

NUMÉRO 181

S.O.S Amitié



La revue de S.O.S Amitié France • N°181 • Octobre 2022 • Prix : 5€

LES ÉCOUTANTS

S.O.S
Amitié

UN MAL.



DES MOTS.

Sommaire

N°181 Octobre 2022

- | | | | |
|----|---|----|--|
| 4 | Éclairer l'autre dans la nuit
Christophe Malavoy | 17 | "J'ai attrapé la guerre dans ma tête"
Carlo Roccella |
| 5 | Les motivations à S.O.S Amitiés
Jean-Christophe Debauge | 18 | L'aptitude à "ne pas..."
Nic Diament |
| 6 | L'écoutant
Poème de Danièle R. | 19 | À l'écoute des écoutants
Blandine Laveugle et Martine Quentric |
| 7 | La motivation chez les écoutants
Nic Diament | 22 | Quand un appel éclaire un repentir
Sylvie Léonard Tête |
| 9 | L'écoutant : représentation, idéalisation et réalité
Nic Diament | 23 | Plongée au cœur d'un tchat de prévention
Gudrun Legeden |
| 10 | Écoutants bénévoles à S.O.S Amitiés, un type d'engagement rare
Dan Ferrand-Bechmann | 24 | Témoignages |
| 13 | "Sentinelle, sentinelle, que dis-tu de la nuit ?"
Pierre Reboul | 25 | Partager
Patrick |
| 14 | L'écoute à S.O.S. Amitiés : entre paradoxe et oxymore
Nic Diament | 26 | Rapport d'expérience de Marie Christine Bournot
Martine Quentric |
| 16 | À vous qui allez nous rejoindre...
Evelyne Wateau | 29 | Témoignages Et après ?
J.N.E |
| | | 30 | Les Samaritains |
| | | 31 | Bibliographie |

Édito Hommage aux 1800 écoutants d'S.O.S Amitié

Ce numéro de La Revue est un hommage aux 1800 écoutants d'S.O.S Amitié qui, avec patience, bienveillance, et réel engagement durable, accueillent par téléphone, mails ou tchat, « les mots des maux ».

À notre tour, nous tentons d'écouter : leurs motivations ; ce qu'ils ont personnellement retenu de leur formation ; leurs découvertes, leurs étonnements, leurs difficultés face aux écoutes ; et aussi ce qu'ils ont gardé de leur engagement « après »...

Il y a quelques répétitions : les mêmes choses, dites différemment, nous ont paru porteuses de facettes intéressantes.

Nous savons, grâce à une enquête de France Bénévolat, que 27 % des bénévoles (toutes associations confondues) ont cessé leur engagement pendant la crise sanitaire, que deux millions d'entre eux manquent désormais en France.

Mais S.O.S Amitié a reçu 100 nouveaux écoutants en 2021. Cependant, face à un monde en ébullition et aux détresses qu'il provoque, il semble qu'il en faudrait au moins 500 de plus !

À vous tous qui, bénévolement et anonymement, donnez vos oreilles et votre temps : **Merci.**

Par
MARTINE QUENTRIC
Rédactrice en chef

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

Directrice de la publication
Ghislaine Desseigne
83, boulevard Arago, 75014 Paris

Comité de rédaction
Carlo Roccella, Jean-Christophe Debauge, Martine Quentric, Nic Diament

Coordination/Réalisation
Martine Quentric

Conception/Design
Julie Gonnord

Couverture
Pixabay

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

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

Éclairer l'autre dans la nuit

Par Christophe Malavoy, parrain de l'Association S.O.S Amitié

L'individualisme et l'égoïsme créent dans notre société de nombreux dysfonctionnements et inégalités. La résultante de ces comportements qui progressent de plus en plus, est l'isolement, le sentiment d'abandon, la détresse, la dépression, le suicide...

La nature humaine a forcément besoin d'échanges et de partages pour se réaliser.

On ne peut rien faire ni entreprendre sans eux. Ce sont deux forces à la base de tout projet, de toute envie et enthousiasme. Comme les rives d'un fleuve, elles conduisent et bordent notre parcours et orientent nos destinées. L'échange et le partage n'existent que par l'écoute de l'autre.

Comme il n'y a pas d'ombre sans lumière, il n'y a pas d'échange sans écoute.

Les bénévoles de S.O.S Amitié le savent mieux que quiconque.

Écouter, c'est donner du temps à l'autre, mais aussi de l'espace, de la chaleur, de l'apaisement... c'est aussi respecter son silence. Lui faire prendre conscience qu'il ou elle existe et que son histoire a sa place dans le concert de toutes les autres, si secrète et discrète soit-elle, si apparemment anodine, infime soit-elle.

Je me demande parfois si l'on ne devrait pas apprendre aux élèves à écouter avant que d'écrire, de lire et de compter.

L'écoute, l'observation, comme véritable matière, comme véritable comportement pour accéder à la connaissance.

Écouter, c'est d'une certaine manière renoncer à soi. Mais renoncer à soi, ce n'est pas se nier et se soustraire. C'est bien tout le contraire.

Éclairer l'autre dans la nuit est une victoire sur soi et un bien-être qui n'a pas de semblables.

“Comme il n'y a pas d'ombre sans lumière, il n'y a pas d'échange sans écoute.”

Les motivations à S.O.S Amitié

Par Jean Christophe Debauge

L'écoute à S.O.S Amitié est difficile, exigeante, parfois même décourageante alors que nous sommes venus simplement pour venir en aide, ou soulager le malheur, en faisant l'activité à priori la plus banale, la plus accessible qui est : être simplement là, présents, et écouter. Nous aidons donc les candidats à comprendre la mesure de ce paradoxe. Nous nous réjouissons qu'il y ait des gens qui nous rejoignent pour venir en aide à autrui dans une société dominée par l'égoïsme et l'individualisme, mais nous devons nous étonner qu'elles restent et poursuivent leur engagement bien qu'elles soient conscientes de la difficulté et de l'ampleur de la tâche d'écoute !

Le premier « décalage » qui peut apparaître, est celui entre les motivations que l'on a en entrant, et celles qui nous font rester. J'identifie trois motivations, plus une, qui nous font continuer cet engagement, et que nous avons, nous les « anciens », la mission d'accompagner. Trois motivations que S.O.S Amitié a pensé dans son dispositif, et soutenu, une quatrième sur laquelle nous n'avons peut-être pas prise...

Être utile

La première motivation, même s'il n'y a pas d'ordre, est, bien sûr, de **venir en aide à autrui**, c'est-à-dire **être utile**, s'offrir en **soi agissant**. Très vite, l'orientation non-directive et non-interventionniste peut déstabiliser et mettre en doute l'efficacité de l'écoute. Elle nous oblige à faire autrement, à souvent avancer sans maîtrise de la situation d'échange. Cette forme d'impuissance peut profondément nous rendre confus et nous perdre dans un sentiment d'inefficacité. Chacun en a déjà fait l'expérience, et se remémore combien cela peut être compliqué.

Comment soutenir cette motivation à venir en aide et découvrir la puissance de l'écoute présente, active, vivante ?

Il est nécessaire d'ouvrir un espace de travail sur soi et cela est possible par l'amitié des uns et des autres qui s'écoutent à leur tour, en particulier lors des **moments de partage**. Songeons-y, le mot est beau, il s'agit de partager, non de résoudre un problème, non d'analyser une pratique, non plus de mettre en connaissance savante ce qui se passe pour l'appelant. Il s'agit de partager, de tous vivre ensemble la même question : comment venir en aide par l'écoute, comment se sentir utile dans cette écoute.

Être avec

La deuxième motivation (toujours sans ordre) est de découvrir qu'il y a des **vies tellement différentes de la nôtre**, avec leur dignité propre.

Être avec c'est s'inclure comme **soi en humanité**.

Cette motivation pourrait être une forme de voyeurisme, si nous restons à distance, voire pire, en position de jugement de ces vies, de ces histoires étonnantes, dérangeantes, étranges et étrangères souvent. Il s'agit au contraire de s'étonner de la diversité, de s'intéresser au mystère de ces vies : « comment peut-on en arriver là ? », « comment tenir dans ces situations ? », et de s'émerveiller du courage des appelants pour continuer le parcours de leurs vies dans des conditions que nous ne voudrions surtout pas connaître pour nous-mêmes.

Comment travailler cette curiosité qui nous fait aller toucher des mondes si différents ? Le moment où on peut essayer de comprendre, c'est-à-dire recevoir mieux encore l'étrangeté de ces vies pour mieux les accueillir, c'est le temps de la **formation continue**. Nous recevons des scrutateurs de ce monde, qui nous ramènent, en toute sécurité pour nous, les clés de compréhension de ces mondes. Je pense bien sûr à la psychiatrie, mais aussi aux jeunes enfants qui appellent aussi. Chaque fois que nous comprenons un peu mieux leurs mondes, nous les jugeons moins, nous les reconnaissons, nous leur offrons la dignité, comme on accueille un étranger dans notre demeure en lui offrant l'hospitalité.

Être ensemble

La troisième motivation, (toujours sans notion d'ordre), est de rejoindre une famille, une **communauté de ceux qui écoutent avec tout leur être**. **Être ensemble** c'est se forger un **soi communautaire**.

On n'aime pas bien, en France, le mot communauté, on préfère s'associer (nous sommes une association), mais un sentiment d'appartenance fort anime le mot « communauté » : mettre en commun, être en commun. Cette famille d'amis que nous construisons est un terreau puissant pour tenir, nous serrer les coudes dans les moments difficiles, mais aussi pour découvrir les qualités des uns et des autres.

Il y a à S.O.S Amitié un type particulier de membres de l'association, et je le dis sans démagogie, des gens qui sont formidables, car leur engagement est singulier, et chacun le fait à sa manière, avec ses possibilités d'emploi du temps, avec ses humeurs du moment, avec ses ambitions et ses richesses. Les appelants souvent nous imaginent, avec raison, comme un groupe de femmes et d'hommes, forts en amitié, liés à des valeurs supérieures, vertueuses dans nos vies...

Comment donner vie à cela, sans quoi il n'y a pas d'activité possible, sans quoi c'est la solitude de l'écoute qui s'installe et laisse un vide amer de sacrifice en se comparant maladivement aux autres ?

Nous devons prendre le temps de nous connaître et de rire ensemble, de découvrir combien nous sommes précieux les uns et les autres. C'est ce que nous appelons modestement **les**

temps conviviaux de la vie du poste quand nous prenons tous rendez-vous dans notre agenda pour nous retrouver. C'est la partie visible, institutionnelle, de la convivialité ; la réalité est beaucoup plus riche et discrète. Nombreux sont ceux qui se voient en dehors de l'association, ou encore qui y prennent des responsabilités, toutes occasions pour nous retrouver et nous enrichir.

Les nouveaux membres vont donc venir agrandir le cercle et ajouter heureusement leurs talents aux nôtres, nous devons avoir le souci des uns et des autres, nous devons élargir encore notre capacité d'accueil et de disponibilité.

L'Être profond

Il y a une quatrième motivation. Elle est de tout premier ordre, mais elle est secrète, je l'appellerai la **motivation du cœur**, c'est-à-dire de l'Être profond, réaliser peut-être son **Soi intime** et mystérieux. On ne peut dire grand-chose de cette motivation qui ne viendra peut-être jamais à la clarté, mais comme il est dit, « on ne vient pas ici par hasard ».

Certaines et certains ont déjà touché du doigt une grande souffrance dans leur vie, et pourtant, elles, ils sont là pour dire combien la vie est à vivre et à continuer coûte que coûte. Personne ne demande de lever le voile complètement, mais tous nous

sommes prêts à accueillir la faiblesse, la colère, la défaillance, ou je ne sais quelle manifestation de l'être blessé.

On parle beaucoup de bienveillance entre soi, ce mot est à la mode, y compris dans la littérature du management qui voudrait trouver une autre voie que la sauvagerie. Permettez-moi plutôt de vous proposer la tendresse ou la douceur, qui me semble beaucoup plus juste à hauteur d'humanité. Voilà ce que nous pouvons cultiver ensemble, car c'est cela qui nous fait grandir. Étonnamment, au lieu de nous replier sur nous-mêmes quand nous effleurons cette souffrance intime qui nous a fait arriver ici, la tendresse et la douceur nous ouvrent aux autres et à la vie.

L'ÉCOUTANT

Poème de Danièle R.

*Qu'il fasse hiver ou bien printemps,
Il est toujours présent,
L'ÉCOUTANT.*

*Parfois, depuis un long moment
On l'attend...
Soudain, il est là,
L'Écouteur.
Enfin, c'est lui qui nous entend,
L'Écouteur !*

*C'est l'ami qui tend l'oreille
Et même s'il ne le sait pas,
Il fait sienne la devise du grand Corneille :
« À raconter ses maux, souvent on les soulage ».
Celui qui les entend prend le grand nom
de Sage.
Même s'il ne le sait pas,
Il a un grand talent,
L'Écouteur.*

*Que de patience
Suppose cette expérience
D'écouter la misère humaine
sans pour autant la faire sienne,
Et de trouver par la parole
Comment guérir ce qui désole.*

*Alors, par la chaleur
Qu'il insuffle au fond de nos cœurs,
On le quitte en se disant
Qu'on l'entendra encore souvent,
L'ÉCOUTANT.*

La motivation chez les écoutants

Le mémoire de Dorothée de Trégomain¹ est ici résumé

Par Nic Diamant

« On a beau recruter et former des stagiaires tout au long de l'année, impossible d'augmenter le nombre des écoutants : pour dix nouveaux recrutés, il y en a neuf qui partent ! » Tel est le constat décourageant qu'on entend souvent dans les postes ou dans les réunions.

Pourquoi viennent-ils et pourquoi repartent-ils ?

La problématique du « turnover » et du départ prématuré de certains écoutants est à l'origine du mémoire de recherche soutenu en juin 2021 dans le cadre d'un Master 2 en Psychologie clinique par Dorothée de Trégomain, écoutante depuis 2016, et en charge de responsabilités au sein de l'association (ex-responsable du poste de Paris-Sud, responsable du COPI, vice-présidente fédérale...). Consciente de l'importance de la motivation des écoutants pour garantir le H24 et le 7/7J de l'écoute S.O.S Amitié, elle s'efforce d'identifier les facteurs psychologiques d'engagement et d'abandon, de façon à les repérer si possible dès l'étape du recrutement.

Des outils conceptuels

Pour interroger de façon rigoureuse la question de la motivation - celle de choisir l'écoute comme activité bénévole et de rester au moins les deux ans d'engagement - Dorothée a utilisé deux concepts propres à la psychologie. D'abord, celui de la **générativité**, terme inventé par le psychanalyste Erik Erikson en 1950, repris par Tatjana Schnell, chercheuse associée au courant de psychologie existentielle : le fait de porter intérêt, au-delà de ses proches, aux générations futures et au monde dans lequel elles vivront. La générativité apparaît souvent en deuxième partie de vie et, dans la mesure où 61% des écoutants de S.O.S Amitié ont au moins 65 ans, c'est un outil pertinent.

Ensuite le « **coping** », terme inventé en 1978 par Richard S. Lazarus, psychologue américain de l'école comportementaliste, qui définit les différentes stratégies d'adaptation face au stress, qu'il soit positif ou négatif, par exemple l'acceptation, le déni, la réinterprétation positive, l'humour, la planification, etc. Ce coping peut être adapté ou inadapté selon le contexte : dans le cas de S.O.S Amitié, celui de la gestion des appels difficiles et de l'imprévisibilité des appels.

Enfin, pour apprécier finement les différents types de

motivation, elle a utilisé la classification mise au point par Yves Chantal et Robert J. Vallerand en 2013, chercheurs en psychologie positive, qui consiste à distinguer et croiser les éléments suivants : altruiste (ex : pour le plaisir que j'ai à rendre service) ou égoïste (ex : parce que le bénévolat est un excellent moyen de faire des rencontres), intrinsèque (ex : ce que je fais en écoutant m'intéresse personnellement) ou extrinsèque (ex : pour faire ma part face aux problèmes de la société), auto-déterminée (le sujet s'engage librement) ou non auto-déterminée (le sujet s'engage pour améliorer son C.V. par exemple).

La méthode

La recherche s'est faite en deux temps. D'abord une partie quantitative avec l'envoi de trois questionnaires, dont les deux plus marquants concernaient la motivation et le « coping », adressés à l'ensemble des écoutants de S.O.S Amitié ainsi qu'aux anciens écoutants partis depuis moins de deux ans en Île-de-France. 445 écoutants ont répondu soit 28% du total des écoutants, ce qui constitue un échantillon tout à fait représentatif. Et une seconde partie, qualitative, avec six entretiens semi-directifs auprès d'écoutants actifs et d'anciens écoutants partis avant la fin des deux ans d'engagement.

Les résultats

À l'issue de l'étude, on retient que la motivation la plus courante chez les bénévoles est de nature altruiste : j'aime rendre service, cela fait partie de moi, je fais ma part face aux problèmes de la société...

Si on se rapporte aux « coping », on peut voir une correspondance entre les quatre « coping » les plus utilisés et les caractéristiques de l'écoute à S.O.S Amitié, similaires aux outils d'écoute définis par Carl Rogers. Ainsi au coping acceptation correspond l'acceptation inconditionnelle, à réinterprétation positive correspond la reformulation et le centrage sur les ressources de l'appelant, à Actif correspond l'engagement même de l'écouteur et enfin à planification correspond le respect de la charte et des consignes.

Concernant la générativité, il s'avère qu'il n'y a pas, parmi les bénévoles, de différence significative selon l'âge. Mais elle peut avoir des conséquences bénéfiques à condition d'être conscientisée par les écoutants, ce qui favorise une approche humaniste et bienveillante lors de l'appel.



Un élément important émerge à l'issue de l'étude : le processus d'habituation. L'expérience grandissante de l'écoute permet à l'écouter de savoir mettre à distance les affects forts ou son sentiment de solitude. Le témoignage des écoutants actifs révèle leur capacité de distanciation des situations amenées par les appelants et d'acceptation de la souffrance humaine. Alors que celui des anciens écoutants, partis avant deux ans, semble indiquer une gestion malaisée de la solitude, une distance parfois inappropriée dans la relation à l'autre (avec les appelants ou les autres écoutants), ainsi que des affects forts.

L'analyse des entretiens individuels a fait ressortir une notion liée à la théorie de l'attachement, formalisée par le psychiatre John Bowlby, fondamentale en psychologie clinique, qui déclare que l'individu a besoin de sécurité intérieure pour pouvoir se tourner vers l'extérieur et explorer le monde, la relation à l'autre, la nouveauté. Si cette sécurité n'est pas assurée, l'individu se focalise sur comment l'obtenir et ne peut se consacrer à l'exploration. À cet égard, il semble que certains anciens écoutants manquaient de sécurité intérieure, ce qui leur a peut-être rendu difficile la gestion de l'imprévisibilité des appels et de leur solitude à l'écoute. Il est possible que ce soit le besoin de retrouver cette sécurité, menacée par leur pratique de l'écoute, qui les ait poussés à arrêter prématurément leur engagement chez S.O.S Amitié.

Enfin, il est apparu que les traits de personnalité ne sont pas seuls à entrer en jeu dans la capacité d'écoute. De la même façon que l'apprentissage de l'écoute active peut transformer l'écouter dans sa propre vie, il est possible qu'un apprentissage mieux ciblé favorise des comportements mieux adaptés au bien-être de l'écouter et à la poursuite de l'activité d'écoute.

Les limites

L'étude a connu deux limites majeures. Celle de n'avoir pu questionner un plus grand nombre d'anciens écoutants partis avant 2 ans d'écoute. Cela a empêché de comparer les réponses aux questionnaires des écoutants actifs et des ex-écouter. Et celle de la non-représentativité, en termes d'âge, de l'échantillon des écoutants interrogés en entretiens : cinq des six écoutants avaient moins de 52 ans.

Et après ?

À l'issue de l'étude, trois suggestions/propositions émergent :

- accompagner, lors de la formation théorique ou lors de la formation continue, les stagiaires et les écoutants dans la découverte de « coping » ou stratégies mieux adaptées face à la souffrance humaine.

- communiquer auprès des écoutants récents sur le processus d'habituation avec le temps, notamment par rapport à certaines situations difficiles amenées par les appelants.

- enfin disposer d'un modèle de questions à poser lors de l'entretien de recrutement qui aiderait à détecter des candidats à risque de décrochage prématuré. Les trois questions interrogent la capacité du candidat à affronter des appels difficiles, déconcertants ou dramatiques ainsi que sa faculté à gérer le stress. Elles reposent sur la théorie de l'attachement évoquée plus haut, en partant du principe qu'un individu sûr est plus capable qu'un individu insécure d'affronter l'imprévisibilité des appels et la tension qui peut en découler. De plus, les individus confrontés régulièrement au stress, développeraient des stratégies de « coping » plus adaptées, qu'ils pourraient utiliser lors de l'écoute.

- Comment vous sentez-vous face à la nouveauté ?
- Comment vous sentez-vous dans la relation à l'autre ?
- Êtes-vous souvent exposé au stress ?

Si, lors du recrutement, le candidat se révèle mal à l'aise face à la nouveauté ou la relation à l'autre, s'il déclare ne pas aimer le stress ou mal le gérer, il est probable que l'écoute dans ses conditions d'imprévisibilité, de solitude et de souffrance ne lui convienne pas. À l'inverse, un candidat qui évoque son goût pour la nouveauté, son aisance dans les relations et sa capacité à gérer le stress devrait avoir des chances de tenir son engagement.

Bien entendu ces questions ne sont ni prédictives, ni exhaustives, et il y a d'autres motifs de départ de S.O.S Amitié que des raisons de profils psychologiques inadaptés : déménagements, mutations, arrivée d'un bébé dans la famille, etc, mais comme dirait Kipling : « Ceci est une autre histoire ».

L'écouter : représentation, idéalisation et réalité

Par Nic Diament

Naguère, la règle de l'anonymat s'entendait d'une manière absolue. On cachait qu'on était écoutant, y compris à ses proches. Aujourd'hui, l'anonymat vaut pendant l'écoute, mais en dehors, nous sommes conviés à parler de notre engagement pour, si possible, susciter des vocations. Ce « coming-out » fait surgir des représentations variées.

L'institution

Passons rapidement sur la première représentation, hélas incontournable. À peine avez-vous confié que vous êtes écoutant.e à S.O.S Amitié qu'on vous parle avec émotion, nostalgie, sourire complice ou franc rire gras du film « Le Père Noël est une ordure ». Votre interlocuteur enquille quelques citations choisies : « C'est c'làaaa, oui », ou : « Thérèse n'est pas moche. Elle n'a pas un physique facile... C'est différent »... Passons aussi sur l'image encore plus fréquente, y compris chez les postulants, d'une plateforme téléphonique, « open space » bondé et fiévreux où une centaine de répondants, chacun.e dans un box vitré, casque sur la tête, gazouille avec une voix d'hôtesse de l'air « S.O.S Amitié, bonsoir » tout en faisant signe au collègue qui s'installe pour son quart.

L'écouter vu par ses proches

« Comment supportes-tu d'entendre tous ces gens qui vont mal ? Et la nuit aussi ? Moi jamais je ne pourrais ... ». Bref, ils nous prennent soit pour un héros (nous baissons les paupières d'un air modeste mais notre ego frétille), soit pour un doux illuminé, plus proche qu'ils le croyaient des « dérangés qui appellent », et ils n'ont peut-être pas tort, car, comme le rappelait Guillaume Gillet lors des Journées de l'écoute 2019¹ : « Il y a forcément une part de souffrance chez celui qui écoute pour pouvoir écouter la souffrance de l'autre ».

L'écouter vu par l'appelant

Il existe une asymétrie fondamentale dans la représentation fantasmatique des deux acteurs de la relation d'écoute.

L'appelant fait le geste d'appeler, il prend l'initiative d'établir cette relation. Il est celui qui est en demande. Il est perdu, seul, triste, malheureux, souffrant, désespéré,

angoissé, suicidaire. Il est celui qui va mal. Tellement mal qu'il est obligé d'appeler S.O.S Amitié. L'écouter reçoit l'appel. Il a choisi de venir régulièrement dans un lieu dédié, décrocher le téléphone et écouter ceux qui vont mal. Il est dans l'offre d'une écoute bienveillante et non jugeante. Il est bien dans sa peau, solide, stable, paisible, il a résolu ses problèmes ou a appris à vivre avec, il est celui qui va bien. Tellement bien qu'on l'a pris à S.O.S Amitié où seuls 10% des candidats deviennent écoutants. C'est à cause de ces images que l'appelant demandera aide et conseils à l'écouter, fantasmé comme capable d'y voir clair dans la situation catastrophique de l'appelant, de trouver des solutions aux problèmes sur lesquels il se casse le nez depuis des lustres, d'apaiser des angoisses que des psys de toutes sortes ont échoué à calmer.

C'est contre ces images que l'écouter luttera en se déclarant non-sachant, non-compétent. Et quand l'appelant lui demandera « Que feriez-vous à ma place ? » il répondra « Je ne suis pas à votre place », renonçant à la toute-puissance démiurgique au profit d'un rappel au réel souvent fécond.

L'appelant vu par l'écouter

La tentation est forte pour l'écouter de fantasmer l'appelant. Difficile en effet de résister face à un appelant que l'influence du « story-telling » envahissant a rendu capable d'élaborer un pitch de son histoire digne de Game of Thrones, ou face à celui qui nous abreuve de détails sur son physique, ses amours, ses passions.

C'est comme si on y était.

Eh bien, non. On n'y est pas.

Nous ne savons rien ou si peu de l'appelant. Surtout sur l'appelant en dehors de l'écoute. Donc, accueillir ce qui est dit ici et maintenant, et ne pas en rajouter avec nos représentations, forcément erronées, qui vont assurément nous entraîner ailleurs, loin de la parole de l'appelant, loin de l'écoute active.

L'écouter vu par lui-même

Les écoutants s'efforcent, c'est tout à leur honneur, de « bien écouter », de faire preuve de bienveillance, d'empathie, de chaleur, de ne prodiguer ni jugements ni conseils, de respecter les principes de la Charte... Veillons à ce que le fantasme du bon écoutant ne soit pas une entrave à l'écoute, et accordons-nous la même bienveillance (et le même droit à l'erreur) que nous professons d'offrir aux appelants !

1. <https://www.sosamitiidf.asso.fr/association/journees-nationales-de-lecoute/>

Écouteurs bénévoles à S.O.S Amitiés, un type d'engagement rare

Par Dan Ferrand-Bechmann

L'auteure est Professeur honoraire Université Paris 8. Depuis 20 ans, elle étudie le bénévolat et tout particulièrement SOS Amitié. Elle a écrit : « Le Bénévolat, au bénévole inconnu », Dalloz, Paris 2014, « L'Écoute, au cœur du métier bénévole », Chronique Sociale 2020, et l'article « Une sociologue à S.O.S Amitié » pour notre Revue, en avril 2021.

Dans le panorama bénévole français et parmi les 15 millions de bénévoles, les écouteurs de S.O.S Amitié (SOSA) ont une place particulière : ils reçoivent peu de reconnaissance, sont soumis à une sélection et une formation stricte, ont une posture d'égalité avec les personnes qu'ils écoutent et soutiennent, enfin ils observent avec grand respect la règle de l'association écrite dans la charte de SOSA.

À propos des problématiques sur le bénévolat en France, on doit s'interroger sur le bien fondé de certains engagements bénévoles et le peu de réflexion politique courageuse qui déciderait de ce qu'un « travail » serait de l'ordre de l'espace bénévole ou devrait être lucratif et géré par un contrat de travail, ou encore être celui du service public, agi par un fonctionnaire.

Mais tout comme pour le bénévole dans l'accompagnement des mourants, on conçoit difficilement l'écoute 24h/24 comme un travail qui ne pourrait pas être fourni sans rémunération. Posons nous des questions extrêmes. Peut-on rémunérer ou rendre obligatoire une relation qui est intrinsèquement de l'ordre de l'infiniment humain et des solidarités interpersonnelles ?

Si tant d'activités du « care » et de la relation humaine sont passées dans des mondes professionnels et rémunérés, ce n'est pas une marque de progrès social, de solidarité et de civilisation. Les excès de rentabilisation et de travail bâclé constatés dans des EPHAD ou des crèches, et même à l'hôpital, sont des signes de dyscivilisation¹, et non de modernité mais au contraire d'un retour de la barbarie.

Le bénévolat est, à mon sens, un antidote à ce déclin des solidarités et à la banalité du mal. Certes on peut communiquer avec une machine, dire « allô google » et énoncer clairement que l'on est déprimé, mais la réponse, si elle arrive, est celle d'une machine infernale et glaçante. Jonathan Fletcher² définit notamment la civilisa-

d'identification mutuelle à l'intérieur des groupes et entre les groupes ».

Parmi les bénévoles de SOSA certains prennent des responsabilités d'organisation (comme celui de tenir les plannings ou la direction d'un poste), quelques uns sont élus mais la plupart sont des écouteurs qui mettent leur temps à disposition pour tenir les permanences téléphoniques, les tchats et les mails. Tous ont une particularité singulière : ils agissent de manière anonyme. Par rapport à d'autres bénévoles d'autres associations, ils ont donc **peu de reconnaissance** de la part de leur entourage, a fortiori des personnes qu'ils fréquentent, surtout quand ils ne sont qu'écouteurs et ne participent pas à la diffusion d'information sur SOSA.

1. Norbert Élias et la théorie de la civilisation, Presses universitaires de Rennes, 2003, Zigmunt Bauman .La Vie en miettes. Expérience postmoderne et moralité, Le Rouergue/ Chambon, 2003

2. Fletcher Jonathan, Violence and Civilization: An Introduction to the Work of Norbert Elias, Polity Press, 1997

peu enclins à chercher à parler de leur engagement et de leur pratique ou à se mettre en avant, ils sont en ce sens des bénévoles exceptionnels. Car d'autres personnes engagées dans des associations plus visibles, trouvent un salaire symbolique, un contre-don, une reconnaissance dans le fait qu'on peut voir et savoir ce qu'ils font. Cela peut leur donner un statut, un prestige et même un rôle dans leur cercle d'amis ou de famille, voire dans une sphère sociale plus large.

J'ai toujours considéré que le bénévolat à SOSA ne trouve essentiellement sa récompense que dans le propre regard du bénévole sur lui-même. Il peut se regarder dans un miroir et constater une « bonne » image. Pourtant depuis quelques années, la possibilité de parler, en général discrètement, de son action à ses proches, à des personnes intéressées ou à des futurs candidats, mais aussi à des médias, a redonné une visibilité à l'action de l'association et de ses troupes. Ne serait-ce que pouvoir dire à sa famille où l'on se rend la nuit a certes une importance !

Les bénévoles à SOSA trouvent un certain confort dans la relation anonyme et distante, protectrice en un sens. Beaucoup apprennent à écouter et transfèrent leur savoir-faire dans leurs relations à autrui, surtout à leurs proches. J'ai pu rencontrer divers écouteurs dont les témoignages concordent. Par exemple :

- un journaliste qui avait été marqué par un suicide dans sa famille,
- une femme retraitée du social qui a trouvé dans son bénévolat un contact humain et a amélioré sa relation aux autres. Elle parle de relations bouleversantes,
- une libraire qui dit « il faut avoir beaucoup vécu et entendu, une richesse intérieure et un manque pour s'engager », elle rajoute avec beaucoup d'humilité qu'on ne sait pas ce qui est bon pour les autres,
- une femme coach et thérapeute, qui a trouvé par hasard SOSA sur un site dédié aux associations, en avait une image vieillotte via un film. Elle essaie de faire réfléchir les gens, elle apporte compréhension et compassion : « il faut être pleinement présent et accompagner les appelants dans

leur douleur, les emmener vers la lumière et quelquefois leur donner des pistes, mais ajoute-t-elle : il faut faire un travail sur soi, et si des gens pensent régler des problèmes personnels, il faut les avoir réglés pour régler ceux des autres ».

- Un homme enseignant, retraité en 2004, dit se sentir utile et avoir eu peur de se retrouver avec sa femme sans rien faire. Il est sensible à « toute cette misère ». Le fonctionnement anonyme, le choix dans les horaires, le peu de contrainte (!) lui plaisent. Il dit regretter le *dispatchage*⁴ : « on tissait des liens, on reconnaissait l'histoire ».

- Une ex-assistante sociale aime rester en contact avec des gens invisibles, non repérés, c'est la prolongation de son travail de polyvalence.

- Un enseignant comprend mieux les étudiants, ses antennes se sont développées, il dit avoir appris à contrôler ses jugements, à avoir plus d'indulgence...

On voit par ces exemples que les bénévoles de SOSA trouvent des contredons à leur engagements, ceux d'un apprentissage de relations d'écoute avec les autres et d'une meilleure image d'eux-mêmes.

Comme dans la plupart des associations, les bénévoles ont trois grands types de rôles : rendre des services, gérer et administrer, communiquer sur l'association. À SOSA ils ont trois fonctions : écouter, gérer et organiser, représenter l'association et en parler. Une des problématiques actuelles en sociologie est de s'interroger sur la légitimité du travail gratuit, que nous interrogeons depuis longtemps, mais davantage ces derniers temps avec l'ouvrage de Anne-Marie Dujarier⁵ : «... peut-on dire qu'une aidante familiale, un stagiaire, un youtubeur, un.e bénévole, un chien d'aveugle, un manager placardisé, un algorithme, un inconscient, une somme d'argent ou encore une vache laitière travaillent ? » Son livre offre de regarder « le travail » en tant que catégorie de la pensée et de la pratique, historiquement construite.

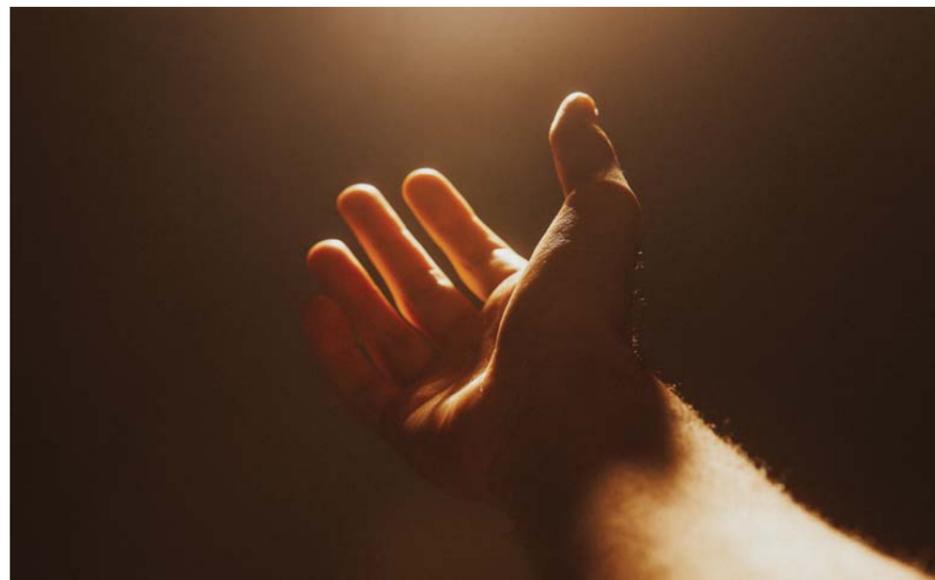
Pourquoi telle tâche est-elle accomplie par des bénévoles ? Sont-ils exploités ? Pourraient-ils être remplacés par des travailleurs rémunérés ? Sont-ils suffisamment formés ? Dans d'autres

univers bénévoles on trouve effectivement des rôles qui pourraient et devraient revenir à des personnes rémunérées (manifestations sportives) ; des personnes qui travaillent au delà de leurs heures contractuelles, comme des personnels de soin ou de santé, ou des bénévoles qui font clairement un travail pour lequel ils n'ont pas les qualifications requises (telles des activités de médiation ou de conseil juridique).

3. Documentée dans les livres publiés.

4. La technique actuelle permet au besoin d'orienter un appelant vers une ligne disponible (autre que celle qu'il avait appelée) afin de limiter son attente.

5. Dujarier Marie-Anne, Troubles dans le travail, sociologie d'une catégorie de pensée, PUF 2022



Il est facile de défendre les arguments qui montrent l'évidence et la nécessité du bénévolat à SOSA. Tout d'abord il est clairement irremplaçable tant il remplit des plages de temps que les services publics ne peuvent assumer ; ensuite il est librement consenti, même si certains bénévoles n'arrivent pas à décrocher de leur responsabilité car aucun remplaçant nouveau bénévole ne se présente, enfin la sélection et la formation qui sont exigées garantissent un bénévolat de qualité.

Mais les fortes motivations, qui peuvent durer et maintenir le bénévole au poste plusieurs années ou décennies, sont la marque d'un travail qui peut être accompli sans conteste de manière bénévole. La qualité bénévole est apportée par l'échange empathique, bienveillant amical et gratuit, que ressentent les appelants qui l'expriment dans des témoignages.

La relation d'aide est différente quand elle s'arrime à un échange marchand ou administratif, ou même thérapeutique avec un psychologue ou un psychanalyste. Les écoutants soulignent le rôle fondamental, mais quelquefois subsidiaire, qu'ils peuvent jouer : « on sert de déversoir, de soupape quand le psychiatre est en vacances, des psy' demandent des flyers... »

Un appelant aurait dit que ses échanges avec un travailleur social payé pour l'entretien ou pour l'aide qu'il apportait, n'avaient rien à voir avec le don gratuit de temps d'un écoutant au milieu de la nuit face à la détresse, l'angoisse, la souffrance et la solitude. Moment d'amour, de considération humaine... Cette évidence d'une relation gratuite et unique m'est apparue dans la rencontre avec des bénévoles de SOSA, et ce dès mes premiers contacts avec l'association il y a plus de 20 ans.

Un des marqueurs d'une relation spéciale voulue à SOSA est la manière dont les écoutants parlent des appelants. Les termes de client, de bénéficiaire, de public que l'on peut entendre dans d'autres structures sont absents, bannis. D'un côté il y a l'appelant, de l'autre l'écouteur, reliés par la parole, les mots et l'écoute réglée par une méthode qui ne permet ni le jugement, ni le conseil, ni le questionnement. Le soutien à l'autre est fait de compréhension, de verbalisation, et d'explicitation non d'explication. **C'est une posture d'égalité et non d'expert.** Elle exige des compétences, un savoir faire et une sensibilité à l'autre, mais également une éthique de l'accueil inconditionnel et surtout non jugeant. Carl Rogers insiste sur le concept et l'attitude de compréhension « d'homme à homme ».

Une dernière spécificité des écoutants de SOSA est leur **respect de la charte** qui agit comme une barrière de sécurité et un guide précis. Si l'expérience peut autoriser des écoutants à suggérer une adresse ou un conseil, la charte donne une méthode inscriptible. Cette charte est aconfessionnelle, apolitique et met en avant le secret et l'anonymat des échanges. Les procédures qu'elle propose ont été bouleversées par le confinement lié au covid, et ce qui était incontournable : l'écoute au poste, est devenue contournable. L'écoute à domicile, surtout la nuit, est maintenant pratiquée avec des limites très cadrées. La société avance par crises. Il aurait été difficile de prédire ce changement quand nous interrogeons les bénévoles sur la possibilité même de faire du tchat à domicile. Beaucoup avaient émis des oppositions, surtout en ce qui concerne l'écoute à domicile !

Ne pas renier ses valeurs est un défi dans un monde en changement où les modes de communication et les règles qui régissent les pratiques sont soumis à des événements extérieurs. Loin d'un respect rigide, les bénévoles répondent avec intelligence aux nécessités d'adapter les méthodes aux réalités. Mais la conviction des écoutants d'être fidèle à SOSA dans ses missions essentielles se renforce face à un appel constant à l'aide.

« Sentinelle, sentinelle, que dis-tu de la nuit ? »¹

Formateur auprès de S.O.S Amitié et JALMALV2, l'auteur a écrit et publié plusieurs livres sur l'écoute publiés aux Éditions Chronique Sociale tels que : « Écouter pour accompagner, fonder une pratique » en 2013, « Sortir du silence, l'écoute à S.O.S Amitié » en 2016, « Les chemins de l'écoute » en Ehpad et à l'hôpital, en 2022

Par Pierre Reboul

Tu es dans le désert. Le soleil tape. Chaque pas te coûte. L'espoir te fuit. Ta tentation, c'est de te laisser choir là. C'est certain : au sommet de la prochaine dune, tu te promets de te coucher, de t'abandonner dans le sable. D'en finir...

Mais, arrivé là-haut, au sommet de ta fatigue, de ta détresse, soudain, le paysage s'ouvre. Que vois-tu ? Une oasis ! Du vert, de l'eau, des sources, des ombrages, des présences humaines et animales. Et, par-dessus tout, tu entends le son d'une voix ! Tu entends à nouveau les bruits de la vie. Tu respirez à grandes goulées l'odeur du feu et des grillades qui y cuisent. (Et si tu es vegan, rassure-toi : il s'agit d'un ragout d'herbes !)

Une oasis ! Des humains qui, assis en rond (ou isolés, selon ce dont tu as besoin) t'attendent pour t'écouter raconter ton désert, tes épreuves, tes aventures... T'attendent pour te faire toute la place. T'attendent pour que, à l'abri de leur écoute, tu te retrouves toi-même. Que tu entendes ta propre plainte et qu'elle te revienne par la présence d'un autre. Sans être interrompu, ni conseillé, ni distrait, qu'un autre t'écoute vraiment ! Alors, tu te réjouis : ton humanité retrouvée parce qu'échangée t'attendait là. La voici restaurée ! Te voici redevenu toi.

Écouteur, cher écoutant, combien de fois as-tu été pour autrui cette oasis ! Combien de fois t'es-tu assis devant la table où t'attend le téléphone en t'interrogeant sur les heures à venir ! Sur ces « autrui à venir ». Sur ces courtes aventures successives dont sera balisé ton temps d'écoute.

Tu vas prendre ton poste. Je t'imagine : tu arrives, tu anticipes vaguement ce que les heures de ta veille promettent : peut-être la traversée d'un désert apparemment monotone ; et alors, il t'appartiendra de rester vigilant. Peut-être un tohu-bohu d'appels plus divers les uns que les autres et qui t'épuiseront par leur sollicitation déraisonnable.

Mais, il se peut qu'un autre scénario se présente, qui va te surprendre. Ce scénario, c'est celui de ta rencontre avec toi-même à travers les rencontres avec ceux que tu vas écouter. Chacun de leurs appels va retentir en toi, frapper à une porte inconnue de ton « palazzo » mental, te solliciter pour la pousser, entrer, explorer cette pièce, cette part de toi que, par la grâce de l'écoute d'un autre, tu peux découvrir en toi. Laisse-toi déranger. Car, si tu es là, devant ton téléphone, pour les autres, n'oublie pas que tu l'es aussi pour toi ! Durant ta veille, donne-toi donc largement au plaisir de t'explorer toi-même par l'écoute des autres.

Non. Je ne suis pas là pour bouleverser les sages recommandations qui t'ont formé, mais, s'il te plaît, ne t'oublie pas dans la distribution ! Bénévole dis-tu ? Sois-le aussi pour toi-même ! Bienveillant !

Voilà. J'en ai terminé. Que pourrais-je bien te dire de plus à toi, celle, celui qui, ces lignes lues, va débiter sa garde du monde ? Ah, oui. Te faire une recommandation : ne mets pas de chaussures trop serrées. Ou alors, quitte-les sitôt assis : l'inconfort pourrait te rendre ronchon.

*C'est tellement rare,
c'est tellement improbable,
c'est tellement miraculeux
que c'est peut-être ça la civilisation et la culture :
rencontrer quelqu'un qui écoute*

Michel Serres

Philosophe et historien des sciences français.
Membre de l'Académie française
et de l'Académie européenne des sciences et des arts

L'écoute à S.O.S amitié : entre paradoxe et oxymore

Par Nic Diamant

Selon le dictionnaire Larousse, un paradoxe évoque un fait qui paraît défier la logique parce qu'il présente des aspects contradictoires, par exemple : « la victoire du plus faible » alors qu'un oxymore, c'est la figure de style qui consiste à allier deux mots en apparence contradictoires, voir : « un silence éloquent ». L'adjectif contradictoire est le facteur commun de ces deux définitions, il pointe l'essence même de la pratique de l'écoute à SOS Amitié : l'alliance des contraires. Un équilibre difficile à construire, délicat à maintenir, fragile dans son essence et pourtant tellement puissant. Un exercice qui relèverait du fameux « en même temps », si cette expression n'avait acquis une connotation toute autre !

Laisser toute la place à l'appelant tout en étant présent dans l'écoute

L'écouter n'est là que pour faire éclore la parole de celui qui appelle, pour qu'il puisse mettre en mots son malaise, son mal-être, son angoisse, sa souffrance. Il passe son temps à lui redonner la main : « c'est VOUS qui êtes important », mais en même temps il faut que l'appelant sache que l'écouter est là, présent, attentif, proche, bienveillant. C'est un exercice d'équilibriste que savoir marquer sa présence continue, rassurante tout en se mettant en retrait. Être présent tout en s'effaçant.

Se taire tout en rendant son silence habité

Le silence est le meilleur ami de l'écouter, et passées les premières écoutes où certains d'entre nous doivent apprendre à l'apprivoiser, il devient un des outils les plus puissants et les plus opérants de notre panoplie. Encore faut-il réussir à le rendre vivant et chaleureux, à faire en sorte que l'appelant sente qu'il s'agit d'un silence d'accueil et d'apaisement, et non un silence d'embarras, d'impuissance ou pire, d'ennui et d'accablement. Comment exprimer bienveillance et empathie sans parler ? Comment habiter et animer notre silence pour éviter que l'appelant ne s'en inquiète et ne nous rappelle à l'ordre : « vous êtes toujours là ? »

Se centrer sur la personne en tenant compte de l'histoire

On le dit et on le répète en formation et dans les partages : c'est la personne qu'il faut écouter et non l'histoire qu'elle raconte. Ne pas se laisser happer par la narration, le concret, les détails.

Mais en même temps, l'expérience prouve que quand l'appelant n'a pas d'histoire, quand nous n'arrivons pas à cerner pourquoi il appelle, quand son discours se fait généraliste ou filandreur, l'écoute devient tellement compliquée ! Nous avons besoin d'un peu d'histoire, c'est cela qui accroche notre attention et nous mobilise, or immédiatement après, il nous faut nous en détacher et nous focaliser sur la personne elle-même, ses sentiments, ses émotions, sur le « Comment vivez-vous cela ? » Encore un exercice de funambulisme.

Écouter l'appelant tout en s'écouter soi-même

C'est ce que Carl Rogers a défini comme la congruence : « l'adéquation la plus parfaite possible entre mon expérience, la perception que j'en ai et mon comportement : ce que je vis, ce que j'écoute et ce que je donne à écouter... »¹ Autrement dit, il faudrait réussir à écouter pleinement l'appelant, mais en même temps, s'écouter soi-même, analyser en temps réel l'écho produit en nous par les mots de l'écouter, pour ajuster la distance et vérifier qu'on est toujours dans la bienveillance et l'écoute inconditionnelle. L'écouter n'est pas seulement funambule, mais aussi homme-orchestre !

En conclusion, un dernier paradoxe résumé par Alain Touraine au congrès de 1979 à Reims : « Le paradoxe que vous défendez, et que vous défendez si bien puisque vous le faites vivre, c'est de croire que l'on peut répondre à un problème social grave qui repose sur des tendances lourdes de nos sociétés par cette relation faible, anonyme, bienveillante, inorganisée, qui tient à un fil... »

Et un dernier oxymore : l'écoute active, si bien définie par Jean-Claude Delerm, vice-président de S.O.S Amitié en 2007 : « Écouter, c'est d'abord laisser. Laisser place à la parole, laisser parler, laisser naître le discours, laisser s'écouler son cours sans entrave, laisser passer le courant, laisser la vie suivre le cours de la vie... [...] C'est tout sauf du laisser-aller, c'est bien au contraire du laisser se faire, du laisser se saisir et se ressaisir. »²

1. Selon les mots d'Eric Galam, médecin et anthropologue, cité par Jean-Pierre Igot, in Revue 134, été 2007

2. Tous deux cités dans La Revue 134, été 2007



À vous qui allez nous rejoindre...

Ceci est le témoignage que l'auteure rend, depuis quelques années, lors d'une séance de formation des futures recrues. Elle a bien voulu nous le communiquer pour que tous, quelle que soit leur ville, en profitent.

Par Evelyne Wateau

Je travaillais encore lorsqu'une amie m'a parlé de son activité passée à SOSA : ce fut pour moi un déclic immédiat, j'ai su qu'une fois à la retraite je poserais ma candidature, ce qui eut lieu fin décembre 2006. Il y a quelque temps, nous avons été invités par la direction à réfléchir sur notre motivation actuelle mise en perspective avec celle de nos débuts, initiative que j'ai trouvée extrêmement instructive. C'est le fruit de mes réflexions à ce sujet que je vais vous livrer à présent.

Tout d'abord, une curiosité innée me pousse à écouter ce que mes semblables peuvent avoir à me communiquer de leur vie, que ce soit des propos tirés du quotidien ou issus d'événements plus profonds, voire vitaux. J'ai toujours aimé écouter (ce qui n'est pas original, tout postulant à SOSA est censé aimer l'écoute !), toute vie n'est-elle pas une légende ? Et sur ce point, SOSA ne m'a pas déçue : que de romans ne nous arrive-t-il pas d'avoir à écouter ! Bien souvent, j'ai pris conscience qu'il s'agissait de fantasmes et que l'imaginaire permettait tout simplement aux humains de vivre mieux, voire de survivre.

Puis, comme les professeurs de tout genre apprennent aussi de leurs élèves, nous les écoutants pouvons apprendre beaucoup des connaissances, des expériences et des philosophies de nos appelants. Quelquefois aussi, ils nous signalent des erreurs de comportement à leur égard, ce qui nous permet de nous améliorer.

À noter que, de formation littéraire, même si la littérature c'est aussi la vie, je me tenais assez éloignée de la réalité, sociale en particulier. C'est ainsi que voulant me frotter à cette réalité, je décidai tout d'abord de faire l'expérience du bénévolat au sein des Restaurants du Cœur où pendant une année je me suis tenue à l'accueil avec pour tâche de monter les dossiers d'admission. Ce fut mon premier contact, très physique celui-là, avec un monde que je ne

connaissais pas. Je dois ajouter que je cherchais aussi à apprendre à ne pas être choquée.

Avec SOSA, je peux dire que je me trouve à bonne école pour l'ouverture et la souplesse d'esprit ! L'écoute rogérienne, c'est se débarrasser de préjugés, ne pas moraliser et refuser la notion de normalité. Parfois, les écoutants trouvent que leur comportement n'est pas normal et nous demandent de le leur confirmer, à quoi je réponds toujours : il n'existe pas de normal ou d'anormal, il y a tout simplement ce qui s'est passé et ce qui a été ressenti : ce qui a été, c'est tout !

Au fil des années, j'ai de plus en plus pris conscience que l'équilibre relatif de ma vie, que j'estime privilégiée, et l'énergie que l'on me reconnaît au téléphone, pouvaient communiquer un certain élan, apporter quelque baume ou simplement l'envie de rire à ceux que j'avais au bout du fil. C'est alors très gratifiant et même enthousiasmant de se l'entendre dire et d'en être remerciée. Ce sont d'ailleurs ces moments de grâce qui supplantent ceux d'agacement, de gêne, d'ennui ou même de profonde tristesse, qu'il nous arrive forcément de vivre à l'écoute.

Je voudrais maintenant évoquer l'évolution qu'est amenée à connaître un écoutant. Certes, en 16 ans le déroulement de ma vie privée m'a déjà fait évoluer. Si c'est en parallèle c'est aussi en interaction avec mon activité d'écouter à SOSA.

Tout d'abord, cette pratique permet d'approfondir la connaissance de soi-même, et de découvrir ainsi ses fragilités mais aussi de nouvelles capacités. Une sorte de processus de développement personnel s'enclenche. L'effet miroir agit quelquefois et nous nous reconnaissons dans notre interlocuteur, ce qui peut être troublant mais aussi mener à une réflexion salutaire sur soi. Je constate par ailleurs qu'au long de mes années d'écoute, j'ai gagné du

“J’ai attrapé la guerre dans ma tête”

(L.F. Céline - Guerre*)

Par Carlo Roccella

Le Front et l’Arrière, une allégorie de la relation appelant-écoutant

recul vis-à-vis des aspérités bénignes, et somme toute supportables, de la vie; il m’arrive de prendre moins au sérieux les frictions avec mes congénères, ce qui équivaut à un gain bienfaisant de liberté et de légèreté. Peut-être même que notre comportement envers nos proches, nos diverses connaissances et relations s’en trouve modifié ? Enfin, la confrontation à des situations au comble du désespoir, de la précarité, de l’enfermement dans l’angoisse, pourra nous faire prendre conscience de nos privilèges, et nous enseigner un peu d’humilité.

Ensuite, plus spécifiquement, je dirais que si au début, on tient absolument à tout écouter, on prend peu à peu la liberté d’abrèger les entretiens qui s’ouvrent sur une salve d’injures, menacent d’être scabreux, ou tournent en boucle.

À titre d’exemple, et dans un domaine où la « phonophilie » prend plaisir à se manifester : quand un appelant me demande s’il peut me parler de sexe, je me permets de demander en quels termes et dans quelle intention, et de prévenir que je prendrai la liberté de mettre fin à l’entretien si je me sens mal à l’aise; il m’arrive aussi de répondre que je ne me sens pas habilitée à aborder le sujet, aiguillant sur une consultation auprès d’un spécialiste, et je termine en remerciant la personne d’avoir eu la délicatesse de me poser d’emblée la question. Selon les cas, j’aime aussi à citer une expression de Marie-Thérèse que je trouve très pertinente, à savoir : « le téléphone chez SOSA n’est pas un lieu de plaisir », ou bien je ne manque pas non plus de rappeler que par nature le plaisir dit solitaire n’a pas à être partagé. On peut regrouper ces différentes approches sous le terme de congruence, de respect de soi-même.

À cette attitude d’honnêteté envers soi-même s’ajoute la nécessité de ne pas laisser les appelants indésirables accaparer la ligne alors que, statistiquement seul un appel sur quatre aboutit. Il n’y a donc pas de temps à perdre avec des interlocuteurs qui portent atteinte à notre dignité ; en particulier, la misère sexuelle dont souffrent certains n’est pas une raison pour attenter à la pudeur des écoutantes.

Parfois aussi, il m’arrive de prendre une autre liberté : celle de glisser un détail personnel qui permet de désamorcer l’agressivité de l’interlocuteur et d’instaurer un échange plus confiant et plus serein, mais là, attention à ne pas trop sortir de l’anonymat ! Parfois aussi, un conseil, ou plutôt une suggestion d’ordre pratique, un banal tuyau, est de mise dans l’intérêt

de l’appelant affolé et perdu dans des détails de la vie quotidienne.

Pour en terminer avec ces quelques libertés, qui ne sauraient en aucun cas contrevenir aux règles de la charte, il est quelquefois bon de secouer quelque peu l’appelant. Une certaine frustration peut-être salutaire, par exemple en limitant la durée de l’appel ou le nombre d’appels d’un même appelant dans la journée. Il m’est aussi arrivé, avec le choc du mot très grossier qu’exécédée j’ai employé, de stopper définitivement les appels répétés d’un phonophile invétéré au cours de la même nuit. À quelqu’un qui refusait à ma demande d’éteindre la télévision et qui revendiquait de faire ce qu’il voulait, j’ai répliqué qu’il en était de même pour moi et j’ai raccroché.

En somme, tout est question de feeling, un feeling qui s’affine au fur et à mesure de la pratique, et aussi au contact des autres écoutants lors des groupes de partage où nous nous retrouvons pour ainsi dire dans la position d’appelants, où donc chacun se comporte envers ses camarades avec la même bienveillance qu’envers les appelants. Ces sessions, essentielles et obligatoires, sont extrêmement enrichissantes, éclairantes et encourageantes.

La flamme a parfois besoin d’être ravivée. Carrefours et séminaires y contribuent également.

En conclusion, je dirais que faute d’être tout-puissants, et même s’il nous arrive d’avoir la très pénible sensation d’être totalement impuissants, il reste que notre écoute demeure significative pour nos appelants. Ce qui compte plus que tout, c’est le service, peut-être pas si modeste après tout, que nous leur rendons, et ceci bien qu’un entretien puisse n’apporter qu’un soulagement éphémère ou qu’une faible lueur dans la vie chaotique de certains. D’ailleurs, n’est-ce pas en partie pourquoi il nous arrive de recevoir des appels d’habitues durant, de leur aveu même, des décennies, moments d’écoute réguliers qui leur ont permis de tenir bon et même de survivre ? Il leur suffisait de sentir que quelqu’un était avec eux.

Et n’oublions jamais que nous sommes tous de la même pâte humaine que nos appelants, et soumis au même destin.

Je vous souhaite à tous une belle et longue « carrière » chez S.O.S Amitié.

La mort d’un proche, la tentation d’en finir, une pulsion inavouable, l’envie secrète de voir notre ennemi crever, là sur le champ... une famille indifférente ou violente, et le sentiment que tout ça, le monde, les autres, ça n’a plus aucun sens. De notre côté du téléphone, nous les écoutants, n’avons nous pas à notre tour connu les mêmes gouffres, reçu les mêmes coups que les femmes et les hommes qui nous appellent? Et pourtant, tant bien que mal, cabossés mais debout, on s’est accrochés, on a trouvé la force.

Les tranchées de l’esprit

Mais les autres, oui, les Autres... ils n’ont pas pu freiner. Tout droit ils ont foncé dans la douleur, le ressentiment, la solitude. Ils sont partis bien malgré eux dans une aventure sombre, explorer les frontières de notre part de ténèbres, oui : la nôtre aussi. Et il se battent, se débattent devant ces géants auxquels nous avons su un jour tenir tête. Je me dis ça, souvent, à mon poste d’écoute, avec le sentiment tangible d’écouter les témoins d’une guerre dont ils seraient les « poilus », et moi l’« arrière ». Alors, un respect particulier pour ces voix surgissant des tranchées de l’esprit s’impose, en même temps que la conscience qu’une distance fatale, un terrain vague embrumé demeurera entre nous. Car ils ne l’ont pas choisie, cette guerre. Truffions de l’existence, un ordre impérieux, venant d’un pouvoir intime et impénétrable, les a catapultés au front de la détresse; un combat où l’adversaire est insaisissable, où l’ennemi vient peut-être de ses propres rangs.

Comme à la guerre

« Nous retombons à la brute : je le sens chez les autres, je le sens chez moi ; je deviens indifférent, sans goût, j’erre, je tourne, je ne sais ce que je fais. » (Paroles de poilus, p. 113)**. La pensée rationnelle se brouille, les repères les plus simples s’effacent « Je ne sais pas l’heure, je ne sais plus l’heure, je n’ai plus la notion du temps autrement que par le soleil et l’obscurité. » (p. 60), jusqu’à se perdre soi-même. « Je ne suis plus qu’un squelette où la figure disparaît sous une couche de poussière mêlée à la barbe déjà longue. » (p. 152) ou le sentiment de sa propre humanité « ...car à ce moment-là on devient des bêtes féroces. » (p. 53).

Le front intérieur

Et nous, la société « positive », les civils, à l’arrière, bienveillants et empathiques, n’avons pourtant pas les pieds dans la boue, ne sommes pas à la merci d’un obus pouvant nous pulvériser à tout instant, ne sortons pas de chez nous comme si l’on escaladait la tranchée baïonnette au poing sous le feu adverse. Nous sommes en guerre aussi, si l’on

veut, mais au front intérieur. C’est un fait : l’ineffable de l’angoisse est aussi vaste que l’espace qui sépare le civil du pioupiou. Et ce, malgré le dévouement et la concentration dont on peut faire preuve : « Le poilu, c’est celui dont personne à l’arrière ne connaît la vie véritable, pas même les journalistes qui l’exaltent, pas même les députés qui voyagent dans les quartiers généraux. » (p. 121) ; malgré le soin dont nos interlocuteurs bénéficient parfois « ...j’ai constaté, comme tous mes camarades, que ces deux ans de guerre avaient amené petit à petit, chez la population civile, l’égoïsme et l’indifférence... d’autres, sous le couvert d’un accueil que l’on essayait de faire croire chaleureux, m’ont presque laissé comprendre qu’ils étaient étonnés que je ne sois pas encore tué. » (p. 105) et malgré les exhortations « ...tandis que loin du danger vous vous demandez d’un air fâché et dédaigneux « Qu’est ce qu’ils font donc? pourquoi n’avancent-ils pas? Si j’étais au feu je ferais cela... » (p. 31) ou les appels au courage « Il est inutile que vous cherchiez à me remettre en tête les illusions d’autrefois... À présent je me fiche de tout, je récrimine, je tempête, mais dans le fond cela m’est égal. » (p. 122).

À la fin, le questionnement reste entier, désarmant « Pourquoi la vie est-elle ainsi faite? Pourquoi n’aurions nous pas notre chemin tout tracé, exempt de soucis, exempt d’ennuis? » (p. 118).

Hors de la métaphore, je veux croire que la modestie que ce ressenti intime impose m’aide à être un écoutant plus prudent, peut-être plus humble, qui sait?

* CÉLINE Louis Ferdinand Guerre ed. Gallimard 2022 p. 26

** Citations tirées de Paroles de poilus - Lettres et carnets du front 1914-1918 - sous la direction de J.P. Gueno. ed. Libro 2012



L'aptitude à "ne pas..."

Par Nic Diament

I would prefer not to¹. Le saviez-vous ?
Les écoutants de S.O.S Amitiés font partie,
sans forcément le savoir ni le vouloir, de la très
officieuse société des amis de Bartleby !
Tant ils sont conviés à développer et mettre
en œuvre leur aptitude « à ... ne pas ».



Ne pas savoir
À des propos comme : « J'ai vu tel film, vous l'avez vu ? », « Je vais tous les matins au CATTP. Pas besoin de vous dire ce que c'est ? », « J'ai été diagnostiquée borderline, vous voyez de quoi il s'agit ? », il est opportun de se refuser l'évidence d'un oui susceptible de commuter l'appel en discussion amicale sur les mérites de tel acteur ou sur les errances de la nosographie psychiatrique, et plus fructueux de répondre : « Non, je n'ai pas vu ce film, dites-moi de quoi il parle et s'il vous a plu ». « Le CATTP... euh, je ne sais pas bien... mais vous allez m'expliquer ce que c'est et ce que vous y faites ». « Borderline ? C'est une expression que je connais vaguement, mais dans votre cas, ça se manifeste comment ? ». Se déclarer « non-sachant » est un moyen simple et efficace pour redonner la main à l'appelant, le placer au centre de l'appel, et aussi de sortir de la posture inégalitaire appelant/écoutant où ce dernier incarnerait (dans l'imaginaire de l'appelant, mais aussi parfois dans celui de l'écoutant !), le détenteur du savoir et de la compétence, celui qui saurait, plus et mieux que l'appelant, comment ce dernier devrait faire pour se sortir de la situation difficile ou inextricable dans laquelle il se débat.
L'aveu d'ignorance recèle le (petit) risque qu'un appelant excédé vous raccroche au nez après avoir déclaré « On se demande comment on recrute des ignares comme vous ! », mais c'est un risque que les écoutants, émules de Bartleby, sont prêts à prendre au regard des si nombreux bénéfices générés par la posture du non-sachant.

Ne pas vouloir faire

L'attitude du non-sachant est une posture humble, certes potentiellement frustrante, mais tellement fertile, surtout si l'aptitude à ne pas savoir se double de la volonté de ne pas ... vouloir faire. De ne vouloir qu'écouter. « Juste écouter ? » disent les stagiaires, interloqués d'apprendre ou d'admettre qu'il s'agit d'une attitude éminemment active. Car à « vouloir faire », il y a un glissement facile vers « faire en lieu et place de l'appelant », attitude souvent pleine d'élan et de générosité, mais qui repose sur des principes contraires à notre éthique et, surtout, a des effets contre-productifs.

En formation, on serine aux stagiaires des mantras tels que « ne pas être en recherche de solutions », « ne pas avoir de projet pour l'appelant ». Ces antiennes répondent au bon vieux principe Rogérien qui prône que c'est l'appelant qui a la connaissance la plus étendue et la plus pointue de sa situation, donc qu'il détient, même s'il n'en est pas (encore ?) conscient, la capacité de trouver SA solution, celle qui sera la plus adaptée, la plus pertinente. À condition qu'on l'écoute avec suffisamment de patience, d'empathie, de bienveillance etc ; qu'on n'ait pas de projet, surtout pas celui de l'aider : qu'on soit juste présent à ses côtés ; qu'on l'accompagne sur son chemin, avec ses détours et ses pauses ; qu'on marche à son rythme. Si réfléchit à une solution, on l'écoute réfléchir, et s'il n'en cherche pas, s'il a seulement besoin de se plaindre, on écoute sa plainte.

Ne pas vouloir aider

Se refuser à faire est essentiel, mais il est encore plus fertile de ne pas nourrir le projet présomptueux, périlleux, improductif de vouloir aider l'appelant.

Certes notre écoute a l'ambition d'être aidante pour celles et ceux qui nous appellent, mais c'est en quelque sorte un corollaire, un bénéfice secondaire sur lequel nous n'avons pas prise, que nous ne pouvons ni décréter, ni mesurer, encore moins nous en targuer, si nous sommes honnêtes avec nous-mêmes.

Certes, à certains signes : une voix plus tonique, des phrases qui expriment l'apaisement, la détente, le réconfort, on peut prétendre avoir « desserré l'angoisse ». Et c'est déjà très bien. Desserrer l'angoisse au cours de l'appel est, comme disent les mathématiciens, la condition nécessaire et suffisante de la « réussite » d'une écoute (à supposer que ce qualificatif soit opérant).

Apprécier si, au-delà de cette ambition modeste mais loin d'être dérisoire, nous avons aidé réellement et concrètement les appelants est leur apanage et leur privilège. Il ne faudrait pas le leur retirer.

1. « Je préférerais ne pas... »

26 ans à l'écoute des écoutants

Blandine Leveugle est psychologue de partage depuis 1996. Mais même les bonnes choses ont une fin : elle arrête en 2022. Nous avons échangé sur ce qu'elle a vu, vécu, pensé, envisagé pour l'avenir d'S.O.S Amitié.

Martine Quentric

Martine Quentric :
Ton regard est forcément le regard de quelqu'un qui a vu une évolution dans les écoutes, dans les questionnements des écoutants, ce qui nous intéresse beaucoup, mais je vais quand même commencer par : qu'est-ce qui t'a fait choisir SOSA ?

Blandine Leveugle :

C'était très simple, je suis arrivée ici en 1993, je venais du nord, j'ai rouvert mon cabinet ici et j'étais très ouverte à des propositions. J'ai eu l'opportunité de travailler avec Marcelle Maugin qui était psy à SOSA et qui m'a dit « est-ce que ça t'intéresserait, je te verrais bien faire cela ? ». Tu vois, je n'ai pas recherché SOSA.

MQ :

Heureux hasard pour nous ! Mais, tu y es restée 26 ans, j'imagine qu'il y a des choses qui t'ont plu, qui t'ont convaincue.

BL :

Ah oui, je m'y suis retrouvée dans cette association. Je continue à penser et à dire que c'est une association qui tient la route, qui correspond à quelque chose, qui ne fait pas n'importe quoi, ça c'est sûr !

MQ :

Comment s'était fait le recrutement ?

BL :

Marcelle m'a donné le nom de la personne qui a signé. Je ne sais plus qui c'était, mais la rencontre n'a pas eu lieu au poste, au cas où je n'aurais pas fait l'affaire. C'était très mystérieux. C'est ainsi que je suis arrivée à SOSA. Je n'avais pas vraiment d'expérience en analyse de pratique en association, avec ce type de public, même si je l'ai développée parallèlement.

Le rapport que j'avais à l'institution à l'époque : je ne connaissais ni le nom du président, je ne sais même pas s'il y avait un directeur que je ne voyais jamais, et les psy' se voyaient une fois par an, rencontre non rémunérée. Les psy' étaient très seuls à l'époque. On ne communiquait absolument pas entre collègues. Il n'y avait pas internet. Alors que maintenant le rapport aux collègues est facile : on communique entre nous, on échange, on partage. C'est une bonne évolution.

Par rapport aux écoutants, là aussi j'ai vu une évolution, mais c'est plutôt une impression : c'était des retraités beaucoup plus âgés parce qu'il fallait du temps, donc il n'y avait pratiquement personne qui travaillait à l'époque. C'était des personnes de grande valeur parce qu'il faut quand même s'investir ! Et s'investir dans SOSA ce n'est pas rien avec toute l'exigence que ça demande. Il faut remettre cela dans le contexte, c'était un peu le bénévolat bien pensant de l'époque : « on va faire du bien », ce qui est vrai, mais je pense que dans toute association on pourrait sentir cette évolution-là. Sur les écoutes, je pense que c'est resté globalement pareil.

MQ :

Il y avait quand même déjà une formation ?

BL :

Il y avait une formation, des groupes de partage et la journée du poste.



À un moment, j'ai oublié la date, on m'a demandé de remplacer le formateur en urgence parce qu'il partait, j'ai fait une année mais je ne m'y suis pas retrouvée, parce que la formation ce n'est pas mon « truc », c'est un autre métier.

Les gens que j'avais en formation n'étaient pas dans mon groupe de partage cette année là. Cela n'a duré qu'une année, et c'est bien car être psy' pour la formation ainsi que pour un groupe de partage, ce n'est pas une bonne idée. Il ne faut pas mélanger.

MQ :

Des choses t'ont gênée ?

BL :

Avec l'isolement du départ, au fil du temps j'ai eu l'impression que les écoutants étaient recrutés sans sélection et mal formés. Il y a dix à quinze ans de cela je ne m'y retrouvais pas. Puis il y a eu un virage tant dans le recrutement qu'avec le psy' formateur, et la sélection a été mieux faite. Cela m'a redonné du souffle.

Au cours du recrutement il ne s'agit pas de décourager les postulants, mais sans être dans la séduction parce que c'est un sacré engagement, c'est exigeant.

MQ :

Après tout ce qui est fait aujourd'hui pour informer, s'assurer mutuellement que ce bénévolat convient, il y a parfois quand même des difficultés.

BL :

Là aussi c'est une interrogation, pendant le dernier « Bureau » je me suis énervée en disant « cela fait des années qu'on vous alerte sur telle personne, il ne se passe jamais rien ! » Je me disais « à quoi sert d'être consultée s'il ne se passe rien ? Il faut que nous, les psy' de partage, nous soyons entendus lorsque nous signalons que quelqu'un n'est pas en phase avec les modalités de l'écoute ou se met en danger émotionnel. C'est un point de vigilance nécessaire.

MQ :

Oui, parce que c'est une association, on tolère avec une bienveillance redoutable des personnes qu'une entreprise n'aurait pas gardées... et cela peut créer des problèmes pendant des années.

BL :

Si on regarde l'histoire, je pense que la notion de bénévolat a beaucoup évolué, et que, parce qu'on est bénévole, on estime pouvoir faire ce qu'on veut, c'est sociétal. Il n'y a pas « la » solution, mais que faire dans une association quand quelqu'un dysfonctionne ? J'en étais même venue à un moment à me dire « là, non, si j'appelle S.O.S Amitié et que je tombe sur telle ou telle personne, j'ai honte ! ». Ces moments là me faisaient dire « je ne m'y retrouve plus », ce qui est beaucoup moins le cas aujourd'hui. Mais il faut être vigilants ! Il faut un cadre et du fond.

D'autres associations conviendraient mieux à certains. C'est tout le problème du bénévolat, certains n'ont pas leur place dans les écoutes, tout en étant de belles personnes.

S.O.S Amitié ne peut pas faire quelque chose à deux vitesses. Pour moi, ce n'est pas pensable de ne pas faire d'écoute et d'être dans une ou des commissions qui structurent l'association.

MQ :

Quoiqu'il y ait nombre de présidents, trésoriers, etc. dans divers postes en France qui ne sont pas écoutants mais uniquement des administratifs parce que c'est très utile aussi d'être vraiment compétents dans ces domaines !

BL :

Je veux bien le croire, mais je suis interrogative. C'est peut-être inéluctable. Cela dépend aussi de la charge de travail.

MQ :

Naturellement, le Directeur qui est supposé dynamiser les troupes et comprendre les difficultés rencontrées, et les personnes qui recrutent, forment les nouveaux ou communiquent sur l'association doivent être écoutants. De toutes façons, nul ne devient « propriétaire » d'une charge grâce à la règle (à Nantes au moins) qui limite à 2 fois 3 ans le fait de tenir un de ces rôles.

BL :

Voilà ! Attention de ne pas tomber dans le mythe du spécialiste, avec le risque d'avoir d'un côté les écoutants et de l'autre le staff, un truc « d'experts ». Tout cela me renvoie à l'idée de supervision : je ne pourrais pas faire mon travail si je n'étais pas supervisée... C'est un peu dans le même esprit.

MQ :

Quels changements penses-tu nécessaires pour l'avenir ? Nous sommes à l'époque du « zapping » professionnel, marital, donc aussi dans le bénévolat, mais...

BL :

Oui, il faudra « faire avec », on ne peut pas y échapper. C'est pour cela que je me disais qu'il y aura peut-être des aménagements de souplesse côté cadre, mais pas sur le savoir être !

MQ :

Nous nous sommes adaptés en aménageant les horaires puisqu'il y a maintenant des plus jeunes qui travaillent encore.

BL :

Oui, ça c'est « super ». S.O.S Amitié est une association qui rebondit bien. Le cheval de bataille du précédent formateur était les « doubles-écoutes », utiles pour savoir où on en est. Moi par contre, suite aux spécificités liées au covid, je reste très attentive et très « sur ma faim » par rapport aux écoutes à domicile. On fait avec et tant mieux, on ne peut pas dire « c'est n'importe quoi », mais je serais un peu désolée que cela s'installe. Les écoutes chez soi peuvent-elles vraiment être les mêmes qu'au Poste ?

MQ :

Venir au poste permet de laisser derrière soi les soucis entendus en repartant... Il est certain qu'écouter un appelant en train de se suicider, ne

fait pas le même effet dans son salon qu'au Poste.

De toutes façons, pour continuer à « faire association », il faut que chacun continue à venir régulièrement au Poste, et la Fédération demande aux bénévoles d'y privilégier l'écoute en journée. Toutefois ceux qui habitent loin, et aussi les femmes, estiment que de nuit c'est une bonne solution !

BL :

Oui, mais il faut entendre le témoignage d'écoutes qui disent qu'écouter dans leur campagne n'est pas pareil et que quand ils reviennent au Poste, ils ne s'y retrouvent pas toujours. Je souhaite évoquer aussi l'utilisation de l'audio-conférence pendant les



confinements. J'aurais naturellement préféré être en présentiel, mais cela a été une bonne expérience pour moi, parce que le groupe a bien fonctionné. J'écoutais depuis mon bureau, chez moi donc, et je me suis beaucoup projetée. Pour le coup, j'étais une écoutante. Je n'écoutais pas pareil parce que je n'avais pas de support visuel, les mimiques, tout ce qu'on a en groupe, et je me suis dit « mais quand les bénévoles écoutent, ils sont dans cette même situation ».

MQ :

Parfois, le ton de la voix ne permet même pas de savoir si l'appelant est un homme ou une femme.

BL :

J'ai pensé que le présentiel est tellement précieux et qu'il manque vraiment aux écoutants. On écoute différemment je pense. Moi, je n'ai pas écouté pareil.

MQ :

Les psy' de partage devraient-ils faire une double écoute au moins au début, et de temps en temps, pour sentir ce qui se passe quand on est dans ces conditions où tant d'éléments manquent ?

BL :

C'est dit en partage, ces silences qui durent, ces bruits inclassables... Avec le temps, je crois le savoir. Mais pour les nouveaux cela peut être intéressant, important.

MQ :

As-tu appris quelque chose en étant psy' de partage à S.O.S Amitié ?

BL :

Je suis infiniment respectueuse et admirative des écoutants. Je ne suis pas sûre que je pourrais tenir un engagement comme celui-là par rapport à la disponibilité, l'exigence, ce n'est pas rien ! Et quand on me demande d'en parler, je suis très fière d'appartenir à cette association. Je fais partie de cette génération de personnes qui commençait à pouvoir dire à leurs proches où ils allaient. J'ai vraiment connu cela : on ne pouvait pas le dire aux enfants !

MQ :

À l'époque, si on appelait Nantes on avait Nantes ou rien. Aujourd'hui, avec la répartition des appels là où un poste est disponible, la probabilité de tomber sur une personne connue est infime.

BL :

Cela dit, qu'on n'ait pas la photo dans la presse tous les jours c'est bien ! J'ai été étonnée que les délégués de partage doivent rappeler au groupe, quelques jours avant, la date et l'heure. Les gens sont adultes !

MQ :

Aujourd'hui même les rendez-vous médicaux, que nous avons sollicités, sont rappelés une semaine avant, et aussi la veille.

BL :

C'est aussi un fait de société, les gens attendent d'être pris en charge...

curieuse évolution : il me semble que cela relève de l'engagement. Mais il y a l'effet Covid : les gens sont chez eux, ils ne voient plus le temps passer, sans savoir quel jour on est.

En partage j'ai toujours été vigilante à ne pas mélanger le privé, très personnel et l'analyse de pratique, parfois j'ai quand même un peu insisté en faisant attention. Aurais-je dû plus creuser parfois ? C'est périlleux cet exercice là.

Il y a eu un bon travail qui a été fait par rapport aux « phonophiles ». Au début, les réponses des psy' n'étaient pas très claires.

MQ :

Aujourd'hui le message est « vous devez vous respecter, si vous ne pouvez pas écouter, quittez la conversation ». Trop d'écoutes ont quitté S.O.S Amitié parce que c'était insupportable pour elles.

BL :

Il y a 25 ans on en parlait moins. Est-ce qu'il y en avait moins ou c'était tellement honteux qu'on n'en parlait pas ? Maintenant nous avons un discours très clair là-dessus. Il est important de garder la journée de partage, dès octobre. La première rencontre, en septembre, se fait au poste pour démarrer, choisir un.e délégué.e, fixer les dates de l'année, et certains ne sont pas encore rentrés. Mais la deuxième rencontre sert à fédérer le groupe. Il y a 26 ans ce n'était pas une journée mais un week-end, de 14h le samedi à midi le dimanche, avec obligation de dormir sur place, on travaillait jusqu'à 22h le samedi. Personne ne discutait, l'engagement était fort. Cela n'aurait plus de sens aujourd'hui, et puis c'est un budget !

MQ :

Qu'est-ce qui te fait partir ?

BL :

Le besoin de réduire mon temps de travail.

MQ :

Nous te remercions vraiment de tout ce que tu as fait pour nous.

BL :

Ah mais je m'y suis retrouvée, et j'ai rencontré de belles personnes.

Quand un appel éclaire un “repentir”

Écouter, c'est peut-être aussi mettre en perspective nos représentations morales

Par Sylvie Tête-Léonard



Je prends ce premier appel lors d'une écoute. La voix est celle d'une femme, basse, hésitante, un peu rauque : - j'ai honte, je n'aurais pas dû vous dire cela ... c'est vous que j'ai eu avant ?

C'est donc un rappel... J'imagine qu'il pourra donc être rapidement limité de ma part. Une autre pensée suit -un silence particulier ?- qui me rend « consciente », présente, paisiblement attentive.

- Avec mon mari, nous avons... des relations... particulières... Elle égrène des détails de violence sexuelle, de zoophilie auxquels elle a pris goût. Les mots, hachés, scabreux, sortent par à coup. Je perçois son profond malaise, le mien également, la charge de sa culpabilité.

- Je suis seule maintenant.

Elle raconte sa solitude, son addiction pour ces actes, au quotidien. Je reformule précautionneusement les contacts, ses perceptions de ces relations.

- Oui, j'ai beaucoup de plaisir, et que comme cela maintenant.

Les détails me semblent sordides, mais je sens que cette femme porte

à la fois sa douleur et son envie. Ce qu'elle vit, ce qu'elle est devenue : elle dépose cette orientation sexuelle mais aussi son plaisir, son avilissement dans ses actes, mais aussi sa résolution à poursuivre son exploration et sa satisfaction intime. Son vocabulaire est simple et je sens le poids de ce secret, le conflit mis à jour, qu'accroissent la brièveté des phrases, les paroles en pointillé, les silences entre les aveux. Je propose doucement des mots sur ses impressions, son

désir, son besoin de continuer cette activité sexuelle (qui n'est pas illégale mais seulement dite déviante au plan juridique). Je suis le témoin de ce déploiement de contradictions émotionnelles, sociales, sensorielles, l'acmé d'une relation violente et première avec son mari, de son isolement, de ce choix personnel pour se sentir exister.

J'écoute, je la suis dans ce déroulé, dans le cheminement de cette confession, mais aussi au plus près de cette sexualité féminine vécue dans ces conditions. Cette appelante dit aussi de plaisir féminin, de sensualité et de jouissance de la Femme, de recherche d'une forme de liberté dans la satisfaction totale du corps. Malgré les tabous, les interdits, elle me parle de la curiosité qui est toujours là, tapie au fond de nos désirs les plus refoulés. Le plaisir, la satisfaction de l'intime peuvent être (sont ?) restés coincés dans les méandres sous forme de rejets, de hontes et d'abus. Beaucoup de femmes sont dissimulées derrière ces façades psychiques et physiologiques...

Suis-je moi-même concernée ? La question me trouble profondément. Qu'est-ce que la sexualité féminine, le plaisir de la femme, la puissance de son désir, qui se vit dans cette histoire déposée, bestiale, mais qui est aussi une exploration des émois du corps, des vibrations de son intimité ? Ces interrogations me perturbent : où est-ce que je me trouve moi ? Quelle place ai-je donnée à cette intimité ? Cette femme, avec sa mise en place de scénario pour réaliser son plaisir et son désir, m'amène à revoir mes propres schémas : les codes, le prohibé, les limites, le cadre imposé, auxquels je me soumetts inconsciemment, deviennent apparents, concrets. Sont-ils cohérents ? Est-ce moi ainsi, ou suis-je Autre si certains interdits que j'ai intégrés sont levés ?

Ces questions, je les porte en partage au groupe et devant notre psy. Les récits des appelant.e.s reflètent aussi nos propres vécus, comme un miroir. Cet appel me confirme cette analyse ; il m'a dévoilé quelque chose de profond, obscur et bien caché. Je laisse maintenant vivre cette prise de conscience. Qu'en ferais-je ? Que se passerait-il si les injonctions incorporées se dissolvaient, si un environnement d'isolement, de fracture sociale, d'anéantissement d'une morale dite « conforme », ou tout simplement une certaine forme

de liberté, advenaient ? Me voici encore plus convaincue qu'écouter peut disloquer nos jugements, nos croyances et que, dans ces ouvertures, peut naître notre vrai regard sur les autres, sur soi, déstabilisant mais autrement profond.

Quels sont les autres secrets qui sont stratifiés ainsi en chacun.e, qui sans doute ne remonteront jamais à la surface de la conscience, ou ... lors d'une prochaine et autre écoute ?

Plongée au cœur d'un tchat de prévention

« The Conversation » du 26 janvier 2022 a publié un article de Gudrun Ledegen, Professeure en Sciences du Langage - Sociolinguistique, Université Rennes 2.

Voici une sélection de passages dudit article¹...

Notre équipe d'analystes de discours et d'informaticiens mène depuis quatre ans une recherche avec l'association S.O.S Amitié.

Nous avons pu constater que l'accueil proposé par les écoutants bénévoles sur le tchat d'écoute se révèle une réponse pertinente au mal-être, et à celui des jeunes en particulier...

Tout comme l'écoute téléphonique, le tchat est un mode de communication synchrone et à distance, mais il présente une série de caractéristiques qui le rendent attractifs pour la jeune génération dans cette situation d'interaction sensible...

- Le vouvoiement est majoritairement adopté ; certains écoutants demandent au jeune appelant s'il souhaite le tutoiement : il arrive en effet que l'appelant préfère être tutoyé, mais continue à vouvoyer l'écoutant. Par ailleurs, les ne de négation sont très largement maintenus (à 100% chez les écoutants et près de 80% chez les appelants, versus 10% en conversation familière, dans les tchats ordinaires ou à l'oral)...

- Il est à noter que, pour les écoutants, l'exercice peut être difficile, en l'absence de l'intonation qui apporte une grande part de l'empathie dans l'entretien téléphonique : cette mise en musique de la voix permet par exemple de venir adoucir une parole qui pourrait sonner critique : « Vous pensez que c'est une solution, mourir ? », interroge ainsi un bénévole. Les écoutants arrivent cependant à amener les appelants à exprimer leurs préoccupations et malaises.

- Le discours de l'écoutant tisse ensemble essentiellement deux moments : un premier, appelé phatique, qui instaure un contact, réunit les salutations et les expressions d'empathie :
 - vous souhaitez en parler un peu ?
 - je comprends votre souffrance

- Et un second, davantage axé sur un contenu thématique, vient solliciter des informations et explicitations, et (faire) reformuler :
 - j'entends au travers de vos mots que vous pensez que ce n'est pas bien, c'est cela que vous aimeriez que je comprenne ?

- Cette approche accorde à la performativité de la parole, c'est-à-dire à sa capacité de réaliser des actions en les énonçant, un rôle dans l'aide à mieux vivre ses vulnérabilités, à les mettre à distance. Par exemple, en présentant à l'interlocuteur un autre point de vue, comme une parole de la sagesse populaire :
 - Les mots sont importants quand on a vécu des choses difficiles...

1. Le lire en entier sur : <https://theconversation.com/suicide-mal-etre-plongee-au-coeur-dun-chat-de-prevention>



Les écoutants

Merci à Catherine, Francesca, Liliane, à deux Martine, et à Michel, pour leurs témoignages.

... Aujourd'hui j'allais assez mal et j'ai contacté S.O.S Amitié par tchat. Un temps d'attente raisonnable puis un intervenant... Votre intervenant a été très réceptif, compréhensif. Il ne s'est pas contenté de me laisser déballer mon problème, mais est intervenu pour me demander quelques précisions pour comprendre ce que je ressentais. Il m'a suggéré quelques pistes sans être directif et sans se subsister à un professionnel. Il m'a laissé le temps et n'a pas cherché à me dire qu'il y avait d'autres personnes qui attendaient. Je suis beaucoup mieux depuis. Malgré ma demande il ne m'a pas dit son prénom. Aussi je voulais lui rendre ce petit hommage qui, je pense, revient à l'ensemble de vos écoutants. Je leur transmets un immense **bravo et merci**.

... Devenir écoutante à S.O.S amitié m'a permis de **sortir de ma zone de confort** et m'a fait découvrir à quel point certains appelants sont dans des vies de grande solitude, sans famille ni amis avec lesquels échanger... Certains appellent aussi pour soulager leur conscience et nous faire part de leur mal-être dû au fait qu'ils ont enfreint des interdits (relation homosexuelle, ou incestueuse, etc...) ! C'est difficile d'écouter ces appelants là, car ils veulent donner des détails et cherchent par là à être réconfortés. Mais c'est très déroutant, car il y a comme un besoin de choquer et de mettre l'écoutant en difficulté ! Enfin, les phonophiles peuvent devenir très grossiers si on leur dit qu'on n'est pas là pour ça !

... **Chaque écoute est une rencontre**. En arrivant au poste, je me demande « Qui vais-je rencontrer aujourd'hui ? Serai-je remerciée et gratifiée de mille mercis ? Serai-je agressée ou insultée ? » Peu importe, je suis prête et disponible. Et même si c'est la deuxième situation qui se produit, je sentirai derrière les paroles désagréables un mal-être, quelque chose qui ne va pas, et peut-être que ça vaudra la peine d'essayer de ne pas couper trop vite.

témoignent

Mais il n'y a pas que des appels lourds de maux. J'ai écouté, un jour de beau soleil, une dame qui ne voulait parler ni de ses peines ni des malheurs du monde. Une habituée. Sympathique, positive et énergique, elle racontait avec passion et enthousiasme son potager, ses arbres fruitiers, les fleurs et les oiseaux de son jardin. Je lui ai parlé des fleurs de mon balcon et des oiseaux de ma rue. Conversation et échange plus qu'écoute... Je garde un bon souvenir de cet appel léger (en plus des conseils reçus pour mes plantations!). En ce dimanche de fête des mères, j'ai contribué à **alléger un peu la solitude** de cette dame, une fonction non négligeable de notre association.

... J'étais venue à S.O.S Amitié pour écouter les personnes susceptibles de se suicider, et voici que, au milieu des appels de personnes seules, tristes, douloureuses, j'ai écouté des délire incompréhensibles qui me confrontaient à mes limites, des injures qui me laissaient bouche bée, et subi les appels de phonophiles qui trouvaient toutes sortes de moyens pour exploiter notre bienveillance. J'ai tenu un moment, et puis **j'ai fui** vers d'autres horizons !

... **Cet appelant m'a particulièrement touché** par la sensibilité avec laquelle il m'a parlé de lui. J'ai entendu sa souffrance et son besoin de soutien, qu'il y ait un « Autre » pour accueillir ses profonds et lancinants tourments, son combat pour rester en vie, de retenir la vie. L'envie « d'en finir » m'a semblé être son pain quotidien, comme on pourrait dire son pain perdu, là où les maux des mots sont en bouillie... D'emblée, je l'entends pleurer : « J'ai du mal à croire que la personne à qui je parle (moi en l'occurrence, écoutante à ce moment-là), existe juste pour donner aux gens. Mon monde à moi est rempli de personnes horribles » ... « J'ai l'impression de faire partie des gens qui ne peuvent pas faire autrement que de sauver les autres, les protéger d'agressions. Je donne énormément. Aujourd'hui, on peut détruire la vie de quelqu'un avec des mots... « Et vous, ça va ? »... « Le pire sentiment, c'est de se sentir seul au monde ».

... Je voulais donner du sens à ma nouvelle vie de retraitée en m'engageant dans une association qui donnerait du sens à cette nouvelle page de vie qui s'ouvrait devant moi. Démarche pas simple pour trouver le **juste équilibre entre altruisme et bénéfice personnel**. J'ai toujours aimé les relations humaines et les interactions entre individus, restant convaincue que si chacun apporte à l'autre un peu d'attention, la vie serait plus légère et douce pour beaucoup d'entre nous. Je crois aussi aux vertus salvatrices de la parole, de l'écoute et du partage. **S.O.S amitié m'est donc apparue comme une évidence** pour un engagement sérieux et durable en accord avec mes convictions et mes valeurs. En tant qu'écoutante, je suis souvent étonnée par certains appelants qui sont capables, malgré des problèmes psy' sérieux, d'évoquer avec clarté et lucidité leur situation. SOSA leur offre un espace de liberté précieux qu'ils apprécient. Je suis également surprise par la grande confiance que nous font les appelants en évoquant des phases lumineuses ou sombres de leur vie ou de leur personnalité. L'anonymat est un allié précieux pour eux et pour nous.

Au travers des écoutes, j'ai pris conscience de la grande solitude dont souffraient beaucoup d'appelants. Solitude bien souvent ignorée et insoupçonnée de leur entourage. Au fil du temps, je pensais avoir entendu beaucoup de situations : et bien non, je peux toujours être surprise (et décontenancée) par certains appels ! «Savoir écouter, c'est posséder, outre le sien, le cerveau des autres». Disait Léonard de Vinci.

... J'avais 16 ans, j'étudiais à Paris. Dans le métro j'ai lu de petits papiers écrits à la main et collés sur la vitre qui disaient « si vous allez mal au point de penser au suicide, appelez-nous ! S.O.S Amitié » (et un numéro de téléphone). Je me suis dit « voilà ce que je ferai quand j'aurai fini mes études ». Mais la vie... J'avais 65 ans, j'étais enfin retraitée, j'ai trouvé une carte « S.O.S Amitié cherche bénévoles » dans le hall de ma mairie. J'ai su que c'était un clin d'oeil, que c'était « maintenant ». Voici une dizaine d'années que **je réalise avec joie ma promesse d'adolescente**.

Partager

Patrick, La Rochelle et Niort

Dans quelle écoute erre-je ? Qui suis-je, quels états d'âme m'ont conduit à m'interroger, à douter, à rechercher à vivre mieux, différemment, ensemble, à m'investir en occupant mon temps, afin de ne pas sombrer, dans l'ennui, la morosité, la tristesse ?

Allez, je classe en question existentielle. Et plof, me voilà dans les statistiques des gens en fragilité psychologique. Heu, oui, sans doute, mais d'abord une personne sensible, un personnage qui a fini par prendre conscience des effets des comportements divers dans les relations humaines. Écoutant, je me suis mis à m'intéresser aux états d'âme des autres, à leurs difficultés à s'épanouir dans une vie sociale combien artificialisée par les objectifs d'efficacité, de rendement, de puissance, pour au moins être reconnu dans ce monde collectif si ce n'est le dominer. Combien d'illusions percutantes avant de prendre de la distance et de redescendre au plus simple, aux

simples ressentis du corps, les douleurs ou le bien-être, aux ressentis de l'esprit, les souffrances ou le bonheur.

Membre du groupe des écoutants, je me suis mis à m'intéresser à la gouvernance de la structure support, et « oh ! » : je me suis trouvé parfois replongé dans les jeux de pouvoir, dans les rivalités stériles pour paraître. Nul n'est parfait, c'est sûr ! Et puis aussi immergé parfois dans une solidarité étroite, où chaque acteur fait, bien sûr, ce qu'il peut ; et en partageant : partageant des infos, partageant des actions, c'est si bon !

Je me sens bien lorsque je fais quelque chose, dans notre pratique régulière de l'écoute des autres, dans cette pratique régulière de gestion d'association. Ni l'une ni l'autre ne sont faciles,

je me sens toujours dans cette recherche de l'équilibre où rien n'est jamais abouti, où il y a toujours à persévérer, à relativiser, à tenter de s'accorder. Il y a toujours à bouger et rien n'est certain, il y a toujours une part d'inconnu, c'est ce qui fait la diversité, cette multiplicité de situations qui nous offre l'occasion d'être présents et de s'investir avec quelque intelligence pour apporter au pot commun ce que l'on peut, avec quelque fierté de soi-même qui nous permet d'aimer tant les autres, et de continuer à être là, ensemble.



Rapport d'expérience

Formée au métier de statisticienne Marie Christine Bournot a repris quelques années plus tard une formation en psychologie du travail au CNAM. Son expérience à S.O.S Amitié lui a permis d'appréhender l'écoute des personnes dans leur singularité et leur subjectivité, et de ce que ce travail suppose

Sélection établie par Martine Quentric

Mon expérience à S.O.S Amitié a commencé par la **formation initiale** dont le principal but est de nous amener à comprendre ce qui est attendu des écoutants... Avec six autres stagiaires, j'ai été amenée dans ce cadre à réfléchir à ce qu'exigeait une posture d'écoute par l'intermédiaire des mises en situation, des réflexions sur la façon dont nous écoutions dans la vie quotidienne, nos ressentis (inattention, non disponibilité, lassitude, énervement...). Puis via les premières mises en situations réelles lors de doubles écoutes avec des écoutants ayant de l'expérience. Je me suis sentie en confiance avec les collègues stagiaires, peut-être parce que nous passions du temps ensemble, peut-être aussi parce que nous avons pu exprimer dès le départ, certaines de nos vulnérabilités... Nous faisons part de nos étonnements, interrogations. J'ai le sentiment d'avoir pu facilement mettre en visibilité mes doutes, mes moments de déstabilisation, mes éprouvés (du moins ceux dont j'avais conscience) ; les autres stagiaires aussi (du moins je le ressentais comme cela). Il me semble que nous étions dans une dynamique de coopération en vue de nous former.

Cela fut plus difficile pour moi lors des **doubles écoutes** ; peut-être parce que j'entrais en contact avec la réalité des appels, que je n'avais pas le temps de recul nécessaire pour réfléchir au contenu de ces derniers lors des échanges avec les écoutants-formateurs, que parfois je ne me sentais pas en phase avec ce qu'ils avaient réalisé... mais aussi parce que les enjeux n'étaient pas les mêmes qu'au sein du groupe de stagiaires, dans la mesure où il est demandé aux formateurs de porter un jugement d'évaluation sur la capacité du stagiaire à devenir écoutant par rapport à une grille de critères. Cela a pu empêcher la suspension de nos positions respectives, nécessaire à la coopération. En outre, je me sentais mal à l'aise du fait de mon ambivalence à leur égard dans la mesure où je portais moi-même un jugement sur leur travail d'écoute au regard de ce que j'avais retenu en formation. Néanmoins j'ai pris véritablement conscience, avec ces expériences, que la subjectivité et la singularité des écoutants sont directement impliquées dans ce travail d'écoute, même s'ils doivent écouter au nom de S.O.S Amitié.

Je retrouve certaines de ces difficultés également lors des **temps de partage**.

Je ne me suis sans doute pas toujours saisie à bon escient de ces temps, peut-être parce que je n'en ai pas bien compris l'objectif, les règles...

Les écoutants font facilement part de leurs doutes vis-à-vis de certains appels et de ce qu'ils estiment avoir fait ou pas, recherchant là peut-être une forme de reconnaissance par leurs pairs de leur travail, une compréhension, voire une réassurance quant à leur utilité. Mais ils évoquent peu finalement leurs ressentis, leurs éprouvés. Moi-même je n'y ai pas parlé de l'ennui et de la lassitude que je peux parfois ressentir, de cette impression d'absence ou de dissociation (« pourquoi cette personne me parle, qu'est-ce que je fais là ? »), alors que j'en éprouve de la culpabilité. Me laissant ainsi seule avec mes ressentis. Est-ce par manque de confiance ? Est-ce défensif de ma part ? Il est vrai que parler de ses ressentis suppose le risque d'une certaine mise à nu de ses failles et vulnérabilités, voire du constat qu'on ne fait peut-être pas toujours bien son travail. Mais cela permet aussi de reconnaître ses éprouvés, de s'en étonner, d'être en capacité de mettre en mots ses propres pensées... Pas toujours simple en groupe, en deux heures. Néanmoins, je me rends compte que j'ai pu trouver, dans cet endroit d'échanges, certaines pistes de compréhension dans ce qui peut se jouer pour moi lors des écoutes, même si ce n'est pas le seul endroit, même si cet espace sert aussi à autre chose, parfois. Car ce temps permet une pause, pour la réflexion et l'introspection, sur le moment et à posteriori (la nuit ou les jours qui suivent). À l'inverse, lorsque je n'y ai pas trouvé d'écho à mes questionnements, de congruence avec les pairs, il m'est arrivé d'éprouver de la solitude.

Je me rends compte également dans cet espace que le travail d'écoute s'approprie, me transforme continuellement... Enfin, ce temps de partage m'aide aussi à faire avec mon impuissance devant la souffrance, les injustices, les envies de mourir ; à faire avec mon sentiment d'incompétence, particulièrement anxiogène, avec le rire parfois... bref à supporter ce travail de « care ». Nous y partageons aussi des trouvailles, des ficelles.

Nous débattons à propos des consignes de la fédération nationale... ce qui m'aide à me sentir un peu moins

« clandestine » quand je ne les respecte pas.

Les rappels par les psychologues sur les fondamentaux de ce qu'est l'écoute, sur le « ici et maintenant »... sont aussi importants.

Lors de mes **premiers temps d'écoute**, je me suis retrouvée, **seule**, face à la réalité souffrante des personnes qui appellent et leur voix (vibrations, intonations). Je me souviens avoir été perturbée au début par les voix, comme si je les connaissais. J'avais l'impression qu'il y en avait des similaires, peut-être un peu comme ce qu'on ressent lorsque la même voix double plusieurs personnages dans les films... Il me fallait parvenir à appréhender et considérer un sujet, dans sa singularité, à partir d'une simple voix, pour tenter de réaliser le travail d'écoute demandé...

Confrontée au terrain, je me suis beaucoup interrogée sur le bien-fondé de la conviction à S.O.S Amitié que chaque personne a en elle-même les ressources nécessaires pour dépasser son mal-être, et que le fait d'exprimer librement ses problèmes, sa souffrance, partager ses émotions, peut l'aider à clarifier sa situation, à prendre de la distance vis-à-vis d'un événement, à retrouver de l'initiative. Il s'agit là de présupposés au travail d'écoute non directive demandé, au cœur de la prescription, qui ont pu en effet à un certain moment par leur ambiguïté, générer pour moi une certaine souffrance, un ressenti d'impuissance, voire d'incompétence. Car il me faut, comme les autres écoutants, faire avec la réalité des personnes qui appellent. Si entre le début et la fin de l'appel, je perçois un mouvement chez les personnes, bien sûr, c'est confortable et j'en ressens une certaine satisfaction. Mais lorsqu'elles vivent une crise d'angoisse, même si elle s'apaise un peu lors de l'appel, cela leur reste difficile de penser. Cela est d'ailleurs avec certaines personnes extrêmement compliqué, voire impossible, comme avec les personnes souffrant de troubles psychopathologiques graves, ou celles présentant un déficit intellectuel, pour lesquelles il est difficile d'élaborer. De même, je me suis aperçue que souvent je demandais à l'appelant s'il avait parlé de son problème à des amis, un médecin, un psychologue, s'il était entouré... Mais ne cherchais-je pas là à me rassurer, à me défendre de mon ressenti d'impuissance, et de mon incertitude sur le devenir de la personne avec sa souffrance ?

Je m'efforce depuis à faire preuve de modestie vis-à-vis de ces présupposés qui orientent l'écoute, en les appréhendant comme une intention, un cadre général.

Après chaque appel il me faut me lever, boire un thé... ; et faire un point sur l'appel autre que celui que je dois réaliser sur le site statappel, et qui s'avère être source de frustration et d'énervement chez moi. J'écris, à côté des notes que j'ai pris pendant l'appel (pour m'aider à me concentrer), des choses comme « j'ai rien compris » ; « il a dit la même chose que d'habitude ; je l'ai laissé dire ; ça m'énerve j'ai pas fait mieux... c'est sa vie » ; « je me suis fait avoir et merde, rrr!! (appels de « phonophiles ») » ; « j'ai été utilisée, c'est insupportable !!! »... Ces petites notes, que parfois je n'arrive pas à relire, m'aident à récupérer, à me décentrer de mon vécu,

de mes émotions, à faire avec « les pièges de l'empathie »¹. Une ficelle pour pouvoir passer d'une écoute à une autre.

Nous avons appris en formation, qu'il existe un sentiment d'altération chez la personne en grande souffrance, qu'elle ne se reconnaît plus... Les appelants peuvent, il me semble, trouver un peu de reconnaissance sociale, de confirmation de leur identité, en appelant S.O.S Amitié... **Ainsi, j'ai été frappée par** le nombre d'appelants se présentant au début de l'appel par des caractéristiques telles que « je suis bipolaire », « je suis en invalidité » : l'appel ne correspond-il pas, du moins en partie, à un besoin de se percevoir autrement ? Pour tenter d'aider la personne à se recentrer dans la continuité de ce qu'elle était, sur ce qu'elle est, j'essaye d'entendre ce sur quoi je vais peut-être rebondir (technique de reformulation du « feed back »). Il peut m'arriver aussi de valoriser les personnes. Je ne suis alors pas toujours authentique dans mon discours, j'avoue, mais je pense l'être dans ma démarche, comme quand certains appelants me préparent des petites chansons et que je m'entends leur dire que c'est pas mal du tout...

Comment être au clair avec ma démarche dans le travail d'écoute ? Il n'y a en effet pas de trace des appels (excepté leur durée). Il n'y a aucun suivi possible des appelants et de leur éventuelle évolution. Il y a certes les changements que l'on peut percevoir soi-même entre le début et la fin d'un appel, une respiration qui ralentit, un apaisement, voire l'enclenchement d'une démarche de réflexion ou le « petit pas de côté », mais il n'est pas simple de s'en satisfaire, car il s'agit là d'auto-évaluation.. Les autres écoutants, leur écoute, leur expérience, la supervision du psychologue sont d'un soutien certain...

Qu'en est-il du jugement d'utilité apporté par autrui ? La réflexion est plus complexe. Les « merci » des écoutants à la fin de l'appel, apportent de la gratitude, une forme de reconnaissance, certes importante. Mais il faut un peu plus, comme avec « merci, vous avez fait le job comme d'habitude (au tchat) » ou « je me sens mieux, merci » pour trouver le jugement d'utilité porté par l'appelant. Et puis, restent les doutes quant aux réels bienfaits de l'échange : la personne ne va-t-elle pas rappeler très vite parce qu'elle n'est pas véritablement rassurée, que son angoisse est toujours là ? Ecouter et entendre ses craintes ne risque-t-il pas, dans certains cas, d'enfermer la personne dans une focalisation sur son problème, sur ce qu'elle ressent de façon excessive ?

Conclusion :

Cette expérience au sein de S.O.S Amitié m'a amenée à ressentir la souffrance liée au sentiment d'impuissance, à l'incertitude propres au travail d'écoute, à percevoir toute la disponibilité psychique que celui-ci requiert et le risque de saturation et d'épuisement. Car « être authentique dans le travail de soins fatigues »². D'où toute l'importance, dans ce travail solitaire, de la supervision et de la reconnaissance des pairs pour sa poursuite.

Le monde de S.O.S Amitié m'a mise aussi face à la réalité de toutes ces personnes « exclues » du monde du travail, et de leur souffrance.

1. Formulation de S.TIsseron. Les pièges de l'empathie, Sciences humaines, 283, 6-6, 2017

2. Molinier P, p278. Les enjeux psychiques du travail : introduction la psychodynamique du travail, Ed Payot et Rivages, 2008

Bibliographie :

Dejours, C. (1993). *Coopération et construction de l'identité en situation de travail*. *Multitudes: Revue politique, artistique, philosophique*: <http://www.multitudes.net/Cooperation-et-construction-de-l/>

Dejours, C. (2013). *Travail, usure mentale : essai de psychopathologie du travail*. Nouvelle édition augmentée. Paris : Bayard.

Dejours, C. (2014). *Le facteur humain*. Paris: Presses universitaires de France.
Molinier, P (2008). *Les enjeux psychiques du travail : introduction à la psychodynamique du travail*. éd Payot et Rivages.

Rousseau, R. (2009). *S.O.S Amitié : conception et dispositif d'écoute*. *Le Journal des psychologues*, 267, 30-34.

Et après ?

Au cours des Journées Nationales de l'écoute de Novembre 2021, S.O.S Amitié a recueilli des témoignages d'anciens écoutants. Voici des extraits de ces témoignages... Merci à leurs auteurs.

Marie Agnès F.

J'ai été écoutante à S.O.S Amitié pendant une dizaine d'années. J'avais une grande motivation pour faire l'expérience de l'écoute au téléphone... il me semblait que les personnes exprimeraient mieux leurs difficultés dans l'anonymat. J'ai appris pendant la formation, avec la méthode rogérienne en particulier, ce qu'était l'écoute, la disponibilité qu'elle exige, l'attention qu'il est nécessaire de porter à l'appelant, le phénomène de miroir avec la reformulation, et la patience que l'on doit avoir. Ce fut pour moi une excellente école de vie. En 2017, j'ai quitté S.O.S Amitié. J'étais lasse de la répétition des appels. Je n'avais plus l'engagement, la présence qu'exige l'écoute. Mais je n'ai pas oublié... Maintenant... quand je suis proche d'une personne ayant besoin de parler de ses difficultés, je me rends facilement disponible à la demande que je perçois...

Céline C.

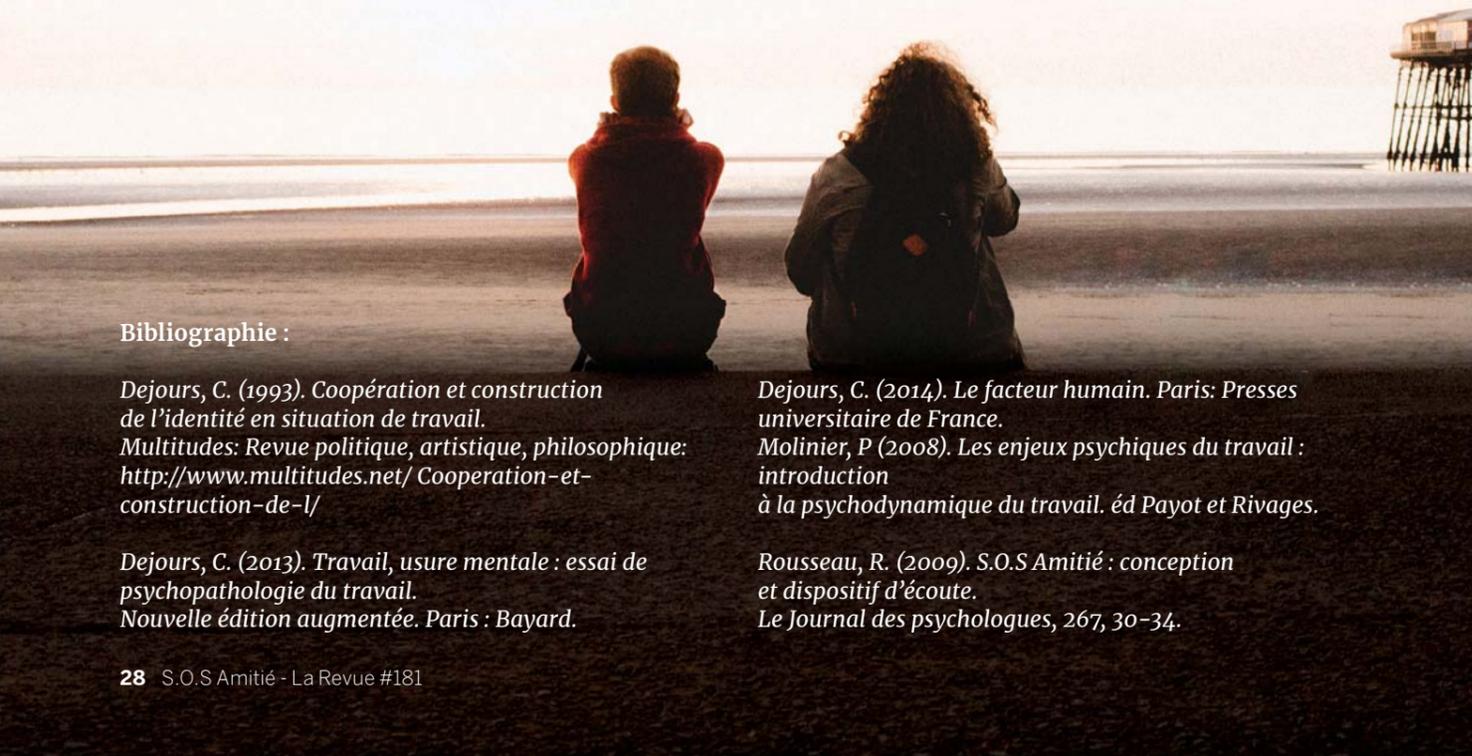
Mon parcours à l'association : d'abord de l'écoute (2005 à 2008), puis la commission recrutement (2008 à 2017), et pendant plusieurs années les Conseils d'Administration... Expérience importante pour moi, qui m'a permis de teinter d'écoute bienveillante ma pratique professionnelle, sans jugement, en toute humilité. J'ai quitté l'association en 2018 car j'ai repris fin 2017 une formation universitaire en parallèle de mon emploi à plein temps. Aujourd'hui, je termine mon master 2... pour bientôt évoluer sur un poste de psychologue du travail... Dans ce projet, l'association m'a apporté beaucoup : au-delà d'une pratique, une réflexion sur la vie et ce qui, en tant qu'humains, nous unit.

Claude C.

Si je cherche à trouver un sens précis à cette proposition : « l'écoute et le monde d'après », chaque mot en lui-même s'apparentant... à un dédale de possibilités, j'en perds mon latin, mon nord, ma raison... Rien n'est plus évident que tout le monde change après n'importe quelle interférence ou interaction : donc, que dire ? Une seule issue : changer d'angle, de plan... Quelque chose nous dépasse, nous échappe, c'est sûr. Dans cette question, il y a quelque chose de l'ordre du mystère. « Au-delà », « mystère », ... tout cela nous mène en terrain sacré ! L'être est sacré, et quoi de plus sacré qu'une existence? Alors nous y arrivons : écouter l'être c'est écouter le sacré, l'atteindre peut-être... L'écoute touche à des profondeurs insoupçonnées, puissions-nous le mesurer, y accorder le sérieux que cela mérite et l'apprécier à sa juste valeur.

Christian W.

Ecoutez, écoutez, il en restera toujours quelque chose ! Il y a des expériences qui nous impactent pour toute la vie. L'écoute au sein de S.O.S Amitié en fait très certainement partie pour moi. Comment l'ai-je vécue, qu'en reste-t-il après m'en être éloigné, et y reviendrai-je un jour ? La formation fut attentive, puis l'écoute fut impliquante, les partages furent rassurants, et la vie dans cette petite communauté plutôt complice.



Et après ?

Après c'est comme avant, mais avec un petit plus que je garde en moi parce que c'est quasiment impossible de l'évoquer avec ceux qui n'ont pas pratiqué l'écoute. Ce petit plus me rend service de temps à autre dans ma vie en général, et, en particulier, dans ma façon d'être avec ma mère âgée de 93 ans que j'accompagne...

Et après après ?

Une question légitime : ... est-ce que je reprendrai un jour l'écoute ? On a tous connu des « revenants » de l'écoute... Cela m'a interrogé. Ce n'est absolument pas à l'ordre du jour... aujourd'hui, mais c'est quelque chose que je ne peux pas écarter...

Je pense que les raisons d'y revenir dépendent étroitement de celles qui nous ont poussés à y entrer, avec une différence : en cas de retour, on connaît intimement le contenu de cette activité et on a une bonne estimation de notre capacité à y faire face...

Nous avons bénéficié d'une expérience originale, utile et humainement marquante !

Jacqueline D.

Ce n'est pas encore « l'après » mais je peux y penser ... Je rêve que chacun ait pris conscience de l'importance de la relation à l'autre et de ces contacts qui nous ont tant manqués récemment.

Je rêve que chacun ait compris qu'un regard bienveillant, un coup de téléphone, un message amical ou une visite illuminent une journée.

Je rêve aussi qu'on ait tous réalisé la fragilité de ceux qui souffrent dans leur corps ou leur cœur, pour pouvoir les soulager.

Je rêve encore qu'on ait redécouvert la campagne et donc la nature pour mieux la préserver.

Je rêve que la science permette d'éloigner toute pandémie. Je pourrai continuer : mais si nous faisons déjà quelques petits pas pour réaliser ces rêves, les temps difficiles que nous traversons conduiront à un monde meilleur.

Et puis, S.O.S Amitié sera toujours là pour ceux que personne n'écoute !

Bibliographie

Livres :

- « *Les chemins de l'écoute* », par Pierre Reboul, Ed Chronique Editions Sociales, 2022 - L'auteur assure, depuis de nombreuses années, un bénévolat d'écoute et d'accompagnement, notamment en milieu hospitalier. Il contribue au recrutement et à la formation de bénévoles, et a aussi écrit, en 2013, le livre « écouter pour accompagner » (même éditeur). Certes, ce nouveau livre parle d'écoute en milieu hospitalier ou en EHPAD, c'est à dire en présence de la personne ce qui n'est pas le cas à S.O.S Amitié. Mais l'art d'écouter demeure...

- « *Consolations* », par Dr Christophe André, psychiatre, 2022 - « Il y a celles qu'on reçoit et celles qu'on donne »... Écouter, c'est probablement apporter « une douceur, une fraternité, un moyen de vivre avec les orages »... car « les liens sont de puissants remèdes ».

- « *Nous nous racontons des histoires* », par Christophe Belloeil, Ed Gereso, 2022 - L'auteur est coach de vie et thérapeute, diplômé d'un DU coaching professionnel. Il anime également des ateliers d'estime de soi dans le cadre d'associations de réinsertion sociale. Les histoires nous nous en racontons, et nous en écoutons... Voici un livre pour faire le pas de côté qui permet d'écouter la musique sous les mots.

- « *Si mon médecin m'écouterait* », par Fergus Shanahan, Ed les Arènes 2022 - Un professeur de médecine constate l'incompréhension qui règne au sein des cabinets médicaux, et dit qu'il est indispensable que le soignant entende la parole du malade.

Internet :

- <https://theconversation.com/pourquoi-sommes-nous-si-mal-a-laise-avec-le-silence-183783> - L'auteur, Joaquín Mateu Mollá, Joaquín Mateu Mollá, est Docteur en Psychologie clinique, Directeur de Master Gérontologie et Attention centrée sur la personne, à l'université internationale de Valencia, Espagne Parce qu'il est parfois difficile de vivre le silence des appelants...

- <https://www.gerontopole-paysdelaloire.fr/recrutement/nos-publications/le-benevolat-des-aines-en-pays-de-la-loire>, (2021) - Cette étude a été faite en Pays de la Loire, mais elle éclaire bien au sujet du bénévolat des aînés.

Films :

- « *Je vous écoute* » - Émission du 25 janvier 2022 sur LCP (à voir sur internet) qui montre que jour et nuit, partout en France, des femmes et des hommes se relaient au téléphone pour tendre l'oreille à ceux qui ne vont pas bien.

- « *The guilty* » - De Gustav Møller, film de 2018, on peut le voir en vod sur <https://www.allocine.fr/film/fichefilm-261371/telecharger-vod/> À l'origine de ce film, il y a une immersion de Gustav Møller dans un centre d'appels d'urgence... Et le scénario est : Une femme victime d'un enlèvement appelle le 112. La ligne est coupée. Le policier qui a reçu l'appel n'a que son intuition, son imagination et son téléphone pour la retrouver. Un thriller bien fait, et une situation qu'on ne souhaite à aucun écoutant !

Une bonne nouvelle :

Nous avons rarement un suivi de nos écoutes. Dans le N°179, « Petit Bâton » nous a touchés... Depuis cette personne nous a contactés pour nous dire qu'S.O.S Amitié l'avait bien aidée et qu'aujourd'hui elle s'en sort.

Les Samaritains sont à l'origine des lignes d'écoute

Se promenant en bord de mer en Angleterre une écoutante a photographié ce message, léger et fort à la fois, qui flotte au vent et invite :

« SAMARITAINS
parlez-nous, nous écouterons.
Quoi que vous traversiez
Vous n'êtes pas obligés d'y faire face seul.
Appel gratuit jour et nuit sur 116 123 »



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
78 allée Primavera
Centre UBIDOCA 19994
PRINGY 74 370 Annecy

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 Montbéliard

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 30 961
13 604 Aix-en-Provence cedex 1

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 7^{ème}
4 rue Amélie
75007 Paris

SIÈGE FÉDÉRAL

01 40 09 15 22
83 boulevard Arago
75014 Paris

www.sos-amitie.com

