

LE RÔLE DES PSYCHOLOGUES DANS L'ÉCOUTE À S.O.S AMITIÉ

Michel Montheil

Martin Média | « Le Journal des psychologues »

2009/4 n° 267 | pages 35 à 39

ISSN 0752-501X

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-le-journal-des-psychologues-2009-4-page-35.htm>

Distribution électronique Cairn.info pour Martin Média.

© Martin Média. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

Le rôle des psychologues dans l'écoute à S.O.S Amitié

Michel Montheil



Psychologue clinicien
Thérapeute de couple
Travail de supervision
Animateur
de groupes
« de partage »
Intervenant pour
S.O.S Amitié France

Quelle place le psychologue peut-il occuper dans un dispositif d'écouter bénévoles ? Comment est-il perçu par les bénévoles venus d'autres horizons et quelles attentes lui adressent-ils ? De quelle façon peut-il s'approprier sa mission qui se définit en dehors de toute intervention à visée thérapeutique ? L'exemple de S.O.S Amitié témoigne de la possibilité d'élaborer cette collaboration au sein d'une réflexion institutionnelle.

P psychologue clinicien travaillant au poste d'écoute de La Rochelle depuis vingt et un ans, je ne suis pas ici la voix de S.O.S Amitié lorsque j'écris cet article, et je dois souligner la liberté de penser et la confiance dont j'ai toujours bénéficié - comme tous mes collègues, je crois - au sein de cette institution qui n'avait pourtant que très peu de raisons de faire confiance à un psychologue d'une lointaine province pour œuvrer et penser sur sa pratique et le dispositif élaboré au fil des années.

Aujourd'hui, la place des psys n'est plus ni contestée ni idéalisée au point de faire de nous des gourous. Mais il a fallu des années à l'institution pour atteindre cette maturité que d'autres lui envient sans parvenir à trouver le bon usage des psys. Toutefois, sans trahir de secret, le rapport entre psys et postes locaux a pratiquement rencontré toutes les configurations : collaboration, négation, exclusion, domination, voire « emprise » à travers les bientôt

cinquante ans d'existence de S.O.S Amitié. Comment pourrait-il en être autrement, d'ailleurs, lorsque l'on fait collaborer des psys et des citoyens « ordinaires »... mais pas si ordinaires en fait ! Les bénévoles de S.O.S Amitié reflètent toutes les couches sociales, tous les niveaux professionnels et pratiquement tous les métiers de la société française. Des ménagères de plus de cinquante ans « désœuvrées », que caricaturent certains médias, mais à l'esprit vif et capables de réfléchir, de se remettre en cause - puisque ce sont là les qualités exigées pour devenir bénévole écoutant -, au polytechnicien ; du chômeur en quête d'une reconnaissance au professeur d'université détachant un peu de son temps libre ; du formateur en relations humaines, accessoirement psychothérapeute à ses heures, au psychologue diplômé qui vient ici en bénévole, en dehors de tout champ professionnel rémunéré... chaque tranche d'âge se retrouve à S.O.S Amitié, mais pas en proportions égales, tant il est vrai que

la disponibilité que l'on exige des écoutants est difficile à trouver chez les actifs de moins de quarante ans ou les jeunes parents.

Qu'il y ait des relations complexes entre les psys et les postes d'écoute n'est pas un obstacle à la qualité du travail qui s'y opère, précisément dans la multiplicité et la diversité des pratiques. Cependant, repérer les processus psychiques dont S.O.S Amitié est le dépositaire, trouver sa place, entendre les attentes conscientes et moins conscientes qui nous sont adressées sont parfois bien complexes, bien inimaginables. J'ai souvenir de collègues qui, selon mes critères, n'ont pas pu approcher la réalité de l'institution ni trouver en quoi son originalité nous enrichissait autant que ce que nous avions à offrir à l'institution. Dès lors, il n'est pas surprenant que certains psychologues, se référant sans doute à une vision idéologique dominante, à une conception classique et « orthodoxe » du travail ou de ce que

serait la prise en charge thérapeutique des appelants, aient pu considérer l'écoute téléphonique bénévole comme « sans intérêt » ou « totalement accessoire ». « Bénévole et accessoire », parce qu'elle n'aurait pas les moyens d'être thérapeutique selon certains. Ou alors, parce qu'il n'y aurait de thérapeutique que ce qui est patenté et diplômé, assuré par des professionnels dûment identifiés, formés, mis à l'épreuve et contrôlés par une supervision... Ainsi, certains conseilleraient de « se méfier » de cette structure où des gens « ordinaires » font de la psychologie sauvage sans en avoir les compétences et influenceraient des appelants fragiles en bavardant, en donnant toutes sortes de conseils... Quelle emprise perverse pourrait se cacher derrière un tel dispositif ?! Il s'agit là d'une profonde méprise sur ce qu'est cette écoute qui ne se veut pas « thérapie », mais reconnaît apporter des soulagements psychiques comme un effet induit par son dispositif d'écoute et sa permanence.

Sans exclure que des dérapages ne soient possibles, en théorie et en pratique, force est de constater, à travers ma propre expérience, qu'il n'y a pas plus de dérives dans cette écoute cadrée et accompagnée que dans celle d'éducateurs avec lesquels j'ai pu travailler en institution ou dans des services de soins psychiatriques... Sans doute parce que la fraîcheur et le renouvellement des écoutants sont rendus possibles par le *turnover*, mais également parce que l'usure professionnelle constatée dans les structures salariées confrontées à l'insécurité professionnelle qui limite les reconversions ou les changements de postes, laisse ici, dans un dispositif bénévole, toute faculté de s'adapter, de se remettre en question ou de partir, sans préjudice personnel, hors peut-être une petite blessure narcissique... Les écoutants y sont tout à la fois expérimentés, chevronnés et, en même temps, fréquemment nouveaux, toujours étonnés ou choqués, reposant constamment des questions fondamentales sur lesquelles l'institution ne cesse de réfléchir, de s'interroger, de chercher des réponses. L'impossibilité objective et éthique de révolutionner le dispositif d'écoute basé sur la Charte¹ oblige à des solutions intelligentes en creusant toujours plus loin l'éthique de l'association, ses référentiels, rappelant les exigences de formation initiale et continue, soulignant que l'appelant est au centre du dispositif et que celui-là fait figure d'être humain à travers sa souffrance.

1. La Charte est un document éthique de référence sur lequel s'appuie la pratique des écoutés.

Soutenir les écoutants dans cette rencontre avec le psychisme humain

Une association centrée sur l'humain qui ne distribue ni objet, ni argent, ni biens matériels, ni rendez-vous, qui ne se justifie pas par une activité artificielle, n'a pas besoin de créer un besoin par une publicité intensive pour, en retour, obtenir les subventions permettant, dans une boucle perverse, de justifier sa propre existence... Une chose simple en quelque sorte, mais extrêmement exigeante et complexe...

La nouveauté des écoutants à chaque recrutement, la confrontation avec les pratiques et les réponses déjà trouvées par ceux qui ont cheminé au-delà d'une première année d'écoute toujours délicate, enrichissent constamment le débat sur les fondamentaux, mais aussi approfondissent la compréhension de ce que cette pratique a de surprenant et d'incroyable. Il faut rappeler que la mythologie fondatrice de S.O.S Amitié est déterminée par les trois lettres « S.O.S » et le désir clairement affiché de sauver des vies. Cette aspiration est toujours au premier rang des motivations conscientes pour devenir écoutant aujourd'hui.

Cependant, peu à peu, l'association a pris en charge des types de détresse plus ou moins explicites (dépendants, appels sexuels ou de masturbateurs) qui ne relèvent pas directement du sauvetage ou de la mort et auxquelles S.O.S Amitié n'avait pas été préparée.

Indiscutablement, le film *Le Père Noël est une ordure* et sa fameuse permanence « S.O.S Détresse Amitié », dont on voit bien la filiation avec S.O.S Amitié, ont marqué l'imaginaire collectif. Mais cette critique est assez juste quant à l'énigme que représente l'appelant et à la difficulté d'entendre une demande et d'y répondre lorsque l'ensemble du dispositif prévoit des limites radicales et absolument indépassables : confidentialité, anonymat, interdiction d'intervenir dans la réalité (y compris en cas de suicide, sauf et avec l'accord de l'appelant, à proposer l'intervention du SAMU, pourvu que l'appelant donne ses coordonnées), absence de conseil, absence de suivi.

Alors, pourquoi appellent-ils ?

Penser que l'on puisse trouver de « l'amitié » au sens propre, par téléphone, est évidemment un leurre dans lequel personne ne saurait tomber. Cette notion d'amitié pose problème à bien des écoutants et pourrait peut-être illusionner certains



Soutenir les écoutants dans cette rencontre inhabituelle avec la réalité psychique de l'humain à laquelle ils n'étaient pas préparés.

appelants. Néanmoins, les habitués et les masturbateurs qui téléphonent n'ont aucun doute : ils ne cherchent pas cela ! Ce qui est source d'un étonnement constant pour les écoutants, qui, peut-être, croient eux-mêmes au Père Noël, et pour les psys chargés d'accompagner leur pratique bénévole, c'est que la réalité de l'écoute ne coïncide pas avec la théorie de la réalité de l'écoute. En effet, les dispositifs d'écoute se décrivent et se pensent comme des acteurs de prévention concrète sur des thèmes précis. Certains, par exemple, auront mandat pour signaler ; d'autres pour orienter ou donner de l'information sur des risques de drogues ou l'évolution de maladies. On fait comme si celui qui appelle parlait « vrai », exposait une réalité à laquelle il est confronté, comme si sa « demande » dans l'appel était tout entière lisible dans la question explicite qu'il pose : « Voilà, j'ai trente-cinq ans et j'ai des désirs pédophiles... tous les samedis soirs lorsque je garde mes petites nièces ! Que dois-je faire ? » La « théorie de la réalité de l'écoute » voudrait que l'on traite la question de ce

trouble vécu et des risques qui en découlent. Mais ce que nous apprend l'écoute des écoutants à S.O.S Amitié, c'est que rien, jamais, ne vous assure que celui qui appelle dise « la vérité », ni sur ce qu'il est (un homme ; de trente-cinq ans) ni sur ce qu'il fait ou a vécu (qui aurait des tendances pédophiles ; le samedi soir ; envers ses nièces...). Voilà pourquoi s'engager sur la voie d'un dialogue « concret » ou d'un conseil-information serait passer à côté de l'écoute. En revanche, faire avec ce discours, percevoir ce dont il traite, imaginer les résonances, se demander « pourquoi il appelle pour dire cela », sans le juger, et rester centré sur sa personne en renonçant à « ça-voir » la vérité... conduit l'écouter (qui est formé à cela) bien plus avant dans l'être de l'humain et ses complexités. C'est cela que nous découvrons, nous psys, peut-être davantage que les écoutants qui n'ont pas d'autres modèles. Le contenu des appels ne reflète pas la réalité réelle des choses ni nécessairement des événements ou des faits concrets, mais exprime un discours parfois totalement découplé de la

réalité objective. Néanmoins, ce discours récurrent est important pour l'appelant, au point qu'il y consacre beaucoup de temps et d'argent. Il faut alors qu'il lui soit, en quelque manière, essentiel.

C'est une écoute où l'imaginaire tient une place centrale, au-delà du « principe de réalité ». Colloque singulier, mais surtout « singulier colloque », dont l'institution est toujours le médiateur, réel interlocuteur de l'appelant, inversant les situations habituelles, puisque l'écouter qui répond n'est en fait que le truchement imaginaire d'une association elle-même imaginée par l'appelant.

Le type de travail psychique que permet l'écouter et le dispositif de S.O.S Amitié, à travers la mise en scène de représentations imaginaires² ou de besoins psychiques plus que de besoins concrets, est, d'une part, la révélation d'une frange

2. « La Parole libérée, un espace de liberté : S.O.S Amitié ou le théâtre de l'imaginaire », communication faite au Congrès IFOTES, Jérusalem, 1994 (non publié).

masquée chez l'appelant qui me semble correspondre à l'imaginaire ou à un aspect de l'inconscient si l'on préfère, et, d'autre part, rejoint le réel le plus réel qui soit, au-delà des apparences et des contingences de notre « réalité »³.

Et cela constitue une profonde surprise pour les psys, si du moins ils ont le temps et les moyens d'appréhender cet aspect d'une pratique qu'on ne peut réduire à rien d'autre, et surtout pas à une conversation, voire à un entretien en face-à-face calqué sur le modèle d'une séance de psychothérapie.

Précisément parce que l'appelant n'aura jamais ce qu'il demande, ne rencontrera jamais celui qu'il appelle et qu'il ne le connaîtra pas autrement qu'à travers les représentations imaginaires qu'il s'en fait, que sa parole ne sera pas contrôlée ni évaluée par une confrontation avec sa propre réalité dont il est le seul détenteur, parce que tout cet échange est protégé par la confidentialité et l'anonymat... alors on ne peut situer l'appel à S.O.S Amitié dans aucun autre cadre théorique ; on ne peut le comparer à aucune pratique d'entretien, à aucun modèle psychothérapeutique, d'autant moins que l'écoute de S.O.S Amitié n'a de projet qu'immédiat et ne revendique pas d'être une psychothérapie par téléphone. Cela n'exclut pas qu'il y ait des effets thérapeutiques, notamment si un suicidaire suspend son acte et accepte l'idée de « travailler » sur son désir de mort en consultant un spécialiste (proposition qui est effectivement faite dans le respect du droit de la personne) ou lorsqu'un soulagement apparaît à l'issue d'un appel de détresse douloureux et que se « desserre l'angoisse »⁴, objectif qui, quant à lui, est dans la Charte de S.O.S Amitié.

Mais, pour l'essentiel des appels, les plus énigmatiques, ceux des dépendants et masturbateurs, le mystère reste complet : au-delà de l'apparence d'une simplicité de contact, pourquoi appellent-ils un

dispositif qui leur permet de s'exprimer, mais dont ils savent bien qu'il écoute le psychisme de l'appelant et ne donnera aucune satisfaction « réelle » ?

Il est demandé aux psys d'accompagner ce mystère en mouvement, de soutenir les écoutants dans cette rencontre inhabituelle avec la réalité psychique de l'humain à laquelle les écoutants n'étaient pas préparés. Ils ont aussi, pour leur propre compte, à comprendre autant que possible, la nature du travail qui s'opère et les enjeux psychiques individuels et institutionnels qui s'en dégagent. C'est du moins la mission que j'ai cru discerner et à laquelle je m'efforce d'apporter des réponses.

Réflexion institutionnelle et animation de « groupes de partage »

Au fil des années d'expérience, une conscience des processus émergents se dévoile et S.O.S Amitié évolue au même pas que l'inconscient collectif d'une société. La « sagesse » de ses membres, depuis son origine, prend acte de l'écart entre le mythe fondateur, porteur d'objectifs, et la réalité des appels. Au lieu d'écarter vigoureusement tous ces « marginaux, parasites, pervers... » qui occupent 50 % du temps des postes, ils s'interrogent sur les processus qui produisent de tels effets. J'ai souvent entendu, lors des congrès, une réflexion sur l'étrangeté de cette frange d'humanité qui a trouvé, dans un dispositif téléphonique aussi simple en apparence, mais si puissant dans sa conception, une sorte de niche écologique permettant à des êtres humains, sans aucun doute en difficulté et en souffrance, d'exprimer une part tourmentée et essentielle de leur psychisme. Loin de récuser cette humanité, ils la prennent en considération et acceptent de l'accompagner. Ce n'est pas sans tourments du côté des écoutants, mais avec le souhait de considérer cette nouvelle expression de la souffrance humaine. Peut-être, celle-ci se voilait-elle autrefois sous d'autres expressions sociales ou *actings*. « Fragile solidité » de l'institution, puisqu'elle est exposée à des appels qui la bouleversent, mais « solide fragilité », puisqu'elle assure sa permanence vingt-quatre heures sur vingt-quatre et trois cent soixante-cinq jours par an - y compris la nuit de Noël ! - au service des appelants.

Par contraste avec d'autres associations de bénévoles exclusivement bénévoles

et parfois hostiles aux psys, S.O.S Amitié a mis en place des groupes de parole animés par des psychologues, appelés « partages supervisés »⁵. Ils se rapprochent de supervisions et associent une dynamique conviviale, une technique et un travail sur l'écouter, ainsi qu'une élaboration de certains concepts⁶.

Tous les « partages » ne sont pas gérés de la même manière et ils dépendent à la fois du « livre blanc » fédéral qui en définit la teneur, de la personnalité du psy animateur de partage et de l'histoire du poste où se tient ce partage.

S'il est convenu qu'un partage n'est pas un cours de psychologie ni une formation purement intellectuelle, il serait faux de croire qu'il n'y a pas d'apport théorique articulé et adapté aux besoins des écoutants. Cela permet de créer une culture et une connaissance commune aux écoutants dont ils ne disposent pas *a priori via* une formation initiale qu'auraient eue des professionnels de l'écoute ou du social.

En effet, il est difficile de travailler sur l'écoute sans avoir quelques points de repère assez précis sur le psychisme, la souffrance et ce qu'elle induit chez l'écouter. C'est l'objet d'une réflexion sur les effets contre-transférentiels qui est au point de départ des partages. La méthode dépend de chaque professionnel, tout comme sa référence théorique, la psychanalyse n'y étant pas hégémonique.

Les partages s'ouvrent souvent par un appel qui a interrogé un écoutant, une question de pratique, et évoluent sur différents plans :

- de quoi parlait l'appelant ? ; quelle est sa demande ? ; qu'est-ce qui organise sa psychologie... ? ;

- pour en fait revenir sur le ressenti de l'écouter, ses affects dans cet appel et la manière dont il pourrait écouter mieux, autrement, ou aider ses collègues à être plus à l'aise dans d'autres appels de ce genre.

Celui qui parle invite ceux qui écoutent à réagir, à « partager » leurs propres réflexions, leurs émotions. Finalement, du même appelant entendu par plusieurs écoutants, ressortiront fréquemment des tableaux distincts, montrant que l'appelant n'est pas un sujet individualisé et précis, mais une hypothèse, une fiction imaginaire, puisque jamais on n'en rencontre, que jamais on ne l'interroge pour connaître sa satisfaction.

Cette situation n'est pas étonnante pour des psychologues qui travaillent dans le champ de la thérapie. Nous savons que

3. À la limite, et si c'était vrai ? Pour une écoute centrée sur l'imaginaire au téléphone, *Actes du Congrès international IFOTES « Vivre les limites ; faire bouger les limites »*, Lindau, du 10 au 14 juillet 1997.

4. Montheil M., 1997, *Écouter l'angoisse*, Paris, *L'Esprit du Temps*.

5. *Sur les partages supervisés*, voir *La Revue de S.O.S Amitié*, 135, Paris, 2007.

6. Montheil M., 1996, « *Partage des intimités ou intimité des partages ? Les secrets des écoutants* », *La Revue de S.O.S Amitié*, 88.

l'autre est une construction, mais, le plus souvent, dans un lieu de consultation, nous avons « quelqu'un » en face-à-face, si bien que cet « autre », qui se présente comme notre interlocuteur dans le soin, offre des « garanties » de « réalité » probable. C'est pourquoi nous croyons pouvoir en faire la consignation par nos notes qui permettent d'établir un compte-rendu ou un bilan psychologique. Nous supposons donc que derrière cet être complexe se trouve effectivement une réalité concrète sur laquelle nous établissons nos connaissances, nos projets de soins et de changements.

Le partage est aussi un lien de dépôt des émotions et des souffrances éprouvées par les écoutants sur le mode d'une évacuation des déchets psychiques de l'écoute⁷ et d'une réélaboration des produits psychiques qu'on y retire.

C'est enfin un temps de restitution au collectif et à l'institution des pseudos « secrets » reçus au nom de S.O.S Amitié, aidant à sortir de l'emprise imaginaire d'une rencontre à deux. On y refonde la bonne distance, celle qui rappelle à chacun que l'écoute n'appartient pas à celui qui reçoit, mais à l'institution.

Pour conclure

L'écoute et les processus psychiques engendrés à S.O.S Amitié constituent un défi psychique pour les psys⁸ ! Les écoutants bénévoles de S.O.S Amitié auraient une longueur d'avance sur les psychologues ou les thérapeutes en ce qu'ils sont confrontés très tôt à une « connaissance » et à des expressions des profondeurs de l'inconscient humain auxquelles ils ne sont, en général, pas préparés.

Que dire de la sauvagerie de la sexualité, de la souffrance humaine qui s'exprime sous des formes parfois incompréhensibles, provocatrices, ou de la chronicité des dépendants qui amènent l'ennui et l'insupportable parce que, précisément, ils sont « in-supportés » et qu'ils ont besoin d'un accrochage pour tenir ? Sans demande de soins ni d'évolution, ces habitués seraient vraisemblablement in-supportés également par les services de soins, la psychiatrie, les thérapeutes libéraux et le monde social qui n'auraient pas de prise pour un travail duquel ils sont très éloignés en raison de la grande misère psychique et affective dans laquelle ils se trouvent.

Les appels sexuels sont si « confrontants » qu'ils ne pourraient être reçus par des thérapeutes ou par d'autres professionnels.

L'expression même de cette sexualité crue, intrusive, projetant des images dans les têtes, serait interdite, qualifiée de « passage à l'acte » et immédiatement rejetée dans le silence ou la solitude d'un patient qui ne respecte pas les « règles ».

Ces services d'aide au téléphone - mon expérience m'a montré que tous les dispositifs d'aide téléphonique, qu'ils soient généralistes comme S.O.S Amitié ou thématiques comme Fil Santé Jeunes ou Datis..., nationaux ou internationaux, quels que soient la langue ou le système politique, sont confrontés aux mêmes types d'appel, et ce, pratiquement dans les mêmes proportions - accueillent des demandes et reçoivent des sujets humains qui n'entrent pas dans le cadre d'un processus de « travail » habituel.

Ils révèlent brutalement à des écoutants des aspects extraordinairement puissants de la psyché humaine. Probablement, la force de ces dispositifs téléphoniques et de ces écoutants tient au fait qu'ils sont bénévoles et n'entrent pas dans un projet de soins ni dans une attente de changement, car alors ces appelants, et spécialement les habitués, ne pourraient être entendus.

Ainsi les écoutants de S.O.S Amitié assument une tâche qu'aucun professionnel ne pourrait réaliser sur une durée si longue. Voilà pourquoi, en tant que psychologue, je demeure sensible et passionné par le travail qu'ils accomplissent, toujours surpris de ne pas bien comprendre ce qui se passe dans ce phénomène d'appels où

je vois des processus transitionnels, des régressions psychiques très archaïques, des relations à l'inconscient très profondes, des mises en œuvre sans aucun équivalent.

Je considère ce dispositif et le travail qui s'y réalise comme un creuset incomparable, une mine d'informations et de connaissances pour les psychologues, un terrain de recherche sous-évalué. Je ne peux qu'encourager mes collègues à venir s'y investir avec le désir profond de comprendre, de soutenir ce travail difficile et non de chercher à le réformer ou à le normaliser selon des critères exogènes que nous apporterions, forts de nos enseignements universitaires ou de nos connaissances académiques. Je crains, en effet, que celles-ci n'aient jamais pu appréhender les réalités psychiques que révèle ce lien téléphonique si particulier, car, précisément, il n'existe pas de modalités comparables où deux inconnus, définitivement condamnés à ne jamais se rencontrer ni se connaître, se parlent de choses imaginaires et pourtant si profondes et si vraies. ■

7. À propos de la fonction du négatif et de l'évacuation dans l'écoute, voir Montheil M., 2007, « L'histoire de l'éboueur qui se prit pour ses poubelles » et « Le partage, c'est de la merde ! », La Revue de S.O.S Amitié, 133.

8. Montheil M., 2002, « S.O.S Amitié : ce que la parole des écoutants apprend aux psychologues », in Le Journal des psychologues, 196 : 79-81.