

# S.O.S Amitié



La revue de S.O.S Amitié France - N°182 - Décembre 2022 - Prix : 5€

## LES MOTS DES MAUX



UN MAL.



DES MOTS.

# Sommaire

N°182 Décembre 2022

- |           |                                                                |           |                                                                                          |
|-----------|----------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4</b>  | <b>S.O.S Amitié en quelques mots</b><br>Elisabeth Duntze       | <b>19</b> | <b>Les humiliés, du silence à la rage</b><br>Martine Quentric                            |
| <b>6</b>  | <b>Jeu de l'oie</b><br>Poste de Cachan                         | <b>20</b> | <b>L'écoute rogérienne est-elle toujours appropriée ?</b><br>Jean-François Saint Bastien |
| <b>11</b> | <b>Lexique de thèmes traités par « La Revue »</b>              | <b>22</b> | <b>Temps de crise, temps d'écoute</b><br>Dan Ferrand-Bechmann                            |
| <b>12</b> | <b>Statappel</b><br>Nic Diament                                | <b>24</b> | <b>On en apprend tous les jours</b><br>Zineb Ourchani                                    |
| <b>13</b> | <b>Forces de l'ordre et prisonniers</b><br>Grimaud Marianne    | <b>25</b> | <b>Etiquetés malades mentaux</b><br>Martine Quentric                                     |
| <b>13</b> | <b>Paroles de détenus</b><br>Martine Quentric                  | <b>26</b> | <b>Le syndrome de Calimero</b><br>Martine Quentric                                       |
| <b>14</b> | <b>Écouter, entendre, comprendre, croire...</b><br>Nic Diament | <b>27</b> | <b>Hypersensibilité et fragilité</b><br>Catherine Tigris                                 |
| <b>15</b> | <b>Effets médicaux de la solitude</b><br>Martine Quentric      | <b>28</b> | <b>Témoignages</b>                                                                       |
| <b>16</b> | <b>Le langage et la pensée</b><br>Martine Quentric             | <b>29</b> | <b>Lexique du genre</b><br>Carlo Roccella                                                |
| <b>18</b> | <b>Histoire versus personne</b><br>Nic Diament                 | <b>31</b> | <b>Bibliographie</b>                                                                     |

# Édito

## Des mots et des ressources

**S**i l'écoute existait hors des institutions et associations qui y sont dédiées, il n'y aurait pas besoin d'elles, pas besoin de « journées de l'écoute ». Ce que les bénévoles d'S.O.S Amitié accomplissent est une énorme compensation à tous les manques quotidiens, en famille, au travail, en milieu médical, en société... Certes, il y a des oreilles qui savent entendre sans formation, juste parce que le cœur est là, mais elles sont rares.

Par  
**MARTINE QUENTRIC**  
Rédactrice en chef

Et puis il y a ceux qui n'ont pas ou plus accès à la compassion d'autrui : les isolés, les prisonniers, les professionnels supposés être forts en toutes circonstances, les victimes d'humiliations ou de harcèlement, ceux qui n'ont pas les mots, les calimero qui ont lassé toutes les bonnes volontés... Or, la solitude face à nos difficultés ou nos traumatismes, et l'isolement, ont des effets délétères sur nos santés psychiques certes, mais physiques aussi.

Ce numéro revient sur le fonctionnement d'S.O.S Amitié, il rappelle qu'on peut trouver, dans nos archives accessibles sur le net, des informations utiles, il dit que le monde nous secoue parfois via une ou des crises, qu'il change sans cesse, et que des mots nouveaux tentent de définir des situations encore méconnues hier.

C'est un bilan concernant nos façons d'écouter, et un regard vers l'avenir et ce que nous pourrions y faire.

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, Catherine Tigris,  
Elisabeth Duntze, Nic Diament,  
Zineb Ourchani

**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

# S.O.S « AMITIÉ » en quelques mots

Elisabeth Duntze

**Amitié :**

1. Sentiment réciproque d'affection ou de sympathie qui ne se fonde ni sur la parenté ni sur l'attrait sexuel.

2. Marque d'affection, témoignage de bienveillance, telles sont les définitions du Petit Robert.

Le mot « Amitié » est accolé à S.O.S, il qualifie l'aide dispensée à l'écoute... Il y a quelque chose qui relève d'un oxymore dans la collusion entre S.O.S et Amitié : le sigle S.O.S revêt un caractère d'urgence alors que le mot « amitié » suggère l'instauration possible d'un échange, d'une relation sociale dans un au-delà de l'urgence.

Quel impact du mot « amitié » pour les appelants ? Un grand nombre d'appelants souffrent de solitude. En téléphonant à S.O.S Amitié, ils espèrent trouver de l'amitié et parfois imaginent se faire des « amis » au bout du fil. Parole d'une appelante de quatre-vingts ans : « il y a de l'amitié dans notre échange, chacun s'exprime. Je ne peux frapper qu'à votre porte, une porte sûre. On est entendu quelque part ».

Quel impact du mot amitié pour les écoutants ? Le nom de l'Association indique de façon concise la mission de ses bénévoles : venir en aide à des personnes en détresse avec amitié. Le signifiant « amitié » relève d'un énoncé performatif, volontariste. Ici, on écoute avec amitié. C'est une proclamation qui élève au rang d'éthique : ici, vous ne serez pas rejeté, évalué, jugé, exclus, haï. Ici, pas de passion, d'emprise, d'aliénation, d'indifférence... On n'est pas dans un cadre professionnel avec des spécialistes porteurs d'un savoir, ni dans un cadre familial où l'affectif biaise les échanges. Nous sommes au cœur de la société. L'échange respectueux de l'autre revêt un caractère amical.

## S.O.S Amitié :

Les trois lettres S.O.S désignent le signal de détresse international qui provient de l'alphabet morse et signifient « Save Our Souls » c'est-à-dire « sauvez nos âmes ». On perçoit l'urgence du sauvetage avec ces trois lettres alors que nous ne sommes pas un SAMU psychologique. S.O.S est associé au mot « Amitié » (voir ci-dessus). S'inspirant de l'action des Samaritains en Angleterre, S.O.S Amitié, premier poste français d'écoute voit le jour à Boulogne-Billancourt en 1960. D'autres lieux d'écoute s'ouvrent en France sous forme d'associations régionales qui se regroupent au sein de la Fédération S.O.S Amitié France. Leur mission est d'écouter toute personne en état de crise. Ces espaces d'écoute non spécialisés sont paradoxaux en ce sens qu'ils accueillent la parole la plus intime dans un collectif anonyme.

S.O.S Amitié est un corps social qui contrôle et authentifie l'écoute individuelle pour échapper aux perversions d'une écoute sauvage. Ses moyens matériels : le téléphone dans un local dédié à l'écoute (ou à domicile depuis la crise sanitaire de 2020), la messagerie, le chat. Son cadre éthique : une charte dont les mots-clés sont anonymat (de l'appelant, de l'écouter, du lieu d'écoute), confidentialité, écoute non-directive centrée sur la personne, réalisée par des psy' et des bénévoles formés.

## Solitude :

Le philosophe Comte-Sponville fait un usage positif de la solitude car « c'est une dimension constitutive, nécessaire, inévitable de la condition humaine que l'on ne saurait dénier sans mentir ». La solitude, écrit-il, touche à notre identité, à notre singularité (en latin, « solus » signifie à la fois « seul » et « unique »).

*“ La solitude est une dimension constitutive, nécessaire, inévitable de la condition humaine que l'on ne saurait dénier sans mentir. Elle touche à notre identité, à notre singularité ”*

C'est une donnée essentielle, subjective, et universelle : elle est donc normale. Le Bouddha dit que « l'homme naît seul, vit seul meurt seul » en ce sens que personne ne peut vivre à notre place. Autrement dit : « la solitude, prise en ce sens, n'est pas l'exception mais la règle : c'est le prix à payer d'être soi ».

Pour André Comte Sponville, tout autre est l'isolement qui n'est pas une dimension de la condition humaine, mais un accident de la condition sociale. Le philosophe oppose l'isolement volontaire et provisoire, qui peut être délectable (puisqu'il s'agit d'une situation d'exception qui confirme la règle humaine qui est faite de relations, d'échanges, de communication, parfois de communion) à l'isolement durable et subi qui met en évidence « l'inexistence des échanges, leur pauvreté, leur impossibilité ou leur échec ».

## Appelant :

Personne qui appelle, telle qu'elle est perçue par l'écouter avec son imaginaire, sa sensibilité, en dehors du circuit de l'écoute spécialisée, professionnelle. L'appelant souffre de ne pas être écouté ou de ne pas pouvoir s'écouter lui-même. L'échange avec l'écouter peut favoriser l'expression de ses peurs, de sa culpabilité, de ses angoisses, de mettre des mots sur son mal être pour mieux le comprendre et favoriser la prise de recul. Se sentir compris dans ce qu'on éprouve, peut être le premier pas vers une dignité retrouvée. Pour l'appelant, l'écouter assure une fonction de miroir, elle lui renvoie ce qu'il ne parvient pas à réfléchir pour lui-même.

## Écouter :

Bénévole qui veut bien donner de son temps et de sa personne pour écouter un autre, cheminer avec lui, dans le respect et la bienveillance, sans projeter sur lui son expérience personnelle, son savoir, son univers, qui veut bien accueillir tout ce qui se dit. L'écouter a un rôle de miroir clarificateur permettant à l'appelant de repérer ses ressources cachées. L'écouter se doit aussi d'écouter ce qui se produit en lui et résonne avec ce qui lui est communiqué. Ses ressentis peuvent parfois faire l'objet d'un travail au sein du groupe de partage. L'écouter se doit aussi de veiller aux risques de surdité psychique tels que les préjugés, l'antipathie, la déconcentration... qui nuisent à la bonne écoute

## Écoute non directive de Carl Rogers

L'écoute à S.O.S Amitié est gratuite, inconditionnelle, sans jugement ni conseil. Elle offre à chaque appelant(e) la possibilité de mettre des mots sur sa souffrance. Elle vise à desserrer l'angoisse, aide à prendre du recul, à reprendre confiance en ses propres ressources et à retrouver, pour certains, le simple goût de vivre. Cette écoute généraliste, ni professionnelle, ni spécialisée, proche de l'amitié, n'est pas naturelle sinon n'importe qui pourrait être écoutant. Elle suppose un travail personnel pour se libérer de ses

servitudes intérieures. Elle nécessite un état d'être et non un savoir notionnel.

C'est une écoute désencombrée, nue qui suppose que l'écouter se déleste de ses certitudes, ses craintes, ses répugnances, ses interprétations plaquées, son système de référence rigide, son « savoir ». Un double mouvement est en jeu dans l'écoute : une implication subjectivante pendant l'appel (on écoute avec ce que l'on est, avec qui on est) et une distanciation objectivante après l'appel avec un certain recul.

## Fédération S.O.S Amitié France

L'Association S.O.S Amitié organisée en fédération se compose de quarante-quatre associations locales réparties sur le territoire en dix régions comptant près de mille huit cents écoutants bénévoles. Elle fonctionne comme toute Association avec un Bureau, un Conseil d'administration, des Commissions, organise chaque année son Assemblée générale, un congrès national tous les trois ans, et édite une Revue (trois ou quatre revues par an). Son siège social est : 83 boulevard Arago 75014 Paris.

## Reconnaissance d'Utilité Publique le 15 février 1967

Pour son action dans la prévention du suicide, son objectif premier mais non exclusif, SOS Amitié a été reconnue d'Utilité publique.

## IFOTES

(International Federation Of Telephone Emergency Service), fondée en 1967 dont le siège social se situe à Genève, regroupe les Associations Internationales de services d'urgence téléphonique qui offrent un soutien affectif immédiatement accessible à toute personne souffrant de solitude, en état de crise psychologique ou envisageant de se suicider. S.O.S Amitié en est membre.

IFOTES organise des congrès tous les trois ans. Le prochain se tiendra en Hongrie à la mi-octobre 2023, sur le lac Balaton.

# La revue : des questions, des réponses

Quelques numéros dépouillés pour donner envie de s'y plonger

Où sont les réponses à ces questions...?	Non-sachant 134	Écoute par internet (aller à tchat)	Troubles psychiques 141	Empathie 132	Suicide 136, 167	Temps de l'écoute 163	 Rejouer
							S.O.S Amitié Principes et histoire 164, 136, 165
Durée de l'appel (aller à temps de l'écoute)	Charte 132, 142	Anonymat 157	Formation à l'écoute 136	Non-assistance à personne en danger 136	Amitié 136, 165	Bienveillance 160	Habitués 142
							
Dépression (aller à troubles psychiques)	Gestalt-thérapie 139	Tchat 139	Appels difficiles 160	Appel muet 157	Bipolarité (aller à troubles psychiques)	Partage 157, 160	 Rejouer
							Silence 132, 134, 157, 166
...Dans les numéros de la Revue	Demande de conversation 157	Délire (aller à troubles psychiques)	« Ici et Maintenant » 132, 163	Maladie mentale (aller à troubles psychiques)	Psys 136	Voix 169	Skizophrénie (aller à troubles psychiques)

# Jeu de l'oie sur les revues !

Création collective du Poste de Cachan

Une demande avait été adressée au Comité de Rédaction de « La Revue » : refaire le N°136.

Nous ne pouvons que recommander aux nouveaux écoutants (et aussi aux anciens), d'aller lire l'original. En effet, qu'ajouter à une revue qui pose si bien les situations, les tentatives de réponses aux questionnements ?

Mais aussi, bien des revues, présentes sur le site d'S.O.S Amitié, constituent une belle ressource !

Alors, surtout, si vous ne les avez jamais lues : elles sont sur le site d'S.O.S. Amitié.

Voici les résumés de quelques numéros de la Revue qui vous donneront, c'est notre espoir, l'envie d'y plonger.

La formation dispensée par la Revue n'est que rarement « descendante » ou « directive », elle est au contraire « horizontale », elle a pour objet de susciter la réflexion (individuelle, collective, institutionnelle), l'exploration et l'envie d'en savoir davantage.

[Pour des sujets précis voir l'index à la fin de ces pages]

## N° 132, hiver 2007, Résonances émotionnelles

Extraits de l'article : **L'empathie** et ses résonances  
Selon Carl Rogers : « Être empathique consiste à capter la souffrance ou le plaisir tels qu'ils sont vécus par l'interlocuteur, en percevoir les causes de la même façon que lui... »  
Éprouver une compréhension empathique nécessite de « faire comme si » on était dans la même situation, tout en conservant un regard différent et sa propre personnalité. **L'empathie** relève aussi de l'humilité : jamais nous ne pourrions ressentir l'expérience d'autrui qui est forcément unique.

Dans l'écoute éclairée par l'**empathie**, ce n'est pas une connaissance de l'autre qui se met en place mais une perception de lui dans l'**ici et maintenant**.

Article : « Je vais crever, je sais que je vais crever... »

Récit d'une visite à l'hôpital auprès d'une jeune femme en soin palliatif. Le dialogue et la posture de la narratrice reflètent bien ce que S.O.S Amitié attend des écoutants : le respect du rythme et du contenu de l'échange, une relation de confiance qui autorise l'humour, le silence mais une présence rassurante, le courage de ne pas consoler, l'accueil d'un flot de paroles sans curiosité, sans jugement, sans projet, sans interprétation.

## N° 134, été 2007, Qu'est-ce que l'écoute ?

Qu'est-ce que **l'écoute** ? Qu'est-ce donc que « se mettre à l'écoute » ? Comment faire pour accéder en soi à cet espace

d'écoute, à ce lieu d'où on écouterait ? Une fois trouvé cet endroit, comment faire pour y demeurer un peu, puis y revenir de temps en temps ?

Que faire pour **se taire** ? Comment faire pour retenir ses paroles, pour ne pas encombrer l'espace d'écoute, comment abandonner ses certitudes ? Est-ce seulement possible ?

Où trouver un peu de **silence** en soi ? Comment faire, se taisant, pour rester là, présent, et ne pas se mettre à penser à autre chose ? Comment **renoncer à savoir ou vouloir** ? Comment renoncer à comprendre ? Comment renoncer au pouvoir ?

Comment écouter le proche comme un lointain ? Le lointain comme un semblable ? Le semblable comme un différent ? Comment écouter le différent comme un être humain ?

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

Comment maintenir vifs le questionnement, le doute, l'incertitude, l'humilité ? Comment faire, malgré toutes ces interrogations, pour demeurer obstinément confiant ? Des questions auxquelles le n°134 essaie de répondre, après un premier article relatant de manière très intéressante comment se sont construites la réflexion et la démarche de S.O.S Amitié depuis sa naissance.

## N° 136, hiver 2007-2008, SOS Amitié mode d'emploi

Ce numéro de la revue constitue une présentation de l'Association et de son activité, présentation limitée à l'essentiel mais propre à orienter l'écouter vers d'autres documents plus détaillés en fonction de ses besoins à un moment donné.

L'introduction est consacrée à notre objet central, l'appelant, dont nous ne savons rien, ou si peu, appelant dont nous nous interdisions d'anticiper ou de diriger la pensée, appelant dont nous entendons favoriser la mise en œuvre de ses propres ressources par lui-même.

Viennent ensuite :

L'histoire de **S.O.S Amitié** depuis 1960 : le chemin parcouru, du conseil à l'écoute ; l'élaboration progressive de la **Charte** ; le passage du poste de Boulogne à l'Association nationale ; le sens du mot Amitié dans notre nom.

La **formation** : articulation entre double-écoute, formation initiale, partage, formation continue.

**L'assistance à personne en danger** : comment concilier cette obligation morale et légale avec notre règle fondamentale d'anonymat ?

La prévention du **suicide**

Le non-interventionnisme de l'écouter

**L'anonymat** : vis-à-vis de l'appelant, vis-à-vis des tiers

Les **psys** : que nous rencontrons tout au long de notre activité : psys qui « suivent » les appelants, auxquels ces derniers font référence fréquemment, psys qui « suivent » les écoutants en partage ou en formation continue.

La place de **S.O.S Amitié** parmi les structures de téléphonie de santé

1. NDLR

## N° 139, hiver 2008-2009, L'écoute par internet

S.O.S Amitié a pratiqué l'écoute internet (mails et surtout **tchat**) de manière expérimentale à partir de 1999. Après un premier bilan en 2005, l'Association a adopté son propre dispositif d'écoute sur ce média, en coopération avec l'Association sœur Télé Accueil Bruxelles. Elle l'a progressivement déployé en le généralisant à l'ensemble des postes à partir de 2015.

Le premier article effectue un rapprochement avec notre écoute traditionnelle par téléphone. Même expression du mal-être dans les deux types d'écoute, mais des différences spécifiques évidentes : disparition à l'écrit de l'interactivité immédiate, présentation de l'appelant en début de communication, proportion de jeunes écoutants beaucoup plus élevée dans l'écoute écrite.

À l'oral, on dispose des avantages de la voix, qui révèle les états d'angoisse, de tension, de dépression, de solitude. Les soupirs, les interruptions du discours sont autant d'indices du ressenti de l'appelant. **À l'écrit** les appels sont souvent d'emblée rugueux, les questions soulevées sont brutales, ou énigmatiques, les mots crus. L'écouter doit faire un travail d'interprétation du texte, engager sa subjectivité.

Appréciations des appelants généralement positives quant à l'écoute internet :

- l'écrit est un avantage considérable pour ceux qui ont des difficultés à s'exprimer (pour cause d'infirmités ou pour causes psychiques)

- mais froideur et lenteur souvent ressenties au **tchat**.

Appréciation des écoutants : à partir d'un avis général positif, en particulier sur l'émotion ressentie, de même qualité au téléphone et à l'écrit, certains commentaires plus négatifs :

- sentiment occasionnel de « se faire balader »,

- superficialité de certains appels, qui adaptent le discours en fonction de l'interlocuteur rencontré (idem téléphone)

Ce même numéro contient au final un **article** sur la **Gestalt-thérapie**, pratique se fondant sur le principe que l'être humain sous tous ses aspects doit être considéré prioritairement en relation avec son environnement. Il établit le rapport de la Gestalt-thérapie avec l'écoute S.O.S Amitié : « Dans l'acte d'écouter il est nécessaire d'être et non de savoir, il est nécessaire de ressentir et d'être en conscience de ce que nous ressentons, afin de créer du lien de solidarité d'humain à humain ».

## N° 141, automne 2009, Les troubles psychiques

1. **Troubles psychiques** évoqués à l'écoute

Tableau sommaire des troubles psychiques sous-jacents au fil de l'écoute ou explicitement évoqués, afin d'en dire ce qui pourrait aider à une meilleure **empathie** lors des appels.

2. L'écoute des **malades psychiques** (Élisabeth Hoffman-Bayer, psychiatre et formatrice au centre de S.O.S Amitié de Strasbourg) Plutôt explorer le « quoi écouter » que le « comment écouter »

« Mon expérience d'écouter m'a appris que l'excédent de savoir dans le domaine psychiatrique brouillait mon écoute... en diagnostiquant les appelants, je mettais une étiquette en contradiction flagrante avec la **charte** »

Élisabeth Hoffman-Bayer fait des propositions pour mieux appréhender l'écoute de la personne dépressive, du discours délirant, et pour savoir communiquer les émotions et établir du lien avec l'appelant.

La maladie mentale aujourd'hui, quelle place pour l'écoute ?

Interview de Pierre Jamet, psychiatre et psychanalyste : « Une écoute accueillante est particulièrement importante dans le contexte d'un **trouble psychique** »

## N° 142, décembre 2009, Vous avez dit « Habitué » ?

- Et si écouter les **habitués**, c'était tout simplement apprendre à écouter ?

Habitués et dépendants : chronique d' « attachés » entre vampires et prothèses (Michel Montheil, psychologue et formateur et superviseur de groupes de partages)

Qu'est-ce qu'un habitué dépendant ? Que lui apporte l'écoute téléphonique ?

Au travers des témoignages d'écouter recueillis en **partage**, une exploration de ce que l'écouter peut vivre lors de ces appels : ennui, colère, sentiment d'être un objet, sentiment d'impuissance, impression que l'écoute crée la dépendance...

Du côté de l'appelant que peut-il se passer ? : la souffrance, la carence affective et de l'imaginaire, angoisse de mort...

- Points de vue d'écouter

Diversité des approches et témoignages des ressentis des écoutants.

- L'invention pour parade (Benoit Drunat, psychanalyste) « Une pratique de l'étonnement » « Faire place à la trousse à outils » « Inventer à deux »

- Pardonnez-leur, ils n'ont pas lu la **charte** (Janine Charpentier, psychologue de partage)

Un questionnaire sur l'écoute des **habitués** : « Les habitués sont-ils en souffrance ? Existe-t-il une bonne et mauvaise souffrance ou une souffrance bonne à écouter ou une autre à rejeter ? L'écoute des habitués est-elle utile ? »

## N° 157, avril 2014, Ce qu'écouter veut dire

- « Des oreilles généreuses » : une écoute anonyme, pourquoi ? La famille, les proches, les professionnels peuvent, en principe, tous écouter, bien que, trop souvent, ils n'ont pas la bonne distance pour répondre pleinement aux attentes d'une personne en souffrance. En revanche, une **écoute anonyme** permet à l'appelant d'être reçu sans jugement et l'aide à mettre plus librement des mots sur les maux.

- « Les 2 pôles de l'écoute » : L'écoute à SOSA se situe entre deux pôles : l'expression réciproque entre deux amis et l'entretien avec un professionnel, un psy par exemple. L'écouter s'efforce de ne pencher, ni d'un côté, ni de l'autre.

- La **demande de conversation** est souvent ressentie comme un appel sans intérêt, qui empêche l'expression de son ressenti par l'appelant. Mais ce dernier peut tout aussi bien rechercher l'expérience « d'être avec un autre », de briser sa solitude, en s'adressant à un semblable. Une conversation est positive si la participation de l'écouter constitue un support pour l'expression de l'appelant et de lui seul.

« L'écoute des écoutants » ou le **partage** : Les témoignages des uns peuvent éclairer le vécu des autres.

- **L'appel muet** : Pourquoi certains écoutants ne parlent pas ? Comment écouter le silence ? Ce que les réactions de l'écouter peuvent révéler sur lui-même.

- « Français, langue étrangère » : la reformulation au secours de l'écouter non francophone

Ne pas avoir le français comme langue maternelle constitue-t-il une difficulté supplémentaire pour l'écouter, ou, au contraire, un atout ? Quelle que soit la « première langue » de l'écouter, sa reformulation pourra, peu à peu, le placer sur un terrain commun avec l'appelant.

**N° 160, mars 2015, Ça me dérange**

L'écouter peut être dérangé par les propos de l'appelant. Ses valeurs sont-elles bousculées? Une cicatrice de son histoire subitement réveillée ? Une chose est sûre : l'écouter ne reconnaît pas à l'appelant le droit de détruire en lui ce qui le fait humain.

Il y a différents types d'appels que l'écouter peut avoir des **difficultés à écouter** selon la **Charte** (« phonophiles », insultants, plaintifs, répétitifs, contraires à nos valeurs ...) « Partager le dérangement (un vrai faux témoignage) » : le **partage** centré sur l'écouter « dérangé » par un appel. Non un débat sur quelle solution pour l'appelant, mais pour pouvoir « déposer » le dérangement que cet appel avait provoqué : quelle corde intime avait vibré ?

« Accepter l'autre **sans condition**. Un défi sans cesse renouvelé ». Pourquoi l'écouter peut-il être agacé par certains comportements de l'appelant (la plainte, l'agressivité ...) ? Comment rester alors disponible à l'écoute ? Comment accueillir l'autre (et non l'approuver) dans son humanité et sans conditions ?

**N° 163, janvier 2016, L'écou-temps**

Une petite chronologie du temps qui passe : l'âge et la notion du temps.

Une analyse de l'accélération du temps et de notre aliénation à la technique, au changement dans nos vies, à l'urgence de rester dans le coup : à SOS : un autre temps possible est-il offert ?

Le HIC & NUNC : « **Ici et maintenant** » notre posture d'écouter et la notion du présent du passé, du présent du futur (et les écueils qui guettent l'écouter) et du présent du présent. L'écoute à SOS Amitié est un présent du « présent du présent » temps habité, relation pleine et entière...

Laisser du temps au temps et **notre rapport au temps**. La répétition, la pesanteur, la lassitude, mais aussi la joie de « l'insight? » (quand l'appelant réalise un changement dans sa vie) mais aussi les notions de patience et de persévérance. Le moment de la rencontre : temps choisi par l'écouter, durée de l'appel, les tranches horaires.

Et des témoignages d'écouter sur leur rapport au temps et comment ils le gèrent.

**N°165, octobre 2016, A.M.I.T.I.E**

S.O.S Amitié : quel drôle de nom pour une écoute anonyme ! Quelle est sa signification ? Doit-on changer ce nom ? Voici un éclairage et des débuts de réponse à ces questions :

**Amitié**, amour : ce que disent les philosophes, des écrivains, un psychanalyste. Mais aussi, des articles sur les amitiés toxiques, sur les amitiés adolescentes.

Un article sur l'origine et l'histoire de ce nom, puis un article sur le nom d'autres associations européennes. L'écouter est-il l'ami ou a-t-il une **écoute amicale** ?

Le questionnement sur ce nom de S.O.S Amitié est toujours d'actualité, il a ainsi été évoqué lors du week-end fédéral de janvier 2019 : « S.O.S implique la notion d'urgence [...] Amitié [...] c'est l'accompagnement, la confiance, la bienveillance, la main tendue vers l'autre. Ces deux mots accolés sont complémentaires ».

**N°166, février 2017, Silences**

Un numéro très riche qui aborde le thème du **silence** et des silences sous toutes les formes du silence jeté sur les secrets inavouables aux vertus du silence ; des silences en musique, aux silences de l'appelant, de l'écouter

à la recherche d'un équilibre entre l'attention à autrui et l'attention à soi-même. Il est aussi question du silence définitif de ceux qui nous ont quittés, des difficultés de la communication en famille etc.

Quelques **articles** de fond:

Dans « Silences », le philosophe Comte-Sponville fait une analyse de deux types de **silence** (celui qui enferme et isole ou celui qui permet une relation avec autrui), et de deux façons d'être seul (isolement ≠ solitude)

« Le sacré entre paix et parole » insiste sur les paradoxes du **silence** : le silence parle, mais autrement que la langue. Il peut être force ou faiblesse.

Et puis ce numéro est tissé de témoignages, de paroles d'écouter qui disent la force des silences partagés, l'expérience difficile de l'appel muet. Il y a une qualité poétique dans les évocations rassemblées ici.

**N° 167, avril 2017, Suicide : de la tentation à la tentative**

Le numéro ne veut rien passer sous silence :

Ni la composante politique, ni les chiffres, ni le thème délicat du **suicide** chez l'enfant (un entretien intéressant lui est consacré), ni la question des tentatives de **suicide** à l'adolescence (lire « L'adolescence, période de dialogue tonique avec la mort ? »), ni la place des personnes âgées, cette catégorie qui se suicide le plus (« Ils se donnent la mort »), ni la question du suicide du point de vue pénal (« Suicide et droit pénal »), ni le **suicide** dans le monde du travail, ni encore la réflexion actuelle de notre société sur la possibilité de « choisir sa mort ».

Puisque la **prévention du suicide** est l'objectif premier de S.O.S Amitié on trouve aussi une instructive réflexion sur les réponses que l'écouter peut apporter aux interrogations de l'appelant qui évoque la possibilité de mettre fin à ses jours.

**N° 169, décembre 2017, Sans voix**

Un numéro entier consacré à la voix, la voix comme organe, la voix comme énigme, la voix des sans-voix, les **voix** qu'on entend, celles qu'on subit, celles qui s'harmonisent quand on chante, celles qui crient, celles qui nous font pleurer (à l'Opéra, par exemple), sa propre voix qu'on ne (re) connaît pas, celle qu'on perd quand on est malade, celle d'Alexandre Jollien auteur d'un Petit traité de l'abandon, Pensées pour accueillir la vie telle qu'elle se propose, la voix enfin, porteuse de l'identité, agissant dans l'ordinaire des rencontres... Quelques citations pour donner envie :

« Je ne comprends pas les paroles des gens. Je comprends les gens. » (Électre, Jean Giraudoux)

« ... on entrevoit une souffrance, un épuisement de soi, une douleur, un désespoir, une joie, un sourire, un rire, un sanglot, un malaise, un mal-être, une autorité, une crainte, une frayeur, un agacement, et que sais-je encore ? Car une voix c'est un **souffle** venu du plus loin, une **vibration** qui s'articule en sons et délivre un dire qu'il soit silence ou parole. » (Yvette Rodalec)

« Ainsi, la voix seule fait tomber les préjugés, les idées reçues. Écouter une voix seule, c'est donc déjà une occasion formidable d'**avancer dans l'inconnu** – et vers l'inconnu pourrait-on ajouter – avec une certaine liberté et même confiance. » (Christophe Malavoy)

2. Fait d'apercevoir soudain la solution d'un problème, les composants d'une situation

# Lexique

THÈMES

RÉFÉRENCE DE LA REVUE  
(consultable sur le site)

3114 .....	N°179
Addictions .....	N°171
Adolescence .....	N°171, 178
Amitié .....	N°136, 165, 182
Anonymat .....	N°157, 182
Appels et écoutes difficiles .....	N°160, 179
Assistance (non) à personne en danger .....	N°136
Bienveillance (principe) .....	N°160, 175
Bipolarité (voir troubles psychiques)	
Charte, principes .....	N°132, 142
Communication non violente .....	N°175
Comprendre... croire... .....	N°173, 182
Conversation (demande de...) .....	N°157
Délire (voir troubles psychiques)	
Dépression (voir troubles psychiques)	
Deuil (par suicide) .....	N°172
Durée (voir Temps)	
Écouter .....	N°181
Écoute .....	N°134, 179
Écoutes difficiles .....	N°160, 179
Écouter, entendre .....	N°134, 136, 157, 179, 182
Empathie .....	N°132, 160, 175
Emprise .....	N°171
Forces de l'ordre .....	N°182
Formation à l'écoute .....	N°136
Gestalt thérapie .....	N°139
Habitués .....	N°142
Ici et maintenant (principe) .....	N°163
Inceste .....	N°171, 174
Langage .....	N°179, 182
Maladie mentale (voir troubles psychiques)	
Messagerie (voir Tchat)	
Muet (appel) .....	N°132, 163, 182
Non sachant .....	N°134, 182
Partage .....	N°157, 160
Peurs .....	N°134, 181
Plainte(s) (syndrome de Calimero) .....	N°182
Pleurs .....	N°164
Prisonniers .....	N°182
Psy's .....	N°136, 179,
Question(s) .....	N°174, 175, 182
Schizophrénie (voir Troubles psychiques)	
(Se) Raconter .....	N°173
Rogers Carl aujourd'hui .....	N°182
Sectes .....	N°171
Sexualité.s .....	N°174, 180, 182
Silence .....	N°132, 134, 157, 166, 177, 182
Solitude .....	N°182
S.O.S Amitié (histoire, principes, nom, parrain, marraine) .....	N°134, 136, 165, 177, 181, 182
Soumission .....	N° 171
Statappel .....	N°182
Suicide .....	N°136, 167, 172, 178, 177, 179
Tchat .....	N°139, 141, 173, 181
Temps de l'écoute, et autres .....	N°163
Troubles psychiques .....	N°141, 171, 173, 174, 182
Viol .....	N°171, 174, 180
Violences .....	N°171, 178, 180, 182
Voix .....	N°169, 177

# Statappel

Nic Diament

## Un portail

Voici un mot-valise qui, dans le jargon de S.O.S Amitié, désigne le portail intégrateur dont les écoutants doivent, lors de leur formation, apprivoiser les différentes fonctions : la consultation et/ou le remplissage des plannings, la saisie des appels, et, pour les écoutants qui pratiquent ce mode d'écoute, la connexion au chat ou à la messagerie. Le mot est apparu en 2007 lors de la mise en place du système informatisé de saisie de données statistiques. Ces données, collectées nationalement et ensuite analysées finement, alimentent depuis 2012 le rapport annuel de l'Observatoire des Souffrances Psychiques<sup>1</sup> qui rend compte des tendances prégnantes de l'année écoulée et de l'évolution des préoccupations des appelants.

## Un système de classification

D'une manière triviale, le terme Statappel évoque la classification élaborée et perfectionnée depuis les débuts de l'association pour qualifier les appels, autrefois décrits en détail dans un cahier des appels propre à chaque poste, puis ensuite rapportés et grossièrement codés sur des tableaux manuscrits.

La classification, conçue en 2007, a été révisée en 2012, puis en 2017, en 2019 (ligne covid) et en 2022 (milieu carcéral), pour tenter de rester la plus opérante possible. Elle repose sur une codification numérique, comportant six classes hiérarchisées et des indices de trois chiffres. Après des informations sommaires sur l'appelant (genre, âge, type d'appel), elle permet de caractériser en trois items maximum, les situations exposées.

## Le contenu de l'appel et non la personne de l'appelant

Même s'il s'avère parfois délicat de les distinguer, il faut souligner que c'est le contenu de l'appel qu'on catégorise ainsi, et non l'appelant. Ainsi l'appel d'une personne qui déclare « Je suis bipolaire mais bien stabilisée », puis parle de ses problèmes de couple ou de voisinage, devra être classé en « couple » ou « voisinage » et non en « pathologie psy annoncée » si la bipolarité n'est pas le sujet de ses propos.

## Un outil forcément imparfait

Toute classification, même encyclopédique, surtout si elle n'a pas cette ambition, pourra toujours être mise en défaut. Celle de S.O.S Amitié est pragmatique, fondée sur la fréquence des thèmes soulevés par les appelants à une époque donnée. Dans les années soixante, les items recensés<sup>2</sup> grossesse ou avortement (aujourd'hui disparus) généraient des angoisses fréquentes avant les lois Neuwirth ou Weil. Elle suit au mieux les évolutions de la société et des mentalités, avec un décalage dû, entre autres, à la nécessité de rester proche de la version précédente, et de garder les mêmes termes, pour suivre avec rigueur les variations sur plusieurs années.

## Les items introuvables

Il existe des appels difficiles à classer par manque de rubriques idoines : où placer les préoccupations écologiques et climatiques ? L'expression d'une tristesse qui ne relève ni du deuil ni de la dépression ? Ou une colère sociale ? Les plaintes de femmes broyées par une famille patriarcale ? Ou des vieillards abandonnés à une fin de vie honteuse ? Comment distinguer l'appel

de la victime de racisme et celui du raciste décomplexé qui vitupère dans notre oreille ?

On bricole, on classe les angoisses climatiques en « questions philosophiques », on mêle les propos du racisé et du xénophobe, on met dans le fourre-tout « autre, famille » tous les problèmes familiaux qui sont ni un problème de couple ni de famille recomposée ni de fratrie.

## Les termes trompeurs...

Un seul exemple (entre autres) : la « demande de conversation » que les débutants sont souvent tentés d'utiliser pour l'appel qu'ils peinent à classer. Il est le premier item de la sous-classe « solitude » qui ne sert à désigner que les appels des gens seuls, exclus, dont nous sommes souvent le seul interlocuteur de la journée.

## ... ou introuvables

On erre parfois à la recherche de la « bonne case ». On pourrait reprocher à Statappel de rattacher les problèmes de couple à la sous-classe « famille », on cherchera longtemps les TCA (troubles du comportement alimentaire) avant de les repérer dans la sous-classe suicide...

Heureusement, l'exercice de codification des appels progresse avec l'expérience, la connaissance accrue de la classification, et l'aide ô combien précieuse fournie par le « Manuel de saisie<sup>3</sup> ».

1. <https://www.sos-amitie.com/nous-connaître/mediatheque/observatoire/>  
2. déjà mais autrement car Statappel n'existait pas encore  
3. [https://presta.siom.net/statappel\\_intranet/public/index.php/list/2136](https://presta.siom.net/statappel_intranet/public/index.php/list/2136)

# Écouter les forces de l'ordre, mais aussi les prisonniers

Notre rédactrice agit et témoigne. Nous recevons parfois des appels de prisonniers, et nous recevons désormais des appels de ceux qui tentent de rétablir l'ordre.

Marianne Grimaud

## Gendarmes et forces de l'ordre

L'Association « l'Essor de la Gendarmerie », média indépendant, n'est pas liée à la Gendarmerie Nationale. Son équipe est composée de journalistes professionnels, spécialistes des milieux de la Sécurité et de la Défense. Les publications n'engagent en rien la Gendarmerie Nationale même si leur aide s'adresse aussi aux gendarmes et à leurs proches.

Devant la recrudescence du nombre de suicides chez les forces de l'ordre, je leur ai présenté notre association et demandé s'ils acceptaient d'ajouter notre numéro d'appel. Ma demande a été acceptée et nous figurons sur leur site. Deux autres sites d'aide aux forces de l'ordre ont aussi ajouté notre numéro sur leur site, en particulier le Collectif National UPNI (Union des Policiers Nationaux Indépendants).

## Écouter des détenus

Après des années d'écoute, j'ai ressenti le besoin d'échanger en vis-à-vis. Tout naturellement j'ai suivi la sélection afin de pouvoir entrer dans un centre pénitentiaire pour visiter des détenus.

J'ai trouvé des similitudes et des différences dans la façon d'écouter à S.O.S Amitié et en détention.

L'atmosphère d'un centre pénitentiaire est lourde, violente. D'entrée on sent et ressent la misère ambiante.

L'anonymat est relatif de part et d'autre puisque le visiteur connaît l'identité du détenu et vice-versa. En revanche on ne possède d'abord aucune précision sur ce qui a motivé l'incarcération.

Je me dois d'écouter sans juger, sans a priori, mais tous les détenus que j'ai rencontrés m'ont expliqué le pourquoi de leur présence en prison. Il est impératif que rien ne transpire de mon étonnement, de ma colère, de ma stupéfaction devant certains récits, même s'il est très difficile de prendre de la distance, aux deux sens du terme. La promiscuité fausse le relationnel.

J'ai choisi d'aller vers des hommes isolés, demandeurs de visiteurs. Je m'efforce d'être leur lien avec l'extérieur. Beaucoup ont des propos violents, comme cela arrive en écoutant à S.O.S Amitié, mais là, je vois leurs gestes, leurs regards.

C'est souvent difficile, j'ai pourtant continué pendant 3 ans.

## Paroles de détenus, Ed Libro

À lire pour aller plus loin et entendre les mots mêmes des prisonniers

Martine Quentric

Livre ancien mais encore trouvable, il me semble indispensable pour les écoutants d'S.O.S Amitié qui « risquent » d'écouter parfois des détenus.

Nous pourrions aussi lire « Les racines de la violence » de Gwen Adshead (psychiatre britannique) et Eileen Horne<sup>1</sup> décrivant l'univers carcéral et l'action peu facile des psychiatres auprès de petits et grands criminels en vue de leur faire lâcher la violence.

Ou encore écouter (ré)insertion podcast folo qui donne la parole à d'anciens détenus.

Le risque, en écoutant des détenus, est d'entendre sans comprendre. On me dira : « mais c'est le risque

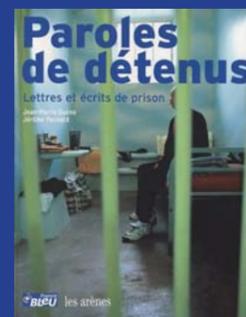
de toute écoute ! », et bien non : car la vie de détenu n'a plus rien à voir avec une vie, même misérable, même douloureuse, hors de la prison.

Ces témoignages remettent en question ce que nous croyons entendre quand nous écoutons.

Alors, je recommande ce livre pour que nous tentions d'approcher « ce que c'est », grâce à l'émotion et l'ouverture que ce livre pourrait induire, et non au travers des mots qui semblent communs entre libres et enfermés. Certes, ils sont issus du lexique français, mais ils deviennent une langue étrangère quand ils parlent de l'expérience de ceux qui n'ont plus d'horizons physique et social.

Oui écouter n'est pas interpréter, mais écoute-t-on vraiment celui dont les mots ne parlent plus du tout du même monde que le nôtre ?

Ed. Kero, 2022



# Écouter, entendre, comprendre, croire...

Par Nic Diament

Si on en croit le dictionnaire<sup>1</sup>, **entendre** relève du domaine physique de l'audition et suppose une attitude passive, entendre c'est : percevoir par l'oreille, et aussi saisir intellectuellement la signification... de quelque chose

Alors qu'**écouter**, par opposition à entendre, suppose un effort volontaire, c'est prêter attention à ce que l'on entend et, ajoute le dictionnaire pour qui empathie et bienveillance sont indissociables de l'écoute : savoir exprimer cette attention physiquement quand un interlocuteur vous parle... Prêter une attention plus ou moins bienveillante en écoutant des doléances, des plaintes...

Écouter et entendre sont liés tant pour le lexicographe que pour l'écouter de S.O.S Amitié. L'un conditionne l'autre et vice-versa. Si les conditions physiques de l'écoute ne sont pas réunies (mauvaise communication, appelant bredouillant ou inaudible), il est difficile, voire impossible, d'écouter. Et si on n'écoute pas avec suffisamment d'attention un appelant, on ne l'entendra pas, on ne saisira pas intellectuellement de quoi il parle, on ne comprendra pas ce qu'il tente de confier.

Quant au terme **comprendre**, le dictionnaire le définit comme : Se faire une idée claire des causes, des conséquences, etc, qui se rattachent à telle chose et qui l'expliquent. C'est là que le chemin du lexicographe et de l'écouter s'éloignent l'un de l'autre. Certes, il vaut mieux que l'écouter comprenne peu ou prou ce qui arrive à l'appelant, mais a-t-il besoin d'en connaître clairement les causes et les conséquences ? Pire, le désir voire l'acharnement à comprendre ne comporte-t-il pas le risque de vouloir débrouiller une histoire compliquée, ou en cherchant une

logique dans une narration lacunaire, de se concentrer sur l'histoire et de se détourner de la personne de l'appelant, de ses émotions et sentiments, de ce que cette situation lui a fait ressentir et éprouver ?

On pourrait résumer ainsi : pour « bien » écouter quelqu'un, il est préférable de comprendre dans les grandes lignes la situation apportée, mais ni nécessaire ni utile d'en réduire les zones d'ombre ou d'en explorer les détails.

Le lexicographe persiste, il ajoute : Comprendre, c'est avoir, élaborer, recevoir dans son esprit la représentation nette d'une chose, d'une personne.

Or, l'écouter aguerris se méfie à juste titre des représentations, celles qu'il pourrait se faire de la situation apportée ou de l'appelant lui-même, car elles sont susceptibles d'obérer sa capacité à écouter sans préjugés ni présupposés, et de le rendre moins disponible à ce qui est dit, occupé qu'il est à se forger une représentation imaginaire. Ces projections - au sens « psy » du terme - font écran, font dévier notre attention, et orientent notre écoute là où nous pensons qu'il est mieux d'aller et non là où... voudrait aller l'appelant. Comment éviter de se faire des représentations ? Si l'appelant est prodigue en détails et qu'on se sent happé.e par l'histoire, tel un spectateur de série américaine avide de connaître la suite de l'épisode, un truc est de se représenter un objet ou un espace, par exemple le lieu d'où parle l'appelant, ça permet de prendre du recul et de réinstaurer une plus juste distance.

Enfin, que faire quand on écoute l'incroyable (titre d'un numéro de la Revue d'S.O.S Amitié<sup>2</sup>), quand on peine à **croire** ce que nous dit l'appelant ? Il y a deux sens à croire, le premier c'est attacher une valeur de vérité, ajouter foi à ce que dit une personne. Il est parfois difficile d'ajouter foi à ce que racontent un délirant qui se prend pour Dieu, ou pour le fils caché d'une rock star, ou telle appelante à qui la justice « aveugle et sadique » a retiré la garde de l'enfant dont elle s'occupait « si bien » pourtant. C'est le moment où le lexicographe vient au secours de l'écouter avec l'autre définition du terme. Croire c'est aussi tenir quelqu'un pour sincère, pour véridique ; estimer vraies ses paroles. Ainsi on peut tenir pour vraies la souffrance de cette mère qui nous parle de l'amour qu'elle porte à son enfant, et son angoisse de ne pas avoir été une « bonne mère » ; la détresse de celui qui a besoin pour survivre de se croire le fils de quelqu'un de célèbre ; la solitude infinie de celui qui s'est réfugié dans le délire.

1. En l'occurrence l'insurpassable cnrtl.fr [Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales]

2. Ce que dit l'incroyable, Revue n° 148

# Effets médicaux (ou sanitaires?) de la solitude

Le 4 août 2022 la revue l'American Heart Association publiait les résultats d'une étude constatant que l'isolement social a des effets importants et néfastes sur la santé physique, tels que des AVC ou arrêts cardiaques<sup>1</sup>.

Martine Quentric

La solitude peut être choisie, elle est alors un moment de pause bénéfique. Mais l'isolement imposé, celui qui est ressenti comme un manque par rapport à une attente, est souvent vécu comme une souffrance morale qui peut mener au stress chronique, à la dépression qui tend à accroître l'isolement, et au suicide.

Nous pourrions croire qu'il suffit de rencontrer du monde pour sortir de la solitude. Mais bien des gens, ayant pourtant de nombreux contacts sociaux, vivent une expérience de solitude profonde, car leurs contacts sont superficiels, marchands, professionnels, sans réelle consistance humaine.

L'étude publiée par l'American Heart Association montre que la solitude induit aussi une souffrance physique : « l'isolement social et la solitude, qui sont très répandus aux États-Unis, ont des effets néfastes sur la santé du cœur et du cerveau ». Ils sont associés « à une augmentation d'environ 30 % du risque de crise cardiaque », « d'accident vasculaire cérébral », ou « de décès dû à l'une ou l'autre de ces causes » souligne Crystal Wiley Cené, une des principales auteures de l'étude.

Les appelants qui n'ont « que » leur solitude à raconter, sont donc des personnes en danger physique et moral.

Ceux qui souffrent déjà de troubles cardiaques, les veufs et retraités (particulièrement les hommes), les personnes âgées ou handicapées (en particulier les sourds et aveugles), celles appartenant à un groupe ethnique ou social dévalorisé, les personnes en situation économique précaire, ceux qui ont des difficultés techniques (manque de transports) ou physique

à se déplacer, les immigrants récents et les détenus, sont particulièrement à risque. Ce qui représente une grande proportion de toute population !

À l'évidence, dit C.W. Cené, plus une personne se sent trop seule, plus elle est sédentaire, moins elle participe à des activités culturelles, plus elle se nourrit mal et fume... ce qui augmente les risques de dépression et de problèmes cardiovasculaires.

L'étude montre aussi que l'isolement social dans l'enfance induit, plus tard, des risques cardiovasculaires, de l'obésité et du diabète.

L'impact de la solitude sur les capacités cognitives et les risques de démence est encore mal documenté, mais la question est posée et il semble, hélas, qu'il faille l'envisager.

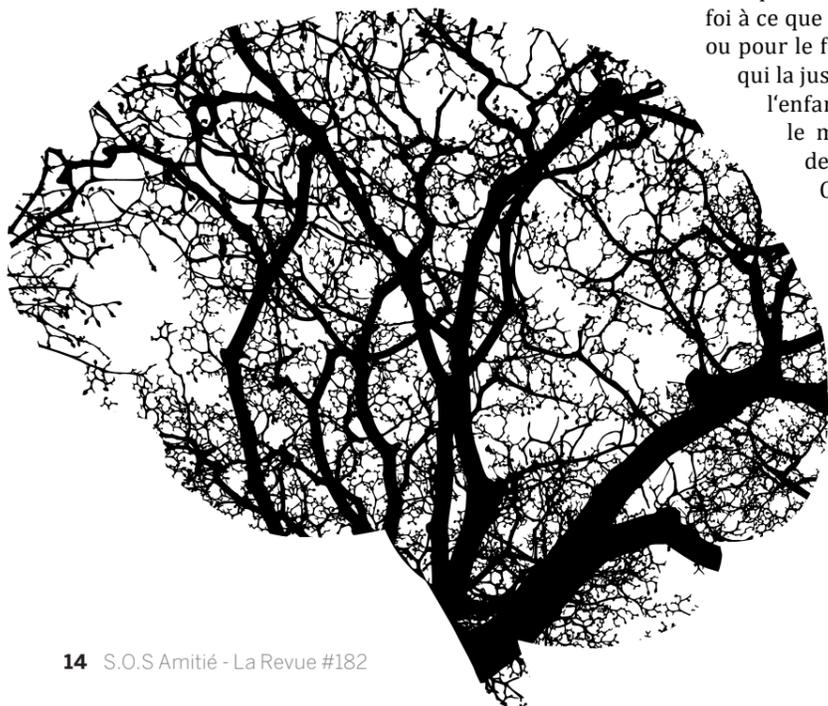
L'étude de l'association américaine de cardiologie, qui a couru sur quatre décennies, reste en cours.

Une autre étude, de l'Université d'Harvard, montre que les plus jeunes ne sont pas à l'abri : elle parle de la génération des 18 à 22 ans comme de la génération des grandes solitudes attribuées à l'usage immodéré des médias dits sociaux, lié à un engagement minimal dans des activités menant à de vraies rencontres humaines.

À l'évidence, les solitudes ont partout été aggravées par les périodes d'isolement liées au coronavirus. Ce que nous n'avons pas manqué de constater à l'écoute !

Comment donner un peu de présence aux appelants si seuls qu'ils ne savent même plus quoi dire sinon « je suis trop seul » ? Parfois s'installe un long silence après ces quelques mots : la personne qui appelle ne sait même plus communiquer, elle n'a plus les mots, ou elle n'a rien à dire puisqu'il lui semble que rien ne lui arrive. Certes, nous sommes supposés écouter même le silence, mais face à la solitude abyssale, faut-il en rajouter ? Que dire ? Comment le dire ? Assurément, il nous faut agir avec amitié, ce qui, somme toute, est dans le nom de l'association !

1. « Social isolation and loneliness increase the risk of death from heart attack, stroke », Journal of the American Heart Association.



# Le langage et la pensée

Sommes-nous capables de donner du sens aux mots, d'élargir la capacité à dire ?

Martine Quentric

**É**couter ce que dit l'appelant, c'est entendre au-delà des silences, des mots et leurs limites, du parler pour ne rien dire, des « on » pour « je ».

Si « mal nommer un objet, c'est ajouter au malheur de ce monde<sup>1</sup> », ce qui ne peut être dit, non pour le cacher, mais parce que les mots manquent, rongent l'être.

Il y a une **souffrance dans le « mal-à-dire »**, dans la difficulté à s'exprimer, qui peut mener à la violence contre autrui ou soi-même. Faute de mots pour décrire sa douleur, la personne peut s'étioler, se détruire jusqu'au suicide, ou rager, pleurer, crier voire frapper. Elle passe alors pour incompréhensible ou violente, est rejetée, et souffre plus encore... Cycle infernal !

*“ Les mots sont des clés, des armes ou des pansements. ”*

La douleur, la frustration, le déplaisir, la colère, la lassitude, ont tant à dire qui pourrait aider à trouver une résolution, un système de défense, voire un chemin de paix. Mais, si les seuls mots sont « ça va mal », et qu'à « mal, comment ? » la réponse ne peut être que « ben, mal quoi ! », ni l'appelant en souffrance, ni l'écouter bienveillant, ne pourront cheminer.

**Comment penser sans mots**, ou dire avec un vocabulaire restreint, tout particulièrement dans le domaine de la douleur, des émotions, des peurs ?

Tout comme S.O.S Amitié parle des « mots des maux », Guy Corneau, analyse jungien, disait : « lorsque nous mettons des mots sur les maux, les dits maux deviennent des mots dits et cessent d'être maudits ». Alors la pensée rationnelle peut revenir.

Je constate qu'existe un méli-mélo de mots autour des risques liés à l'environnement. Nous entendons « peur, anxiété, inquiétude, crainte, trouille, méfiance, appréhension, angoisse, panique... » sans discontinuer, en attribuant strictement le même sens à tous. Pourtant, certains laissent une marge à une action réfléchie pour contrecarrer la menace et tenter de réparer ce qui est endommagé, tandis que d'autres parlent de perte totale de contrôle, ce qui ne prédit pas le même avenir !

Sans l'étape « mademoiselle » entre la fillette et la femme, où commence une sexualité acceptable ? Y a-t-il un lien entre cette disparition et les excès constatés ?

Abolir les temps des verbes, les genres, les nuances, tout ce qui témoigne de la complexité de la vie, nous conduit dans un monde que Georges Orwell avait pressenti, et dont il nous mettait en garde dans son livre « 1984 ».

Le **délitement de la langue**, le rétrécissement du vocabulaire, la presque disparition du conditionnel, l'invasion du globish (contraction de « global et english ») et du langage informatique nous réduisant à des machines, les émoticônes qui remplacent l'expression des sentiments ou émotions, les sigles

ou abréviations dont peu connaissent le sens, la vulgarisation déformante des vocabulaires psychologiques et scientifiques, les mots fourre-tout comme « faire » qui remplace quantité de verbes expressifs, ou « compliqué » qui évite souvent de chercher des causes, des raisons, des solutions, réduisent nos capacités de raisonnement, empêchent la pensée critique et le sens de la mesure.

Aussi, depuis les années 1980, les scientifiques constatent une baisse du QI moyen<sup>2</sup>. Qu'espérer quand chaque jour les enfants passent 3h50 devant un écran<sup>3</sup>? Sans nuances tout n'est plus que « formidable ou abominable », et les esprits ne connaissent que « bien ou mal » comme grille de lecture, ce qui déclenche une joie exubérante ou une dépression profonde s'il n'existe plus d'échelons interprétatifs entre lumière et ténèbres.

Nous acceptons d'étranges valeurs comme le montre l'exemple des mots **«objectif»** et **«subjectif»** : Ce qui est «objectif» nous paraît concret, donc digne de confiance. Ce qui est «subjectif» nous inquiète, nous le repoussons négligemment dans la catégorie «fantaisie non fiable». Nous avons donné du pouvoir à l'objet inerte qui n'existe pourtant qu'autant qu'il y a un

1. Phrase, tirée d'un texte de Camus sur le philosophe Brice Parain, qui résume une partie des réflexions de celui-ci sur le langage.

2. Selon Christophe Clavé, professeur de stratégie et management INSEEC SBE, 2020/07/04/clave-baisse-du-qi-appauvrissement-du-langage-et-ruine-de-la-pensee

3. Centre National du Livre et IPSO, mars 2022

sujet pour le percevoir, tandis que nous avons dévalué, suspecté, ce même sujet. Comment, dans ces conditions, parvenons-nous à croire en nos perceptions? C'est un mystère.

Que sont devenus goûter, savourer, apprécier, chérir, adorer, raffoler, vénérer, estimer, profiter, plaire, préférer... ? Tous enfouis dans « **aimer** ». Aussi nous « aimons » la glace au chocolat et notre époux, les fleurs et nos enfants, pratiquer un sport et nos amis, les sciences et la sagesse, la vie et les philosophies, et même Dieu (pour les croyants)... Et nous confondons aimer dans l'espoir ou l'exigence d'un retour (qui peut conduire à « tuer par amour », dit-on) avec aimer de façon inconsciente.

Parfois **les euphémismes**, du genre « personne de petite taille » pour éviter de dire « nain », tentent de « désamorcer la puissance des mots et d'adoucir la réalité, à défaut de la gommer... comme si les tours et détours de langage rendaient acceptable l'inconcevable<sup>4</sup> ».

Pieux mensonges en somme, qui pourraient être acceptés s'ils n'étaient pas là pour nous éviter d'agir en conséquence : faire d'un handicapé une « personne autrement capable » est certainement sympathique, tant que cela ne nous libère pas de la nécessité d'aider.

Dans la série des mots flous, prenons par exemple **le très fameux « on »** que je ne vous présente pas : nous le connaissons tous, voire nous le pratiquons.

Au 20<sup>ème</sup> siècle nous sommes passés du « nous » au « on » que nous entérinons aujourd'hui encore. Le phénomène, qui est bien plus qu'une mode, montre comment nous nous sommes perdus nous-mêmes.

Pour lâcher ce « on » qui colle aux langues, qui engluie nos vies, il faudrait oser regarder nos peurs, nos émotions, et vivre avec elles sans masques et oser dire « moi » qui pense, qui croit, qui parle, qui doute..., ou « eux » qui m'aiment ou me blessent. Dire « on » pour « nous », pour « je », cache mal nos peurs et nous coupe de nous-mêmes.

Aussi avant d'entendre cet autre qui dit « on », il faudrait commencer par oser nous interroger : Qui suis-je? Cet enfant ou cet adolescent des photos jaunies, cet ami, cet amant, ce professionnel, ce corps, ce mental, cet écoutant? Le suis-je ou non? Le suis-je aussi? Suis-je ce que je fais, ce que je parais? Qui serais-je avec un autre masque que ce visage quotidien ? Oserais-je montrer et dire ce que je suis si je ne me cachais pas derrière « on » ?

Ce « on » neutre, conglomérat de sujet-objet, permet-il d'enquêter sur soi-même, la société, un « absolu », ou ferme-t-il la porte à toute quête ? Constatons qu'il éclaire une distance, il établit une séparation. Sous « on » je disparaissais, nous disparaissions, ne laissant rien, ou un flou.

Ce « rien » est un masque qui nous rassure, semble nous protéger. Dérive particulièrement sensible aujourd'hui dans ce que je nomme la « civilisation du on » où beaucoup prétendent ne jamais parler d'eux mêmes en évitant soigneusement le « je » et le « nous », où je commence déjà à disparaître.

Celui qui parle (nous mêmes ou notre interlocuteur), comme celui qui écrit, est d'abord un être en quête de lui-même qui cherche dans l'autre la preuve de son existence, la validité de ses expériences, de ses émotions. Même celui qui prétend écrire pour informer autrui, tels les journalistes

et certains scientifiques de toutes branches, n'écrit ultimement que pour conforter sa perception du monde via le regard d'autrui.

Par « on » le « je » s'étale donc sans reconnaître sa responsabilité. « On » prétend que tout ce qu'il dit est universel, « je » peut s'évader derrière le masque si la réponse est critique ou négative.

« Il est nécessaire d'élever les gens au niveau de la culture et de ne pas abaisser la culture au niveau des gens » disait Simone de Beauvoir.

**Reformuler**, c'est peut-être, au-delà de la confirmation d'une écoute attentive et bienveillante, offrir d'élargir le vocabulaire, approfondir le sens, redonner des moyens pour dire et être entendu, permettre d'élargir le champ de conscience, pour ceux qui nous appellent et semblent manquer de mots.

Rien n'interdit de **faire fleurir les dictionnaires** et d'y ajouter les mots qui manquent.

Si pour certains des pans entiers de dictionnaires se sont effondrés, d'autres font fleurir la langue. Parfois, une personne inspirée crée dans l'instant un symbole, une figure poétique, un mot nouveau. Je pense à cet appelant, au vocabulaire très biblique, qui traitait un homme d'affaire peu scrupuleux de « serpent en cravate », ou à cette femme qui estimait que ce qu'elle vivait n'était plus de la solitude mais une « folitude ».

Instants précieux où plus que des mots, même précis, sont dit !

4. Pascal Lardellier, article « cancer, les mots pour le dire », Revue The Conversation, 17.X.2022

# Histoire versus personne

Par Nic Diamant

L'écoute que nous pratiquons à S.O.S Amitié est rogérienne, une écoute centrée sur la personne.

Autrement dit, l'essentiel, ce n'est pas l'histoire qu'on nous livre, mais, derrière elle, la personne qui nous la raconte. Pourtant, paradoxalement - et on retrouve cette alliance des contraires propres à l'écoute pratiquée à S.O.S Amitié - on ne peut se passer de l'histoire comme soutien et appui de l'échange.

## Quand il n'y a pas assez d'histoire...

Ce sont des appels que nous redoutons, ces appels où l'appelant ne sait pas ou ne réussit pas à formuler une problématique. Nous voilà démunis face à des déclarations laconiques : « je m'ennuie » suivies d'un long silence. Ou confuses : « je me sens mal, je suis perdu, je vais dans le mur ». Ou encore, provenant d'appelants très jeunes, à la fois générales et dramatiques : « y' a rien qui va, ce monde n'est pas fait pour moi, je ferais mieux d'en finir ».

Quand nous tentons, avec tact et délicatesse, de « creuser » un peu, nous nous heurtons à des réponses elliptiques « j'en ai marre », « je n'en peux plus », « je veux que ça s'arrête » ou vagues et flottantes qui ne nous éclairent ni sur la situation précise de l'appelant ni sur la teneur de son attente.

Et nous ramons sur le sable.

## Quand il y en a trop...

À l'exact opposé, il y a l'appelant-conteur qui capte toute notre attention avec un récit haletant, émouvant, raconté avec tout le suspense nécessaire, riche de rebondissements inattendus, de personnages hauts en couleur, et nous voilà happés et avides de connaître la suite de l'histoire, cherchant à bien comprendre les tenants et aboutissants, presque prêts, dans notre for intérieur, à départager les torts et les responsabilités...

Tant et si bien que nous n'écoutons plus que « ça », avides de détails supplémentaires pour nous faire une idée encore plus précise de ce qui est arrivé ou arrive à cet homme, à cette femme, qui nous appelle.

## Le « ressenti » pour employer ce néologisme

Ce qui lui arrive est certes à l'origine de son appel et vraisemblablement la source de ses soucis ou de ses problèmes. Mais ce que nous cherchons à faire, c'est écouter ce que ça lui fait à lui, à elle, d'avoir ces soucis, ces problèmes. Comment vit-il, vit-elle cette situation ? Quels sentiments cela suscite chez lui ? Dans quel état émotionnel cela le met-il ? Est-il en colère, plein d'amertume, submergé de tristesse, vibrant de haine, étouffant de rage ?

« Comment vivez-vous cela ? » est une question rarement refusée par les appelants. Elle fait sens pour eux, pour elles. Elle signe notre intérêt, notre empathie.

Alors que les questions factuelles qui portent sur l'histoire qui vient d'être exposée, comportent le double risque d'apparaître intrusives et/ou de tomber à côté d'une situation dont la complexité nous échappe.

## Et la recherche de solutions...

Car notre compétence est faible, voire inexistante, sur le sujet de l'appel.

Il est parfois (souvent ?) utile de le rappeler à l'écouter : nous ne sommes ni médecins, ni juristes, ni sexologues, ni psychologues, ni assistantes sociales, ni ... que sais-je encore ?

Notre compétence réside en notre capacité d'accueil inconditionnel et non jugeant, en notre empathie, et surtout en notre conviction que l'appelant, qui se collette avec son problème depuis longtemps, est infiniment plus compétent que nous, a fortiori plus capable de le prendre en charge, voire de le résoudre.

Nous sommes non-compétents, non sachants, et par voie de conséquence, nullement aptes à chercher ou à trouver des solutions pour eux (ou pire, à leur place).

Mais tout à fait prêts et équipés pour les accompagner dans leur quête de solutions s'ils, ou elles, sont dans cette disposition.

Et tout à fait prêts et équipés pour les écouter s'ils ne désirent qu'exprimer leur rancœur envers leur famille maltraitante, parler sans fin de leur tristesse depuis la mort de l'être aimé, hurler leur révolte devant l'injustice qui leur a été faite, décrire les souffrances qui les ravagent. Écouter la personne, c'est comme marcher à ses côtés sur un chemin. Personnellement j'imagine un sentier le long d'un canal paisible, bordé de peupliers, sous un ciel bleu avec quelques petits nuages : aller à son rythme, marcher vite si elle presse le pas, s'arrêter quand elle veut réfléchir, lambiner si elle n'est pas dans la hâte. L'accompagner, tout simplement.

# Les humiliés, du silence à la rage

En écoutant sur YouTube Olivier Abel, auteur du livre « de l'humiliation »

Ed. Les liens qui libèrent, 2022

Martine Quentric

**P**hilosophe, ancien directeur de la revue Esprit, ancien doyen de la faculté protestante de Paris, Olivier Abel explore à différents niveaux : psychologique, sociologique, économique, politique, le phénomène de l'humiliation devenu prégnant dans nos sociétés.

Elle est partout, au quotidien, dans les faux compliments qui accablent, dans l'humour noir, les sarcasmes qui semblent comiques à certains mais sont graves pour d'autres, au travail pour asseoir un rôle dominant, dans les relations qu'on aurait cru amicales, sur les réseaux qui n'ont de sociaux que le nom tant l'insulte y vole bas et les harcèlements y fleurissent.

L'humiliation offense, ridiculise, elle fait taire la personne visée, ou l'oblige à s'auto-dévaluer pour tenter de se faire accepter, de séduire par sa soumission. Elle ruine la confiance en l'autre et le respect de soi. Les spectateurs, souvent insensibles, passent sans voir, rient, se taisent ou renchérissent.

L'humilié est souvent le plus faible, le plus fragile, celui qui déjà doute d'avoir le droit à la parole, car il n'est pas sûr d'être pleinement citoyen : lui qui appartient à une minorité, sociale, culturelle, religieuse, sexuelle, raciale, ou qui est handicapé, malade physique ou mental, indigent, de ceux auxquels on laisse entendre qu'ils ne servent à rien, qu'ils nous pèsent, qu'ils feraient bien de traverser la rue pour trouver du travail, et aussi les victimes que la justice récuse, voire qu'on accuse d'être coupables...

Les médias comme la radio et la télévision diffusent largement des moments où les personnes interviewées sont interrompues, critiquées, sans que le temps d'une réponse cohérente leur soit attribué. On pourrait croire que ces invités de la presse, qui font des

carrières visibles et valorisées, sont au dessus de tout cela. Mais est-ce humainement possible ?

Autrefois dit Olivier Abel, l'humiliation venait du plus fort, du plus riche, et tombait sur « les autres ».

Aujourd'hui, il suffit de ne pas être « in », de pas pas tout comprendre aux nouvelles technologies, de dépendre de quelqu'un ou de quelque structure.

Les institutions, qui devraient être au service de tous, ont vite exclu les « citoyens de seconde zone », ceux qui ne peuvent pas faire leurs dossiers sur internet par exemple, ou qui dépendent d'un accord sur un dossier pour enfin vivre « normalement ».

Il y a ceux qui hurlent haut et fort qu'on les humilie. Ce ne sont pas nécessairement les victimes les plus atteintes : les vrais humiliés ne le disent pas, leur parole est rentrée, ils n'osent pas ou n'ont pas les mots.

Les effets de l'humiliation sont durables, douloureux, parfois dévastateurs. Si un jour ces humiliés sortent du silence sous l'effet de la souffrance et de la rancune, ce n'est pas dans une parole publique et posée, mais dans une révolte, une violence incontrôlable qui pourrait sembler sans rapport avec ce qui s'est passé antérieurement, un besoin de vengeance qui balaye tout car il n'y a plus rien à perdre. La parole de l'humilié passe alors de dérisoire à fanatique.

Si nous cessions de discréditer la parole de bien des personnes ? Qui est crédible, digne de foi ? Sommes-nous si sûrs d'avoir raison, ou aurions-nous trop peur de remettre nos convictions en question ?

Celui qui parle peut se tromper, il peut ne pas comprendre, mais pourquoi d'abord dire « non » ? Même si il nous semble dans l'erreur, ne peut-on d'abord l'entendre, comprendre ce qui explique son point de vue, voire

son besoin de tordre la vérité ?

Les paroles qui doutent, qui repoussent brusquement ce qui est dit, qui nient même l'humiliation, ne passeront pas : elles ont brûlé leurs victimes et la cicatrice restera.

Si nous repensons le lien social ? Il y a un imaginaire de l'émancipation, du détachement, de la suprême autonomie, mais les humains sont interdépendants ; l'oublier, refuser toute dette à l'égard de quiconque, c'est cesser de faire société.



# L'écoute rogérienne est elle toujours appropriée?

L'écoute à S.O.S Amitié repose sur « l'écoute active » de Carl Rogers,

efficace dans de nombreuses situations mais pas toutes !

Elle a changé en 60 ans. Prenons conscience de cette évolution et enrichissons

notre manière d'écouter, car les mentalités, la manière de communiquer,

et l'attente des appelants ont considérablement évolué.

Utilisons tous les outils, toutes les ressources proposés par Carl Rogers,

mais aussi par ceux qui ont poursuivi ses recherches.

Jean-François SAINT-BASTIEN

**S**i l'écoute est bien centrée sur la personne - ici l'appelant - il faut garder à l'esprit que notre démarche est de nous centrer sur le ressenti de l'appelant et non sur son histoire. Le but premier de l'écouter, c'est d'accueillir l'état émotionnel de l'appelant, de l'acter, et de lui offrir un espace que j'appelle « le coussin émotionnel » sur lequel il va pouvoir poser son problème, son état au moment où il appelle.

Ce n'est pas tant ce qu'il dit qui nous importe mais comment il le formule et **comment** l'amener à répondre lui-même à **pourquoi** il l'exprime ainsi. Alors, il pourra travailler à la résolution intrinsèque de son problème, le **quoi**. Notre objectif est de permettre à l'appelant de prendre du recul sur sa situation et sur la manière dont il la vit, voire à changer son point de vue, sa posture.

## Thé ou chocolat?

Premier écueil : démontrer ma propre capacité à accueillir cet état émotionnel.

La congruence, c'est la cohérence entre ce que je dis, ma communication verbale, et comment je le dis, la communication paraverbale (intonation, hauteur de la voix, sourire...). Rappelons-nous que la part la plus importante dans la communication, le non-verbal, est transposée au téléphone. Aussi, prendre l'écoute suppose d'être en pleine forme émotionnelle. Si je suis fatigué ou stressé, je risque de ne pas être en mesure de repérer l'état émotionnel d'autrui ni, surtout, de l'accueillir. Nous verrons juste après pourquoi. De même, lorsque l'appel que je viens d'achever m'a particulièrement marqué, je dois quitter l'écoute, aller manger un morceau de chocolat, me faire un thé ou tout autre action qui me permettra de me reposer.

**Prendre l'écoute suppose d'être en pleine forme émotionnelle. Si je suis fatigué ou stressé, je risque de ne pas être en mesure de repérer l'état émotionnel d'autrui ni, surtout, de l'accueillir**

Reprendre un appel juste après, c'est risquer de faire semblant d'écouter. L'appelant pourra le détecter, son état émotionnel augmentera et bloquera l'échange, l'écoute.

## Quand la coupe est pleine

Notre esprit est composé d'une part des compétences qui nous permettent de raisonner, de réfléchir et, d'autre part, de nos émotions. Je l'illustre par une coupe emplie de deux liquides antagonistes. Tant que compétences et émotions sont à l'équilibre, je suis en mesure de gérer mes problématiques (ma coupe ne déborde pas). Mais si les émotions prennent le pas et dissimulent, certes sans les faire disparaître, nos compétences, nous ne sommes plus en état de trouver des solutions, de rationaliser la situation. Nous avons l'impression de tourner en rond, d'être dans un vide sidéral. Ce débordement émotionnel massif est souvent l'état dans lequel un appelant suicidaire appelle. Il n'a plus de solution ni les moyens intellectuels d'en chercher, a fortiori d'en trouver. Son cerveau est indisponible ! L'appelant est donc indisponible et l'écoute active n'est plus efficace à ce moment là.

Mon objectif sera de lui permettre de vider le trop plein émotionnel pour rendre à nouveau visibles les compétences qui vont lui permettre de travailler sur son problème. Il me reste à me faire le plus petit possible, à stimuler de manière minimale l'appelant, à me taire et à attendre, en ponctuant de temps en temps d'une onomatopée ou d'un mot bref, pour simplement marquer que je suis toujours à l'autre bout du fil.

## Cris et chuchotements

C'est sans doute une situation frustrante pour moi, écoutant, réduit à l'inactivité. Du moins en apparence, puisque toute mon attention sera alors portée sur ce que je perçois (bruits environnant l'appelant, hoquets, soupirs, pleurs, sanglots, cris même, etc...). Mais attention, il s'agit d'essayer de comprendre le contexte dans lequel il se trouve mais d'éviter de l'interpréter, la plus grande difficulté dans nos écoutes !

Son appel peut se faire par le biais de deux attitudes contraires : le repli (silence, pleurs, ...) ou le tumulte (cris, paroles mal ou non contrôlées, ...).

Lorsque j'aurai repéré cet état, il me restera à attendre que l'appelant vide le trop plein émotionnel de sa coupe et retrouve un équilibre au moins partiel entre compétences et émotions pour pouvoir échanger. Alors, je pourrai revenir à une écoute active en formalisant l'émotion que je perçois chez lui et en l'affirmant.

**Son appel peut se faire par le biais de deux attitudes contraires : le repli (silence, pleurs, ...) ou le tumulte (cris, paroles mal ou non contrôlées, ...).**

Un nouvel écueil se profile à l'horizon : le manque d'informations, de connaissances de l'appelant autour du sujet qui le préoccupe. Si je ne veux pas être un « écoutant -Titanic », je dois éviter l'iceberg consistant à lui fournir des éléments sortant de mon rôle d'écouter, en risquant devenir un téléconseiller, hors du champ de l'écoute chez S.O.S amitié. Ma démarche sera de l'aider à prendre conscience de ce déficit et de l'accompagner, l'encourager pour qu'il cherche où trouver ces informations. Toutefois, je dois rester sur ma perception de l'état émotionnel de mon interlocuteur. Je veux dire qu'il est, pour moi, fondamental de renvoyer clairement à l'appelant cet état pour lui permettre d'en prendre formellement conscience. Cela implique de lui parler de manière engagée (inquiète pour lui, compatissante, ...). Vouloir réagir à un état émotionnel de manière neutre peut donner l'impression d'une certaine indifférence, pas d'une écoute active !

## Coussin émotionnel

Dans un premier temps, le questionnement peut être utile. Si j'ai du mal à percevoir quelle émotion éprouve l'appelant, je peux par exemple tout simplement le lui demander : « en ce moment vous vous sentez plutôt triste ou plutôt en colère ? ». Je peux aussi réagir sur l'intensité de son émotion : « là, maintenant, vous êtes un peu triste ou très triste ? ». Dans

tous les cas, il me faudra absolument prendre véritablement en considération son état émotionnel et l'acter.

Lorsque je veux acter un état émotionnel, je ne le fais surtout pas avec une question. Quand je me suis fait mal et que l'on me pose la question fatale : « tu as mal ? » Quelle est ma réaction ? Poser la question, c'est en douter et provoquer une réaction contre-productive. Au contraire, l'affirmer sereinement, « ah oui ! Tu t'es vraiment fait mal », c'est intégrer le fait, prendre en compte l'émotion qu'il provoque et offrir de manière assertive mon « coussin émotionnel ». La relation d'aide peut s'instaurer maintenant.

Écouter, ce n'est donc pas poser n'importe quelle question, mais savoir quand elles sont nécessaires et, au contraire, quand il faut savoir s'affirmer. Ce sera le cas quand l'appelant m'exposera sa situation qui heurte mes valeurs. Mettre de côté mon désaccord avec lui, c'est prendre le risque de devenir manipulateur ou de créer un climat de manipulation là encore contre-productif. Inconsciemment, je risque de vouloir lui faire accepter mes valeurs, mon point de vue. Tant que ce désaccord ne sera pas clarifié, je ne suis pas dans l'écoute active. Une fois les positions de chacun éclaircies, je peux écouter l'appelant et apporter toute ma technicité en la matière pour lui permettre de chercher (et trouver si possible) une solution à son problème, sans interférer avec mes convictions. C'est parce que l'appelant aura besoin que quelque chose change, qu'il sera motivé pour le faire, que je pourrai lui apporter mon soutien par l'écoute active.

Un outil peut m'aider dans ce cas (entre autres) : la métacognition. Dans notre cas, il s'agit d'être en permanence ou presque conscient de ce que je pense et de ce que je ressens. Voilà un joli sujet à traiter en formation continue des écouteurs !

## C. Rogers, mais encore...

La relation d'aide par téléphone que propose S.O.S Amitié est basée sur l'écoute active de Carl Rogers. Cette technique de communication a largement prouvé son efficacité dans de nombreuses situations. Elle s'invite même dans le management en entreprise, dans les écoles de commerce pour mieux vendre...

Elle reste le socle de notre pratique d'écouteurs. Pourtant, dans certaines situations, il est nécessaire de sortir volontairement de cette pratique pour mieux y revenir ensuite. Cela suppose de maîtriser autant que faire se peut cette technique et les biais qu'elle peut rencontrer, donc de pouvoir ouvrir son champ de compétences à l'écoute avec d'autres outils, ponctuels, facilitateurs dans une situation particulière.

Dans nos postes, il me semble important de proposer des ateliers d'entraînement à l'écoute active, basés sur des exercices à partir de mises en situation qui permettront un approfondissement de notre perception et de notre acuité dans la relation d'aide par téléphone et par l'écoute rogérienne. Un sujet de formation continue à explorer...



# Temps de crise, temps d'écoute

Temps forts de la conférence de Madame Dan Ferrand-Bechmann  
à S.O.S Amitié Marseille le 17 novembre 2022

**Temps de crise ? Malaise dans la civilisation<sup>1</sup>**  
Le mot crise en chinois s'exprime par 2 idéogrammes : danger et opportunité... car le monde se transforme perpétuellement selon un processus alterné de deux forces opposées, combinatoires et complémentaires.

Dans le même ordre d'analyse, Boris Cyrulnik<sup>2</sup> parlait de résilience : la capacité à résister en dépit de l'adversité, la possibilité de se reconstruire. Il prenait l'exemple des rescapés des camps de concentration, mais l'expérience de la crise sanitaire peut servir de terrain de réflexion.

Le mot crise transposé dans l'environnement économique et social, doit être pris dans l'acception de trouble et de déséquilibre collectivement ressenti, de moment critique, voire de malaise au sens de crise des valeurs et d'anomie, comme l'appelait Émile Durkheim.

## Vulnérabilité et souffrance au niveau global

Il y a diverses crises : économique, avec un afflux de réfugiés, politique...

Selon Paul Ricoeur<sup>3</sup>, il y a des petites crises et des crises globales liées à la modernité. La crise est celle du présent par nature confus, puisque les conflits qui le traversent ne sont pas résolus.

La crise sanitaire et le confinement ont été des moments de crise et de catastrophe, de mort et de souffrance, surtout pour les personnes vulnérables.

On ne savait plus ce qui était crédible (les masques, les courriers et les courses en quarantaine...) et ce qui était légitime (les pass sanitaires, les restrictions de liberté, l'arrêt des obligations scolaires...). Il s'agissait alors de comprendre, d'expliquer, de décrypter une société devenue erratique et folle.

On a craint, et observé, de graves dangers comme des violences à l'intérieur de groupes ou de familles dans des espaces en suroccupation.

Malgré tout se dessinaient des opportunités comme le télétravail et le resserrement des cellules familiales.

## L'anomie

Le temps de crise est un temps d'anomie : « une absence et un changement de normes » dit E. Durkheim. Tous les repères et les barrières tombent. La crise frappe surtout les plus vulnérables, les plus isolés, ceux qui ne « tirent pas leur épingle du jeu », qui sont dans le brouillard et la confusion, et ne savent ou ne peuvent tirer profit des opportunités liées à la crise.

La montée de l'individualisme a fait éclater les structures du monde traditionnel, a conduit à une profonde crise sociale qu'E. Durkheim<sup>4</sup> interprétait avant tout comme une crise morale. Sa réponse était de pouvoir fonder la cohésion sociale sur la solidarité fonctionnelle et mécanique liée à la division du travail.

Le confinement a changé considérablement les relations et modes de travail (à distance), la clinique et les contacts avec les médecins, les comportements d'achat, mais aussi les styles de vie, les pratiques de consommation, de loisir sportif et culturel.

Ces changements ont été cruellement inégalitaires, la crise à accentué la fragilité des personnes les plus en difficulté.

## Rigidité et résilience

Soulignons encore que paradoxalement la crise apporte et a apporté des éléments positifs relevés par les sociologues.

Dans des administrations, quand elles n'étaient pas désertées, dans des entreprises et dans des associations, elle a permis de renforcer l'esprit d'équipe et d'atténuer sensiblement les conflits, au moins de façon provisoire.

Après une crise et même sans révolution, les sociétés évoluent et se reconstruisent : Michel Crozier<sup>5</sup> décrit comment les « cercles vicieux bureaucratiques » qui rigidifient l'organisation et bloquent toute capacité à évoluer et à s'adapter, sont bousculés. Il prend comme modèle mai 68 qui a débloqué bien des bureaucraties. Il a montré aussi le désarroi d'intellectuels et insistait sur la manière dont les sociétés avancent par crises.

1. Freud Sigmund, Malaise dans la civilisation, paru en 1930, PUF

2. Cyrulnik Boris, Un merveilleux malheur, Odile Jacob, 1999

3. Ricoeur Paul, La Symbolique du mal. Philosophie de la volonté, « La terre éthique », Paris, Éd. du Seuil, coll. Points, 2009.

4. Durkheim Emile, De la division du travail social, Paris, PUF, 2013. mais aussi Le Suicide, Flammarion, 2014

5. Crozier Michel, La Société Bloquée, Persée, 1972

Autour du covid, on a pu voir des phénomènes de désinstitutionnalisation, de décrystallisation (comme la neige qui fond). Ils peuvent offrir une opportunité : on est dans le « tout est permis », les relations entre les personnes changent, il y a une proximité liée au partage d'émotions.

Il y a eu échange de conseils, de services, de courses, des socialisations nouvelles, dans des immeubles, des quartiers... Le nombre de bénévoles a augmenté dans certaines associations, du fait d'une prise de conscience de la solitude des personnes et de la découverte de situations difficiles. Les candidats bénévoles ont été aussi poussés vers les autres par leur propre isolement. Aller vers les autres leur apportait beaucoup.

En conclusion sans nier les souffrances psychologiques, économiques et sociales, ces situations terribles qui jalonnent et suivent une crise, nous devons aussi regarder les effets positifs qu'une prise de conscience a sur le lien social et l'engagement associatif.

## Le rôle social de l'écoute

Didier Sicard parlait de lumière dans la ville<sup>6</sup>. Valeur rare, l'écoute est un bien gratuit qui n'a pas de prix tant il est important.

Écouter c'est tendre l'oreille comme on donne la main. C'est aussi comprendre plus qu'expliquer ou excuser.

Ne pas écouter, c'est prendre une forme de pouvoir, créer une insécurité et nier la personne.

L'écoute, c'est enfin l'humanité, faite de bienveillance, sollicitude, soutien, soin de l'autre, empathie, au lieu des robots inhumains, des médecins pressés, des écoutes perverses (via internet, etc...).

Mais il y a des limites à l'écoute : écouter ce n'est pas toujours aider, ce n'est pas la solution aux problèmes, c'est une voie vers une solution. En donnant la parole à ceux qui ne l'ont pas, en les entendant, on leur permet de trouver eux-mêmes leur solution.

Comme dans toute forme d'engagement altruiste, les bénévoles peuvent se fatiguer<sup>7</sup>, être en « burn out ».

## Qui écoute ?

Des professionnels rémunérés : les psychologues et autres détenteurs d'un savoir psychothérapeutique, les acteurs de l'aide et de l'assistance, les groupes d'entraide et de parole, et ceux qui font de l'accompagnement.

Mais aussi des « oreilles » occasionnelles : kinésithérapeutes, coiffeurs, chauffeurs de taxi, barmen... Quelquefois les distants, auxquels on se raconte, sont plus proches !

Enfin, il y a les proches, parents ou amis, collègues. Mais ils ne sont pas toujours les meilleurs interlocuteurs tant les nœuds de relation et d'affection peuvent être complexes. Ils sont proches principalement par le partage de l'émotion et des souvenirs.

Les plateformes téléphoniques publiques ou privées, tenues par des bénévoles ou des professionnels, sont inscrites maintenant dans les temps d'urgences, y compris dans l'arsenal de l'État.

Le bénévolat est une posture d'égalité et non d'expert. C'est un monde social très divers, ses frontières sont troubles au sens où une infirmière qui prolonge sa présence au chevet d'un mourant est bénévole, où un étudiant qui s'engage à la Ligue contre le cancer valide son diplôme tout en aidant des malades<sup>8</sup>. Parmi eux, ou proches par leurs caractéristiques, combien de militants, d'activistes et de dissidents qui franchissent les frontières de la loi pour défendre leurs idées ?

## À S.O.S Amitié

Grâce à un changement informatique indispensable, la crise a mis à la disposition des écoutants un matériel performant. Cela a apporté un grand changement, une opportunité : celle de répondre de chez soi alors que depuis la naissance de l'association, ils répondaient d'un lieu dédié. Le confinement a rendu inévitable ce qui était impossible auparavant, car inscrit dans la « pierre » de la charte. L'écoute à domicile s'est avérée indispensable pour rester présents pour les personnes seules ou désespérées pendant l'année 2020. La pratique perdure et permet aux bénévoles de ne pas circuler la nuit dans des endroits parfois incertains, ou sans moyens de transport public.

## En conclusion

Dans les crises, et même en amont et en aval, les bénévoles écoutants sont une ressource précieuse car la solitude et l'isolement multiplient les angoisses et les souffrances.

6. Ferrand-Bechmann Dan, L'Écoute au Coeur du Métier Bénévole, ED ; Chronique Sociale, Lyon 2020, Préface de D.Sicard

7. de Tregomain Dorothée, cité dans une article de la revue de S.O.S Amitié n°181, 2022

8. Ferrand-Bechmann Dan (ss dir), Trouble dans le Bénévolat, Ed. Chronique Sociale, publication en 2023

# On en apprend tous les jours !

Zineb Ourchani

Alors que l'année s'achève et que l'heure de bilans en tous genres sonne, nous nous sommes demandé quel était celui d'un nouvel écoutant au bout d'un an. Nous avons consulté et compilé les ressentis de plusieurs d'entre eux.

Ça y est ! Après s'être lancé et avoir passé la phase des candidatures, celle des (trois !) entretiens de recrutement, celle des longs mois de formation pratique, et après avoir bloqué deux week-ends dédiés à la formation théorique, nous voilà enfin écoutants chez S.O.S Amitié ! Armés des apprentissages sur l'écoute active, de la charte éthique de l'association qui sera le texte de référence durant toute la durée de notre engagement, et des outils qui en découlent... c'est à nous !

Nous, seuls. Car oui, nous avons été prévenus, la nature du bénévolat chez S.O.S Amitié est solitaire. Et cette solitude contraste de plein fouet avec la période de formation durant laquelle l'écoutant stagiaire est toujours entouré. Ici, les expériences divergent. Certains mettent un temps à s'habituer et à mieux vivre leurs écoutes, tandis que d'autres s'épanouissent au contraire dans cette ambiance plus intimiste et propice à se concentrer sur l'appelant.

Force est de constater que le temps passe vite... tout est relatif bien entendu. Dès lors la crainte d'être trop esseulé s'estompe avec la régularité des réunions de partage et des échanges entre pairs. L'intérêt des partages apparaît également plus grand au fil du temps. Certains stagiaires ne voyaient initialement pas « l'utilité de décortiquer des appels qui n'étaient pas les nôtres pendant deux heures ». Les écoutes viennent interroger leurs pratiques et leurs certitudes. Les temps de partage deviennent plus riches à mesure que l'écoutant peaufine son art.

Cet art, c'est l'écoute active non directive sur laquelle il travaille depuis son arrivée. Un constat est unanime : à force de pratiquer, cette écoute devient de plus en plus comme une seconde nature, et la concentration durant les appels est moins sur le bon usage des outils tels que la reformulation ou le silence pour y parvenir, que sur ce qui se passe avec

l'appelant. En bon élève, le nouvel écoutant a à cœur de faire une bonne écoute, de bien faire. Mais ce prisme par lequel il évalue ses écoutes, il en vient à le questionner. Puisqu'il écoute selon les règles de la charte et en utilisant les outils prévus, qu'il essaie de créer un lien avec l'appelant pour ensemble tenter de clarifier sa situation, tout cela avec les paramètres de l'appelant qui lui sont inconnus et parfois défavorables, peut-il vraiment qualifier ses écoutes comme bonnes ou mauvaises ?

La charte, justement. L'anonymat est la règle absolue à respecter, nous en comprenons les raisons et les bienfaits, pourtant dans la pratique nous nous rendons compte que les appelants ne nous facilitent parfois pas la tâche : « Mais dans quel coin est-ce que vous êtes, vous ? » ; « Et c'est comment votre prénom ? » ; « Je ne sais pas si vous comprenez ce que je vis, vous êtes psychologue ou médecin quand même, non ? ». Ces questions reviennent très souvent, elles font débat chez les écoutants quant à la façon d'y répondre, et l'écoutant stagiaire devenu grand devra trancher seul, puisque pendant sa formation il a vu que ses formateurs ne s'accordaient pas non plus sur ce point. Il semble que la posture que nous choisissons à cet égard soit la première action dans notre indépendance !

La première constatation pour les nouveaux écoutants, d'où qu'ils soient, est bien celle des effets des écoutes sur leur propre personne. Il y a bien sûr les effets de ce que certains appelants relatent, qui peut entrer en résonance avec leur vécu, les émouvoir ou les blesser, ce qu'ils n'auraient parfois pas soupçonné. Mais il y a aussi, et c'est souvent une surprise, les évolutions qu'ils voient en eux. « Je trouve que je fais preuve de plus de patience avec mon entourage » ; « Je juge beaucoup moins et je prends moins les choses personnellement quand quelqu'un est désagréable, parce que je ne sais pas ce qu'il traverse. C'est super, non ? ».

Ce qu'il reste des appelants, de leurs histoires, du lien qui se crée lors de ces rencontres furtives et figées dans le temps, c'est indéniablement les émotions ressenties, parfois intensément, et l'exploration de soi-même qu'ils permettent. « Je suis venue pour aider les personnes qui n'arrivent plus à avancer et à y voir clair, mais je ne m'attendais pas à en apprendre autant sur moi-même ! ».

# Étiquetés “malades mentaux”

Et si on diagnostiquait trop vite ? Et si c'était une façon de ne pas écouter ?

Et s'il y avait d'autres solutions ?

Martine Quentric

Selon le CNRS dix à treize millions de Français souffriraient de troubles psychiatriques. En parallèle, « 87 % des français n'osent pas parler de leurs problèmes de santé mentale à leur famille »<sup>1</sup>. À côté de cela les termes « schizo », bipolaire, autisme, « maso », angoisse, dépression, « trauma », harcèlement, pervers narcissique, agression sexuelle, etc... nommant de véritables maladies ou actes graves, sont souvent utilisés sans souci de leur vrai sens psychologique ou juridique, et génèrent alors une violence, par un diagnostic ou jugement à priori.

Nombre d'appelants s'annoncent bipolaires ou schizophrènes. Or, en prenant le temps de les écouter, nous découvrons souvent qu'ils se sont auto-définis : aucun psychiatre n'a porté un diagnostic. Et quand bien même : Il y a autant de façons d'être malade que de patients !

Faut-il pathologiser chaque émotion, détresse, différence ou changement d'humeur, et psychiatriser la société ?

Jacques A. Malarewicz relatant l'histoire de la psychiatrie, dit qu'en matière de souffrance psychique, il n'est pas toujours facile de trouver la frontière entre « normal » et « pathologique »<sup>2</sup>.

Il ne s'agit pas ici de remettre en cause les diagnostics professionnels, les lois, les souffrances, le besoin de faire de la santé mentale une grande cause avec de vrais moyens ; mais de réhumaniser les mots.

Être déprimé face à des problèmes économiques, politiques, écologiques, et à des pathologies lourdes, est-ce être malade ou conscient ? Sigmund Freud envisageait le dépressif comme celui qui voit le monde tel qu'il est. Vu ainsi, être dépressif serait « normal » car la lucidité ne saurait être une maladie.

Quand l'angoisse paralyse, la peur et un peu de stress sont une forme d'énergie qui nous prépare pour faire face aux difficultés visibles ou prévisibles.

Dépression (à envisager comme une « dé-pression » : moment où corps et esprit disent « stop ! »), anxiété et angoisse ne sont pas nécessairement des signes de faiblesse. Elles arrivent souvent quand toute force est consumée par une longue lutte.

La dépression atteint, un temps ou longtemps, une personne sur cinq, partout dans le monde (car non, il n'y a pas de pays, civilisation ou culture, qui mette les humains à l'abri). L'étude réalisée par l'Institut Opinion Way en septembre 2021 dit qu'un tiers des français évalue sa vie négativement, que 19,9 % indiquent ressentir une dépression sévère à modérée, et que 21,1 % se disent souvent ou très souvent anxieux.

Les lignes d'écoutes, les groupes de partage, les psychothérapies, les séjours en milieu hospitalier, sont des moyens pour soutenir les personnes en souffrance, et les aider à trouver leur chemin de résilience.

Ainsi, le « Réseau des Entendeurs de voix » a permis à des personnes touchées par ce phénomène, d'être comprises, déstigmatisées, et de retrouver une vie apaisée malgré les voix. Et la reconnaissance des difficultés à se reconnaître dans une assignation sexuelle figée a soulagé bien des personnes.

Une pratique, initiée aux USA, consiste à faire établir par le patient une liste de modalités efficaces pour lui lors de crises. Il la remet à une personne de confiance

1. Cerveau et Psycho, mars 2021, chiffres d'un sondage réalisé par YouGov France pour Qare

2. « La folie dans tous ses états », J.A. Malarewicz, psychiatre psychothérapeute, Humensciences, 2022

qui interviendra si nécessaire. On a pu constater ainsi une chute de 30 % d'hospitalisations sous contrainte ! Au fil des siècles, on ne demandait pas l'avis des premiers concernés par la santé mentale. Sitôt un individu estampillé malade, son humanité dans toute sa complexité disparaissait derrière le diagnostic... En France, il a fallu attendre le début des années 2000 pour que la voix des usagers

soit entendue et qu'un changement commence à s'opérer, tant dans les conceptions du trouble mental que dans l'approche moins portée sur les troubles et plus centrée sur la personne<sup>3</sup>. Il y a une « Logique des troubles mentaux » écrivent J.J. Wittezaele et G. Narbonne dans leur livre publié au Seuil en 2016. Comprendre cette logique d'évitement, de contrôle, de croyances, d'interactions avec le milieu...

peut orienter vers des procédures efficaces pour modifier l'équilibre dysfonctionnel identifié.

Comprendre l'histoire ou la logique de chacun pour aider, soutenir, ouvrir des portes vers l'avenir... Nous en revenons à « écouter » et entendre !

3. « Le rétablissement en santé mentale : quand les patients redeviennent des personnes », The conversation 19.X.2022, Caroline Munuera, Katia M'bailara, Simon Félix, Université de Bordeaux.

## Le syndrome de Calimero

La plainte permanente, la lamentation en boucle qui finit parfois par nous agacer, ont fait l'objet du livre « le syndrome de Calimero » par Saverio Tomasella, psychanalyste (Ed Albin Michel, 2017)

Martine Quentric

Ceux que Saverio Tomasella a nommés « Calimero », comme le petit poussin grognon avec sa coquille pour chapeau, se plaignent et, au cours d'un appel, voire sur plusieurs appels, répètent à l'infini une même histoire qui les désolent, mais qui nous paraît rarement aussi terrible qu'ils le disent.

Les écouter peut tourner au supplice car ils semblent ne jamais sortir du rail, aucune reformulation ne paraît les apaiser, et ils pourraient rester très longtemps en ligne sans jamais renouveler le propos.

Qui sont ces appelants ? Des personnes qui ont vécu de véritables injustices, humiliations, rejets, traumatismes, qui parfois n'ont même pas compris sur l'instant ce qui se passait à leurs dépens, puis qui n'ont été ni entendues ni soutenues, voire dont on s'est moqué, ou qu'on a rejetées parce qu'elles osaient dire ce qu'elles avaient subi.

Alors, craignant d'être de nouveau victimes, elles se méfient désormais de tout ce qui se produit, trouvant que les bus en retard, la queue au supermarché, les problèmes au travail, les incompréhensions en famille, les amis qui ne décrochent pas tout de suite leur téléphone, sont « évidemment » des injustices qui leur sont infligées.

Cependant, ces « Calimero » ne parlent pas du vrai drame qui les a ainsi formatés, ni de « la douleur qui les gangrène de l'intérieur », par gêne ou pudeur, mais surtout par crainte d'être à nouveau ni entendus, ni compris, ni crus, voire rejetés.

Bien sûr, il y a des « Calimero » qui estiment être inintéressants et n'avoient rien de valorisant à montrer ou dire. Ceux là entretiennent, par paresse ou calcul, des situations pourrissantes afin d'attirer l'attention, parce que les jérémiades déclenchaient de l'intérêt et des actions favorables

de leur entourage dans leur enfance. Mais ce n'est pas la majorité d'entre eux.

Pour la plupart, ils ont besoin d'exprimer une plainte légitime mais enfouie, de montrer qu'ils souffrent, d'être enfin reconnus.

Les aider consiste bien sûr à écouter la « plainte-prétexte », puis à tendre la perche pour qu'ils sachent que nous avons compris qu'une souffrance intime, profonde, ancienne, les ronge, et que nous accepterions de les entendre parler de cette souffrance-là, que nous serions capables de l'accueillir en n'étant ni juges, ni pleins de doutes, ni railleurs, qu'ils pourraient être vraiment entendus par nous !

Il s'agit aussi de les amener à dire de façon factuelle ce qu'ils ont vécu : partant de la description de la situation à celle des émotions traversées en ce temps là, jusqu'à décrire les émotions encore présentes aujourd'hui.

Ceci leur permettra de sentir qu'ils n'ont plus besoin de gémir pour être écoutés, entendus, compris. Car, quelqu'un qui ronchonne vaguement sur tout et rien ne saurait trouver une solution concrète à ses difficultés, ni trouver de l'aide auprès de proches lassés par des gémissements ou blâmes permanents.

Lorsque le traumatisme ancien est énorme, que ni les amis, ni les proches, ni leur médecin qui ne voit que leur corps malade, ni l'écoute d'SOS Amitié ne pourraient résoudre ou dissoudre la souffrance, il est nécessaire d'amener l'appelant à comprendre que tout ce que nous pouvons faire c'est écouter, mais que ce problème là nécessite probablement une aide professionnelle.

Même si, lorsque la vraie douleur paraît, l'écoute bienveillante est un des supports de résilience.

# Hypersensibilité et fragilités

Catherine Tigrid

La personne « HP » fonctionne sur le mode émotionnel. Ce sont l'hyper réactivité et l'intensité de ses émotions qui la différencient de la norme. Elle a une capacité à ressentir plus, plus fort, plus vite... plus brut... Des joies explosives aux gouffres de tristesse, il n'y a qu'un pas...

Cet appelant m'a particulièrement touchée 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, pour 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 mots des maux 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. Je suis HP et hyperesthésique<sup>1</sup>, suite à un énorme mal-être, un infarctus, une artère qui a saigné, par chance j'ai survécu.

J'ai 35 ans. J'étais très sportif, j'encadrais des gens, j'enseignais, j'étais entouré de gens. J'ai tenu une phase de caméléon pendant 30 puges. Depuis 5 ans, y'a rien à faire, même avec les meilleurs psy ».

Pleurs.

« J'ai l'impression que je fais 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... (des maux ?) Cette femme m'a quitté. On avait les mêmes valeurs.

Chaque bouleversement émotionnel est une bombe atomique. Je suis condamné, je n'ai pas les codes ni la manière de fonctionner pour être heureux dans ce monde. La seule raison pour laquelle je ne me bête pas, c'est pour mes parents. Je me suis déjà ouvert les veines, seul.

J'ai toujours adoré la vie, la spéléo, les enfants, j'étais sauveur, j'adore le risque mais pas le danger, pas l'adrénaline. J'adore les gens, les regards, une tape dans le dos. Je tombe amoureux de tout le monde, mêmes les pires « crasses ». Je me rends compte que ça ne peut pas marcher. Le gros problème de l'hypersensible, c'est un paquet de bonbons ouvert à volonté. J'attire les mauvaises personnes.

Cette boule au ventre, c'est un coup de sabre, je suis lucide sur le monde qu'on vit, il n'y a aucune demi-mesure dans

mes émotions. Ça me fait souffrir, je n'y arrive pas, je supporte très mal quand je me comporte mal et quand les autres se comportent mal. Je culpabilise. Être HP, ça frôle l'autisme. Il y a des gens qui exploitent le chaos et le contemplent. Je ne peux pas le comprendre. L'inaction me rend malade. Je suis trop. La souffrance n'est presque plus là, je perds mon empathie. On a perdu le respect de l'environnement. Les gens s'enjambent dans la rue.

Et vous, ça va ?

Je ne supporte plus cette bien-pensance, alors qu'ils n'ont aucune consistance.

À chaque fois qu'on me fait des compliments, il y a toujours un moment où pour les mêmes raisons, on me dégage. J'ai toujours attiré les filles. Je suis un aimant à connasses, des filles qui ont des problèmes et cherchent un père.

Ça fait plusieurs jours que je suis attiré par les lames. Ça me fait vachement flipper de partir. Le pire sentiment, c'est de se sentir seul au monde ».

1. NDLR : L'hyperesthésie, permanente ou temporaire, caractérise une augmentation de la sensibilité de n'importe lequel des sens : vue, ouïe, toucher, goût et odorat. Elle peut n'affecter qu'un sens ou les concerner tous.



# Les écoutants

Merci au poète anonyme, et à Colette, Dany M, Marc P, Martine et Renée

## ... Les mots

**Colette**

Valère Novarina, dramaturge espagnol : « Les mots ne meublent pas l'espace, ils le font tenir debout ».

## ... Tchat

**Renée**

Les appels sur tchat paraissent souvent plus urgents; ils semblent parler de situations plus dramatiques qu'au téléphone. Comme si le tchat apparaissait encore plus anonyme et protecteur pour l'appelant, et facilitait l'expression de douleurs plus brûlantes.

## ... Des mots importants

**Marc P.**

L'anonymat est aussi revendiqué et apprécié par beaucoup d'appelants. L'intérêt de la plate-forme nationale, c'est justement de renforcer l'anonymat. Je crois que si SOSA était en local, je ne serais resté que 2 ou 3 années, car j'aurais craint de perdre l'anonymat et la distance que j'apprécie beaucoup, et j'y veille : Peu de personnes savent que j'ai cette activité bénévole... J'aide notre société, comme d'autres pourront me venir en aide, et comme d'autres m'ont apporté leur soutien dans le passé. Même si l'appelant annonce vouloir un avis ou discuter. J'aime écouter, en **silence**, sans rien proposer ; chose plus ardue en face à face ! Souvent, je réponds, « je suis là, je vous écoute, comme un ami sur un banc, ... ». Dernièrement, une appelante, qui d'abord voulait mon avis, m'a remercié de l'avoir laissé parler ! ... De la même manière je **questionne peu**. Et je me rends compte que c'est apprécié par les appelants

## ... L'habitude

**Martine**

Des appelants réguliers, très seuls ou grands malades incapables de sortir de chez eux par exemple, disent que les écoutants habituels leur manquent depuis qu'ils tombent un peu n'importe où en France. Dans leur solitude, ces voix qu'ils reconnaissaient formaient comme une « famille » pour eux. Et, en partage, un écoutant a dit que les « habitués » lui manquent : désormais il ne sait plus ce qu'ils deviennent... Car, il faut bien le reconnaître, certains nous touchaient, et même sans savoir ni qui ni où ils étaient, nous reconnaissions leurs voix.

# témoignage

## ... Accompagner

**Dany M.**

Elle a 27 ans très diplômée, assume des responsabilités importantes dans la fonction publique. Elle n'en peut plus, se dit au bout de l'insupportable. D'origine maghrébine, musulmane, elle est homosexuelle. Un secret dont elle devra toujours taire l'existence, aux risques d'être répudiée d'un côté, et d'un mal être profond de l'autre. L'impasse dans laquelle elle se trouve la plonge dans une obscurité dont la seule issue possible lui semble le suicide. Elle aime ses parents et elle craint que la révélation de ce qu'elle est, les tue. Nous prenons le temps d'explorer des alternatives : le départ, l'éloignement, l'acceptation de vivre coupée en deux, la rupture ou encore « disparaître ». Le problème demeure. Il lui reste à continuer d'organiser sa double vie en érigeant des cloisons étanches entre ces deux mondes, de façon à ce qu'ils ne se croisent jamais. Nous allons nous dire au revoir quand me vient une question. Connaissez-vous Kahina Bahloul ? C'est la seule femme Imam ayant ouvert une mosquée, en France. Elle écrit des livres décrivant la place des femmes dans la religion musulmane à l'aune d'une approche historique du coran. L'appelante est très surprise. Elle ne la connaît pas. Elle tape aussitôt son nom sur le net et s'empresse de me dire combien cette nouvelle est réconfortante. Cette fois ci, nous nous disons au revoir. Une porte s'est ouverte. Cela s'entend. Elle va mieux. Bonne route !

## LA PETITE VOIX

Poème d'un appelant

Elle est du jour ou de la nuit  
nuit après jour, jour après nuit  
Dès que je plie ou que je ploie,  
il y a la petite voix.  
Parfois d'un homme, souvent de femme,  
mais toujours d'un supplément d'âme,  
elle me rassure, elle me rassemble.  
C'est mon rempart, c'est mon armure  
contre le temps et ses blessures.  
Et si mes mots se font torrent,  
je sais des silences éloquents.

# Lexique du genre

Pour s'y retrouver, ou se perdre, dans le nouveau lexique du genre, de la sexualité et, pourquoi pas, de l'amour. Avec nos remerciements à LA VIE EN QUEER pour leur aide - <https://lavieenqueer.wordpress.com>

Carlo Roccella

Les études de genre sont un champ de recherche foisonnant, oscillant entre la recherche scientifique, entre anthropologie et sociologie, et l'engagement politique militant. La complexité et la richesse de ces approches a produit son propre lexique, qui a trouvé parfois sa place dans notre langage quotidien. Parfois vertige taxonomique, parfois quête d'une identité qui colle au plus près de notre intimité... essayons de nous en approcher pour ne pas « tomber des nues » en écoutant. Encore qu'il reste toujours pertinent de demander à l'appelant ce que « cela » signifie pour lui.

**Agenre** : terme auquel peut s'identifier une personne qui n'a pas de genre, qui ressent une absence de genre

**Androgyne** : un terme auquel peut s'identifier quelqu'un dont le genre présente à la fois des caractéristiques féminines et masculines. À ne pas confondre avec l'expression de genre (apparence) androgyne.

**Aromantique** : une personne qui ne ressent pas d'attirance romantique envers d'autres personnes.

**Asexuel-le** : une personne qui ne ressent pas d'attirance sexuelle envers d'autres personnes

**Avertissement** : signale que l'article va contenir des mots ou discuter de sujets qui peuvent mettre mal à l'aise, ou déclencher un trouble allant de la tristesse à l'excitation, voire un trauma, pour certaines personnes.

**Bigenre** : un terme auquel peut s'identifier une personne ayant deux genres, en même temps, ou l'un après l'autre de manière fluide.

**Binaire** : adjectif qui qualifie quelque chose qui est construit sur deux entités. Le système de genre homme/femme est binaire. Les genres binaires sont homme et femme car ils font partie de ce système.

**Biphobie** : oppression envers les personnes bisexuelles, biromantiques et pansexuelles par extension.

**Bisexual-le/biromantique** : une personne attiré-e sexuellement/romantiquement par plusieurs genres (ce peut donc être tous les genres et inclure les personnes non-binaires).

**Cisgenre ou cis** : une personne qui s'identifie au genre qui lui a été attribué à la naissance est cisgenre.

**Cisnormatif** : désigne un système social, un comportement ou une pensée dans lequel il est considéré que la norme est d'être cisgenre.

**Déconstruction** : se dit d'un processus qui consiste à déconstruire les idées oppressives apprises via la société.

**Demi-genre** : s'identifier partiellement à ce genre et partiellement à autre chose (voir aussi demi-fille, demi-garçon).

**Dysphorie de genre** : inconfort, anxiété voire dépression résultant du fait de ne pas vivre dans son vrai genre. Elle peut être sociale (par exemple via l'utilisation des mauvais pronoms) et/ou physique (par exemple à cause de la poitrine, considérée comme une marque féminine par la société). La dysphorie peut impacter le fonctionnement quotidien de la personne.

**Femme transgenre ou femme trans** : terme auquel peut s'identifier une personne AGAM (assignée garçon à la naissance, dont le genre est femme)

**Féminisme** : mouvement pour l'égalité des genres

**Fluide / Genre-fluide** : terme auquel peut s'identifier une personne dont le genre fluctue entre plusieurs genres différents (binaires ou non binaires), de manière prévisible ou non, selon les situations, les périodes.

**Genre** : l'identité de genre est le sentiment d'être une femme, un homme ou un autre genre, c'est une identité intrinsèque. Elle se forme selon des facteurs sociaux et psychologiques complexes. Le genre est à différencier de l'anatomie.

**Hétéronormatif** : désigne un système social dans lequel il est considéré que la norme est d'être hétérosexuel.le et hétéroromantique ; désigne par extension tout comportement ou pensée conditionnés par cette norme.

**Homme transgenre ou homme trans** : terme auquel peut s'identifier une personne AFAN (assigné fille/femme à la naissance)

**Homophobie** : oppression envers les personnes homosexuelles et/ou homoromantiques.

**Inclusif (politique)** : l'inclusivité en militantisme c'est inclure les personnes opprimées dans son discours et ce de manière respectueuse et sensibilisée.

**Inclusif (genre grammatical)** : un genre grammatical servant à parler d'un groupes de personnes de genres différents ou d'une personne de genre inconnu ou d'une personne non-binaire qui le souhaite. Se forme en général avec des ponctuations entre le masculin et le féminin (content.e, content-e, content'è, content•e) mais un travail est fait pour élaborer une vraie forme grammaticale.

**Intersectionnalité** : concept illustrant l'intersection des oppressions vécues par les femmes noires de classes défavorisées (sexisme+racisme+classisme). Le terme s'est étendu à toutes les autres formes de cumul d'oppressions

**Intersexe** : personne dont les organes génitaux, les organes reproducteurs ou les chromosomes ne peuvent être définis comme étant typiquement « mâle » ou « femelle ». Ce n'est donc pas un genre mais il existe des genres réservés aux personnes intersexes. (À noter qu'on n'utilise plus le mot hermaphrodite.)

**LGBTQIAAP+ (ou LGBTQ+ ou LGBT+)** : « Lesbienne, Gay, Bisexuel.le, Trans(genre), Queer, Intersexe, Asexuel.le, Agenre, Pansexuel.le, + ». + : tout les termes n'ayant pas été cités de manière à rendre l'acronyme plus inclusif. On parle en général de la communauté LGBTQ+.

**Maverique** : Maverique est un genre caractérisé par une autonomie et une conviction intime se rapportant à une conscience de soi entièrement indépendante de l'homme/masculin, la femme/féminin ou quoique ce soit qui dérive de ces deux concepts, tout en n'étant ni sans genre ni de genre neutre.

**Misogynie** : oppression envers les femmes, en général utilisé pour désigner les manifestations violentes du sexisme.

**Multigenre** : terme parapluie pour les personnes ayant plusieurs genres, alternativement ou simultanément (fluides, bigenres, trigenres, polygenres).

**Neutre** : un 3<sup>ème</sup> genre grammatical qui n'est ni féminin, ni masculin et est spécifique aux personnes non-binaires qui souhaitent l'utiliser (ce genre n'existe pas en français).

**Non-binaire** : Il s'agit d'un terme parapluie qui rassemble toutes les identités de genre qui ne se conforment pas au système binaire (donc ni exclusivement homme, ni exclusivement femme).

**Oppression** : elle peut être systémique, perpétuée par un groupe entier – dominant – envers un groupe entier – dominé –. Le groupe dominant bénéficie de privilèges injustes sur le groupe dominé. L'oppression se manifeste par des discriminations et violences.

**Orientation sexuelle** : se définit par l'attraction sexuelle que l'on éprouve pour les personnes d'un ou de plusieurs genres.

**Parapluie (ou terme parapluie)** : un terme qui rassemble plusieurs identités. Ex : non-binaire est un terme parapluie.

**Pangendre** : une identité faite d'une multiplicité de genres dont le nombre tend vers l'infini

**Polygenre** : un terme auquel peut s'identifier une personne ayant plusieurs ou beaucoup de genres.

**Polyamoureuse.euse** : orientation relationnelle dans laquelle on a le désir d'avoir plusieurs relations en même temps

**Privilèges** : avoir des privilèges c'est le fait d'appartenir à un groupe dominant et par conséquent de ne pas subir les oppressions et discriminations perpétuées par ce groupe envers les groupes dominés

**Queer (« étrange » en anglais)** : terme parapluie qui englobe toutes les identités de genre ou orientations sexuelles et romantiques qui diffèrent de la norme hétéro et cis. À l'origine c'était une insulte mais la communauté LGBTQ+ se l'est appropriée.

**Safe** : se dit d'un espace où les personnes concernées par une oppression sont à priori en sécurité car les personnes présentes sont suffisamment sensibilisées et respectueuses.

**Sexe** : classification sociale des êtres humains d'après leurs caractères sexuels primaires (organes génitaux) et secondaires (poitrine, barbe, voix...), leurs hormones (testostérone, œstrogènes...) et leurs chromosomes sexuels (X et Y). Dans la pratique, l'assignation du sexe à la naissance se base sur l'apparence des organes génitaux externes et très peu de gens connaissent leurs taux d'hormones ou de chromosomes.

**Sexisme** : discrimination basée sur le sexe

**Transgenre ou trans** : une personne qui n'est pas exclusivement du genre qui lui a été assigné à la naissance. Les personnes non-binaires peuvent s'identifier transgenres.

**TERF** : des féministes radicales qui excluent les personnes trans du mouvement.

**Transitionner** : décrit un parcours pour vivre dans son vrai genre. La transition peut être purement sociale (reconnaissance sociale de son genre, prénom, pronoms, vêtements, ...) et/ou physique (hormones, chirurgies).

**Transphobie** : oppression envers les personnes trans qui peut se manifester par de la transphobie ordinaire (genrer selon les corps, etc.), des discriminations, de la violence verbale et/ou physique.

# Bibliographie

## Livres :

– « **CONSOLATIONS, celles que l'on reçoit, celles que l'on donne** », *Christophe André, Ed. L'Iconoclaste 2022* – Les « psy' » semblent enfermés dans une tour d'ivoire, intouchés par les difficultés de la vie, survolant avec science les problèmes d'autrui. L'auteur nous avait déjà habitués à son pas de côté par rapport à l'image type. Mais voici qu'il tombe malade, qu'il vit un cancer et tout ce qui va avec, qu'il éprouve lui-même ce besoin de consolations et qu'il ose le dire, l'écrire, et nous inviter à penser qu'agir pour soigner ne saurait toujours suffire, qu'il faut savoir aussi apporter une ou des consolations aux plus fragiles, à ceux qui souffrent, aux endeuillés, à ceux qui ont peur ou qui sont si seuls...

La consolation est ce geste, ce mot, cette attitude qui peut paraître minuscule, voire absurde, mais qui peut empêcher de sombrer dans l'amertume ou le désespoir. Sans le savoir, souvent les écoutants servent à cela : à entendre vraiment, à ne pas laisser seul avec une douleur physique ou morale, à permettre que co-existent le chagrin et le bonheur, à « consoler » en ôtant au malheur sa tendance à prendre toute la place.

– « **LES MAL AIMÉES, l'inceste, un piège transgénérationnel** », *Caroline Bréhat, Art3 Plessis Editions, 2021* – Sous forme d'un roman, inspiré partiellement d'un fait réel, et très documenté, l'auteure décrit une incarcération, les conséquences d'incestes, et l'état de stupeur de certains magistrats incapables de démêler le vrai du faux face à la manipulation qui règne parfois dans des affaires de divorce, ainsi que les conséquences désastreuses que cette stupeur et le déni peuvent engendrer.

L'auteure est psychanalyste et journaliste. Ce livre, très parlant, est préfacé par le juge Edouard Durand, coprésident de la commission sur les violences sexuelles et l'inceste ; et postfacé par Jean-Marc Ben Kemoun, psychiatre et médecin légiste ; ce qui dit bien que, sous la forme (moins pesante ?) d'un roman, ce qui est dit ici est à entendre, vraiment.

Quel écoutant d'S.O.S Amitié n'a jamais eu un parent ou un enfant en larmes au téléphone, racontant pareilles agression, et refus d'entendre de la justice ?

– « **LE RISQUE DE VOIR** », *Thierry Soulard, Ed du Cerf, 2022* – Nous sommes des « écoutants », pas des « observateurs », la vue n'est pas notre outil. Mais : qu'imaginons-nous lorsque nous entendons ? Quelles images s'imposent à nous ?

Quelqu'un parle, nous croyons le comprendre, et parfois répondons « je vois »... ah oui ? L'auteur, Thierry Soulard, perd un œil, craint de perdre l'autre. Il en appelle aux peintres mal-voyants, aux philosophes, et à ce qu'il (re)découvre du monde maintenant qu'il le regarde plus attentivement grâce à ce sentiment qu'il pourrait le perdre tout à fait.

Et nous, écoutants, comment retrouver l'innocence d'un enfant qui entend pour la première fois ? Comment entendre sans interpréter ?

Ce livre, qui ne nous parle jamais d'écouter, peut nous amener à réfléchir, à tenter de lâcher nos habitudes.

– « **DANS LES PLIS DU LANGAGE** », *Laurent Danon-Boileau, Ed Odile Jacob, 2022* – Qu'est-ce qui se joue dans la parole, au quotidien, dans la littérature, et sur le divan du psychanalyste ? Quelles sont les intentions conscientes et inconscientes de la personne qui parle ? Quelle est la part d'irrationnel, d'affectif, d'intentionnel dans ce qui est dit ? Pourquoi le langage devient puissant lorsqu'il est vraiment écouté ? Et comment l'écouter, comme le psy', reçoit tout cela ? L'auteur tente de répondre à ces questions. Certes, nous ne sommes pas thérapeutes, mais notre écoute est celle du langage avec son vocabulaire, ses soupirs, ses silences, ses intonations, son rythme !

– « **DE SI VIOLENTES FATIGUES, (les devenir politiques de l'épuisement quotidien)** », *Romain Huet, PUF 2021* – Cette étude réalisée au sein d'une association de prévention contre le suicide, plonge à l'intérieur des vies défaites de personnes épuisées, malheureuses, pour percevoir comment des milliers de personnes « ordinaires » expriment leurs difficultés quotidiennes, leur désengagement de la vie, et énoncent les causes de leur souffrance.

Ce travail débouche ensuite sur une seconde perspective : quel est le devenir politique de la souffrance ? Puisque les malheureux n'adhèrent pas à leur actualité, comprendre leurs attentes, leurs colères, leurs indignations, leur épuisement moral et parfois leurs idées suicidaires, sont autant de ressources pour aider la société à se réfléchir tant sur sa potentielle brutalité que sur les ravages qu'elle suscite.



## 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<sup>ème</sup>  
4 rue Amélie  
75007 Paris

## SIÈGE FÉDÉRAL

01 40 09 15 22  
83 boulevard Arago  
75014 Paris

[www.sos-amitie.com](http://www.sos-amitie.com)

S.O.S  
Amitié