

S.O.S Amitié La revue



**VOUS AVEZ DIT,
« HABITUÉ » ?**

Un mal.  Des mots.

S.O.S Amitié



SOMMAIRE

- 04 Michel Montheil :
entre vampires et prothèses
- 06 Points de vue d'écouterants
- 11 Michel Anquetil : À l'écoute
des habitués...
A l'école des habitués
- 12 Regards de professionnels
- 22 Livre blanc dixit
Rappelant, mon amour
- 23 Pascal Kayaert :
le point de vue
de Télé Accueil Bruxelles
- 25 Lettre à mes amis habitués
- 26 D'accord pas d'accord
(réactions et réponse
de Clément)

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

Directeur de publication

Daniel Boissaye

Comité d'animation

11, rue des Immeubles industriels
75011 Paris

Rédacteur en chef

Jean-Pierre Igot

Comité de rédaction

Pierre Couette
Ghyslaine Goulley-Leloup,
Dominique Nehr, Caroline Huleu,
Marie-Madeleine Verdier

Conception

Mickaël Bazoge
mbazoge@gmail.com

Impression

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

COURRIER DES LECTEURS

Autres réactions au numéro 141

J'ai lu avec beaucoup d'intérêt la revue S.O.S Amitié « *Les troubles psychiques* ». C'est la première fois que je trouve un réel intérêt à cette lecture. Tout m'a plu !
J'ai aimé dans ce numéro l'apport d'auteurs contemporains, d'artistes, d'experts, et aussi l'expérience d'autres associations que la nôtre. Je n'aime pas que l'on reste « *entre nous* » comme si nous avions tous les tenants et aboutissants de tous les sujets. Les années passées, beaucoup d'articles dans cette revue m'ont énervée car j'avais l'impression d'entendre des écoutants qui disaient chacun ce qu'ils pensaient d'un sujet, genre témoignage personnel, sans aller plus loin que des ressentis. On a déjà les partages : il faut aller plus loin !

Cette lecture m'encourage à vous écrire pour faire quelques suggestions :

1. Pourquoi une revue « *papier* » qui coûte cher plutôt qu'une newsletter ou revue sur site. Peut-être est-ce déjà prévu mais j'aimerais que l'on puisse retrouver et télécharger les différents articles sur <http://www.sos-amitie.org/> et à partir de là en débattre...
2. Opter pour Internet c'est aussi opter pour Intranet ! J'ai déjà posé plusieurs fois cette question... Mais j'ai comme l'impression que quelque part ça coince ? (...)

3. Les visuels : Je suis gênée par le style des visuels de cette revue, ésotériques, abstraits, fantasmagoriques ou bucoliques, géométriques, images de synthèses... La plupart du temps non situés (pas de légende). Il y a du nouveau dans le dernier numéro : les pages 18, 19, 20, 21 montrent enfin des personnes en chair et en os, des légendes, des lieux, des œuvres datées (...) Illustrer un article sur la maladie psychique par des escaliers en colimaçon ou des labyrinthes ne me semble pas très pertinent, cela peut même aller à l'encontre de ce que l'on veut dire. En ce qui me concerne je comprends « *pas d'issue, chemins contradictoires, désespérance, nuit, mort...* ». Et cela contribue à rendre assez désagréable la lecture de cette revue jusqu'à laisser parfois quelque peu mal à l'aise. Pour finir sur une note positive, la page (3e de couverture) sur Solitud'écoute me plaît beaucoup, elle est optimiste, elle montre (enfin !) des visages d'écouterants en action... Ça fait du bien : nous ne sommes donc pas que des fantômes !

Christiane V. Paris Sud
21 septembre 2009

NDLR : Merci pour vos encouragements et vos suggestions. En ce qui concerne l'Internet et l'Intranet, nous vous signalons que la Revue est d'ores et déjà accessible dans l'espace privé du nouveau site fédéral, accessible à tous les écoutants. Vos observations sur les illustrations nous ont interpellés et nous allons essayer d'en tenir compte.

ABONNEMENT

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

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

Je m'abonne : M./Mme

Adresse :

Je me réabonne : M./Mme

Adresse :

☞ Ci-joint un chèque de.....€ établi à l'ordre de S.O.S Amitié France

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

☞ À adresser à S.O.S Amitié France

11, rue des Immeubles Industriels - 75011 Paris

PARTAGER, UN PARI GAGNÉ...

Disons-le d'emblée, le pari fait en ouvrant le dossier de l'écoute des habitués est gagné. Le nombre et la richesse des contributions reçues, tant de la part des écoutants que de celle des professionnels qui les accompagnent, témoignent de l'intérêt porté par les uns et par les autres à cette question qui ne cesse de faire débat dans les Postes : comment -et pourquoi- écouter la répétition ?

Qu'il y ait été préparé ou non, chaque écoutant confronté à la récurrence de ces appels a été amené à réfléchir au sens même d'une telle écoute et à se construire une ligne de conduite aussi cohérente que possible avec sa propre compréhension de la Charte.

De leur côté, les professionnels qui encadrent les groupes de partage ont pu prendre la mesure des difficultés vécues par les écoutants, les aider à exprimer leurs doutes individuels pour ensuite les situer dans une problématique collective.

En publiant très largement les apports des uns et des autres le comité de rédaction fait également le pari que chacun trouvera en parcourant ce véritable kaléidoscope d'approches, un écho et, pourquoi pas, un début de réponse à ses propres interrogations.

Quelle place réelle occupent ces appels parmi les quelque 700 000 reçus chaque année ? Y a-t-il suffisamment d'espace pour qu'aboutissent des appels dits «urgents» à côté d'appels qui relèveraient plutôt du maintien d'un lien social ?

Ce que vous en dites bien souvent laisse toutefois penser que la frontière entre les deux, si tant est qu'elle existe, est plutôt difficile à tracer. Une réflexion au niveau fédéral sur ce sujet semblerait nécessaire afin de recadrer le rôle de l'écoute telle que la propose S.O.S Amitié.

Il apparaît aussi que la formation initiale organisée dans les Postes n'aborde pas toujours un sujet que les nouveaux écoutants découvrent alors en arrivant à l'écoute, au risque de les désarçonner. Un tabou pour ne pas casser l'illusion de l'urgence telle qu'on l'imagine en arrivant ?

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

Au fait, si écouter la répétition c'était apprendre à écouter ?

Merci aux nombreux écoutants qui se sont exprimés de façon très personnelle et avec beaucoup de franchise sur leur attitude face à ces appels. Merci aussi aux professionnels, formateurs, animateurs ou superviseurs de groupes de partage, qui ont parfois saisi cette opportunité pour mettre en forme et présenter de façon plus élaborée des observations et des réflexions rassemblées au fil des réunions qu'ils ont animées. Certaines de ces contributions dépassent le format de la présente Revue. Nous avons alors fait le choix d'y publier un extrait significatif et de mettre en ligne l'intégralité de l'article dans l'espace privé du site fédéral

www.sos-amitie.org, d'où ils peuvent être lus ou téléchargés.

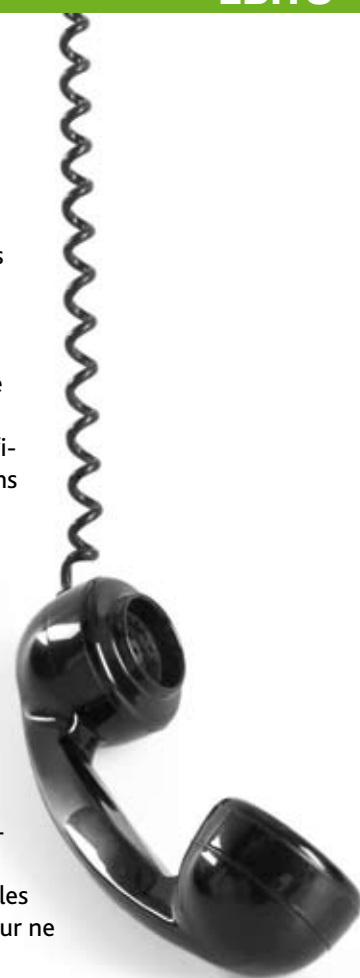
Par ailleurs, quelques remarques, bienvenues, ont été apportées quant à la ligne éditoriale elle-même. Nous allons essayer d'en tenir compte, notamment dans le choix des illustrations qui sont parfois sans rapport avec le contenu ou perçues comme envahissantes pour le regard, alors même qu'il s'agissait d'aérer un texte parfois très (trop) dense. Nous allons aussi inviter les auteurs à plus de concision et de lisibilité, en veillant à rester proches du langage courant malgré la technicité des concepts évoqués.

La Revue est voulue par la Fédération comme un outil de réflexion sur l'écoute. Nous souhaitons la caler au plus près des préoccupations des écoutants et y faire se croiser les regards de tous les acteurs sociaux concernés.

Ainsi, le prochain numéro va reprendre la question du suicide, de la place de S.O.S Amitié dans le dispositif de sa prévention et des appels où il est évoqué de manière explicite. Des appels souvent reçus avec ce petit pincement dû à un sentiment d'«urgence», justement, et à la crainte de ne pas être à la hauteur d'une demande d'aide exprimée parfois de façon pressante. Il va sans dire que vos éventuelles contributions au débat seront à nouveau les bienvenues.

Jean-Pierre Igot

jpigot@sos-amitie.org





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

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

Internet : <http://www.sos-amitie.org> - Email : admin@sos-amitie.org

Association loi 1901 reconnue d'utilité publique par Décret du 15 février 1967



- ▷ **AGEN**
BP 70295 - 47007 AGEN CEDEX
- ▷ **AIX-EN-PROVENCE**
BP 609-13093 AIX-EN-PROVENCE CEDEX 2
- ▷ **ALBI**
BP 70-81002 ALBI CEDEX
- ▷ **ANGERS**
BP 72204-49022 ANGERS CEDEX 2
- ▷ **ANNECY**
BP 360-74012 ANNECY CEDEX
- ▷ **ARRAS**
BP 50511 - 62008 ARRAS CEDEX
- ▷ **AVIGNON**
BP 128-84007 AVIGNON CEDEX 1
- ▷ **BELFORT MONTBÉLIARD**
BP 414 - 25208 MONTBÉLIARD CEDEX
- ▷ **BESANÇON**
BP 1572-25009 BESANÇON CEDEX
- ▷ **BORDEAUX**
B.P. 20002 33030 BORDEAUX CEDEX
- ▷ **BREST**
BP 11218-29212 BREST CEDEX 1
- ▷ **CAEN**
BP 282-14014 CAEN CEDEX
- ▷ **CHARLEVILLE-MÉZIÈRES**
BP 444-08098 CHARLEVILLE-MÉZIÈRES CEDEX
- ▷ **CLERMONT-FERRAND**
Centre Jean Richepin - 17, rue Jean Richepin
63000 CLERMONT-FERRAND
- ▷ **DIJON**
MAISON DES ASSOCIATIONS
B. V8-2, RUE DES CORROYEURS
21068 DIJON CEDEX
- ▷ **GRENOBLE**
BP 351-38014 GRENOBLE CEDEX
- ▷ **LA ROCHELLE**
BP 153-17005 LA ROCHELLE CEDEX 1
- ▷ **LE HAVRE**
BP 1128-76063 LE HAVRE CEDEX
- ▷ **LE MANS**
BP 28 013-72008 LE MANS CEDEX 1
- ▷ **LILLE**
BP 10-59010 LILLE CEDEX
- ▷ **LIMOGES**
BP 11-87001 LIMOGES CEDEX
- ▷ **LYON**
BP 1075-69612 VILLEURBANNE CEDEX
- ▷ **MARSEILLE**
BP 194-13268 MARSEILLE CEDEX 8
- ▷ **METZ**
BP 20 352-57007 METZ CEDEX 1
- ▷ **MONTPELLIER**
BP 6040-34030 MONTPELLIER CEDEX 1
- ▷ **MULHOUSE**
BP 2116-68060 MULHOUSE CEDEX

- ▷ **NANCY**
BP 212-54004 NANCY CEDEX
- ▷ **NANTES**
BP 82228-44022 NANTES CEDEX 1
- ▷ **NICE**
BP 1 421-06008 NICE CEDEX 1
- ▷ **ORLÉANS**
BP 5251-45052 ORLÉANS CEDEX 1
- ▷ **PARIS - ILE DE FRANCE**
SÉCRÉTARIAT BP100
92105 BOULOGNE-BILLANCOURT CEDEX
- ▷ **PAU**
BP 555-64012 PAU UNIVERSITÉ CEDEX
- ▷ **PERPIGNAN**
BP 50456-66004 PERPIGNAN CEDEX 4

- ▷ **POITIERS**
BP 21-86001 POITIERS CEDEX
- ▷ **REIMS**
BP 2088-51073 REIMS CEDEX
- ▷ **RENNES**
BP 70837-35008 RENNES CEDEX
- ▷ **ROANNE**
19, RUE BENOÎT MALON-42300 ROANNE
- ▷ **ROUEN**
BP 1104-76174 ROUEN CEDEX 1
- ▷ **SAINT-ÉTIENNE**
MAISON DES ASSOCIATIONS
Casier 101 - 4 rue André Malraux
42000 SAINT-ÉTIENNE

- ▷ **STRASBOURG**
BP 125-67028 STRASBOURG CEDEX 1
- ▷ **TOULON**
BP 2 028-83060 TOULON CEDEX
- ▷ **TOULOUSE**
BP 31327-31013 TOULOUSE CEDEX 6
- ▷ **TOURS**
BP 11604-37016 TOURS CEDEX 1
- ▷ **TROYES**
BP 186-10006 TROYES CEDEX
- ▷ **ECOUTE VIA INTERNET**
BP 125-67028 STRASBOURG CEDEX 1
www.sos-amitie.org
- ▷ **ENGLISH SPEAKING**
01 46 21 46 46
BP 43 - 92101 BOULOGNE-BILLANCOURT CEDEX



Habitués et dépendants : chronique d'«attachés» entre vampires et prothèses

Michel Montheil est psychologue clinicien, thérapeute de couple. Il intervient depuis de nombreuses années à S.O.S Amitié comme formateur et comme superviseur de groupes de partages.

Décrire et définir un habitué dépendant

Si, en théorie, « *habitués* » et « *dépendants* » semblent bien distincts, ils se révèlent en pratique et dans l'expérience, quasiment confondus. Il faut nous attacher à comprendre la part commune à ces deux catégories de « *rappelants* ».

L'institution en donne une définition statistique dans ses CONSIGNES pour REMPLIR la GRILLE au point 4-3) NATURE de l'APPEL :

4-3-1) *Appels significatifs* : (...)

- *Dépendants* : Certains *rappelants* renouvellent leurs appels sans que l'on puisse déceler une volonté de mettre fin à cette pratique ; ils en ont fait une habitude dont ils ne peuvent se débarrasser et qui présente, par conséquent, une situation de dépendance par rapport à l'institution. Le comportement du DÉPENDANT est souvent identifiable d'emblée, alors même que l'écoutant ne l'a jamais entendu auparavant. Le dépendant fait irruption sur la ligne comme s'il était chez lui, ou il reprend un discours interrompu, souvent répétitif, ou il ne semble plus éprouver le besoin de présenter ses difficultés ou ses problèmes.

Cette définition elle-même pose un problème épistémologique. En science classique, l'objet existe indépendamment de l'observateur. Ici, le dépendant est défini par la connaissance qu'en a préalablement l'écoutant ce qui subordonne son existence au regard et à la proximité (physique, géographique... et psychique) entre appelants et écoutants. Proximité qui est désirée et maintenue dans l'institution.

Ainsi, supposons un dispositif d'écoute té-



léphonique universel dans lequel les appels seraient basculés aléatoirement vers le premier Poste libre. La probabilité d'identifier un appelant déjà écouté serait très faible. Les habitués seraient non pas moins nombreux, mais moins perçus par les écoutants de chaque Poste et apparaîtraient comme « *nouveaux* ». En préalable de cet article, je me dois de préciser certains éléments que j'ai identifiés au fil des 22 années passées auprès de vous, en qualité « *d'écoutant d'écoutants* », psy de partage ! Les citations qui illustrent ce texte proviennent de différents Postes qui m'ont accueilli lors de séminaires consacrés à ce thème.

Ce que l'écoute téléphonique permet :

La relation téléphonique réactive les premiers enjeux relationnels du bébé dans son

lien précoce à sa mère, vestiges d'un objet qui fut d'abord concret. L'écoute agit en chaque sujet comme du lait, bon ou mauvais.

L'écoute, c'est « *prendre soin comme une mère de son enfant...* »

Une écoutante se voit « *comme très maternelle, qui berce l'enfant* » mais dans une demande insatiable « *une faim jamais assouvie* » qui épuise la « *mère* ».

L'écoutant incarne ainsi une fonction maternelle complexe : portage, agrippement, attachement, construction narcissique...

Regardons la fonction de sein imaginaire qui remplit le bébé :

« *Ils viennent prendre leur tétée !* » « *Des seins nourriciers qui distribuent en permanence.* » ...ou la fonction intestinale (fonction poubelle) d'un transit bienfaisant...

« *Ils appellent pour se soulager* » (de leurs

tensions intérieures). La relation aux dépendants habitués renvoie à une relation très primitive mère / enfant, à une écoute jouant un lien archaïque, mal intériorisé, où nous verrons apparaître des failles. « *Une mère toute-puissante.* » « *Un cordon ombilical.* »

L'agrippement, un accrochage par la voix :

La théorie de l'agrippement semble applicable aux habitués : les petits bébés primates s'accrochent aux poils de leur mère pour ne pas tomber. Au téléphone, les habitués s'accrochent à la voix de l'écouter pour lutter contre des angoisses d'effondrement, de chute... « *Il est une ancre en quête d'accrochage...* »

« *...Seulement, tu comprends, on parle, on parle, on ne pense pas qu'il faudra se taire, raccrocher, retomber dans le vide, dans le noir...* »

L'auteur nous fait saisir combien l'arrêt d'un appel téléphonique renvoie chacun à des émotions archaïques. L'interruption, la séparation, la rupture, le silence, la mort, comme l'écrivent M. Proust et J. Cocteau. « *Il faut accueillir ces gens qui ont du vide en eux.* » « *La confrontation au temps, c'est accepter de nous séparer de nos objets d'attachement. Or, on ne peut accepter de se séparer que si l'on n'est pas vraiment séparé. Un attachement « sûr » (...) C'est à partir de là que la séparation est possible... Plus on est dans une relation insécure, plus on se cramponne aux objets infantiles (...) Aller bien, c'est lâcher la main de sa mère et être confronté au risque de vivre...* »

On pourrait ainsi concevoir le travail de S.O.S Amitié comme une fonction de « *permanence* » impartie à l'écouter et au dispositif, comme un veilleur de phare.

Cet objet « *bon* » qui a fait défaut est ici, à titre de prothèse, S.O.S Amitié.

« *J'appelle juste pour savoir si vous êtes là* » (objet permanent, effet de réassurance).

« *Il se rassure en vérifiant que le lien est là, et il n'y a pas autre chose à faire.* »

Carence et fragilité des dépendants :

Tout sujet carencé, fragilisé éprouve de grandes difficultés lors des séparations.

L'appelant fragile va tenter de maintenir le lien et s'opposera à l'arrêt de « *l'appel* » téléphonique : très long ou bref (peu de capacité oratoire, gestion des silences plus complexe) mais répétitifs (pour parler de choses dites « *sans importance* »)...

Ce sont de véritables comportements d'addiction au long cours nécessitant la répétition des appels pour avoir « *la dose* » et éviter la chute dans le vide psychique, la sensation d'un effondrement. « *Le dépendant a peur de la détresse, peur d'être oublié.* »

Dans l'écoute, du côté de l'interlocuteur monte progressivement la sensation d'une capture, d'un accrochage dont il est difficile de s'extraire sans un rapport agressif ou violent, sauf à accepter d'être captif.

Faisons l'hypothèse que l'habitué, qui ne dispose pas d'un objet interne suffisamment présent, doit le « *trouver* », le construire dans l'espace transitionnel qu'offre le téléphone. S.O.S Amitié, en tant que phénomène transitionnel, est un « *objet* » qui permet la présence dans l'absence, comme un nounours, et remplace imaginairement ce qui n'a pu être assez intériorisé dans le sujet. Mais la défaillance de cet objet est telle que le dépendant ne peut l'évoquer en son absence. Il n'est représentable mentalement que s'il est déjà concrètement présent.

Ainsi, dans le monde « *réel* », le dépendant cherche à être très proche (intime) de l'objet qu'il revendique « *à corps et à cris* », objet toujours insatisfaisant. Il veut en être proche mais paradoxalement, pas trop afin qu'une relation véritable ne soit jamais possible car elle le consumerait.

« *Certains peuvent arrêter d'appeler, par exemple une femme qui avait trouvé quelqu'un d'autre.* ». En ce cas, l'évolution du dépendant à S.O.S Amitié a peut-être permis que le relais soit pris...

Dépendance

La dépendance nous apprend qu'elle peut être associée à la vie. Il subsiste un lien entre chaque membre. Il y a même du plaisir dans cette dépendance, en renonçant au désir pour endosser un état de besoin. Et cela convient aux êtres fragiles que le dé-

pendant tourmente profondément. Celui qui a trouvé l'objet de sa dépendance est dans une certaine sécurité. Dans la pièce de Samuel Beckett, l'attente de Godot est ce qui maintient en vie. Elle écarte l'acte suicidaire aussi longtemps que la dépendance soutient l'espérance.

Reconnaissons un bon rapport à la dépendance :

« *Dans la plupart des domaines de la vie, celui « qui ne compte que sur lui-même » sera souvent la personne la moins autonome de toute, parce qu'elle manque des soutiens décisifs au moment d'affronter les difficultés. L'individu autonome n'est pas celui qui ne dépend de personne (cela, c'est typiquement l'exclu), mais celui qui peut jouer sur la multitude des dépendances pour construire son propre espace de liberté personnelle. L'individu autonome n'est pas l'individu « délié » de tout, mais celui qui multiplie et diversifie ses liens de façon à dépendre de tous sans dépendre cruciallement d'aucun.* » La question n'est donc pas « *être ou pas dépendant* » (car nous voyons bien que la dépendance est une condition de la vie) mais la quantité de dépendance que l'on supporte et la disponibilité de l'objet dont on va dépendre, son caractère dynamique ou toxique.

Michel Montheil

Suite de l'article à la page 15

BIBLIOGRAPHIE

Manuel de Statistiques, à l'usage des statisticiens des Postes S.O.S AMITIE, 20-11-1998, page 8.

Cf. les travaux des éthologues, de Konrad Lorenz, de Spitz chez les enfants...

« *Le partage c'est de la merde ! Ah bon ? La fonction poubelle dans le cadre de l'écoute à S.O.S Amitié* » et « *L'histoire de l'éboueur qui se prit pour ses ordures* », La Revue S.O.S Amitié, n° 133, pages 14 – 17, 2007.

« *La voix Humaine* », (1930), Stock, 1997, p. 38-39.

Philippe Jeammet, Bordeaux, 09.04.99.

Marc JACQUEMAIN ; in « *La raison névrotique, individualisme et société* », p 84, éditions Labor, 2002, Bruxelles. Texte lu par l'auteur lors du congrès S.O.S Amitié de Lille, mai 2005.

Jean Cocteau, La voix Humaine, (1930), Stock, 1997

Points de vue d'écoutants

Pour que ce dossier soit aussi le reflet de la pratique de notre association, le Comité de rédaction de la Revue a demandé aux écoutants des Postes d'apporter par e-mail quelques témoignages anonymes de leur ressenti. Les très nombreux retours traduisent la diversité des approches d'une question qui interpelle chacun. Ils ont été repris ici, dans leur style propre et ce, dès lors que la confidentialité du contenu des appels était respectée.

Quand les habitués se suivent...

1 habitué, ça va...2, 3, 4, ça va encore....

N'empêche que l'appel d'un «nouveau» est alors comme une bouffée d'oxygène ; ça ravigote, ça redonne de l'énergie, de l'espoir.

Pourquoi ce découragement ?

Ils nous crient notre impuissance, notre incapacité à aider.

Cela les rend difficiles, voire insupportables.

Le plus difficile à écouter pour moi est celui qui est seul, qui ne sait pas quoi faire de sa vie, qui ne sait pas quoi dire au téléphone.

Parlez-moi, demande-t-il. Un boulet qui vous charge de sa vase, il est périlleux de tirer quelqu'un qui s'enlise dans la boue.

J'essaie quelquefois d'échapper au piège du déjà connu, déjà entendu en me centrant sur le moment présent. Là, maintenant, dans cet instant, la rencontre est unique, inédite, et le restera.

Il n'y a dans cette perspective aucune idée d'efficacité, d'aide. Il y a juste à «être là»

L'attitude est fragile, ténue, vite brouillée, mais je sens qu'elle me permet de mieux résister au découragement. J'étais là ! C'était ma place, je l'avais choisie.

Ces appels instantanément identifiables ne renferment jamais d'agressivité. Ce sont des Appelants de tout âge, ils sont uniques et leur écoute aussi. Ils expriment a priori les mêmes souffrances d'un appel à l'autre.

Certains demandent les mêmes services tous les jours à tous les Postes et à tous les Écoutants ou rappellent au cours de la même plage d'écoute. D'autres attendent que l'on pressente quelque chose à leur place et se limitent à répondre «oui» ou «non».

D'autres encore raccrochent inopinément pendant que je leur parle.

Ils disent souvent reconnaître ma voix, ce à quoi je leur dis : «C'est

C'est vrai : ils redisent toujours la même chose. On ne constate aucun progrès d'un jour à l'autre. Ils nous utilisent, ils nous fatiguent, ils accaparent la ligne. Mais ils sont ce qu'ils sont, ce que la vie les a faits... Ils sont des «personnes» à part entière, comme les autres... Les accueillir, les écouter vraiment tels qu'ils sont. C'est leur permettre de parler (même si pour eux c'est redire encore une fois). C'est leur permettre de s'exprimer, d'exister... Se sentir exister vraiment comme personne... c'est vivre ! C'est réaliser l'objectif de S.O.S : faire la prévention du suicide.

Effectivement, les appels provenant des habitués ou dépendants sont de plus en plus nombreux, largement majoritaires. Ils sont facilement reconnaissables puisque presque toutes les personnes concernées finissent par s'identifier en tant que telles. Pour ce qui me concerne je ne fais pas de distinction avec les nouveaux, sauf lorsque les appelants me demandent si je les ai déjà eus au téléphone auparavant. À partir de ce moment-là, suite à ma réponse affirmative, l'appel prend une tournure particulière et devient encore plus fraternel, comme si nous faisons partie de la même famille. Le ton est plus intime. L'appelant, souvent, entre dans son intimité et se livre plus. Même si, il faut bien le dire, c'est un peu barbant d'entendre plusieurs fois la même rengaine, l'appel d'un habitué est plus fort que celui d'un nouveau et permet d'approfondir la relation. Il y a quand même un «danger», c'est l'addiction, mais là je n'ai pas de solution.

C'est vrai : ils redisent toujours la même chose.

possible, de quoi avions-nous parlé ?». Sauf deux exceptions, aucun de ces Habitues n'a pu évoquer un seul mot de nos nombreux échanges.

Je les respecte en évitant de renouveler le même questionnement et j'évite aussi toute complaisance. Dans certains cas, je considère que leur requête ne correspond pas à la compétence de S.O.S AMITIE. J'en parle d'abord en partage puis, après une période de pondération, il me paraît indispensable de recadrer l'écoute de tel ou tel autre Habitué. Le recadrer c'est le considérer d'égal à égal, quel que soit son état d'âme.

Cela me paraît conforme à la charte, à l'essence des partages, et

Pour les habitués, je n'hésite pas à leur dire que oui, effectivement, je les reconnais, s'ils le demandent bien sûr. Je leur demande quelle est la raison de leur appel aujourd'hui, «qu'est ce qui se passe aujourd'hui pour vous ?», je n'ai pas trop de mal à les écouter parce que nous sommes une «béquille», ils nous font part de ce qui se passe pour eux, des événements de leur vie, etc. Bref, de quelque chose qui bouge (...).

Je ne les garde pas trop longtemps pour ne pas «m'user» et parce que je sais qu'ils rappelleront, je suis là pour eux, un moment donné (aux deux sens du terme).

J'ai bien moins de patience pour les dépendants, ceux qui ont toujours le même discours, les mêmes phrases (en général assez limitées), rien ne bouge d'un appel à l'autre, et dans ce cas, je me sens complètement inutile (je ne le suis peut-être pas, mais c'est mon ressenti).

Et j'ai beaucoup de mal à écouter un discours que je connais d'avance. Ces appels commencent et terminent toujours de la même façon. Ce qui compte alors c'est de nous téléphoner mais pas le contenu de l'appel. D'ailleurs souvent ils me répondent, «je ne sais pas de quoi parler». Pour cette dépendance, je ne peux rien faire, si ce n'est leur dire qu'ils sont dépendants. Je me permets de leur dire qu'ils disent toujours ça, et «qu'est ce que ça signifie pour vous ?», en général ça n'apporte rien de plus si ce n'est le silence, et ça écourte l'appel... mais moi je me protège de la lassitude et de l'agacement.

Écoutante récente (environ 6 mois) au Poste d'Orléans, j'ai été d'abord dérouterée par ces appels que l'on reconnaît, dont on entend parler en partage et qui semblent «tourner en rond».

En ce qui me concerne, j'ai pris pour principe de ne pas reconnaître ces appelants. Pour garder une écoute «vraie», non blasée, et ne pas «entrer dans le jeu».

Je pense aussi que ces habitués parleront plus facilement de leurs véritables problèmes en pratiquant de la sorte. Je l'ai vérifié avec une habituée qui s'est livrée lors d'une écoute.

Quand l'habitué parle en tant que tel, je m'étonne des propos tenus, je demande pourquoi, je reformule sur un mode interrogatif. J'ai alors le sentiment que les échanges sont plus profonds et que je me lasserai moins vite.

Je n'aime pas quand certains des écoutants disent en partage en parlant d'eux : «Ne le crois pas», «Ce n'est pas vrai», car j'ai le sentiment que ce n'est pas pour cela que je suis là.

Tous les appels d'habitués ne sont pas pareils.

Certains «accaparent» la ligne, et le problème qui se pose est de limiter l'appel.

Certains ont besoin de savoir qu'ils peuvent appeler pour calmer leur angoisse et arriver à supporter l'instant présent, mais ont la discrétion de ne pas excéder dix minutes. Ces appels ne me posent aucun problème. Quant aux «phono» habitués, qu'ils racontent toujours la même histoire ou qu'ils brodent, que faire sinon leur dire que S.O.S.A n'est pas fait pour cela ?

Qu'est ce qui se passe aujourd'hui pour vous ?

Les habitués ??? J'aurais tendance à dire : autant d'habitués, autant de façons de faire. Ce n'est peut-être pas dans la charte, mais bon, tant pis. Il y a les habitués âgés, à qui nous servons de «personnes de proximité». Je me permets de les reconnaître et de «continuer» la conversation de la veille, ou équivalent. Le plombier qui n'est pas venu, le petit chèque envoyé au fils qui n'a pas dit merci. Une simple façon d'alléger le quotidien, parce que je sens que ces personnes ont seulement besoin d'entendre une voix sympathique. Parfois, un petit mot d'explication sur un comportement, mais sans plus. J'essaie simplement d'être un petit «lien», qui ne juge pas.

Il y a aussi les habitués qui viennent s'appuyer sur nous pour continuer une réflexion qu'ils sont en train d'essayer de faire dans un moment difficile. Alors, là c'est différent. Si je sens que nous sommes le «témoin» d'une réflexion, je peux me faire miroir, relever un mot dit pour que la réflexion avance. Ce sont des gens qui veulent vraiment s'en sortir, et qui sont donc évolutifs. J'adore ce genre d'habitué. On les sent peiner et réussir, petit à petit, souvent dans la douleur, à sortir la tête de l'eau (...).

Il y a les habitués casse-pieds, voire manipulateurs. Je suis ferme à leur égard. Voire TRES ferme.

Je sens bien qu'il attend une réaction, un commentaire. «Qu'en pensez-vous ?» Impossible de répondre à cette question.

Il n'est pas satisfait, ni de ses écrits ni de moi, sans doute.

Alors, n'étant pas capable de parler du texte, j'essaie de questionner l'écrivain qu'il est, surtout pour qu'il n'entende pas dans mes silences une indifférence que je ne ressens pas.(...) Le téléphone raccroché, je m'interroge sur ce que je viens d'entendre : pas de crise, pas de souffrance, pas de dépression ni de «sentiment massif d'abandon», pas de problème relationnel ni de santé... Et pourtant, le premier appel a duré 30 minutes, le second 15.

En ce qui me concerne dans l'écoute des «habituéés ou dépendants», la lassitude ne m'épargne pas mais j'essaie le plus possible d'être créative, d'écouter avec curiosité un appel récurrent, tâche difficile mais qui réussit quelquefois.

Je reconnais humblement qu'avec le temps certains de ces appelants me sont plus faciles à gérer alors que d'autres peuvent m'irriter.

Bien sûr nous en débattons régulièrement en partage et cela me semble essentiel pour maintenir le cap.

En quelques années (je suis rentrée à S.O.S.A en 2000) j'ai constaté une évolution dans la demande et surtout dans l'attitude des appelants, plus d'exigence, et quelquefois moins de respect pour l'écouter.

Dans ces appels, je me sens quelquefois démunie et j'ai alors l'impression que notre association devient un immense «fourre-tout».

Après réflexion, il m'arrive donc, de rappeler qui nous sommes et pourquoi nous sommes présents, plus directement je rappelle le cadre dans lequel nous évoluons.

Il arrive aujourd'hui que pendant 4 heures d'écoute, la majorité des appels provienne des habituéés, pour garder mon enthousiasme je me pose alors la question souvent rappelée par le psy : «quelles sont tes attentes ?»

Les habituéés ??? J'aurais tendance à dire : autant d'habituéés, autant de façons de faire.

Personnes habituéés ou dépendantes», ces qualificatifs sont-ils synonymes ?

«Habituéé» me semble relever d'un simple constat et ne porter aucun jugement (après tout, il y a de bonnes et de mauvaises habitudes...).

«Dépendant» m'apparaît révéler davantage : il évoque, entre autres, l'addiction, la drogue, la contrainte, le manque de liberté etc.

Nous savons que les mots sont porteurs de sens, alors est-ce indifférent qu'un écoutant parle d'un «habituéé» ou d'un «dépendant» ? Notre écoute sera-t-elle bien la même si nous «entendons» que la personne qui est à l'autre bout du fil est «habituéée» ou «dépendante» ?

Seule la fréquence de leurs appels autorise de regrouper sous une même dénomination les «habituéés». Si on y regarde de plus près ce sont autant d'êtres uniques qu'on peut tout au plus rapprocher faiblement.

(...)

Appellerai-je les «vrais» habituéés ceux pour qui S O S est une famille, un confident, une présence. Ils ne nous distinguent pas nécessairement. Ils appellent «S O S», à la tombée du jour (je ne fais que des nuits, ma vision est partielle), aux creux de l'insomnie quand leur remonte l'abandon ou l'isolement qu'ils ont parfois construit eux-mêmes

On en parle dans les partages parce qu'ils sont inégalement supportés, épuisants, «inintéressants» car nous savons leur histoire par cœur et elle

Pour paraphraser un célèbre slogan d'une campagne sur l'alcoolisme des jeunes, «un dépendant ça va... trois dépendants, bonjour les dégâts !» Bien sûr, lorsqu'il s'agit d'une même plage d'écoute -et notamment la nuit-, et ce de manière répétitive toute l'année.

Toute la discussion est de savoir quels sont ces dégâts ? Pour l'appelant, peut-être moins bien accueilli, écouté, entendu (mais cela n'arrive jamais, n'est-ce pas ?) et/ou pour l'écouter, lassé, démotivé, fatigué etc.

Arrive alors le cas nouveau, «intéressant» -c'est un terme entendu quelquefois- et j'ai le souvenir de cas intéressants qui petit à petit sont devenus des dépendants, car tellement bien accueillis qu'ils ne peuvent qu'en «redemander».

A-t-on une part de responsabilité dans l'émergence de cette dépendance ? Si oui, laquelle ? Sinon, par quels mécanismes s'installe-t-elle ? Et pourquoi ne pas oser cette question : une interdépendance serait-elle possible ?

s'appauvrit de jour en jour.

Il me paraîtrait hypocrite de ne pas les «reconnaître» : ce n'est pas rompre l'anonymat que de mêler nos rencontres à leur quotidien. Ont-ils reçu les nouvelles espérées de leur fille ? A-t-elle avancé ce manteau tricoté où elle exerce son habileté ?

Les habituéés peuvent user notre patience, désarmer nos espérances, car nous ne les sauverons jamais. Mais sommes-nous là pour les guérir alors que les pys les accompagnent ? Pour les «faire changer» dans leur choix personnel de vie ? Les «sauver» d'eux-mêmes ? Ou seulement être des humains qui rencontrent d'autres êtres humains dans l'épaisseur de notre commune humanité ? Nous n'avons rien d'autre à offrir que notre temps, une tranche de notre vie.

Mon constat c'est que ces habitués qui «encombrent» la ligne n'ont aucune idée de ce que l'institution met en œuvre, pour être présente 24h/24. Ma question est la suivante : faudrait-il les informer, après moult appels, qu'ils nous empêchent de faire face aux urgences ! Pour ma part, je pense que certains appelants sont «capables» de l'entendre et donc de se restreindre. Mais pour d'autres, la détresse, la solitude, l'angoisse, c'est un état tellement chronique, qu'il m'est difficile de ne pas les accueillir, les écouter. C'est pour moi, comme une non-assistance à personne en souffrance... Par contre, pour ces appelants dépendants, offrir un temps d'écoute le plus court possible, cela peut nous aider à nous préserver de l'usure de ces appels. Les accueillir, leur témoigner la chaleur humaine qui leur fait défaut c'est, me semble-t-il, une forme de prévention du suicide que nous pouvons offrir à S.O.S.A. C'est à la fois peu et beaucoup...

Pour moi, qui écoute depuis de nombreuses années (avec des interruptions) il y a deux sortes d'habitués ou dépendants : ceux qui expriment leur quotidien, notre écoute leur est aidante dans leur solitude et leur isolement. Ceux qui répètent éternellement leurs fantasmes et/ou besoins sexuels, selon souvent le même scénario. Est-ce qu'une écoute bienveillante aide ces derniers à mieux vivre ? La répétition du même appel dans une journée et à travers plusieurs Postes de France les aide-t-elle ? Quant aux malades mentaux enfermés dans leur univers, doit-on les y laisser ou les aider à rentrer dans leur quotidien ?

L'association s'inspire-t-elle de ce que pensent les psychiatres, psychologues et autres thérapeutes de notre écoute ? Sachant que beaucoup de nos appelants sont suivis par eux et affirment ne pas oser s'exprimer aussi clairement à leur thérapeute, ou ne rien dire du tout ... Surtout en ce qui concerne la sexualité.

Nous avons de plus en plus d'appels sexuels, la position du national, si j'ai bien compris, dit d'écouter «en fonction des possibilités de chacun», mais de ce fait nous avons de plus en plus de contrôles ou d'appels muets, les appelants recherchant ceux qui peuvent les écouter et sachant que certains Postes refusent ces appels ?

Merci de nous avoir sollicités. La mutation de notre société fait surgir d'autres besoins des appelants.

L'impression que notre association devient un immense «fourre-tout».

Lm'arrive de considérer l'écoute des Personnes habituées comme *fatigante ou fastidieuse, avec parfois le désagréable sentiment de les conforter dans leur dépendance. (...)*

Parmi les dangers qui me guettent : l'usure provoquée par l'habitude de qui conduit à laisser se dérouler un discours que j'ai le sentiment de connaître par cœur... Et d'en attendre plus ou moins patiemment la fin ; la tentation d'une classification simplificatrice et donc réductrice de la Personne appelante. (...); la familiarité parfois sollicitée «appelez-moi Pierrette...» qui peut m'entraîner dans une démarche confusionnelle ; enfin la connivence : il manque juste la tasse de thé pour agrémenter une conversation de salon «et surtout n'hésitez pas à rappeler...».

Dans ces cas de figure, je considère que j'ai baissé la garde et que je n'ai pas pratiqué une écoute correcte.

À mon avis, pour qu'il y ait écoute, je me dois de déployer toutes mes antennes pour entendre la Personne dans l'approche de sa complexité. Il me faut donc sortir des schémas réducteurs pour, au cœur du discours, tenter de percevoir l'élément nouveau (souples, silences, mots positifs...) susceptible d'apparaître. J'essaie alors de m'en saisir pour le souligner et peut-être permettre de faire un pas en avant. Ensuite, garder une distance suffisante, chaleureuse certes, mais respectueuse qui exclut familiarité et connivence excessives. Cette distance me paraît indispensable pour que chacun puisse évoluer à sa juste place (...).

Du coup, me semble-t-il, l'écoute empathique évolue sur des bases saines. Il me sera alors plus aisé de ne pas me laisser aller à une complaisance facile et stérile, de décrypter par des questions pertinentes le pourquoi d'un besoin systématique de dénigrer la Société (par exemple) et également de m'efforcer de recentrer l'appelant sur lui-même.

En conclusion, je dirais que, comme tout un chacun, je suis incapable de mesurer l'impact de ce type d'écoute. Mais je suis convaincu que si j'ai déployé au mieux mon écoute empathique, peut-être ai-je permis à la Personne appelante de mieux se situer. Mon dernier mot sera pour dire que notre écoute implique une bonne dose de travail et de modestie.

Ce qui me dérange ce n'est pas d'entendre la même personne plusieurs fois -voire très souvent- c'est d'être moi-même reconnue et, au bout d'un moment, connue. Même si je me suis attachée à ne rien livrer de ma vie, de moi (est-ce d'ailleurs possible ?), j'ai du mal à garder la distance que je souhaite. Bonne réflexion !

Les habitués sont nombreux, on les reconnaît et c'est réciproque.

- Ne pas les reconnaître serait leur mentir. Or j'ai besoin d'être authentique avec l'appelant. Donc s'il me pose la question de savoir si on s'est déjà parlé, je lui réponds la vérité.

- Mais j'aborde l'appel en me disant que c'est un nouvel appel même si c'est celui d'un habitué. Je ne fais pas référence aux conversations précédentes. Je me focalise sur la raison qui a déclenché l'appel du jour, son émotion et sa demande du jour.

Cela permet parfois d'aller plus loin dans l'échange.

- Les soirées de partage sont parfois le lieu où l'on reconstitue le puzzle des habitués, à leur insu. On complète leurs histoires avec les informations des uns et des autres, on parle de leur moral du moment, de leurs attitudes d'habitués, ... Et, bizarrement, cela aide à mieux les accueillir comme un nouvel appel.

Je suis écoutante depuis mai 2009, donc toute jeune en expérience.

Parfois le désagréable sentiment de les conforter dans leur dépendance

Retrouver le JE de l'appelant.

Quand j'ai décidé d'entrer comme écoutante à S.O.S AMITIE, c'était certes pour écouter l'autre, mais j'ignorais que je serais confrontée à ces appels répétitifs de personnes qu'on appelait les dépendants et que maintenant on nomme habitués.

Lorsque j'étais enseignante en classes spécialisées, j'avais en charge des ados en échec, en difficulté etc. et l'un d'entre eux, sans doute encore plus en difficulté que les autres, n'a jamais employé la première personne du singulier pour répondre. C'était toujours «Papa dit que», «Mes parents...»

Or, stage découverte des métiers oblige, il partit en boulangerie et me téléphona un jour pour que j'aille le filmer sur son lieu de stage. Là, sur le coup de six heures du matin, campé devant la gueule brûlante

Parler de «dépendant» ou «d'habitué», c'est se référer à l'appelant et déjà le juger.

Pour l'éviter qualifions les appels plutôt que la personne et parlons de récurrence avec comme avantage celui de nous amener à nous poser des questions non plus sur la personne, mais sur les contenus des appels et la manière dont ils ont été énoncés

Quels sont les moteurs de la récurrence ? (...)

Certaines personnes disent, sans fin, leur souffrance à quelqu'un qu'elles savent disposé à les entendre car elles ressentent leur mal être en permanence et le jugent non-curable. Cette pratique leur procure, sur le coup, un effet apaisant et souvent, à terme, un effet stimulant si la réponse reçue est ressentie comme encouragement ou comme soutien.

D'autres, insatisfaites par nos réponses successives, réitèrent leur demande de très nombreuses fois et n'abandonneront que lorsqu'elles se seront persuadées que nous sommes incapables de les comprendre (...).

Comme ils n'ont rien à exprimer d'autre que cette souffrance indicible, ils reprennent toujours le même épisode de leur histoire comme «alibi».

L'appelant et l'écoutant sont alors dans une communication privée de vrai référent. Cette absence de référent génère chez l'écoutant selon les personnalités, résignation, embarras, lassitude, agacement, rejet... (...).

Nous sommes également en butte, au téléphone, à des appels récurrents pour nous demander de «bavarder». C'est probablement un besoin, pour leurs auteurs, de contact humain, pour d'autres de contact social ; le seul qui reste possible pour eux.

Accepter cette demande pour ce qu'elle est et y satisfaire n'est pas contraire à l'éthique de l'association et permet d'apaiser l'appelant, il prend congé assez rapidement avec force remerciements.

du four de cuisson, il me dit : JE roule la pâte, JE mets au four JE... JE... il n'était plus englué dans sa gangue de difficultés scolaires.

Alors quel lien avec nos habitués ?

Je crois profondément que lorsqu'ils nous appellent, débarrassés par l'anonymat de leurs étiquettes de malades, de personnes en souffrance, c'est leur JE qui surgit et ça on ne peut pas ne pas l'entendre, il est fait des petits trucs et des petits machins de la vie, c'est ce qui leur permet de tenir, c'est avec ça qu'ils existent. Et je me dis que moi, écoutante, je ne peux qu'accueillir ce JE d'existence.

Cependant, il est facile à écrire mais pas toujours simple à détecter ce JE de la personne appelante que l'on dit habitué.

Remerciements à :

Adrien, Annick, Annie, Béatrice, Corinne, Denise, Georges, Gérard, Gerda, Jean-Louis, Joseph, Josette, Louise, Marie-José, Marie-Yvonne, Martine, Michel, Monique, Nicole, Pierre, Régine, des Postes de :

Angers, Arras, Avignon, Grenoble, La Rochelle, Le Havre, Nice, Orléans, Pau, Rennes, Strasbourg.

À l'écoute des habitués...

À l'école des habitués

Le texte ci-dessous est la conclusion d'un important document élaboré par Michel Anquetil en collaboration avec six autres psychologues ou psychanalystes du Poste de Paris-Concorde et en vue d'appuyer la formation des écoutants des quatre Postes d'Ile de France. Le texte intégral peut être consulté et téléchargé depuis le site fédéral (<http://www.SOS-amitie.org>), dans l'Espace Privé réservé aux écoutants de l'ensemble des Postes S.O.S Amitié.

Dans la vie courante, la plainte n'est pas écoutée ; elle lasse et fait fuir. Par ailleurs, elle heurte l'idéal du bien vivre, du bien être dans sa peau, de «*l'attitude positive*». Celle ou celui qui est prisonnier de ce penchant se précipite sur les nouvelles rencontres dans l'espoir d'être écouté, mais en vain : personne n'est prêt à servir de déversoir. S.O.S Amitié présente, alors, une aubaine inespérée d'autant que le sigle justifie qu'on est en droit d'attendre de l'aide et de l'accueil : certains habitués ne se privent pas de le rappeler : «*vous devez m'aider, vous devez*

m'écouter». Qui peut leur contester ce droit puisqu'il correspond à la mission que se donne l'association ?

Par ailleurs, au début de ce texte, nous avons rappelé que la répétition est à l'œuvre dans tous les domaines de

la vie, y compris dans les découvertes les plus abstraites et dans la création artistique. Dans le champ psychique, l'efficacité de la psychanalyse relève de l'élaboration de la répétition, levier du changement.

Mais nous avons rapidement indiqué, aussi, que la répétition, désarrimée de projet et de désir, génère l'ennui et la passivité : elle mécanise la vie ; le travail à la chaîne, de la caisse dans les grandes surfaces au Poste de travail dans l'industrie, déshumanise.

Ces deux versants de la répétition se rencontrent aussi dans l'écoute : la répétition

comme temps qui précède le changement et l'innovation et la répétition qui sclérose. Sur le premier versant, l'écoutant ne se laisse pas embourber dans les détails mais veille au moindre indice d'achoppement : il accueille pour saisir l'ébauche du mouvement ; sur le second, il perçoit le risque de s'enliser à deux dans les sables mouvants du mortel ennui répétitif. Il s'agit alors de poser des limites et éventuellement de clore l'appel, non par ennui ou par impuissance culpabilisée, mais pour éviter que la sclérose se fige encore plus. La coupure est un arrêt aux forces qui étouffent la vie. Nous avons essayé de dé-

crire plus haut ce fonctionnement.

Il faut aussi se souvenir de l'ambivalence de toute demande : faire cesser la souffrance, supprimer le malheur, mais surtout ne rien changer, ne rien bouger. La cause de cette dou-

ble attitude est la peur du changement et de l'inconnu. On a également évoqué l'extrême satisfaction à maîtriser la position dans laquelle on est momifié. Qu'on le veuille ou non, on ne grandit pas, on ne crée pas sans perte et on ne change pas sans souffrir.

Répetons-nous une dernière fois : les habitués expriment, par leur plainte répétitive une souffrance et une attente de changement dont ils ne seraient pas acteurs mais destinataires. Leur demande a ceci de particulier qu'aucune réponse n'est satisfaisante et ils le font savoir à quiconque s'essaie à leur



procurer une aide ou compatir à leur malheur. Ils souffrent du manque sans le penser définitif et ils entretiennent, par leur plainte, le rêve d'être un jour comblés, le rêve de la fusion originelle avec la Mère idéalement toute-puissante ou de la rencontre avec l'être idéal qui peut tout, comprend tout, supporte tout. Ils ne savent pas et ils refusent de savoir que la cause de la plainte est ce manque. Certains ne demandent rien ; ils savent que l'autre n'a pas ce qu'ils pensent avoir et ils entendent se le voir confirmer à chaque rappel.

À une demande aussi insatiable, il n'y a pas de réponse, ce qui ne signifie pas que l'écoute est vaine bien au contraire : en situant l'écoute à un autre niveau que celui de la réponse à la demande, l'habitué peut être entendu dans sa vraie demande mais celle qu'il ignore : le rappel exprime à la fois le refus et le souhait de changement. La non-réponse ouvre à la question qui lui est implicitement posée l'habitué demande d'être accepté mais que demande-t-il au-delà de l'énonciation de tous ses malheurs et que refuse-t-il d'intégrer ? Faire en sorte que la demande reste insatisfaite ouvre la possibilité d'entrevoir que le manque nous constitue et relance la mobilité du désir et de l'énergie vitale.

Écouter la répétition, c'est apprendre à écouter.

L'invention pour parade

Écouter, ce doit être entendre.

Mais voilà, les «*habitués*», ceux-là même qui ont fait d'une voix au bout du fil, le lieu d'adresse sans cesse sollicité de leur dire, mettent à mal la faculté d'étonnement de ceux qui ont fait le choix d'endosser la «*fonction*» d'écouter. Au fond, ils font tout pour ne pas se faire entendre, et cela marche assez bien...

Une pratique de l'étonnement

Ne pas se fondre dans l'autre, mais percevoir qu'à chaque appel, il y a un autre, telle est la difficulté pour l'écouter. En effet, si chaque appel est nouveau, cela implique que l'on suppose, de bonne foi, à chaque appel, l'apport possible d'une part d'inédit.

Consentir à être dupe de ce qui se dit, qu'on l'ait entendu une ou vingt fois, constitue un pas vers le possible accueil de la nouveauté. L'écouter qui, reconnaissant telle voix, se

Écouter consiste à accueillir la parole de l'appelant comme n'allant jamais de soi.

prépare à entendre ce qu'il connaît trop bien, erre. Être dupe, c'est renoncer à ce que l'on croit savoir de ce qui se dira ; c'est ne pas se dire qu'on va «*se faire avoir*».

Or, comment accueillir l'inédit si l'on n'est pas en position de l'entendre ? L'étonnement mérite d'être au cœur de tout ce qui s'énonce. Car, si l'empathie implique la congruence, écouter consiste à accueillir la parole de l'appelant comme n'allant jamais de soi.

Faire place à la trouvaille

Si l'on admet cette proposition, entendre les poèmes de tel appelant, laisser pleurer tel autre, accepter d'écouter la musique favorite d'un troisième, c'est le B-A-Ba. Il y a beaucoup plus difficile : écouter, encore et encore,

ce qui semble s'être déjà dit cent fois. Plus difficile ? Sauf à jouer la surprise. Comment décompléter les formules stéréotypées de tel jeune homme ? Comment écouter une appelante qui stigmatise à l'envi l'antisémitisme des écoutants ? Comment entendre les miaulements et autres pépiements d'une habituée qui se dit folle ? Pas en se référant à la classification à visée statistique des appelants en catégories qui relèvent du bon sens commun et conditionne l'écoute, voire la normalise et, en définitive, l'empêche.

Mais en admettant que les poèmes, les récriminations ou les cris d'animaux sont autant de trouvailles subjectives qu'il convient d'accueillir avec délicatesse. Elles sont ce qu'elles sont : des énoncés particuliers, dans des langues singulières. Rien de plus, mais rien de moins.

Et, lorsque les mots n'ont plus de poids, d'autres modes d'énonciation sont possibles : oser essayer ce à quoi l'on n'aurait pas pensé. Telle cette écoutante qui, à court de mots devant le désarroi d'une appelante, se propose de lui fredonner une chanson de sa propre enfance.

Inventer à deux

En somme écouter, c'est inventer à deux. Sans oublier que l'appelant en sait toujours plus sur soi que quiconque, qu'il a toujours un pas d'avance sur l'écouter et que c'est lui qui a appelé, quelle qu'en soit la raison. Ce qui amène l'appelant, c'est parfois le désir de s'entendre dire quelque chose qu'il ne sait pas ; parfois celui d'être conforté dans ce qu'il pense être sa vérité (non pas la réalité ou l'exactitude objectives).

Inventer à deux comporte ainsi la dimension d'une certaine poésie. Jouer avec la langue. C'est ce à quoi les écoutants sont souvent appelés, sans vraiment y consentir : trouver le mot neuf, celui qui ne colle pas à la plainte mais la décomplète ; émettre l'intonation qui pacifie, selon un rythme propre et adapté ; se fendre d'un «*ah bon ?*» chaleureux ou d'un «*tiens donc !*» amusé... Autant d'inventions



auxquelles les écoutants trouveraient bénéfice à faire place parce qu'elles suspendent la redite : elles ne sont pas incongrues, elles sont congruentes.

Alors, l'appelant se sait entendu de celui à qui il s'adresse. Quelque chose d'imprévu de lui et d'imprévisible par l'écouter peut surgir. Et quelque chose se passe... L'invention comme accueil, la surprise aux commandes, l'inédit énoncé.

Pour ne pas conclure...

En définitive, entendre l'appelant – fût-il un habitué –, c'est lui faire savoir que sa parole n'est pas tombée dans l'oreille d'un sourd. C'est faire preuve de tact et de fraîcheur. C'est s'autoriser, dans le cadre utile de la Charte, à l'invention qui se cristallise dans la trouvaille langagière, celle qui laisse l'appelant en léger suspens et l'amène à dire.

Autant de pistes difficiles à mettre en œuvre mais que l'expérience confirme et qui conduisent l'écouter à sa propre écoute. Qui en outre le contraignent à ce nécessaire «*pas de côté*» qu'implique sa position, sa «*fonction*».

Car, répondre au téléphone à S.O.S Amitié ne consiste pas – mais ce serait un autre propos – en la rencontre de deux sujets : même si, pour des raisons totalement étrangères les unes aux autres et jamais anodines, ils sont deux à avoir, à un moment donné, d'un bout à l'autre d'une ligne téléphonique, décidé de passer par un «*allô*».

Benoît Drunat

Psychanalyste, intervenant au Poste d'Orléans

«Pardonnez-leur. Ils n'ont pas lu la Charte !»

La démarche oblatrice de tout postulant à S.O.S Amitié s'accompagne presque toujours, peu ou prou, conscientisé ou non, de ce que j'appelle un «fantasme messianique» :

Je vais à S.O.S pour venir en aide à des personnes en très grande souffrance, en très grande difficulté, qui vivent un moment de profond désarroi, de panique, de désespoir, et, grâce à mon écoute attentive et bienveillante, elles vont peut-être retrouver l'espoir, la force, le courage de poursuivre leur route. Elles vont peut-être entrevoir en elles une solution à leurs problèmes, peut-être réactiver leur réseau de soutien ou se mobiliser pour obtenir d'autres aides, d'autres appuis... En gros, elles vont peut-être s'en sortir et, dans certains cas, rejeter l'idée obsédante d'arrêter l'invivable.

Ce sont beaucoup de «peut-être» mais c'est aussi l'espérance d'être magnifiquement utile un jour en «sauvant une personne».

Le double anonymat de l'appelant et de l'écouter, condition spécifique de l'écoute à S.O.S Amitié, crée une distanciation favorable à l'expression pour l'appelant et à la centration sur la parole pour l'écouter.

Dans la pratique régulière, celui-ci voit parfois ses attentes satisfaites et se trouve gratifié par la certitude d'une «bonne écoute» efficace.

Mais, plus souvent, il est confronté à des sollicitations réitérées de personnes qui appellent régulièrement et ne semblent pas, à première vue, tirer bénéfice de l'écoute. Face à ceux qu'on appelle les habitués, l'anonymat est rompu : l'appelant s'est présenté, il est connu et nommé. C'est «Maxime de Douai», «Annabelle de Toulouse», la «dame au miroir» ou le «jeune schizophrène de Montauban» etc. Je déforme volontairement les appellations, mais chaque Poste à sa liste et chacun y reconnaîtra des éléments de la sienne.

Très souvent, les écoutants, aussi, sont nommés. L'appelant a repéré leur voix et, faute de connaître leur patronyme, il les distingue par un surnom qu'il leur communique parfois. On rentre, de facto, dans une sorte

de familiarité entraînant chez les écoutants des affects eux-mêmes générateurs de rejet ou de sympathie. On se sent mis en échec par la redondance des récits, l'insignifiance des appels, un ressenti de harcèlement ou d'agression, voire la crainte de faciliter une dépendance, et on n'a plus la disponibilité nécessaire.

Ou, au contraire, on compatit, on se rapproche de l'appelant, on ressent ce qu'il ressent. On se «met à sa place» – c'est-à-dire qu'on se projette, SOI, dans la situation telle qu'on l'imagine et l'on est à mille lieues de l'empathie (capacité de comprendre ce que vit la personne dans SA situation et avec SON système de fonctionnement)...

La fréquence et le contenu des appels ne permettent plus de se «rincer l'œil entre chaque regard».

Face à ce constat, lors des partages et d'une soirée thématique consacrée

à ce sujet, j'ai été amenée à interpellier les écoutants sur la pertinence de l'écoute des habitués : sont-ils en souffrance ? Existe-t-il une bonne et une mauvaise souffrance ? Ou une souffrance bonne à écouter et une autre à rejeter ? L'écoute des habitués est-elle utile ? À quoi sert-elle ?

De nos échanges, il ressort que, oui, les habitués sont en souffrance. Souffrance liée à des maladies incurables, physiques ou mentales, à des handicaps, à des impossibilités et à la solitude. Souffrances souvent multiples et intriquées, avec des ressentis d'injustice, d'abandon et une mauvaise image de soi.

Non, il n'y a pas de bonne ou mauvaise souffrance. Toute souffrance altère l'homme et est «bonne à écouter» même s'il est souvent plus difficile d'écouter de sempiternels geignements ou des recettes de cuisine que le cri de l'acmé de la douleur.

Oui, l'écoute des habitués est utile. Utile aux appelants qui lâchent parfois entre deux banalités ou deux «conversations» que : « Si vous n'étiez pas là, je n'aurais pas eu le courage de continuer à vivre », « Avant de commencer à vous appeler, je voulais me suicider... Vous m'aidez à tenir ».

Utile aux proches : « Mes parents ont dit de vous remercier... C'est moins difficile pour eux depuis que je vous appelle ».

Utile parce que, pour nombre d'entre eux, ces échanges sont l'essentiel ou l'unique lien social un peu chaleureux qui leur reste, la seule reconnaissance de leur statut d'«être humain».

De même que la douleur chronique nécessite, autant que la douleur aiguë, un traitement antalgique, la souffrance chronique est digne de notre attention.

La formation initiale doit apprendre à écouter les mots de tous les maux, à ne pas hiérarchiser la souffrance,

à respecter toutes les formes d'expression et toutes les capacités.

En raison de leur pathologie et/ou de leur situation, certaines personnes ne peuvent s'inscrire dans une démarche rogérienne, mais elles appellent quand même...

Pardonnez-leur... Elles n'ont pas lu la Charte ! Autant que d'autres, elles ont droit à une considération positive inconditionnelle et à une écoute sans jugement.

En se fondant sur la réalité qualitative et quantitative des appels, en attestant le sens et la valeur de l'écoute des habitués, en insistant sur le bénéfice de ces «catharsis homéopathiques» et sur la nécessité de rester aux aguets, la formation initiale aidera les écoutants à ne pas s'habituer aux habitués.

Apprendre à écouter les mots de tous les maux

Janine Charpentier

Psy de partage au Poste de Rennes

Réflexion sur «habitués dépendants»

Depuis 6 ans que j'anime un groupe de partage de S.O.S Amitié, je dois dire que le sujet des dépendants est venu très vite sur le tapis. Les écoutants posaient souvent à ce sujet le problème des limites de temps d'écoute, de comment conclure un appel. Ce thème revient de manière récurrente chez tous les nouveaux. Ils ont tous exprimé à ce propos leur lassitude, voire l'usure à entendre ces appels qui tournent souvent en rond et qui reviennent plusieurs fois, surtout la nuit. Certains appelants sont apaisés lorsqu'un écoutant réussit à les rassurer, et ne réitèrent pas leurs appels.



Dans le partage, les écoutants peuvent repérer leur position par rapport à l'appelant : énervement, tentative d'aide, de maternage, de conseil, agressivité, séduction, assez rarement l'impuissance à faire faire un «pas de côté» à l'appelant est souvent repérée, parfois acceptée.

Il existe également un phénomène de groupe, une attitude qui est celle du : «*on sait tout sur cette personne*» qui constitue évidemment un barrage à l'ouverture. D'ailleurs, des écoutants débarquant de leur formation initiale ont parfois eu droit à un discours différent du fait qu'ils n'étaient pas au courant de ce qui pouvait se dire sur un dépendant.

En ce qui concerne la durée de l'écoute, nous n'avons jamais fixé une durée idéale, mais chaque écoutant est invité à repérer ses propres limites de temps et cela fonctionne la plupart du temps.

D'ailleurs depuis assez longtemps, je n'en-

tends plus parler des dépendants. Il y a beaucoup d'autres appels.

Je pense quand même que l'état de la psychiatrie d'aujourd'hui, qui ne fait plus beaucoup de place au sujet et à sa parole est à mettre en cause dans la multiplication de ces appels, et que S.O.S Amitié ne peut pas se substituer à la carence de soin et d'écoute actuelle.

Les appels les plus dérangeants, ceux qui mettent en péril les écoutants de S.O.S Amitié sont les appels des pervers sexuels dépendants. Les écoutants craignent souvent d'avoir créé la dépendance chez eux. En fait la dépendance est déjà constituée, il s'agit surtout de ne pas la développer chez l'écouter.

J'entends par appels de «*pervers*», ceux qui entraînent l'écouter dans une jouissance à leur insu en se présentant comme des victimes. Ils peuvent même pleurer au téléphone en racontant un passé douloureux. Un petit quelque chose dans leur discours met la puce à l'oreille de l'écouter, et de l'animatrice que

je suis («*Voulez-vous parler de dentelles ?*») et lorsqu'il découvre la manipulation, lorsque l'écouter est bien «*démoli*» par la chute : «*pendant tout ce temps je me suis masturbé*», il est toujours contrarié, jusqu'à parfois douter de tous les appels et remettre en question son engagement dans l'association. Pas facile pour lui de trouver la juste mesure entre la distance nécessaire et la méfiance.

Du côté de la formation initiale, il paraît important de sensibiliser les futurs écoutants à ces appels. Ils ont souvent entendu qu'ils devaient pouvoir tout entendre, et nous passons notre temps en partage à repérer ce qui fait barrage à l'écoute chez chacun et à cerner les appels à ne pas prendre. Certains écoutants ont réussi à poser des questions comme «*Pourquoi appelez-vous S.O.S Amitié ?*». La réponse obtenue «*C'est gratuit*» ne laisse pas de doute sur les intentions de l'appelant. Autre chose est le fait de décider qu'on ne veut plus de cette dépendance à la masturbation et d'aller voir un thérapeute à qui avouer sa honte, et de créer une vraie relation inter-

S.O.S Amitié ne peut pas se substituer à la carence de soin et d'écoute actuelle

personnelle dans le transfert avec quelqu'un de présent corporellement.

Il ne faut pas confondre perversité et perversion. La perversion consiste à jouir de boucher le «*trou de l'autre*» en sollicitant son regard pour l'exhibitionniste. S.O.S Amitié est le lieu idéal pour les pervers de la voix.

Geneviève Léthier

Psychologue d'orientation psychanalytique

Habitués et dépendants : chronique d'«attachés» entre vampires et prothèses

Peut-on identifier des facteurs de personnalité des « dépendants » au travers des témoignages d'écoutants et du matériel recueilli en partage ?

Suite de l'article de la page 5

Disons ici clairement qu'il s'agit d'une reconstitution sous forme d'hypothèses fortes, déduites en croisant le matériel clinique apporté par les écoutants, matériel très fortement infiltré par leurs « contre-transferts », et les connaissances cliniques d'un psychologue qui vous accompagne.

Étudions les habitués par leurs « sécrétions » comme ferait un biologiste.

Il se constitue un attachement émotionnel entre l'habitué et le Poste qui renvoie à la dimension du très proche, de l'intime...

« Ce sont des amis de tout le monde ». « Il ne prend pas de décision sans nous en parler ». « Un compagnon de misère ». Un compagnon d'écoute ».

...et du parent, dans une régression au maternel :

« C'est la mère de famille qui parle... » « Vous êtes notre seule famille ». « Vous savez bien que je suis dépendante. À S.O.S Amitié, vous êtes ma famille. »

Mais l'ambivalence fait dire : « Si on les maternelle, ils reviendront !... Il faut éviter l'attachement ».

« Créer » les dépendants en les écoutant lorsqu'on est maternant confirmerait donc qu'existant déjà un défaut dans la relation maman / bébé. « Il s'accroche à son nounours ».

Au fil de l'expérience, j'ai identifié sept renversements majeurs induits dans la relation téléphonique par les dépendants.

*Une anomalie du rapport au temps.

Avec les habitués-dépendants, le temps ne s'écoule plus. « La dépendance, c'est comme un arrêt sur la vie. » « Le temps tourne et se fige sur un chronomètre sans chiffre ».

*La réplique de la relation dénie la singularité de l'écoutant .

Avec l'habitué, le discours est comme un dé-



calque, une réplique d'un écoutant à l'autre. On a le sentiment qu'on n'influe en rien !

« Il y a des appelants qui ont un discours extrêmement stéréotypé... ».

*La répétition du contenu du discours inverse la nouveauté de chaque appel en «trop connu».

« Ça m'embête, ils vont répéter toujours le même discours ». « Au son de leurs voix, je sais comment ça va se passer. Toujours la même façon. Toujours pareil ».

Le discours répétitif engendre des mécanismes de défense, d'évitement, de rupture. Au lieu de favoriser l'éveil et la curiosité, il produit des affects d'ennui et de fatigue.

Plutôt qu'un plaisir de la découverte, on ressent un agacement... qui fait repousser.

*La perpétuité du lien, l'accrochage et le sentiment de dépendance parasitaire immobilisent la dynamique de croissance.

Avec les habitués, leur lien familial et «perpétuel» est ressenti comme un envahissement

angoissant pour l'écouter, un parasitage du Poste.

« *On est ensemble dans une boîte qui s'ouvre et se ferme sans qu'on ne puisse le prévoir* ».

Dans ce perpétuel, il n'y a pas de connexion intime possible pour l'écouter insécurisé.

Le parasitage prend alors la forme d'une substance qui « accroche » le toxicomane.

« *Ils sont drogués du téléphone* ». « *Ils viennent prendre leur drogue pour la journée* ».

L'écouter se voit identifié à ce qui donne un « sens » à la vie mais qui empoisonne et rend malade. Place narcissiquement insupportable. Une écoutante déclare qu'elle n'a pas envie d'être « une drogue ». Elle se sent responsable de les rendre dépendants.

Dès lors, les écoutants se demandent s'ils ne fabriquent pas les dépendants...

J'ai critiqué cette conception. L'existence de la coque d'un bateau permet aux coquillages de s'y fixer. Pour autant, la coque invente-t-elle les coquillages ? Une opportunité n'est pas une cause.

S.O.S Amitié a été conçue pour les cas « aigus » et hérite de « chroniques » !!

*L'emprise fait obstacle à l'écoute.

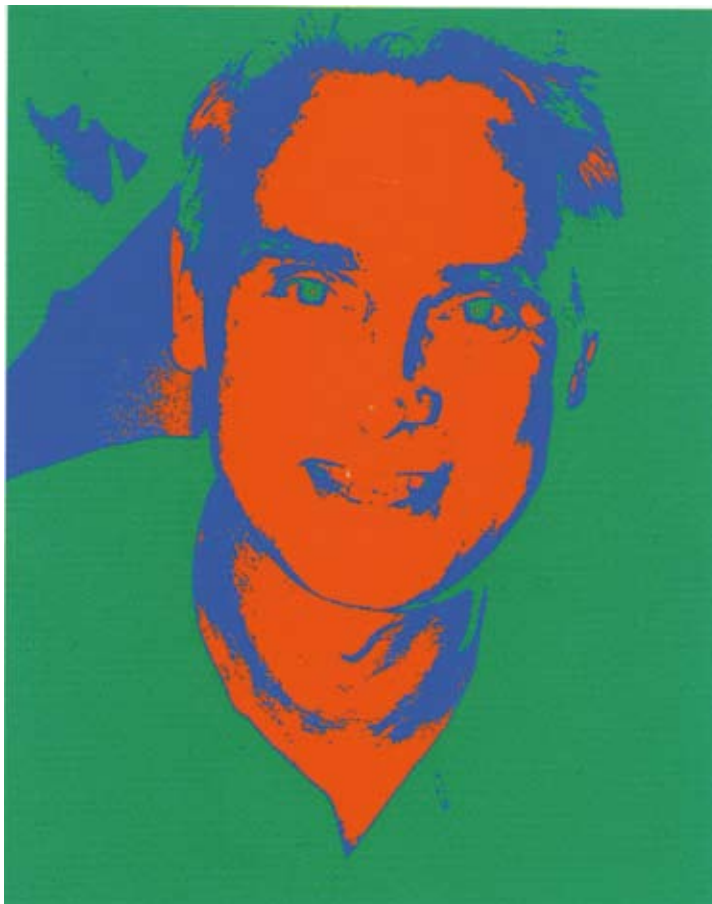
« *On note une différence entre des appelants qui viennent chercher une disponibilité de notre part ; on demeure alors des êtres humains ; et d'autres qui demandent une mise à disposition, l'écouter n'étant plus qu'un objet* ».

Chez l'écouter, le désir inconscient d'emprise est renversé par l'habitué qui fait emprise à son tour, en échappant à l'écouter et aux règles institutionnelles.

Le ressenti d'emprise de l'appelant s'exprime chez l'écouter par des impressions de « s'être fait avoir », d'être utilisé.

*Avec les habitués, le familier bascule dans l'étrangeté.

L'habitué vous connaît tous, a repéré vos ma-



nies, vos tics et particularités de voix, d'accent. Il vous imagine... Alors même que vous ne le connaissez pas au-delà du discours répétitif et superficiel qui voile d'autres vérités, peut-être irreprésentables.

Ainsi, la situation classique d'un appelant inconnu à découvrir parlant à un écoutant anonyme et préservé d'être identifié, condition d'une découverte « authentique », se renverse en une écoute où l'écouter se sent mis à nu.

*Le «sens» de la souffrance s'inverse.

L'habitué suscite des émotions très spécifiques chez l'écouter : l'ennui, le sentiment d'être souillé.

« *J'ai du mal à éprouver de l'empathie et je me sens dans l'ambivalence. J'ai de la compassion pour la malade qu'elle est sans doute, mais il n'y a pas de lien possible et j'ai parfois l'impression d'être une poubelle où elle déverse sa peur et sa haine des autres. Une chose m'étonne toujours dans le cas de cette femme : elle remercie à la fin de l'appel.* »

On éprouve de la colère : « *On n'est pas un pressing !* » dit une écoutante parce qu'un

habitué demande la température pour laver son pantalon.

Le sentiment d'impuissance est une constante : « *Après une après-midi d'écoute, ça n'a pas servi à grand-chose !* » Dans la dépendance avec l'habituée, « *on n'avance jamais. On ne lui apporte pas de soins. On se sent impuissant.* » « *Impuissance totale.* » Mais l'impuissance est la condition de la puissance de l'écoute à S.O.S Amitié !!

La culpabilité se retrouve : « *Souvent, je m'endors à 5h du matin. Je me sens coupable* »... et le désir de fuir : « *C'est le ras-le-bol. C'est l'envie de quitter !* » « *Difficulté de l'empathie. Impression de lassitude, d'enlisement, de rabâchage. Impuissance et découragement. Projection, dès qu'on entend la voix de l'habituée, d'images, d'idées, de sentiments. Parfois le risque d'être dès le début sur la défensive.* »

La dépression serait certainement la part commune éprouvée par l'écouter et transmise par l'appelant : être pompé, vidé, aspiré... comme pour cette femme : « *il y a quatre mois, elle voulait se suicider (...). L'impression de plonger... d'être aspiré.* »

Nous assistons ainsi à une inversion du phénomène habituel : l'écouter souffre là où l'appelant habitué ne semble pas souffrir.

Pourtant...

Voyons maintenant ce que nous pouvons comprendre de la personnalité et de la problématique de l'habitué.

* La souffrance du dépendant :

Il se plaint beaucoup sans paraître souffrir dans sa profondeur.

Et cependant certains l'entendent : « *Il faut calmer cette peur, ses angoisses* ».

« *Les dépendants confrontent à leur souffrance qu'ils n'expriment pas (mais qui se repère) par la répétition. C'est leur grande solitude.* » « *Grande détresse...* ».

Le dépendant est parvenu à repousser l'angoisse profonde qui l'habite.

Une carence affective :

Jean Bastian (Strasbourg) avait vu que « *l'habitué est dans la jouissance de cette carence affective, et nous dans l'illusion* ».

D'autres ont dit : « *Il a besoin* » « *Il a besoin d'amour* » « *L'habitué occupe son ennui. Il recherche de la compagnie* ».

et une carence de l'imaginaire :

Il semble que l'habitué ait besoin de répéter dans le concret des séquences relationnelles qu'il n'a pu élaborer, comme pour parvenir à les inscrire en lui, les rappeler pour ne pas oublier, faute d'avoir pu intérioriser un « *bon objet psychique* » relationnel dans son passé. Chez l'habitué, la parole semble recréer en lui un objet psychique défaillant sous l'apparence imaginaire qu'il donne à l'appelé. Paradoxalement, l'habitué cherche, par sa fuite dans l'imaginaire d'une relation téléphonique, à éviter de tomber dans la dépendance à un objet réel pressenti comme puissant, donc menaçant.

Les dépendants : vampires et morts-vivants psychiques?

Pour saisir un aspect essentiel de la problématique des dépendants, mettons-les en contraste avec les suicidants.

- « *Avec les habitués, il n'y a pas d'émotion. Ils me rasent.* » « *Avec les habitués, j'ai l'impression d'être face à quelqu'un en stand-by, des gens qui ne vivent pas... Les suicidaires, ils me mobilisent vraiment.* »

- « *Avec une appelante suicidante en soins palliatifs, jamais je n'ai été aussi émue... Il n'y a pas de masque, dans sa vérité.* »

Lorsqu'un suicidant déclare : « *je veux mourir* », utilisant un verbe actif, il affirme un désir fort! Paradoxalement, le suicidant, sujet « *vivant vivant* » est dans la vie, mais convoite un objet étrange : « *mourir* ».

De son côté, le dépendant parle de banalités, énonce des plaintes. Cela évoque vide, absence de désir, monotonie, répétition, temps figé, non-implication de l'interlocuteur...

Le suicidant stimule l'écouter, lui fait vivre une émotion et une tension intenses.

Le dépendant ennuie l'écouter, l'éteint, étouffe sa curiosité, son désir de communiquer et d'aider, le plonge dans un état dépressif.

Le suicidant est dans la vie psychique ;

Le dépendant est dans la mort psychique.

Une dépendante appelle de bonne heure le matin : « *J'ai besoin de téléphoner pour vérifier que je suis bien vivante !* »

Essai d'analyse psychologique des habitués dépendants à travers la relation téléphonique à S.O.S Amitié.

Si la mort...

« *Si tu n'avais pas appelé, je serais morte.* »

Inconsciemment, le téléphone est un moyen privilégié d'approcher l'absence, la perte et de soulager l'angoisse.

« *L'habitué, c'est un personne qui n'en peut plus de solitude. C'est à en mourir* ». « *Il (le dépendant) ne peut survivre sans S.O.S Amitié* ».

La mort dont je parle n'est pas celle des corps, que semble mettre en œuvre les suicidaires, mais une mort à bas bruit, inaudible : celle du désir.

Se formule ainsi l'idée que l'habitué est un sujet radicalement en lutte contre ses angoisses d'effondrement dans le vide, qui cherche à réparer ses carences et spécialement sa difficulté à intérioriser les liens et la séparation insurmontée.

Il se défend contre une angoisse de mort.

« *L'enterrée vivante. Elle induit chez l'écouter ce qu'elle vit : elle se sent niée. Un mort-vivant.* » « *Elle a un ton qui évoque la mort* ».

« *Elle nous pompe l'énergie* ». « *Je me sens asséché parce qu'elle enlève la vie* ». « *Quand elle n'est pas dans le ressassement du passé, elle est dans l'invasion présente de l'angoisse et il n'y a rien d'autre, même plus de futur possible. En ce qui me concerne, (parfois) j'ai l'impression d'être aspirée, de lutter contre l'angoisse à sa place...* » (disent plusieurs écoutants).

Et voici le cœur de notre hypothèse : le dépendant est si proche de la mort qu'il est peut-être déjà mort psychiquement et en lutte pour sa survie.

En l'écouter, vous avez mis la main sur la boîte à suicide !

« *Si j'appelle, cela m'évite de recommencer mes tentatives de suicide* ».

« *Un homme a téléphoné pour remercier S.O.S Amitié d'avoir écouté sa femme pen-*

dant dix ans, reconnaissant que sans cela, elle se serait tuée. On a bien reconnu de qui parlait cet homme après coup » rappelle une psychologue de partage.

Ainsi, l'écouter joue un rôle vital dans leur survie :

« *Les dépendants, on leur permet de vivre. On leur donne des petits rendez-vous. Nous sommes les seules personnes qui les écoutons.* »

« *Ils appellent pour exister tout court, pour exister pour quelqu'un* ».

« *Peut-être, parfois, pour quelques heures, quelques minutes, S.O.S leur a rendu la vie plus supportable, plus humaine.* »

« *Impression qu'il pourrait pas vivre sans moi* » « *En attendant, peut-être que S.O.S les maintient un peu en vie...* »

Au-delà du mort-vivant, l'ectoplasme :

Récemment, nous avons identifié un niveau psychique ultime de dépendant qualifié par l'écouter « *d'ectoplasme* ».

Il s'agit d'une femme qu'étrangement « on ne met pas dans la catégorie des habitués ». On en parle rarement en partage. On sent pourtant sa détresse, une grande souffrance transmise aux écoutants. « *Elle ne respire pas la joie de vivre* »

« *Elle nous tire par le bas, c'est pénible, oppressant.* » « *Il y a des gens qui absorbent mon énergie, me pompent. Elle, même pas ! C'est un poids mort. (...) Elle n'est pas capable de pomper.* »

Dans cet appel, il semble que l'écouter n'existe pas pour elle, comme s'il avait lui-même disparu. Elle ne le sollicite pas, ne lui dit rien... l'entend à peine...

Cette appelante serait déjà « *morte* » mais pas complètement sortie du monde des vivants. Devenue ectoplasme dans une relation fantomatique avec un écoutant effacé, elle serait incapable de le faire émerger dans l'appel et de réapparaître elle-même.

Les masturbateurs :

Pour être complets, nous devons dire un mot des masturbateurs qui, dans la grande majorité des cas, sont des habitués dépendants.

Chez eux, je fais l'hypothèse que l'intériorisation d'un bon objet a été si précaire que l'objet ne peut exister hors d'une présence physique concrète qui le rappelle dans le

réel, fut-ce au travers de la voix. D'où le besoin itératif de téléphoner à chaque fois pour faire revivre la personne, raviver le lien.

Notons que justement, dans certaines circonstances, l'excitation psychique provoque une excitation physique (évoluant par exemple vers un projet de masturbation). Mais derrière l'excitation apparente se cache une forte demande d'affects.

Résonances des dépendants chez les écoutants.

« *Les habitués sont ceux dont on parle le plus* ». S'intéresser aux habitués, c'est d'abord s'intéresser aux écoutants puisque c'est leur souffrance qui nous préoccupe.

Un étrange attachement des écoutants...

Cette rencontre n'est pas neutre :

« *Avec les habitués il y a des émotions, forcément, parce qu'il se constitue une relation* ».

« *Il y a des affects, la lassitude, l'agacement* ». « *De la tendresse, de l'affection* ».

« *Après neuf contrôles, j'étais bien content de l'avoir au téléphone ! J'aime ces dépendants. Ce n'est pas bon.* » « *C'est nous qui sommes dépendants. Nous sommes à la limite d'être dépendants de nos dépendants. Éprouver de la sympathie, de l'empathie, être heureux de les entendre...* ».

« *Peut-on devenir dépendant des dépendants ? On s'inquiète. Que sont-ils devenus ?* »

« *Que deviennent les habitués qui n'appellent plus ?* » « *Il y a une souffrance. Si on n'entend plus un dépendant pendant un certain temps, en partage on se dit : « t'as pas des nouvelles de lui ? »* » « *On les considère comme des membres de notre famille. Est-ce correct ?* »

Les souffrances... des écoutants.

« *Il y a une violence* ».

L'écouter ne perçoit pas les attentes spécifiques (la problématique) de l'habitué.

« *Certaines fois, j'ai un sentiment d'échec !* ».

L'écouter n'est pas consciemment désireux d'une relation répétitive, inscrite dans la durée. Il souffre d'une telle emprise. « *Jamais ça n'avance. Cela produit une mise en cause de l'écouter qui n'arrive pas à faire avancer* ».

« *Je pense que mieux les comprendre, permet de mieux les supporter* ». Pourtant, au

téléphone, face à la prégnance de cette mort psychique, une inversion du désir s'opère. Au lieu d'induire l'envie de se rencontrer, l'appel des dépendants induit le besoin d'éviter parce que le dépendant est tellement dans l'absence de son propre désir qu'il envahit l'écouter. Par déplacement psychique, la souffrance de l'appelant s'introduit chez l'écouter qui n'en voit rien. « *Tourner en rond. Lassitude. Usure. Agacement. Routine. Ennui. Ras le bol. Colère. Pitié* ».

Peu à peu, la problématique des dépendants au téléphone génère chez les écoutants des réactions de défense d'une part émotionnelles (cela, nous l'avons déjà démontré) et d'autre part individuelles et collectives, souvent violentes, quasiment inconscientes, dont le but est de se défaire des émotions et projections que les dépendants font vivre aux écoutants.

« *Je les ressens pas. Je me sens très distante. C'est antinomique : la question, c'est le lien et justement, je me sens distante* ». Cette perception de la contradiction est typique du jeu inconscient qui s'opère. J'y vois une défense contre l'angoisse d'être absorbé par eux, dévoré par leur demande d'amour et de lien, demande secrète, cachée mais perçue inconsciemment. L'évitement de certains thèmes du discours de l'appelant n'est-il pas d'abord une peur d'aborder l'angoisse, la mort psychique, la déréliction, l'abandon absolu ?

Le danger avec les habitués me semble être la dépression de part et d'autre. « *J'ai peur de me lasser, de me démotiver...* »

Dès lors, au-delà de la perte de motivation, le risque pris par les écoutants est de quitter S.O.S Amitié épuisé, déçu.

« *Ils nous donnent, plus que dans les autres appels, le sentiment d'inutilité, ils nous remettent à notre place... Mais en réalité, suis-je tant que cela inutile ? Si je l'étais, ils n'appelleraient plus* ».

Quels objectifs dans l'écoute des dépendants ?

Les habitués ont besoin d'une prothèse à vie parce qu'il leur manque quelque chose de vital. Pour l'écouter, la place à occuper est celle-ci, même si « prothèse » est un destin plus modeste que bouée de sauvetage sur le

Titanic !! Le rôle de l'écouter pourrait être d'aider à conserver une forme d'autonomie. L'écouter c'est lui ouvrir la voix.

L'implication de l'institution : une question sociale et éthique.

Souvent les Postes se sentent contraints, après de vifs débats et des « réunions extraordinaires », de décider une limitation ou une interdiction des appels d'habitués dépendants. J'ai constaté cela très largement et même dans d'autres structures d'écoute non S.O.S Amitié, publiques ou associatives, en France ou à l'étranger. « *Il y a des consignes, des règles de durée : c'est 20 minutes ! C'est 10 minutes !* » Le Livre Blanc précise que « l'écouter restitué à l'association ce qu'il a vécu au téléphone, selon les règles et l'éthique de l'association, car il écoute au nom de S.O.S Amitié ». L'écoute des habitués est donc pleinement une question institutionnelle ; c'est l'enjeu qu'elle se donne et qu'elle reçoit de répondre à un problème de société. Refuser de recevoir ces appels reviendrait à croire qu'en écartant ceux qui posent problème, on écouterait mieux ceux qui resteraient...

Car il n'existe pas, comme pour les suicidants, de service thématique pour les dépendants !! En conservant une place entière aux dépendants, S.O.S Amitié respecte son éthique d'écoute généraliste.

« *Personnellement, il me semble que c'est vis-à-vis des habitués et des dépendants que la mission de S.O.S Amitié a un sens. Lorsque j'entends déplorer la place importante des habitués et des dépendants dans nos écoutes, j'ai du mal à comprendre* » m'écrit F, une écoutante.

Michel Montheil

Psychologue

Je remercie ainsi chaleureusement les écoutants de Angers, Annecy, Brest, Charleville-Mézières, Genève, Grenoble, Lyon, Nancy, Strasbourg, Troyes... et bien sûr La Rochelle qui m'ont autorisé à faire usage de leur expérience pour cette recherche.

Autres points de vue de professionnels

Cette question occupant une part importante –voire prépondérante– des échanges en groupes de partage, il a paru intéressant de donner la parole aux formateurs ou régulateurs/superviseurs de ces groupes.



Une manière d'être au monde...

Les «appelants réguliers» (l'expression est moins stigmatisante que «habitues dépendants») ont sans doute de bonnes raisons de faire comme ils font, et d'être ce qu'ils sont. Le fait qu'ils «emmerdent le monde» peut, justement, faire partie de leur «manière d'être au monde». Certes, ils paraissent ne pas savoir (ou ne pas pouvoir) susciter, de la part de leur(s) interlocuteur(s), des affects tels que l'intérêt, l'attention, l'affection, l'admiration, l'estime ; mais ils ont, semble-t-il, acquis une véritable expertise dans l'art de susciter de l'embarras, de l'ennui et d'autres affects désagréables. Ce faisant, peut-être s'agit-il, inconsciemment, de faire partager les états intérieurs qui dominent chez eux. Toujours est-il qu'ils infligent un sentiment d'impuissance, d'échec et même, éventuellement, de rejet chez certains écoutants qui aimeraient (et on les comprend !) pouvoir éviter d'avoir à se coltiner ces «bâtons merdeux». En groupe de partage, on peut essayer de se familiariser avec les processus et les déterminants inconscients qui aboutissent à l'identité de «bâton merdeux». On peut aussi apprendre à profiter du contact de ces «envoyés des dieux» pour cultiver en soi la modestie, l'humilité, la patience, la bienveillance et d'autres qualités qui ne peuvent advenir que dans la confrontation à ce type de réalité peu avenante.

Dominique Barnouin

Psy de partage

Ne pas s'enfermer dans la non-directivité

Qu'est-ce qu'un «habitué» ? Quelqu'un de pris dans quelque chose qui se répète. À S.O.S Amitié, il peut s'agir de quelqu'un qui a pris l'habitude d'appeler pour tromper sa solitude. Ou bien de quelqu'un qui veut tromper une souffrance. C'est là qu'il y a un premier discernement à faire.

Dans un cas comme dans l'autre c'est une écoute qui a de la valeur. Échanger avec une personne qui est seule c'est lui permettre de l'être moins. Il y a des gens vraiment seuls. Mais il y a aussi des gens qui se maintiennent seuls pour pouvoir rester dans la plainte. Il s'agit là d'un deuxième discernement à faire : l'oreille doit rester attentive à la responsabilité du sujet dans sa plainte.

On se rapproche alors de la deuxième catégorie, celle des personnes qui vont appeler pour étaler leurs plaintes. Je pense qu'à S.O.S Amitié, la question de la «non-directivité» est souvent mal comprise à cet endroit. En aucun cas, il s'agit de laisser quelqu'un s'étaler dans sa plainte sous prétexte que sinon je serais «directif». Laisser quelqu'un étaler sa plainte c'est être sûr qu'il va rappeler...

Écouter la plainte, chercher à dégager ce qui se dit derrière la plainte, aider le sujet à l'entendre, voilà le rôle de l'écouter. Cela va nécessairement demander d'être directif sur la forme. La «non-directivité» concerne le fond de la plainte.

Je ne sais pas de quoi il se plaint, lui non plus peut-être, mais je suis là pour l'aider à ouvrir le cercle à cet endroit. L'«habitude», que nous appelons «répétition» en psychanalyse, c'est un mécanisme de défense que l'Homme trouve pour maintenir «vivante» une souffrance qui n'a pas pu être entendue. L'écouter à S.O.S Amitié va nécessairement y être confronté. Il s'agit d'apprendre à ne pas la fuir : ni en raccrochant, ni en écoutant à l'infini, ni en se disant que c'est pour les psys et que «je n'y peux rien».

Il me semble que certains écoutants partent de S.O.S Amitié là où ils sont justement confrontés à ce pourquoi ils ont voulu y entrer : l'écoute de la souffrance.

Sans doute serait-il profitable d'aborder ces points plus profondément dans la formation.

«La peur est plus grande de loin et diminue lorsqu'on l'approche». Alain

Pascale Vidal

Psychanalyste. Psy dite de «sélection»

«Désidéaliser» les écoutes ?

- Le service S.O.S Amitié ayant été créé pour répondre à une détresse qui pourrait éviter un passage à l'acte suicidaire, on peut comprendre que quelqu'un qui «s'installe» dans une relation et qui crée ainsi du lien peut laisser entendre à l'écouter qu'il ne répond pas au service dans lequel il se propose de s'inscrire (la notion d'appel d'urgence, un S.O.S est annulé).

2. L'annulation de l'effet «surprise», découverte d'un inconnu au téléphone peut contribuer chez l'écouter à une certaine déception (le déjà-entendu).

3. L'effet de détresse, d'angoisse entendable justifie souvent le déplacement géographique et l'engagement à S.O.S Amitié («J'ai l'impression que je suis venu pour rien»).

4. La notion d'habitude peut s'ouvrir par extension sur la notion de superficialité (la parole de l'appelant habitué ne serait donc plus jugée comme profonde et vraie).

5. L'écouter se trouverait, lui aussi dans une sorte de dépendance et sa liberté peut s'en trouver entravée, surtout quand «on fait du bénévolat» (être bénévole pourrait laisser entendre inconsciemment qu'on est libre de tout engagement. Or là, dans ce type de relation, l'écouter pourrait se sentir «lié»).

Les groupes de parole permettent de comprendre le sens de ces appels, d'y discerner l'angoisse et la détresse de l'appelant et d'entendre la lassitude et la déception de l'écouter. Un travail de désidéalisation des écoutes, avant l'engagement à S.O.S Amitié serait peut-être intéressant, mais ne réglerait sans doute jamais totalement le problème. Celui-ci fait partie des écoutes de S.O.S Amitié, il est donc à intégrer plutôt qu'à chercher à l'annuler.

Pascal Coyault

Responsable groupe de partage à S.O.S Amitié Le Mans.

À propos de l'écoute des habitués / dépendants à S.O.S Amitié

L'écoute des habitués/dépendants représente une part importante des écoutes à S.O.S Amitié ainsi que du travail d'élaboration réalisé dans les partages. Dans ces situations de détresse sociale, de solitude ou encore de misère affective, l'on peut se demander si l'appelant est là pour «parler» et «être écouté» ou bien plutôt pour être accueilli dans la psyché de l'écouter, «pris en charge» par celui-ci.

Nous constatons que les contre-attitudes mobilisées par ce type d'écoute révèlent un sentiment d'impuissance, de ne rien pouvoir faire ou de ne pas savoir quoi répondre, ce qui, dans certains cas, produit un sentiment d'échec. À défaut de pouvoir s'inscrire dans un registre symbolique, la parole, souvent dépouillée de sa dimension affective semble être utilisée non pas pour communiquer mais pour agir sur l'autre, comme s'il s'agissait du seul moyen pour l'appelant de se libérer du poids d'une souffrance indicible.

De fait, ces appels peuvent susciter des réactions de rejet ou encore laisser l'écouter sans voix, dans une forme d'indifférence mortifère. L'écouter semble être pris à son tour, par effet de miroir, dans la masse des affects bruts qui lui sont transmis, immobilisé en quelque sorte par la détresse de l'appelant. Le caractère répété de ces appels risque alors d'envahir l'espace de l'écoute et d'annuler au passage les conditions d'une rencontre vivante et créative.

Face à ces situations limites de l'écoute, le partage tentera d'explorer les impacts de cette non-rencontre notamment à partir de la question : «Qu'est-ce que ça me fait vivre ?». L'élaboration après-coup permettra ainsi de restaurer une certaine capacité d'écoute à condition de se laisser suffisamment aller à la reconnaissance des mouvements de l'autre en soi avant de pouvoir commencer à s'en «décoller». Car à la différence de l'appelant occasionnel, «l'habitué/dépendant» semble chercher à maintenir ou à rétablir coûte que coûte, un sentiment de continuité avec l'écouter : le sentiment de ne faire qu'un avec lui et de ne pas être «seul» face à sa propre souffrance.

Appeler S.O.S Amitié résonne alors avec les premières formes de lien précoces, à un moment où l'environnement ne saurait être conçu comme extérieur au sujet. C'est dire à quel point ce type d'écoute met à l'épreuve la capacité de l'écouter à survivre psychiquement à la détresse de l'appelant, en d'autres termes à éprouver –comme peut le faire une mère avec son bébé–, souvent à la place de l'appelant lui-même, l'impuissance qui lui est adressée.

Johann Jung

Psychologue. Intervenant dans les Postes de Lyon



Réponses groupées au questionnaire en direction des professionnels

Certains professionnels ont pris le temps de réagir, individuellement ou en groupe aux questions qui leur avaient été proposées. Nos remerciements, en particulier, à Daniëla Fedeli, Angelika Emmerich, Lucette Bernstein, Christine Damaye, Ingrid Tolédano, Christelle Vironneau et Marie-Christine Buraud.

Quels sont les questionnements qui reviennent le plus souvent ?

Quel est l'intérêt d'appeler pour dire toujours la même chose ?

Incompréhension du sens de l'appel.

Quel temps consacré à l'appel, comment arrêter, terminer l'appel (insistant, logorrhées) ?

Est-ce qu'on est aidant dans l'écoute d'une personne qui se répète à l'infini ?

Est-ce qu'on n'entretient pas la dépendance ?

Comment recevoir les appels de plus en plus fréquents de personnes «bizarres, étranges ou malades», probablement psychotiques ? Sommes-nous utiles dans ce cadre spécifique ? Questionnements autour de la Charte.

Des appels sexuels ressentis comme difficiles, perturbants voire agressants.

Où se situent les principales difficultés ?

Acceptation des dépendants, leur personnalité.

Les limites de l'écouter : sentiments d'impatience, impuissance, agacement, irritation, colère, ennui, désintérêt et inutilité.

Crainte de ne pas pouvoir recevoir les appels réellement urgents.

Sentiment d'être manipulé.

Difficulté à écouter de manière nouvelle ces appels, à ne pas reconnaître les appelants.

Quelles sont les situations ou les attitudes qui posent problème ?

L'incongruence souvent mise en place en protection... «*Se sentir obligé de tout écouter*».

Lorsque les écoutants sont confrontés à une avalanche d'agressivité, d'insultes.

Situation de manipulation, être pris à partie

dans le délire probable de l'appelant ou utilisé pour nourrir son fantasme.

Discriminer le réel du délire afin de ne pas alimenter celui-ci.

Être sollicités par l'appelant à parler de soi.

Appels en résonance avec des problèmes personnels, ne pas se laisser submerger par la souffrance de l'autre.

La formation initiale aborde-t-elle suffisamment le sujet ?

La dépendance est rarement abordée en début de formation. Surprise lors des premières écoutes.

La formation de S.O.S Amitié me semble adéquate.

Ce problème ne serait pas suffisamment abordé dans la formation de base. Les écoutants désirent être informés que cela peut se passer afin d'être plus vigilants et ne pas être pris au dépourvu. Avec une aide plus personnalisée pour certains afin qu'ils puissent mieux appréhender le contenu des appels, la distance nécessaire pour se protéger et mieux se positionner en tant qu'écouter. Avec peut-être aussi une formation mettant bien l'accent sur le cadre, les limites et l'écoute.

Il me semble que les nouveaux écoutants ne sont pas surpris d'avoir ce type d'appel. Personnellement j'en parle lors de la séance «pré-empauche».

Les écoutants qui ont une certaine ancienneté vivent a priori ces appels un peu mieux, et ont du recul.

Quelles suggestions feriez-vous à ce sujet ? Y compris au niveau de l'Institution elle-même.

Se questionner sur la réalité de la place des dépendants au sein de S.O.S Amitié : réhabiliter la personne dépendante comme



personne souffrante ayant un besoin d'être prise en compte, tout en mesurant le risque d'entretenir la dépendance.

Peut-être est-il utile d'enrichir la formation initiale d'une notion de psychopathologie afin de distinguer entre l'appelant en désespoir mais solidement ancré sur notre réalité et celui qui ne l'est plus.

Il est important que les bénévoles se sentent soutenus de la part de l'Institution, par rapport au service qu'ils rendent à l'association et à la société.

Il est nécessaire aussi, me semble-t-il, de re-préciser ou retravailler la notion de : «*Chaque appel est un premier appel*». Car le bénévole se sent coupable de dire à l'habitué qu'il reconnaît son discours. Or il est important pour que la communication s'établisse sur une base authentique.

Il serait peut-être intéressant de réfléchir sur une nouvelle appellation de l'association. Le terme «amitié» peut inciter certaines personnes à imaginer ou souhaiter une relation plus personnalisée.

Mieux informer les écoutants dans leur formation de base.

Définir une ligne directrice de la part de S.O.S sur laquelle les écoutants pourraient s'appuyer.

Livre Blanc dixit

Le «*Livre blanc de la Formation*» est un document interne à l'association S.O.S Amitié, élaboré en 1995 par la Commission Fédérale de Formation au sein d'un groupe de travail spécifique d'écouterants et de psychologues. Il comporte plus de 120 pages qui abordent tous les aspects de l'écoute pratiquée au sein des Postes. Il est à la disposition des appelants dans toutes les associations régionales. Ce document est également téléchargeable dans l'Espace Privé (3 – Textes de référence) du site fédéral à l'adresse <http://www.S.O.S-amitie.org>. La question des «*habitués*» est abordée à deux reprises au chapitre de l'Écoute, en utilisant principalement le vocable de «*chronicité*» pour définir cette situation, dont les difficultés et les dangers sont clairement évoqués.

11.2 Éviter l'installation de la chronicité (page 34)

S.O.S Amitié n'offre pas de prise en charge. Il peut arriver, dans certains cas, que, la crise durant au-delà d'une conversation téléphonique, des appelants se manifestent à nouveau. Ces rappels sont à traiter avec grande attention. Il n'est pas à souhaiter que des appelants deviennent des chroniques et il est important de distinguer «*rappel*» et «*chronicité*». S.O.S Amitié se questionne sur les appels de ceux que l'on nomme «*les habitués*».

Témoins de son impuissance à ne pas déborder le cadre de sa déontologie, ces derniers rappellent au service les limites de son pouvoir. De son côté, l'écouterant doit apprendre à assumer la frustration qu'engendre l'ignorance de ce que devient l'appelant. La plupart du temps, il ne connaît pas le résultat de son écoute. Le «*partage*» avec ses pairs, au sein du Poste, est, pour l'écouterant, le lieu de la vérification et du contrôle de la qualité de son écoute. Là il peut donner à entendre ce qu'il a vécu dans l'intimité de la conversation téléphonique, mettre des mots sur ses sentiments, ses doutes, ses craintes, ses certitudes.

Là il est lui-même écouté. Précieux moyen d'éviter la chronicité – tant celle de l'appelant que celle de l'écouterant –, le partage, lieu de l'écoute mutuelle, est l'autre pôle, indispen-

sable, de l'écoute à S.O.S Amitié.

16.2 Dangers d'une amitié mal comprise (page 40)

Il est important d'éviter que s'instaure, entre un écoutant et un appelant par exemple, une relation d'amitié au sens premier, ce qui serait contraire à la déontologie de S.O.S Amitié. En effet, un sentiment positif d'amitié trop im-

portant, placerait l'écouterant – dans l'espace de l'écoute –, en un lieu où le sentiment, parlant trop fort, nuirait au travail de l'appelant dans son dialogue avec lui-même. On pourrait appeler cela un «*bruit*» dans la communication. Au lieu de desserrer l'angoisse, cette amitié risquerait de la masquer, voire de la renforcer. Ainsi détournée de son but, l'écoute pourrait créer de la chronicité.

Pierre Couette

Comité de rédaction

*Allô... Mademoiselle, Maillot 38-37
J'ai votre numéro qui chante dans ma tête
Je viens de me le procurer
Par quel moyen? C'est un secret!
J'aimerais ce soir vous emmener danser.*

*Allô... Mademoiselle, Maillot 38-37
Quel est votre prénom?
Oui, j'ai compris «Juliette»
Je ne vous ai vu qu'une fois
Mais c'est plus fort que moi*

*Je voudrais encore entendre votre voix.
Pardonnez-moi si je vous réveille
J'ai perdu la raison...
Ne criez pas, oui je bégaie,
C'est l'émotion...*

*Allô... Mademoiselle, Maillot 38-37
Allô... m'entendez-vous MAI 38-37
Oh! Ne raccrochez surtout pas
Avant de savoir que ce soir
Je n'ai qu'un espoir
Vous serrer dans mes bras*

*Allô, Allô, je n'entends plus rien
Elle a coupé j'en suis certain
Allô, Mademoiselle, Maillot 38-37*

*Allô... Allô... Mademoiselle...
Allô... ne coupez pas... ne coupez pas...
Juliette... Juliette... je vous aime...*

FRANK ALAMO

*Allô Maillot 38-37 (Paroles: M. Jourdan,
P. Springer, B. Kaye, 1964)*

Rappelant mon amour

Heureusement qu'il y a «*les habitués*», et n'allez pas me traiter de masochiste. Je ne veux tout simplement pas m'habituer à l'habitué.

Si je nomme ces hommes et ces femmes qui appellent régulièrement «*habitués*», je les fixe dans leur détresse «*habituelle*» et leur discours répétitif, ne leur laissant par cette attitude mentale aucune perspective de modification aussi ténue soit-elle. Une telle répétitivité et un mal-être tel qu'il ne peut s'exprimer que d'une seule façon, ne peuvent qu'être maléfiques.

Si tout est fermé, figé, il n'y a donc aucun espoir que «*ça*» bouge. Si je les écoute sans l'attention que je réserve aux «*autres*», ou que je refuse de les écouter, je participe inconsciemment à leur enfermement et activement à leur abandon, car écoutants de S.O.S Amitié (ou d'autres organismes d'écoute), nous sommes souvent leurs seuls interlocuteurs «*de tous les jours*», non inscrits dans un cadre institutionnel (soins médicaux, psychiatriques, psychologiques...). Alors me mettent-ils face à une impuissance que je ne supporte pas ? Me font-ils douter trop fort de mon engagement à S.O.S Amitié ?

Et si j'en profitais pour me remettre en question ? Pour tester ma capacité à aller au-delà des mots, évaluer mon degré de solidarité avec ces grands malheureux, à la fois prisonniers et geôliers de leur vie, approfondir ma compréhension de la Charte, cette complexe variation sur le respect de l'Autre ?

Et si j'en profitais pour remercier ces personnes qui appellent régulièrement et m'évitent de m'enfermer dans une bonne conscience rassurante ?

Non vraiment, je ne veux pas m'habituer aux habitués.

Ghyslaine Leloup

Comité de rédaction

Les appels d'habitués : de qui parlons-nous ?

Le point de vue de Télé-Accueil Bruxelles. Pascal Kayaert est formateur et superviseur à Télé-Accueil Bruxelles. Il nous résume ici l'état de la réflexion menée au sein de son Poste et dont la mise en forme détaillée a fait l'objet d'une production collective : «LA REPETITION AU CŒUR DES APPELS» parue en janvier 2000 à la disposition de tous les écoutants.

La répétition des appels met à rude épreuve le projet que partagent écoutants et institution, de se mettre à l'écoute des personnes qui nous appellent.

L'importance du nombre des appels émanant de personnes qui sollicitent Télé-Accueil régulièrement, parfois tous les jours voire plusieurs fois par jour, interroge les écoutants quant à l'efficacité de l'aide qu'ils souhaitent apporter et l'institution sur le sens que cela a d'écouter un nombre réduit de personnes qui ont entre autres un effet sur l'accessibilité du service.

Les «*habitués*» plus que d'autres appelants nous confrontent à notre incurable désir de guérir l'autre, de le faire changer, de le faire bouger (ce qui ne bouge pas est mort). Ces appels nous renvoient bien souvent à notre impuissance parfois agressive.

Les appels des personnes habituées ont de particulier qu'ils nous arrivent avec un discours figé, répétitif, banal, clos, sans déroulement, sans histoire, sans imprévu. Cela a pour effet que bien souvent on croit savoir ce qui va être dit, voire même comment cela va être dit.

Toute la question sera donc d'éviter de se laisser aller à faire des prédictions, car pourquoi écouter quelqu'un si l'on sait déjà ce qu'il va dire. Ces quelques mots montrent combien, en tant qu'écoutant, nous participons parfois à la répétition, voire même nous enfermons l'autre dans cette répétition ! Quelle place laissons-nous alors à la créativité et à l'inédit ?

Les appels d'habitués : de qui parlons-nous ? Suis-je un habitué des appels d'habitués ? La plainte répétitive des écoutants face à certains appels d'habitués dans les groupes



de supervision, nous montre combien nous sommes tous et toutes aux prises avec ce phénomène de la répétition.

On peut donc souligner d'emblée que la répétition s'inscrit par essence dans tout être humain, du fait même qu'il s'inscrit dans le champ du langage. Elle met ainsi les appelants et les écoutants sur un pied d'égalité !

Qu'est-ce qui nous pousse à ce que dans notre quotidien, dans nos discours, dans certains de nos actes quelque chose revient sans cesse et ce le plus souvent à notre insu ?

La séparation, structurellement inscrite en chacun de nous, nous impose de demander, de trouver donc des mots audibles par l'autre. Cette dépendance à l'autre a pour effet que, ce qui importe c'est la réponse de l'autre comme telle, indépendamment de l'objet de la demande.

Le besoin ne peut donc, à partir du moment

où il s'énonce, que prendre la forme d'une demande adressée à l'autre, demande qui par définition ne peut être totalement satisfaite, ce qui ouvre un espace au manque, espace essentiel, dans la mesure où de là peut jaillir le désir.

L'enfant qui demande se confronte au manque de la mère et il répète le processus du départ, ou du manque de la mère, ce qui lui permettra l'accès au fait que l'autre peut manquer et que donc de son côté, il n'a pas à être le complément de ce qui manque. C'est par ce biais que l'on accède à ce que d'aucuns appellent la castration symbolique.

L'accès à la castration symbolique passe donc par la répétition.

Le simple fait de parler, qui comme chacun l'expérimente au quotidien, rapproche en même temps qu'il sépare, a pour effet que l'enfant a l'impression qu'il maîtrise mieux l'objet attendu et en même temps il reste inlassablement accroché à la quête de cet objet.

**Sans la coupure,
l'entretien va
à la démesure.**

Nous sommes tous et toutes divisés sur cette question de la complétude ; tout écoutant doit fréquemment faire face à cette double allégation : «*Je désire être comblé*» et «*je vais vous prouver que vous n'y parviendrez jamais totalement*».

La difficulté, dans la répétition, c'est qu'elle se présente sous la forme d'un paradoxe. Le sujet demande à s'en sortir, mais la répétition infinie de cette demande le lui interdit. Un regard sur notre projet et le cadre qui le soutient fait ressortir ce qui dans le projet même de Télé-Accueil pourrait induire la répétition : l'anonymat ne risque-t-il pas d'alimenter la répétition s'il est une occasion pour celui qui parle d'aller du côté de l'irresponsabilité et du non engagement ? La question est donc dans le cadre de l'anonymat garanti, de soutenir l'émergence d'une parole qui engage celui ou celle qui l'énonce.

Un autre point a trait à notre outil principal ; à savoir le téléphone. D'une part, comme chacun sait, le téléphone risque de nourrir une conception du «*tout, tout de suite*», où l'appelant n'est pas a priori engagé à différer sa demande. En plus le téléphone, en tant qu'il supprime des éléments de la réalité – aspect physique, odeur, âge ou autre élément qui peut nourrir la distanciation – facilite le risque d'emballer l'imaginaire, or c'est de cet imaginaire que dépend pour l'appelant la prise en compte du manque qui lui est insupportable.

24h/24 ! Quelle folie et quelle prétention ! En annonçant une telle disponibilité, nos services ne nourrissent-ils pas le mythe d'une complétude totale ? Par ce biais, nos services ne risquent-ils pas de se présenter comme un cocon, où le ronron de l'appelant, voire de l'écoutant, pourrait endormir les désirs, les enfermant dans la satisfaction de la répétition des mêmes plaintes et des mêmes demandes ?

En énonçant ces différents facteurs qui favorisent à l'intérieur même du projet de TA, cette répétition dont nous souffrons tous et toutes, je ne soutiens pas qu'il faille modi-

fier ces différents éléments. Je souligne juste qu'il en résulte pour l'écoutant une difficulté accrue, puisque c'est à lui que revient, dans le moment de l'appel, de rectifier la barre !

Perspectives d'écoute

Comment ne pas progressivement se muer en écoutant qui s'habitue à donner aux mêmes appels, les mêmes réponses ? Ceci suppose en tout premier lieu que chaque écoutant prête une attention particulière à ce qui se répète en lui lorsqu'il écoute et a contrario, ce qui chez lui est porteur de créativité, compte tenu bien sûr du cadre qui est le nôtre.

Se présenter comme quelqu'un, limité par essence, peut passer par des petits détails langagiers. Annoncer : «*je peux vous écouter un moment*» est bien différent que de dire «*j'ai tout le temps*» !

Exprimer quelque chose d'une limite est encore quelque peu différent d'exprimer la part inévitable et essentielle du manque qui habite chacun et chacune d'entre nous.

«*Donner*» son manque est parfois la seule réponse possible à une demande qui comportera toujours une part d'impossible à satisfaire.

Une autre piste intéressante peut être d'inviter l'appelant à dire quelque chose des émotions vécues dans la relation à l'écoutant. La

plainte, qui peut avoir une fonction de couverture, visant à ne pas s'engager au travers de sa parole répétée, peut alors se transformer en une demande adressée à quelqu'un – l'écoutant – dans l'ici et maintenant. Cette démarche peut introduire du neuf dans le cercle de la répétition. En évoquant des sentiments vécus dans la relation avec l'écoutant, on passe de quelque chose de figé à quelque chose de plus vivant.

Sans la coupure, l'entretien va à la démesure. La coupure, affirmation d'une limite, est une sorte de relais de la castration.

La responsabilité de la coupure incombe donc à l'écoutant. C'est de cette coupure que peut advenir le fait que de nouvelles de-

mandes soient énoncées.

Il est important de ne pas confondre coupure et rupture. La rupture met le lien en danger, la coupure nourrit le lien.

La coupure s'installe dès le début de l'appel. En effet, envisager la coupure se fait concomitamment à l'établissement du lien. A cet effet, prendre un appel en second est une bonne façon d'intégrer la notion de coupure dans le lien. En différant la parole, en prenant un second appel, l'écoutant renonce à prendre toute la place et à être tout pour l'appelant.

Prendre congé est donc plein de sens.

Créer du lien pour ensuite couper n'est pas chose aisée. Ce n'est pourtant que dans cette mesure que pourra naître ou renaître le désir si souvent occulté dans la répétition. Il me paraît essentiel que l'écoutant fasse une place à son propre désir.

Cette réflexion a comme déclinaison pratique, qu'un repère de vingt minutes est soutenu pour les appels des personnes habituées et qu'un appelant est écouté une seule fois par permanence.

Si écouter les appels de personnes habituées ne signifie évidemment pas s'y complaire, nous sommes là aussi pour entendre ces personnes qui nous appellent régulièrement.

Le projet de Télé-Accueil est d'offrir un espace de parole où quelque chose de la vie, du désir de l'appelant peut se faire reconnaître. Comment donc soutenir, favoriser la créativité de ceux et celles qui nous appellent ?

Sans avoir de réponse figée, il me paraît essentiel que l'écoutant fasse une place à son propre désir s'il veut entendre le désir de l'appelant, si ténu soit-il.

Pour ce faire, il est essentiel que l'écoutant prenne la parole pour dire ses propres manques et aspirations.

Par fonction, l'écoutant tait son désir au téléphone, pour faire place à celui de l'appelant. C'est la raison pour laquelle il est fondamental que l'écoutant se crée des lieux, ait accès à des lieux où exprimer ses désirs, ses projets, ses plaintes.

C'est là le défi majeur de l'écoutant : se faire l'écoutant de son propre désir !

Pascal Kayaert

Formateur à Télé-Accueil Bruxelles

Comment ne pas progressivement se muer en écoutant qui s'habitue

Lettre à mes amis habitués

Mes chers amis,

Après quelques semaines d'absence, j'ai eu le plaisir de vous retrouver hier lors de mon écoute de reprise. J'en étais ravi. Néanmoins je vous avouerai que, durant ces quelques semaines, je vous avais un peu oubliés, mais pas totalement. De temps en temps, les mots de l'un ou de l'autre venaient frapper à la porte de mon esprit, au détour d'une promenade, au milieu d'une foule d'anonymes. Vous veniez ainsi me rappeler subrepticement votre existence.

Au fil des mois, j'ai appris à vous reconnaître en repérant votre voix si personnelle parmi tant d'autres inconnues.

Nous avons déjà partagé plusieurs longs moments. D'ailleurs vous-mêmes, et, sans l'ombre d'une hésitation, vous me demandez : «Comment allez-vous ?». Voilà en quelque sorte comment les rôles se sont inversés en vous inquiétant de ma santé, (je me dis à moi-même que je vais bien sinon je ne serais pas à l'écoute). Cette question s'adresse sans doute à vous-mêmes et, en la posant ainsi, vous avez la gentillesse de faciliter le début de l'écoute. Votre attention me touche. Mais parfois vous vous montrez plus rudes en clamant, sans attendre une seconde, toutes vos longues blessures.

Vous êtes ainsi, mes amis habitués, comme une vaste armée aux avant-Postes d'un front incertain, à la recherche d'une

hypothétique victoire et qui pourtant doit mener chaque jour et chaque nuit un combat anonyme. Il n'y a pas d'honneur, pas de médaille. Il y a simplement, à certains moments, et pendant quelques instants, un écoutant ou une écoutante qui passera dans votre champ de vision.

Vous montez au front, conduits par les plus guerriers. Certains d'entre vous ont



grand plaisir à commencer par une mitraille d'injures et de grossièretés, tel un nouveau général Cambronne. Pour essayer d'arrêter la rigueur des coups j'avance un : «*Arrêtez de plaisanter, mon ami !!!*» et *agréable surprise, vous répondez : «Bon, d'accord, j'arrête».*

Vous pouvez être aussi de grands stratèges pour aborder l'ennemi dont vous craignez les mauvais coups : vous dites que celui-ci est «*véreux*», que celle-là «*n'est vraiment pas honnête*».

Je me permets alors de vous rappeler ce vieux dicton : «*L'habit ne fait pas le moine*». Et, rassurés, vous notez bien ces quelques mots à ne pas oublier pour une prochaine rencontre. Certains d'entre vous sont comme emprisonnés, comme reclus dans des tranchées. Vous essayez de survivre dans un tout petit espace dans lequel tout s'entasse et vous étouffe. Où trouver la porte ou la fenêtre pour aller respirer dehors ? Mais un espoir existe, vous êtes toujours en vie car vous me reconnaissez encore aujourd'hui dès les

premiers mots. Et alors, après ce bol d'air, vous pouvez vous mettre à l'ouvrage : une douche, la vaisselle, une lessive.

Enfin il y a les évadés, épris de musique, de chanson, de poésie, de peinture, de voyages, d'amour. Je vous entends marcher sans relâche comme si vous étiez à la recherche d'un trésor perdu ou enfoui dans je ne sais quelle profondeur. Vous arrivez à retrouver le sourire le temps d'une chanson, le temps d'un poème, le temps d'évoquer Carmen.

Après mes toutes premières écoutes, j'avais été assez décontenancé par ces appels récurrents. J'étais loin d'imaginer qu'ils puissent exister et qu'ils soient aussi nombreux. Parfois, j'avoue, j'ai été lassé de vous entendre. Je pouvais poser le combiné et attendre la fin de votre appel, en essayant de temps en temps de manifester ma présence en intervenant : «*Donc pendant dix ans...*» ; en retour, j'avais de votre part cette vigoureuse réaction : «*Mais non, il y a dix ans...*». Je m'en excuse auprès de vous, mes chers amis habitués.

Alors, mes amis habitués, vous m'amenez à m'interroger. Vous n'êtes pas l'armée des ombres ni celle des morts-vivants. Vous ne m'êtes plus complètement anonymes puisque nous nous reconnaissons même si nous ne connaissons pas nos noms. La voix est notre signature. Vous êtes révélateurs de toute notre impuissance. Parfois même, il me semble que vous êtes un peu de moi-même, un peu de mon ombre qui me suit et que parfois je n'ai pas envie de regarder. Votre présence est comme un mal nécessaire pour nous rappeler que l'écoute est aussi un travail sur soi-même. Alors, ne faut-il pas retrouver l'énergie, l'innovation et gratter encore et encore cette terre qui nous recouvre pour atteindre des trésors cachés ?

Dominique Nehr

Comité de la Revue

D'accord pas d'accord, je ne l'ai pas cru

Réactions à l'article de Clément paru dans le numéro 141 et la réponse faite par Clément.

Bonjour,
Écoutante depuis moins d'un an, je fais connaissance avec la revue. Je l'ai lue avec plaisir et intérêt. J'aime son contenu, sa diversité, sa forme, sa présentation.

Pourtant, à propos de « Je ne l'ai pas cru », je voudrais dire à Clément :

1) Que l'absence de contexte (ce que l'appelant avait dit, ce que l'écouterant a dit d'autre, au Partage ...) m'empêche absolument d'avoir une opinion sur le fond, de sorte que je ne mets pas en cause le bien-fondé des conclusions de Clément, dans ce cas particulier. Mais :

2) Quand je dis : « je ne l'ai pas cru », je peux signifier, certes, que je crois qu'« il mentait », mais aussi qu'« il se trompait » ou qu'« il délirait » - et ce sont des auto-protections très différentes quant à leur valeur « morale »

3) En particulier si je crois qu'« il délirait » je ne peux trouver la bonne distance avec lui qu'en étant consciente qu'il délire. Ça implique que je ne le croie pas : je crois qu'il n'y a pas des serpents sous son lit comme il le dit, et c'est pour ça que j'entends qu'il souffre, et que le problème n'est pas les serpents mais son épouvante. Si je le croyais, je lui suggérerais de quitter sa chambre en courant, de fermer la porte et d'appeler d'urgence les pompiers.

4) Enfin quand je dis « ta soupe n'est pas bonne » ou « il mentait », je parle de la soupe ou de lui et je fais comme si j'étais un juge impartial ; c'est une erreur, ça peut être une très grave faute. Mais quand je dis « je n'aime pas ta soupe » ou « je ne l'ai pas cru », je parle de moi. Et l'on peut m'inviter à me demander si j'ai bien goûté la soupe ou bien écouté l'appelant, mais il ne s'agit que de moi. Je n'ai pas dit de mal de la soupe (a fortiori de la mère) ni de l'appelant. Je n'ai pas manqué de respect à l'appelant - et nous voici revenus à mes conclusions n° 1 et 2.

Merci quand même pour cet article, pour

ce qu'il est et parce qu'il me donne envie de réfléchir à ce que signifie « respecter » : jusqu'où ça va ? Quel est l'objet de ce respect : la personne, son discours, ses attitudes éventuellement insultantes à l'égard de l'écouterant et, à travers lui, de S.O.S Amitié ... sa souffrance, son mépris d'elle-même, sa haine des autres ou de certains autres, ses propos racistes ... son envie de continuer pendant qu'elle me parle à regarder la télévision ... ? J'aimerais bien qu'on s'interroge là-dessus.

Bien cordialement

Nadine

Bonjour,
Cet article me semble vraiment bien vu au niveau de l'écouterant (e) et à celui de la tonalité habituelle des échanges sur ce thème, en partage.

Par contre, je trouve que l'état de la réalité de l'appelant n'y est pas assez souligné.

I. L'appelant(e)

1. Ces personnes sont souvent en phase de grande crise, cad en mal-être très profond. Je me demande si nous en avons assez conscience. N'est-il pas, en fait, normal et sain qu'ils vomissent leurs illogismes et leurs confusions?

2. Et que, dans ce dessein, sans le savoir, elles utilisent des mots et des images symboliques violentes pour traduire l'INDICIBLE qui les oppresse?

Comme le dit une psychologue canadienne à propos d'Alzheimer : « elles ne disent pas n'importe quoi ». Mais il nous manque, à nous, les clefs de décryptage de leurs propos.

3. Ces errances ne sont-elles pas le juste reflet d'un état émotionnel délirant? Par peur du jugement, ces personnes se couvrent d'une « armure », sans autre intention que de se protéger.

II. L'écouterant(e)...

Il enfile aussi son armure !!!

1. Je bascule dans l'enquête de vérification pour remonter à « LA » Vérité...

2. Mon émotivité, ou mon cartésianisme prennent les commandes d'une « évaluation » (qui remplace l'écoute!)

3. Souvent j'en oublie la règle d'or Rogérienne de la « Bienveillance inconditionnelle » qui devrait m'amener, peu à peu, à une patience presque illimitée...

4. Déconcerté par les mots entendus, je leur plaque une cohérence sous forme d'étiquette. Pour l'illusion d'y trouver des traces de savoir-faire approprié!

Car j'ai beaucoup de mal à accepter mon impuissance face à ce que je crois être le problème. Mon expérience est censée me guider vers des éléments de solutions!

III. Le partage

Je n'ai pas aimé passer, une fois en particulier, pour le « naïf » qui avait « gobé » tout le récit d'un « faux » suicide! Il y a trop de soupçons de manipulations...

Nos animateurs insistent-ils assez sur la nécessité d'entendre ce qui se dit en état de crise perturbante? L'écouterant (e), généraliste d'une écoute ouverte, ne doit-il pas respecter l'outrance, même fantasmée, de ce qui s'exprime en plein désarroi?

Au partage, n'aurais-je pas à exprimer ce qu'il m'est difficile d'accepter de mes propres contradictions et vulnérabilités? Veillons-nous assez à nous en donner mutuellement la liberté... sans jugement, même implicite? N'est-ce pas une des conditions d'une écoute vraiment libérante? Et pour l'écouterant qui s'exprime, et pour la personne qui l'appellera?

L'écriture spontanée (mais organisée) de mon ressenti ne se veut pas une critique grave de certaines pratiques. Mais, pour moi, elle fait partie d'une quête continue de l'amélioration de la qualité de notre écoute. Sans visée thérapeutique ni éducative...

Cordialement,

Georges, Poste de Mulhouse

Bonjour,
 La lecture de l'article « Je ne l'ai pas cru » m'a mise mal à l'aise. Elle m'a donné l'impression que cette phrase n'était extraite d'un cas d'écoute, que pour appuyer une démonstration, brillante, étayée, complète, mais déconnectée de la situation partagée qu'est l'écoute d'un appelant. Une psychanalyste de partage nous représentait récemment qu'un cas est « un objet mort », car le raconter ne transmet pas la densité de la situation partagée. Le sens des mots appartient au contexte l'appel (Je transmets de mémoire les propos)
 Dire que « je ne l'ai pas cru = c'est un menteur, un affabulateur, il n'est pas crédible » m'a paru un raccourci un peu rapide, pour étayer les propos qui ont suivi.

Un échange sur ce sujet serait très riche et formateur, mais j'ai envie de dire - peut-être par provocation, un peu - « heureusement que je ne l'ai pas cru », sinon ma santé mentale serait soumise à rude épreuve.

Je ne le crois pas, mais je sais que je dois l'écouter comme si c'était vrai, car c'est vrai pour lui.

C'est comme si je me dédouble, avec la part de moi qui écoute, entend, accueille mais aussi avec la part de moi qui sait qu'elle écoute et entend l'étrange, le bizarre, l'incohérence. Il est sans doute possible, sauf à être « collé » à l'appel pour diverses raisons, de ne pas croire, mais d'écouter tout de même au sens où l'on nous l'apprend à S.O.S Amitié.

À discuter, bien évidemment. »

Cent fois sur le métier, remets ton ouvrage

Cordialement

Josette Poste de Strasbourg

Réponse de Clément

Merci aux écoutantes et écoutants qui ont fait part de leurs réflexions.

Une précision : un texte ne peut pas rendre compte de la dynamique des échanges. Il vise à fournir des repères pour éclairer les situations abordées pendant les partages. Son aspect abstrait, « démonstration brillante » (!), ne me paraît pas cependant étranger à



vos préoccupations. Par ailleurs, une règle fixe des limites à l'évocation d'un cas : le respect absolu de la confidentialité. L'équilibre à trouver entre « le trop en dire » et le « pas assez » est difficile à trouver et je prends le risque, quant à moi, de ne pas en dire assez, d'où l'impression de « déconnection », de « raccourci un peu rapide », de la mise de côté de « la réalité de l'appelant ».

Il est étonnant, d'ailleurs, que vous exprimiez ce regret, alors que ma note essaie de montrer que cette « réalité » est perçue à travers le prisme déformant de l'écouter : « je ne l'ai pas cru » signifie bien, en clair, « je ne crois pas à la réalité dont il me parle ». Et, comme vous le soulignez, aussi : ce qui est vrai, « c'est ce qui est vrai pour lui ». Mais allons jusqu'au bout de cette remarque : nous n'avons à faire « comme si c'était vrai » ; un bon parent ne se pose pas la question si « c'est vrai » ou si « ce n'est pas vrai » qu'il y a « un serpent », il ne fait pas « comme si », il rassure parce qu'il entend l'angoisse de son enfant.

J'aurais dû, peut-être, développer cette notion de « réalité ». Je vous en donne un aperçu rapide, à l'aide d'un exemple : dans une fratrie, les enfants ont les mêmes parents biologiques, mais ils ne perçoivent pas de la même façon leurs père et mère. Chaque enfant possède dans sa « réalité psychique », dans son « monde psychique », des images de père et mère qui ne sont pas les mêmes que celles de ses frères et sœurs ; chacun n'a pas les mêmes père et mère. La « réalité

psychique » distingue beaucoup plus profondément chaque enfant que ne le fait la différence morphologique. Dans les écoutes, nous sommes confrontés à cette réalité psychique et c'est cette seule « réalité » qui nous est transmise par les paroles et qui est à entendre. Elle est souvent camouflée par des détails de la réalité conjugale, familiale, sociale de l'appelant et il suffit, parfois, qu'un aspect de cette réalité ne nous paraisse pas « crédible » pour que nous ignorerions la réalité sous-jacente que nous exprime l'appelant sous ce magma de détails « réels ». Pour cette raison, il est hasardeux de se situer dans l'échelle du vrai et du faux. Comme le dit crûment l'un d'entre vous : « n'est-il pas, en fait, normal et sain qu'ils vomissent leurs illogismes et leurs confusions ». Il est tout aussi « normal » que l'écouter, décontenancé, s'interroge sur le caractère « crédible » ou « pas crédible », qu'il attribue aux propos de l'appelant.

Un dernier mot : « passer pour naïf » parce qu'on a « gobé » le récit d'un « faux suicide » soulève le problème de la mise en confiance entre membres d'un partage : « exprimer... (ses) propres contradictions et vulnérabilités » suppose que l'écouter, pendant ce partage, soit bienveillante, accueillante, sans jugement ... Cette qualité d'écouter trace les lignes jusqu'où chacun ose s'aventurer à exprimer ses trébuchements.

Clément