

Quelle place pour la parole aujourd'hui ?

Paradoxalement, dans un contexte interconnecté et mondialisé, repli sur soi et peur de l'autre nous détournent généralement de l'élan de parole et d'écoute.

Parler, c'est créer des liens, ingrédients essentiels du vivre ensemble. Mais, parler c'est aussi s'exposer, prendre un risque : celui de ne pas trouver les mots, de ne pas être entendu. La parole et l'écoute sont l'affaire de tous.

Particulièrement en situation de fragilité, en contexte de détresse, de danger, de maladie, de crise... une parole adressée à quelqu'un qui écoute est l'occasion d'un soutien, d'une aide, d'une reconnaissance. Recevoir cette parole, pour le professionnel ou le bénévole, est exigeant et nous confronte à nos propres limites et représentations.

Pascal Kayaert soutient la nécessité de faire aujourd'hui le pari de la parole en soulignant les ingrédients du lien et de la rencontre.

Pascal Kayaert est directeur de Télé-Accueil Bruxelles, centre d'aide et d'écoute par téléphone, formateur d'adultes dans le champ de l'accueil, de l'écoute et de la promotion de la santé. Il intervient également comme superviseur d'équipes.

**yapaka.be**

Coordination de la prévention  
de la maltraitance  
Secrétariat général  
Fédération Wallonie-Bruxelles  
de Belgique  
Bd Léopold II, 44 – 1080 Bruxelles  
yapaka@yapaka.be



QUAND LA PAROLE DÉCONFINE

PASCAL KAYAERT

127 yapaka.be

LECTURES

TEMPS D'ARRÊT

## QUAND LA PAROLE DÉCONFINE

*Pascal Kayaert*

yapaka.be

# Quand la parole déconfine

*Pascal Kayaert*

*Une collection de textes courts destinés aux professionnels en lien direct avec les familles. Une invitation à marquer une pause dans la course du quotidien, à partager des lectures en équipe, à prolonger la réflexion par d'autres textes. – 8 parutions par an.*

**Directrice de collection :** Claire-Anne Sevrin assistée de Diane Huppert ainsi que de Meggy Allo, Laurane Beaudelot, Philippe Dufromont, Audrey Heine et Habiba Mekrom.

## Le programme yapaka

Fruit de la collaboration entre plusieurs administrations de la Communauté française de Belgique (Administration générale de l'Enseignement, Administration générale de l'Aide à la Jeunesse, Administration générale des Maisons de Justice, Administration générale du Sport, Administration générale de la Culture et ONE), la collection « Temps d'Arrêt / Lectures » est un élément du programme de prévention de la maltraitance yapaka.be

**Comité de projets :** Mathieu Blairon, Nicole Bruhwylter, Olivier Courtin, Jean-Marie Delcommune, Anne-Marie Dieu, Marleine Dupuis, Nathalie Ferrard, Ingrid Godeau, Louis Grippa, Françoise Guillaume, Pascale Gustin, Françoise Hoornaert, Farah Merzguioui, Raphaël Noiset, Jessica Segers, Nathalie Van Cauwenberghe, Françoise Verheyen.

**Comité directeur :** Frédéric Delcor, Liliane Baudart, Freddy Cabaraux, Annie Devos, Lise-Anne Hanse, Alain Laitat, Raphaël Noiset, Benoit Parmentier.

Bon nombre des repères soutenus dans ce texte sont le fruit des échanges, écrits, pratiques élaborés collectivement avec mes collègues de Télé-Accueil Bruxelles.

*Une initiative de la Fédération Wallonie-Bruxelles de Belgique.*

Toutes et tous pris dans le langage.....	6
Qu'est-ce que parler ?.....	8
L'offre de parole.....	9
De la nécessité d'en finir avec l'unique fonction utilitaire de la parole.....	11
Parler, c'est terrible (c'est compliqué)... ne pas parler, c'est pire.....	14
De la nécessité d'en finir avec le « bien parler », le « trouver les mots justes ».....	16
Les bienfaits de l'incompréhension.....	17
Écouter, c'est d'abord « être là ! ».....	18
Relation nécessaire d'humanité.....	19
Ingrédients du lien et de la rencontre où une parole peut advenir.....	20
Apprendre à parler.....	21
Avoir un lieu de parole pour écouter.....	22
Un « cadre » qui permet... avant de limiter.....	23
Confidentialité et circulation de la parole.....	25
Inscrire la coupure dans le lien.....	28
Le jeu du Taquin... où se présenter incomplet, troué... ..	30
Une tension salutaire.....	33
Se centrer sur la personne plus que sur le contenu ou le problème.....	34
Écouter, c'est s'engager.....	36
Une proximité... à distance.....	36
Ne pas confondre prescription et prévention.....	40
Éviter un agir ou proposer une occasion de dire ?.....	41
Écouter entre deux portes.....	44
De la nécessité de faire aujourd'hui le pari sur la parole ..	47
Bibliographie.....	49

La parole, à la fois simple et complexe, est au cœur de bon nombre de tensions. Nous avons toutes et tous envie d'être entendus, sommes-nous pour autant prêts à prendre la parole, une parole dans laquelle l'on s'engage, *a fortiori* si nous avons face à nous quelqu'un qui nous écoute ? Parler, écouter sont deux postures irrémédiablement liées qui nous engagent à faire des paris.

Un de ces paris est de croire que s'engager dans une relation où la parole a une place prépondérante, dans une rencontre avec un autre que l'on reconnaît comme un être unique, va lui donner les moyens de se restaurer dans la dignité. C'est par ailleurs au cœur de notre actualité où il est question de se restaurer, de rétablir le lien, distendu par le confinement lié à la pandémie...

Car c'est bien plus le regard bienveillant que l'on porte sur l'autre, le lien que l'on établit avec lui qui produit des effets plutôt que les conseils, orientations et autres prescriptions... Cela peut paraître bien modeste, mais cela a l'avantage de nous sortir de l'illusion de la toute-puissance et de créer un lien de semblable à semblable dans des positions différentes.

Parier sur la parole de l'autre aujourd'hui ?... Cette affirmation/question se loge dans bien des situations de notre quotidien : comment, face à un alcoolique qui, après quinze rechutes, promet de ne plus

boire, continuer à parier sur sa parole ? Comment, face à quelqu'un qui témoigne qu'il est dans une situation de non-retour, où la vie ne tient plus qu'à un fil, faire le pari sur une parole qui se répète inlassablement ?

Comment maintenir le pari de la parole face à quelqu'un qui nous a menti, qui ne tient pas sa parole ? Comment tenir ce pari face à quelqu'un qui, faute d'accès à la parole, est dans des passages à l'acte incessants et parfois insupportables ?

Comment, malgré l'effroi que cela peut engendrer, prêter attention à la parole d'un conjoint violent ou d'un parent abuseur ?

### Toutes et tous pris dans le langage...

Le langage nous constitue comme êtres humains. Nous sommes façonnés par lui. Nous sommes humains parce que nous parlons et parce qu'on nous parle. Les mots sont constitutifs de notre être. Aussi loin que nous remontons dans notre vie, la parole est présente. Avant même de naître, nous sommes pris dans un bain de langage.

Nous exprimons nos insatisfactions, mais c'est aussi le langage qui nous permet de les accepter, de les dépasser.

On comprend mieux ceci en regardant la relation d'un petit enfant et sa mère et/ou son père. Le petit enfant est dépendant de sa mère. C'est par ses cris, ses pleurs, puis par le langage qu'il s'exprime auprès d'elle. Cette dernière répond à sa demande en accompagnant sa réponse de paroles. Elle peut aussi ne pas y répondre et mettre en mots son refus ou son incapacité à répondre. L'enfant apprendra

ainsi au fil du temps que ses besoins qu'il énonce dans une demande ne peuvent être totalement satisfaits. Cela ouvre un espace de manque qui lui-même va générer le désir. L'enfant apprendra ainsi au fil du temps, grâce au langage qui permet la symbolisation, à temporiser sa demande, à supporter qu'elle ne soit pas totalement satisfaite.

Toute demande traduit avant tout une demande d'amour, une demande de reconnaissance. Pour autant, cette demande ne peut jamais être totalement satisfaite. Il reste toujours une part de manque, de non-satisfaction.

Le fait que la demande s'exprime par le langage participe à créer l'insatisfaction. Car les mots n'expriment jamais avec exactitude ce que nous ressentons (le mot n'est pas la chose). De plus, celui à qui les mots sont adressés les entendra à sa manière en fonction de son vécu, de ses attentes. Cela crée d'emblée un hiatus entre ce qui est dit et ce qui est entendu.

Par sa structure, le langage est ainsi moteur *de manques et de désirs*. Il importe de le savoir lorsque nous écoutons, car cela oriente notre écoute. En effet, l'écoute vise à accompagner, par la parole, le manque de celui qui nous parle.

Notons que, pour pouvoir écouter, il nous faut aussi repérer en nous notre part de manque. Comme être de langage, comme nos semblables, nous devons toutes et tous faire avec le fait de ne pas pouvoir satisfaire la demande de l'autre, de ne pas pouvoir la combler.

## Qu'est-ce que parler ?

Parler, c'est se poser comme « je » qui permet ensuite de dire « tu ». « Je » unique, original, irréductible à tout autre avec lequel aucune confusion n'est possible, car ce « je » est porteur de désirs personnels, avec lesquels il se débat et qu'il ne découvre que progressivement. « Je est un autre », disait Rimbaud, autre que ce qu'on croit, autre que ce qu'il croit. Encore faut-il qu'il se découvre lui-même.

Le langage est le lieu privilégié grâce auquel l'homme symbolise ce dont il manque, gère ce manque qui donne naissance à son désir.

Parler, c'est donc s'affirmer comme sujet au-delà de toutes les appartenances familiales, sociales, groupales, au-delà de toutes images que l'on a de soi et que les autres renvoient de soi-même, au-delà de tous les masques.

Parler, c'est se poser comme sujet humain, toujours en devenir, certes, mais irréductible à l'état d'objet, manipulé par autrui ou par les institutions, comme il est si facile de le faire. « Vous pouvez me tuer, vous ne m'empêcherez pas de parler », disent les prophètes.

L'être humain est un être qui parle, qui se construit, se développe en s'exprimant. C'est en parlant à un autre que je communique vraiment avec moi-même, c'est-à-dire que j'entends vraiment ce que je dis, ce que je porte en moi comme intention, comme sentiment, comme motivation.

C'est par la parole à la première personne que nous pouvons prendre conscience de notre être singulier de sujet, porteur de désirs divisés, d'aspirations contradictoires. Par elle, nous pouvons également

prendre conscience de notre liberté, mais aussi de tout ce qui l'infléchit, au point de l'emprisonner parfois.

De même, rencontrer autrui, communiquer avec lui, le reconnaître et être reconnu par lui, gérer les conflits sans tomber dans la violence, tout cela n'est possible que par l'échange de parole.

Enfin, c'est en parlant que nous découvrons ou redécouvrons du sens à ce que nous faisons, à ce que nous sommes, surtout quand nous avons l'impression de l'avoir perdu.

C'est que l'homme ne vit pas seulement de pain. Il vit aussi de la parole qui sort de sa propre bouche, au moment où un autre l'écoute vraiment.

Partant du principe que toute personne a le droit à la parole, sans distinction de sexe, de culture, de religion, d'âge..., l'écoute est donc l'affaire de tous. Ceci nous amène à soutenir qu'une parole adressée à quelqu'un qui écoute peut être féconde, peut être une aide, un soutien, une reconnaissance, un lien soutenant l'inclusion... Parler, c'est créer des liens, ingrédients essentiels du vivant et du vivre ensemble.

## L'offre de parole

Offrir un temps, un espace de parole, c'est donner à tout qui le demande explicitement ou non la possibilité d'un dialogue de personne à personne, dans le respect de l'autre, de ses convictions, couvert par la confidentialité.

Le premier repère fondamental dans lequel s'inscrit l'écoute est la valeur du respect. Le respect, c'est la considération du sujet comme méritant une

attention et interdisant de l'utiliser à des fins autres que celles qu'il choisit lui-même pour s'accomplir. C'est une attention, une sollicitude pour autrui telle que cet autrui soit reconnu dans son pouvoir et son vouloir être.

Le second repère, c'est la dimension de la responsabilité qui suppose que le sujet qui s'engage dans une relation à l'autre en réponde (répondre devant ses pairs de ce qu'il fait). Il donne ainsi une dimension sociale à son acte, il restaure le lien social de son action singulière.

L'écoute ouvre un espace de parole pour permettre à celui qui parle de s'entendre et de mieux clarifier ses difficultés du fait qu'il les explicite lui-même.

Faire l'expérience de parler à quelqu'un qui écoute montre à celle ou celui qui parle qu'il est capable de dialogue. Cela peut par la suite lui rendre confiance dans ses possibilités, lui permettre de prendre distance par rapport au problème ou à la difficulté vécus et, le cas échéant, de renouer avec son entourage des relations plus satisfaisantes.

Cela n'exclut pas que le professionnel suggère quelques orientations pratiques, à condition de s'appuyer uniquement sur ce que la personne dit et non sur ce qui est induit.

L'écoute, telle que décrite ici, n'a à priori directement de visée thérapeutique, même si elle peut en avoir des effets. L'idée n'est pas de changer l'autre, car ce processus de changement lui appartient.

La fonction de l'écoute est de rendre présents cette inconnue, cette énigme, ce non-savoir essentiel sur ce qu'il convient de donner à l'autre, sur ce qui est bon pour lui.

Elle aménage des voies vers l'invention d'une nouvelle manière de voir et de dire sa vie. Évidemment, ce n'est pas ou très rarement en une seule rencontre que l'on provoque ce type de conscience, de déplacement, de décalage. Mais est-ce parce que les effets sont à long terme et invérifiables que l'on doit renoncer à inscrire notre écoute dans un cadre éthique ?

L'écoute offre l'expérience d'une communication qui compte avec cette part insue de nous-mêmes, cette case vide qui permet de bouger dans la vie, qui permet d'inventer pas à pas des manières de vivre.

### **De la nécessité d'en finir avec l'unique fonction utilitaire de la parole...**

Quelle place pour la parole aujourd'hui dans ce monde où nos modes de vie sont de plus en plus influencés par l'économie néolibérale et par les nouvelles technologies ? Celles-ci provoquent des mutations importantes dans notre conception de l'humain et dans la subjectivité de tout un chacun.

Alors que nous vivons dans un monde où tout est interconnecté et mondialisé, des murs se dressent entre soi et l'étranger, on assiste à un repli sur soi. Qu'est-ce que cela dit de l'altérité aujourd'hui ?

Un monde où l'approche techno-scientifique pousse à la protocolisation des soins et délaisse dès lors la relation qui peut s'établir entre soignant et soigné, un monde où l'impératif de la transparence bouscule la question de l'intimité, du colloque singulier, et pose les questions liées au secret professionnel...

Le temps de la pandémie a nourri la position de maîtrise du discours de la science qui promeut plus les chiffres que les mots. Il nous faut être téméraire aujourd'hui pour ne pas s'imposer des chiffres pour valider son propos.

La parole est bien plus que le langage, englobe d'autres échanges, contenant un sens abstrait, affectif, imaginaire ou symbolique.

La parole n'existe et n'a de sens que parce qu'elle s'adresse nécessairement à quelqu'un. Cette personne peut-être bien évidemment réelle, mais aussi imaginaire ou encore appartenant au passé.

Communication et échange de paroles ne sont pas des synonymes.

Il est inquiétant que la diminution de la fonction de la parole, de lieux où être entendu aille de pair avec le progrès de la communication, l'apparition constante de nouveaux médias, plates-formes... Aujourd'hui circulent de plus en plus des mots de haine, de rejet et d'exclusion. Il importe, plus que jamais, de retrouver des lieux où les mots reprennent toutes leurs nuances et desserrent leur étau.

Dans un monde où les slogans, les idées toutes faites sont légion, où la rentabilité, l'efficacité sont mises en avant, comment écouter au « un par un », en respectant la singularité de chacun afin de ne pas le rabattre dans le lot commun ?

Pour que le langage remplisse sa fonction subjective, il ne faut pas seulement que des mots circulent, il faut une adresse, une présence (tissée d'absence) qui fait que les mots de l'un peuvent être accueillis et entendus par l'autre.

La solitude aujourd'hui peut sembler désuète, au jour où la multiplication notamment des réseaux sociaux fait que l'on peut avoir une multitude de lieux où déposer sans jamais trouver de destinataire, d'adresse singulière car il semble aujourd'hui de mise de s'adresser à plusieurs personnes en même temps en espérant une ou des réponses souvent sous la forme de like.

Une parole sans adresse est à risque de mener à l'errance, où cet autre, désireux d'être entendu, ne pourrait que crier dans le désert.

La parole, le (se) dire à quelqu'un qui écoute est une expérience qui permet de se situer comme sujet, de faire l'expérience de son identité, de qui l'on est face à un autre qui me reconnaît à son tour comme sujet digne de respect, comme partenaire d'un monde commun.

Une parole adressée qui contient un « je » sort de l'utilisation du langage, de la parole comme simple mode énonciatif pour s'impliquer, s'engager dans son énoncé et par là devenir le sujet de ce que l'on dit.

En s'adressant en je, cela m'inscrit et inscrit l'autre dans le lien possible.

Ceci nous amène à resouligner que le respect – la prise en compte du sujet comme méritant une attention singulière, interdisant à quiconque d'utiliser ce lien à des fins autres que celles qu'il choisit lui-même pour s'accomplir – est une valeur qui transcende tout lien d'accueil et d'écoute.



## **Parler, c'est terrible (c'est compliqué)... ne pas parler, c'est pire**

Parler suppose une rencontre entre deux êtres singuliers, rencontre colorée par deux subjectivités, deux individualités qui ne sont pas nécessairement sur la même longueur d'onde, qui sont donc appelées à s'ajuster. Cet ajustement nous amène bien souvent à être confrontés à l'incompréhension, aux malentendus, aux styles divers et variés, parfois tellement différents et perçus comme incompatibles...

Bien qu'il puisse arriver qu'il n'y ait pas de rencontre possible, ces écueils de la communication, ces embûches, structurellement présents dès que l'on s'adresse à quelqu'un, viennent encombrer nos illusions de communication fluides, nos élans de compréhension sans faille, et nous poussent parfois, pour nourrir ces illusions à exclure, à rejeter « l'autre incompréhensible ». Or l'exclusion, le rejet, la destruction de la singularité sont des actes de violence.

Se décaler de cette illusion d'une communication sans faille suppose de prendre en compte, de « faire avec » la notion de division du sujet. Cette notion fait référence aux pulsions, aux désirs que nous avons toutes et tous, lesquels se heurtent bien souvent à notre rationalité. Ces pulsions, désirs sont par essence multiples, parfois incohérents, voire contradictoires. Nous portons toutes et tous en nous des sentiments divers et variés : bonté, empathie, antipathie, haine, colère, jalousie, envie...

Toute rencontre doit donc composer avec le fait que nous soyons tous divisés, imprévisibles... toutes et tous loin d'être UN.

Parcours long et parfois difficile de prendre en compte, de reconnaître ces divisions qui nous façonnent, étant parfois enclins à nous laisser aller à croire à notre unité, sans fêlure et sans contradictions.

Bricoler, « faire avec » cette division nous habite un peu tous, peut-être pouvons-nous espérer qu'en étant à l'écoute, en prenant en compte ceux et celles qui nous parlent, nous participions au retournement de la proposition chantée par Alain Souchon : « avec la liesse, la tristesse se mêle secrètement », et que cela devienne : « avec la tristesse, la liesse se mêle secrètement »...

Ne pas parler, parce que nous ne pouvons pas prendre le risque que comporte toute énonciation ou parce que nous n'avons pas d'adresse à qui nous dire est pire encore... car c'est bien souvent un signe de non-reconnaissance, de non-inscription dans la sphère sociale, c'est de ce fait une confrontation à l'isolement.

Ne pas parler, être à la marge, en manque de liens, c'est bien souvent entrer dans un isolement mortifère dans lequel l'homme peut se laisser enfermer, surtout dans nos sociétés où la promiscuité risque toujours de l'étouffer.

Ne pas parler, c'est également prendre le risque de la répétition qui, sans laisser de place pour l'inédit, risque de mener à l'engluement.

La crise sanitaire a souligné combien, privées de liens et d'occasions de parler à quelqu'un qui écoute, bon nombre de personnes se sont retrouvées sans perspective, aspirées dans le temps présent, amplifiées d'un sentiment de solitude jusqu'à, pour certaines, ne plus se sentir vivantes.

Rappelons-nous que parler est un signe majeur de vie.

### **De la nécessité d'en finir avec le « bien parler », le « trouver les mots justes »**

Trouver les bons mots, au bon moment, éviter à tout prix d'être à quia... telles sont les questions qui reviennent chez bon nombre de personnes en formation à l'écoute ou confrontées au fait d'écouter l'autre.

Nous avons toutes et tous cette désagréable sensation que lorsque nous prenons le risque de prendre la parole, ce que l'on dit n'est pas tout à fait ce que nous souhaitons dire. Les mots nous trahissent toujours, il y aura perpétuellement un décalage entre ce que nous aimerions dire et ce que nous disons.

Les mots nous déçoivent car ils ne recouvrent que très rarement la complexité de ce que nous vivons, pensons. Cette déception amène parfois certaines personnes à se taire, à ne plus prendre le risque de l'incompréhension.

Il y a donc à composer avec ce décalage structurel, inexorable, ce qui ne veut pas dire que nous pouvons abandonner la perspective d'être le plus juste possible.

Notre responsabilité ne serait donc pas de trouver les mots justes puisqu'ils n'existent pas, mais bien d'entendre que, pour celui ou celle que nous écoutons, le mot énoncé ne lui convient pas.

De plus, bien souvent, on sait ce qui va être dit ou du moins on croit savoir, voire on pense savoir comment cela va être dit.

Toute la question sera donc d'éviter de se laisser aller à faire des pré-dictions, car alors pourquoi écouter quelqu'un si l'on sait déjà ce qui va être dit.

Ces quelques mots montrent déjà combien, en tant que professionnels ou bénévoles à l'écoute, nous participons parfois à la répétition, voire même nous enfermons l'autre dans un propos déjà connu ! Quand nous sommes dans cette position, quelle place laissons-nous alors à la créativité ?

La pré-diction, qui s'appuie sur un prétendu savoir, a pour effet d'éviter la surprise, elle-même signe de décalage, de distance entre celui qui parle et celui qui écoute.

### **Les bienfaits de l'incompréhension...**

« Vous comprenez ? » « Oui, je vous comprends »...

Combien de dialogues, de rencontres sont, bien souvent au nom de la bienveillance, émaillés par ces paroles. Certes, parfois apaisante, cette réponse, aux relents automatiques, a paradoxalement bien souvent l'effet de faire taire. Si l'on s'en réfère à cette phrase devenue culte du général de Gaulle « je vous ai compris », cette réponse a parfois pour objectif de faire taire. Vu que je vous ai compris, il n'est plus nécessaire de s'exprimer, voire de lancer des pavés...

Ceci part le plus souvent d'une bonne intention, mais, si j'ai compris, qu'ai-je encore à écouter ?

C'est pourquoi il est important, sans pour autant en faire un truc, lorsque c'est le cas, de cultiver l'incompréhension. Témoigner à l'autre que vous n'êtes pas sûr d'avoir bien compris, lui demander son aide pour que vous puissiez vous rapprocher

d'une compréhension, c'est témoigner à l'autre que vous vous préoccupez d'elle ou de lui.

Le « je ne suis pas sûr de comprendre ou d'avoir compris » crée un écart entre ce qui est supposé su par la personne qui écoute et ce qui va être dit par la personne qui énonce, mais crée également un écart entre ce qui est dit par l'un et entendu par l'autre.

### Écouter, c'est d'abord « être là ! »

« Écouter, c'est être là, l'oreille ouverte et laisser dire ce qui se dit », nous dit Maurice Bellet.

L'écoute est donc, d'abord, une question de présence à l'autre. À l'autre dans sa singularité d'être parlant, c'est-à-dire un vivant qui porte en lui des désirs divisés, qui prend en compte les tensions inhérentes au fait que nous ne sommes jamais totalement complets, que, bien que parfois nous tentions de le masquer, nous sommes faits de fêlures, de questions, de manques. À l'autre qui en prend conscience, y donne du sens en même temps qu'il en parle à un autre que lui-même.

Écouter, c'est prendre en considération celui qui prend le risque de parler, pour ce qu'il est vraiment : un être parlant. C'est s'intéresser à lui qui est en quête de lui-même et de relation, animé d'un désir divisé et jamais satisfait et qui se fourvoie parfois dans des impasses impossibles.

Comment expliquer ces moments de rencontre qui commencent dans les sanglots ou la déprime, qui finissent dans la détente ou dans l'humour, alors que l'intervenant n'a pratiquement rien dit, si ce n'est en conférant à la parole entendue des effets qui nous échappent ?

Quand la parole de quelqu'un est prise au sérieux, quand quelqu'un d'autre y trouve suffisamment d'intérêt, celui qui parle retrouve le sentiment d'exister.

« Être là, l'oreille ouverte, laissant dire ce qui se dit. » L'écoute ne se limite nullement à être une présence passive. Elle est ouverture, attention à l'autre. C'est sans doute pour cela que l'écoute pour elle-même est si rare. Quand nous écoutons, nous risquons toujours de prendre la parole à celui qui la détient ou, en tout cas, de la faire dévier sur des aspects qu'il ne souhaite pas développer.

Maintenir son attention sur la manière dont la personne vit, laisser s'exprimer sa subjectivité à elle, cela demande un effort qui mérite d'être creusé. Écouter, c'est rester attentif à la personne tout entière : à ce qu'elle exprime, aux émotions qui en découlent, aux conséquences qu'elle pressent ou qu'elle imagine. Autrement dit, écouter, c'est prêter attention à ce qui se dit explicitement, mais aussi entre les lignes. Cette écoute ne cherche pas à savoir, elle n'est pas curieuse, indiscreète. Elle ne cherche même pas à tout comprendre. Elle est respectueuse de l'autre, se garde de toute pression, de tout jugement aussi.

Elle est centrée sur la personne, sur ce qu'elle se laisse aller à dire d'elle-même.

### Relation nécessaire d'humanité

« Écouter, nous dit encore M. Bellet, est la relation nécessaire d'humanité, le ce sans quoi l'homme est pour l'homme le pur étranger, l'abîme d'absence. » Nous savons à quelles dérives mènent ces situations proprement inhumaines.

Le suicide, les drogues sous toutes leurs formes, la violence sont presque toujours des tentatives de sortir de l'isolement extrêmement lourd et de communiquer ce qui finit par ne plus pouvoir s'exprimer en mots.

Le premier fruit d'une telle écoute, c'est qu'elle donne le goût de vivre en relation, ce qu'on ressent quand on a le sentiment d'être rejoint, quelque part, dans ce qu'on vit.

Qu'on souffre, qu'on éprouve de l'angoisse, de la tristesse ou qu'on soit heureux, l'essentiel est d'avoir le sentiment d'être pris en compte. Il s'agit beaucoup plus du besoin de partager que celui d'être compris.

Être pris en compte, avoir le sentiment d'être quelqu'un pour l'autre, cela nous inscrit dans le lien à l'autre et, au-delà, dans le lien aux autres. L'humanité se décline donc dans la présence à l'autre et cultive ces moments qui alimentent ou font réévaluer la saveur de l'existence en dépit de tout le reste. Ce sont aussi des moments qui permettent de dépasser, voire d'oublier l'angoisse que l'on vit.

### **Ingrédients du lien et de la rencontre où une parole peut advenir**

En tant que professionnel, écoutant, accueillant, référent... nous sommes bien souvent mus par un projet de soutenir, d'offrir un espace de rencontre où l'autre peut se dire. Penser aux ingrédients qui favorisent un lien où la parole peut advenir est un projet qui nous appartient. Il convient donc de ne pas évaluer l'adéquation de l'offre au vu de la réponse que l'autre nous donne. Concrètement, il arrive qu'une offre soit pertinente sans pour autant

que l'autre se mette à parler (et vice versa). En d'autres termes, une posture d'écoute ne s'évalue pas au vu du fait que l'autre se met à parler, écouter n'est donc en rien synonyme de « produire » de la parole chez l'autre.

Il convient donc de supporter le fait que faire le pari sur la parole de l'autre n'offre aucune garantie de résultat évaluable, ce qui suppose de cultiver le lâcher prise et de renoncer à un savoir sur l'autre, ce qui nous rappelle que la rencontre suppose de pouvoir se laisser dérouter, et accompagner quelqu'un dans des voies/voix imprévues...

### **Apprendre à parler...**

Pour écouter, il y a lieu d'apprendre à parler : que dire de soi, pour faire offre d'écoute, pour ouvrir à la parole de l'autre ?

Soutenant que l'écoute et la parole sont les deux faces d'une même pièce, il convient de penser qu'apprendre à parler est un ingrédient essentiel pour pouvoir écouter.

Prendre la parole lorsque l'on écoute, sans pour autant occuper tout l'espace, est essentiel à plusieurs égards : il convient pour celle ou celui qui écoute de trouver des mots d'accueil, des mots pour exprimer sa présence, pour soutenir les mots énoncés par l'autre, pour l'aider à formuler ce qu'il veut dire... lui renvoyer avec nos mots ce que l'on a entendu, pour parfois soutenir un silence qui lui, nous permet de respirer, de penser, de donner de la consistance à la parole. Trouver des mots pour rejoindre l'autre là où il nous dit qu'il est, dans sa subjectivité... Voilà quelques attitudes qui supposent une capacité d'énonciation.

## Avoir un lieu de parole pour écouter...

La relation égalitaire doit se soutenir d'une différenciation des places. Une place n'est pas l'autre, ce qui ne prétend nullement que l'une est supérieure à l'autre. Nous avons toutes et tous expérimenté combien certaines personnes passent sans crier gare de la position de celle ou celui qui écoute à celle de celui qui parle.

Si j'énonce à quelqu'un que « J'ai mal à la tête », il n'est pas rare d'entendre en retour « oh, tais-toi, moi, je n'ai pas fermé l'œil de la nuit parce que j'avais mal au dos... », pas simple dans pareille circonstance de penser que l'on a l'occasion d'être entendu dans sa spécificité, sa singularité.

Occuper et garder sa place de celui qui écoute, cela suppose donc d'avoir un lieu de parole, de supervision afin de ne pas être dans une con-fusion de place souvent dommageable.

Le but des supervisions est de soutenir le professionnel dans son cheminement afin de l'amener à habiter sa place « d'écouter » au sens d'une découverte de ses ressources, capacités et limites personnelles.

C'est un des lieux, des temps, où chacun peut exprimer sa vulnérabilité, ses questions, ses doutes, ses rages, ses incompréhensions, ses émotions, mais aussi ses trouvailles, ses ressources. Formuler ses questions, ses doutes à d'autres qui écoutent, s'autoriser à dire quelque chose de ce qui « nous encombre », cela permet une réflexion collective et, le cas échéant, nourrit la créativité du groupe.

Pouvoir repérer ce qui vient nous mettre en difficulté dans notre pratique (avec en prime tout ce qui nous

échappe de nous-mêmes), c'est-à-dire nos zones de fragilité et de vulnérabilité, peut permettre une rencontre avec les autres membres du groupe.

La supervision est une occasion de réfléchir, dans l'après-coup, aux attitudes d'écoute développées afin de pouvoir mettre des mots sur ces attitudes et les évaluer. C'est également un support pour prendre du recul par rapport à ce qui est vécu dans la position d'écouter, par rapport à la représentation que l'on a de l'écoute, pouvoir nommer ce qui fait obstacle afin de nourrir sa propre créativité ou encore de (re)prendre contact avec ses ressources internes et de prendre conscience des ressources externes dont on dispose.

Comme tout lieu de parole, la supervision est un lieu où l'on peut être surpris par ce que l'on dit, où les autres peuvent renvoyer ce qu'ils ont entendu et qui peut être différent de ce que l'on croit avoir dit.

Au-delà de la transmission d'une pratique d'écoute, le travail en groupe est une belle occasion de se frotter aux points de vue des uns et des autres, de prendre en compte l'altérité.

## Un « cadre » qui permet... avant de limiter

Le cadre est souvent perçu comme limitant, empêchant. Il est par ailleurs souvent pensé comme étant imposé par le professionnel, l'enseignant, l'adulte, le bienveillant aux jeunes, aux élèves, aux « appelants » ou bénéficiaires. Or le cadre n'appartient à personne, il balise et permet la rencontre entre des personnes qui occupent des places différentes et, à ce titre, s'impose donc à tous, y compris à celui ou celle qui a pour fonction de le tenir et de le faire respecter.

Une des fonctions du cadre est de constituer un espace-temps délimité, une enveloppe symbolique au sein de laquelle peut se construire un sentiment de sécurité suffisant pour permettre aux personnes de se questionner, de se laisser bousculer, d'expérimenter, d'élaborer de nouvelles pistes, d'augmenter leurs choix.

Prendre le temps de parler, d'ajuster, de questionner le cadre avec la personne que l'on rencontre a des effets au-delà de sa construction. Cette coconstruction du cadre soutient une position d'acteur des interlocuteurs qui nous permet, un tant soit peu, d'avoir une prise sur notre environnement. Cela peut passer par le simple fait de demander si l'environnement, l'organisation de l'espace sont propices à la rencontre, laissant ouvert le fait que l'on peut, en fonction du possible, modifier, aménager l'environnement et le cadre existant.

Prendre le temps de coconstruire le cadre fait partie intégrante du travail en tant qu'il fait lien et donnera de la consistance à l'entretien.

Ces questions de cadre se posent de façon accrue dans les périodes de confinement et de télétravail, car les rencontres virtuelles se font bien souvent à partir d'autres lieux que les lieux habituels, souvent privés, ce qui participe à une porosité plus grande entre les lieux privés et professionnels. La crise sanitaire a eu pour effet d'éclater les cadres existants, d'où la nécessité de les reconstruire, non pas à l'identique, car un cadre n'est pas transposable d'un lieu à un autre.

L'absence de cadre, *a fortiori* si la rencontre se fait dans un lieu privé, laisse entendre qu'il pourrait ne pas y avoir de bords. Le risque est alors que, face à l'angoisse due à l'absence de bords, l'entretien

se réduise à cogner ces bords pour vérifier s'ils existent.

Ceci souligne combien un cadre coconstruit permet au professionnel d'être une adresse sécurisée et sécurisante pour amener ses questions de façon apaisée.

Le cadre a une fonction de tiers entre celui qui parle et celui qui écoute, il est garant à la fois de séparation et de la relation. Il pose des limites aux désirs de chacun, délimite la nature et l'étendue de l'aide offerte, permet ainsi d'identifier les rôles de chacun. Il protège les uns des abus de pouvoir qui pourraient tenter l'autre (exigences démesurées ou non légitimes, transgressions...). Il protège celles et ceux qui parlent des abus de pouvoir qui pourraient être le fait du professionnel (curiosité malsaine, intrusion, violation du secret professionnel...).

Les caractéristiques du cadre balisent dans les grandes lignes la relation et le projet d'écoute.

Un autre regard sur le cadre nous rappelle que sa fonction première est de mettre en valeur l'œuvre qu'il comporte, il permet – plus qu'il ne limite – au visiteur d'apprécier, de poser un regard sur le contenu.

On s'appuie dessus, on l'apprécie, on le contourne parfois à dessein, parfois sans s'en rendre compte immédiatement.

### **Confidentialité et circulation de la parole**

Nous avons parfois cette intime conviction que, quand nous écoutons quelqu'un, il se dit des choses dans le colloque singulier qui ne se disent nulle part ailleurs...

Écouter suppose d'être à la fois à l'écoute d'une parole singulière et, dans un même temps, d'entendre que cette parole singulière touche l'universel d'une souffrance de l'humanité.

Dans cette perspective, chaque personne qui écoute peut entendre dans tout propos la part singulière soumise à la confidentialité la plus stricte, et la part d'universel communicable, à certaines conditions, vers l'extérieur. À titre d'exemple, citons la parole de jeunes qui souvent témoignent de désarroi, d'ennui, de difficultés de rencontre et de communication, notamment dans le champ des sexualités. Dans ce contexte, l'écouter sera soucieux de respecter la confidentialité des propos entendus par un jeune en particulier, tout en entendant au travers de ces propos singuliers quelque chose de la détresse des jeunes d'aujourd'hui qui peut être entendu et répercuté.

Chaque histoire singulière est une partie de la vie de chacun de nous. Tout le monde ou presque peut s'y reconnaître, fût-ce partiellement. Penser que toute question, tout récit recèlent une part universelle, sans pour autant mettre en doute la singularité de tout propos, humanise l'auteur en l'invitant de ce fait à rejoindre la communauté des hommes. La part universelle de la question ou du propos fait alors lien avec ces autres qui témoignent qu'ils sont touchés, pris, qu'ils partagent pour une part les mêmes questions, qu'ils peuvent, en tous les cas, les entendre, prendre en compte celui qui les énonce... atténué, le cas échéant, le sentiment de solitude.

La confidentialité ne signifie pas l'appropriation ou la privatisation de la relation d'écoute. En ce sens, la confidentialité, générant le mutisme et le secret, est à risque d'évacuer le tiers et par là de s'engager dans des relations fusionnelles.

Toute personne qui pratique l'écoute a donc à composer avec ces deux balises essentielles à tout projet d'écoute : le respect de la confidentialité et le fait que, lorsqu'on écoute, on est toujours à trois. Ce troisième (d'autres jeunes, usagers, d'autres professionnels, parents, éducateurs, le projet institutionnel si l'on écoute d'un lieu institutionnel...) engage tout qui écoute à rendre compte du comment il se débrouille pour mettre en œuvre un projet collectif.

Il convient donc de prendre la parole à propos de ce que l'on entend en respectant sans concession cette confidentialité et en retransmettant à d'autres (la société) une parole fine et explicite qui décrit bien les nuances de l'âme humaine.

Le danger en restituant des généralités serait d'estomper la clarté d'une parole singulière.

La confidentialité organise la parole plutôt qu'elle n'incite au mutisme.

C'est dans ce cadre que l'on doit souligner l'importance de la mise en place structurelle de lieux de parole pour tous ceux et celles qui pratiquent l'écoute.

Les groupes et/ou espaces de supervision sont les lieux où les écoutants iront parler dans le cadre d'une confidentialité partagée. L'existence de ces lieux permet de dépasser la difficulté de parler de soi qui pousse parfois à parler des autres. Cela permet également de ne pas parler dans des lieux inadéquats.

On peut donc souligner qu'un respect strict de la confidentialité n'empêche en rien une circulation de la parole au sein même d'une institution, voire à l'extérieur de l'institution.

Un pas plus loin nous amène à souligner que prendre la parole publiquement à propos de ce que l'on entend est une façon de partager avec l'extérieur l'éthique qui est la nôtre. La fonction principale de la confidentialité est donc de permettre, de favoriser la parole plutôt que de la brider.

## Inscrire la coupure dans le lien

Nous avons souvent tendance à l'oublier, comme le lien, la coupure ouvre à autre chose. En ce sens, ils sont indissociables, en tant que la coupure permet de construire un lien où s'inscrit de l'autre, de la distance. Penser la coupure comme ingrédient du lien suppose de ne pas confondre coupure qui nourrit le lien et rupture qui s'attaque au lien.

Trop souvent sont confondus lien et amour, coupure et haine ou agressivité. Or nous savons tous combien l'on peut parfois faire des choses atroces au nom de l'amour et, à l'inverse, nous avons tous l'expérience que l'on peut couper avec amour.

L'élan d'accueil et d'ouverture nous amène parfois à laisser entendre qu'un accueil inconditionnel n'aurait pas de bords. À la question « êtes-vous disponible », on entend trop souvent : « je suis tout à vous », « j'ai tout le temps »...

Inscrire la coupure dans le lien suppose d'évoquer que l'accueil, l'ouverture peuvent se conjuguer avec bords et limites... « J'ai du temps à vous consacrer », « je vous propose de passer un moment ensemble »... cela laisse entendre que cette offre aura un bord qui peut certes être copensé, souple en fonction de la situation

Activer la coupure, mettre des limites, cela n'a rien à voir avec le fait de mettre, de construire des murs. Le mur a pour vocation de se « protéger » de l'autre supposé dangereux, envahissant, il empêche le lien alors que la limite le nourrit.

Couper suppose de pouvoir l'être, ce qui suppose que notre difficulté de couper/scander le lien à l'autre peut être le signe de notre propre difficulté à supporter la coupure.

La coupure est instituée et institue. À l'école, il y a une heure de début des cours et une heure de fin, scandées par des coupures, des pauses récréatives, des moments où l'on peut souffler...

En temps de confinement, dans les situations de télétravail, la coupure est moins instituée, nous sommes là, présents sans limites...

En outre, les coupures imposées par la pandémie sont littéralement ravageantes ou mutilantes. Les traumatisés de la coupure sont nombreux, car mal préparés aux coupures de la vie par absence de coupures structurantes.

Il est vain de faire « comme si » on pouvait se passer de coupure, de croire que l'amour sans limites guérit, que la fusion structure. Ce qui guérit, c'est la limite avec amour ou bienveillance, limite qui concerne tant celui ou celle qui parle que ceux qui écoutent.

La fonction de l'écoute dans un cadre professionnel n'est pas d'établir un lien intime, personnel et durable avec celle ou celui qui nous parle, car ce lien serait abusif, hors temps, hors réalité. Le but est que cette rencontre serve de médiation entre l'usager, le jeune, le patient et sa réalité, son monde, ses



objets ; médiation entre lui et sa famille, sa culture, sa religion, etc. La médiation signifie qu'en occupant une place qui fait adresse, le professionnel permet un lien restauré à d'autres personnes.

La fonction de la coupure devient alors essentielle ; elle a pour fonction de signifier à l'autre que l'accueil, le soutien humain inconditionnel sont toujours bordés, cadrés, c'est-à-dire soumis à la loi.

Nous sommes tous « coupables » de jugement, de séduction, de dépendance, de fascination, de brutalité, d'intolérance ; mais nous sommes également tous susceptibles de trouver ou de retrouver les bénéfices d'une coupure structurante, susceptibles d'être coupés, d'être soumis à la coupure. Tel est le pari de toute rencontre...

### **Le jeu du Taquin... où se présenter incomplet, troué...**

Nous sommes toutes et tous confrontés à la question de la dépendance. Dès le plus jeune âge, l'enfant est tributaire de sa mère, de son père pour la satisfaction de ses besoins. En même temps que la mère apporte une réponse concrète aux besoins de son nouveau-né, elle apporte une autre réponse, une réponse d'ordre langagier. En répondant par des mots aux cris de son enfant, la mère reconnaît le fait d'un appel, d'une demande.

C'est ainsi que le monde humain impose au sujet de demander, de trouver les mots audibles pour 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. C'est ce qui fait dire à d'aucuns que toute demande est en fait une demande d'amour, de reconnaissance.

Le besoin humain ne peut donc s'énoncer que dans la demande, demande qui par définition ne peut être totalement satisfaite, ce qui ouvre un espace de manque d'où peut jaillir le désir.

Le désir ne peut donc advenir qu'à la seule condition que l'autre, celui ou celle qui est censé satisfaire à la demande, laisse une part de manque, de non-satisfaction, de suspension...

Pas facile, *a fortiori*, lorsque l'autre nous met dans une position de savoir, d'expert, position à la fois encombrante et narcissiquement valorisante. Au professionnel de composer avec ce double mouvement très répandu : « Dites-moi ce que je dois faire », autrement dit : « comblez-moi » et dans un même temps : « je vais vous prouver que vous n'y arriverez pas ».

Nous l'avons dit, écouter n'a de sens qu'en tant que cette posture offre une occasion de mettre des mots, avec son lot de dérapages, d'incompréhensions, de malentendus, de surprises...

Ces différents éléments supposent de penser la rencontre dans un espace où le mouvement a toute sa place.

Pour imager cette idée, appuyons-nous sur l'image du jeu du Taquin, jeu où l'on doit déplacer des éléments pour en faire bouger d'autres dans le but de reconstituer une image ou une séquence. Il est composé de quinze petits carreaux numérotés de 1 à 15 qui glissent dans un cadre prévu pour seize. Il consiste à remettre dans l'ordre les quinze carreaux à partir d'une configuration initiale quelconque qui nous enseigne pratiquement que, pour bouger, il est nécessaire d'avoir un vide, un trou pour que les pièces puissent se mouvoir. Remplir

le trou empêche tout mouvement et équivaut à l'arrêt du jeu.

Pas simple de soutenir une question sans se précipiter à y amener de la réponse, quitte à boucher le trou, le vide ! Cela suppose de pouvoir soutenir, dans une position d'autre, la division chez soi et chez l'autre.

Certes, tout écoutant apprend à bricoler avec les méandres et l'entre-deux. En effet, dans bien des situations, nous entendons et sommes, nous-mêmes, divisés face à une question, une situation...

Soutenir l'entre-deux, faire avec sa division supposent d'avoir des balises qui tiennent pour supporter le tangage que génère parfois la division. C'est peut-être ce qui nous manque en ces temps de pandémie : ces bords, ces repères qui tiennent et font boussole.

Mais qu'est-ce qui participe à la mobilité, au mouvement ? Pour qu'il y ait mouvement, mobilité, il faut du vide, du manque, de l'incomplétude. Symboliquement, l'expression du vide, de l'incomplétude est la question, le doute. On peut donc avancer que toute question adressée à quelqu'un est l'expression d'une incomplétude structurelle salutaire.

Un des enjeux essentiels de tout accompagnement, de toute écoute sera donc de ne pas se précipiter à combler le vide, à boucher le « trou » amené par la question de la personne par une réponse rassurante pour tout le monde. C'est donc aussi soutenir, supporter l'incomplétude de l'autre. Cela suppose d'avoir soi-même fait un chemin sur l'appropriation de sa propre incomplétude. Cela se fait par la parole et n'est pas une chose aisée, *a fortiori* quand

le « bénéficiaire » vous place dans la position de celui qui possède ce qui lui manque.

La position qui est de porter, de tenir, de rendre supportable la question, plutôt que de donner une réponse, est donc de ce point de vue une position inhérente à une posture d'écoute. On peut supposer que c'est parce qu'être en question, manquant, incomplet est supportable pour le professionnel, l'intervenant que la personne accompagnée pourra l'expérimenter pour elle-même. Dans le même mouvement, on peut aussi supposer que, si cela devient supportable pour le professionnel, cela peut le devenir pour « les bénéficiaires » avec qui le travail est réalisé.

### Une tension salutaire...

À une époque où une multitude de remèdes nous sont proposés contre le stress et les tensions, il peut sembler anachronique de soutenir qu'être en tension, avec l'inconfort qui souvent en résulte, soit nécessaire à une posture d'écoute.

Il y a un manque fondamental au cœur de l'être humain, une perte initiale qui sera toujours présente et qui fait qu'il n'y a pas de solution valable pour tous dans l'écoute. Nous sommes divisés, c'est le signe de notre incomplétude, d'une faille, d'une fêlure, du fait de ne pas être un, entièrement figé dans une position, laissant au contraire place au doute, à la question, au mouvement...

Une ressource pour l'écouter, le confidant est d'en avoir conscience, ce qui lui permet d'endosser l'inconfort qui, assumé, permet des interstices essentiels à la rencontre.

C'est dans cet espace, ces trous qu'il y a de la place pour l'autre, pour la rencontre avec l'autre.

### **Se centrer sur la personne plus que sur le contenu ou le problème**

L'écoute aujourd'hui, tout le monde en parle. Bon nombre d'institutions du secteur non marchand – services sociaux, médicaux, d'aide aux personnes... – perçoivent au quotidien combien les personnes qui s'adressent à elles ont besoin de parler de ce qui les traverse, les préoccupe, voire les met au ban de la société. De son côté, le monde marchand surfe sur la vague de l'écoute et en fait un argument de vente. Il n'en reste pas moins qu'un bon nombre de professionnels de ce secteur sont en difficulté lorsque quelqu'un au guichet de la banque, par exemple, s'engage à raconter un bout de sa vie ou de son mal-être.

Certains professionnels sont alors désorientés, car ils sont confrontés à des personnes qui énoncent des contenus qui semblent parfois lointain de l'objet souvent prédéfini de la rencontre. Il semble aller de soi qu'à SOS solitude les appelants parlent de solitude, au CPAS, les « usagers » évoquent leur précarité économique et à SOS enfants, leur crainte pour un enfant. Prédéfinir les contenus d'une rencontre amène certaines personnes à s'adapter aux thématiques en vigueur dans les lieux auxquels elles s'adressent et orientent, colorent leurs propos afin de pouvoir dire leur désœuvrement, leurs émois... et être accueillies par les écoutants, accueillants, professionnels.

Or ce qui fait lien n'est pas le problème énoncé, la thématique en vigueur, mais bien la personne qui énonce. Cela suppose d'avoir la souplesse

de se décaler d'une position d'expert dans une thématique donnée pour se centrer sur l'accueil et l'écoute de la personne au-delà des contenus énoncés dans la rencontre.

Ce décalage nécessaire à l'accueil de l'autre est bien souvent mis à mal par le demandeur lui-même. Combien de personnes initient le lien en donnant à voir un problème, une difficulté qu'il conviendrait de résoudre. Le « dites-moi ce je dois faire », « que feriez-vous à ma place »... engage bien souvent le professionnel, prétendu expert, à s'engager à proposer un conseil, une solution, se centrant ainsi sur le problème au risque de laisser la personne sur le bas-côté.

Par ailleurs, nous avons toutes et tous expérimenté que l'expérience d'écoute nous enseigne que parler nous amène toujours un peu ailleurs que là où l'on croyait aller, nous amène à dire des choses inattendues. Il s'agira donc pour celui ou celle qui écoute de faire avec la surprise, presque toujours au rendez-vous.

Pour l'un comme pour l'autre, se risquer à parler est un événement, car, dans les deux cas, on méconnaît les effets de son énonciation chez l'autre. Le professionnel, de sa place, sera attentif à repérer la portée de ce qu'il a dit, d'en mesurer un tant soit peu la compréhension par le bénéficiaire afin de continuer à parler en tentant de réduire les malentendus inévitables.

L'écoute est donc un acte de création, au même titre qu'un travail d'artiste qui lui aussi se laissera surprendre par ce qu'il produit.

## Écouter, c'est s'engager...

L'engagement se pense régulièrement face à un contenu, une position, le soutien d'une cause... À ce titre, certains professionnels parlent de neutralité lorsqu'ils évoquent la posture d'écoute. Cela nous engage à différencier l'engagement dans un contenu et l'engagement dans le lien.

La crise sanitaire a eu pour effet de souligner cette différenciation : bon nombre de professionnels ont modifié, parfois suspendu, le travail avec leurs bénéficiaires. Or il est essentiel de se rappeler que, derrière tout objet de travail, il y a un lien. Le confinement a donc été une occasion de penser à maintenir le lien dans les situations où le travail était suspendu. Comment dès lors nourrir ce lien, prêter attention à l'autre, même s'il n'y a plus d'acte de soin ou autre ?

Nous avons toutes et tous expérimenté que notre capacité à demander est directement liée au fait de ressentir que l'autre nous prête attention. Le travail du professionnel aura été d'inventer des signes d'attention à l'autre afin qu'il puisse tenter de dire un petit bout d'une demande.

## Une proximité... à distance

Toute adresse suppose qu'il y ait une distance entre l'émetteur et le receveur...

Proximité, car, pour pouvoir énoncer ses doutes, ses questions, ses failles, parfois ses angoisses, il est essentiel que celui ou celle qui écoute soit « présent » à l'autre et à ce qu'il vit. Or la présence suppose une certaine proximité, suppose que ce que j'écoute « me parle », que celui ou celle que

j'écoute me touche... sans pour autant m'envahir.

Cette « juste distance » a pour fonction d'être touché sans être pris, sans se retrouver aimanté, enrôlé dans l'histoire de la personne accompagnée. Toute personne qui se donne mandat ou qui est mandatée pour écouter autrui, l'aider à affronter une situation difficile, le soutenir dans un moment émotionnel intense... doit elle-même surmonter un certain nombre de questions. Recevoir, accueillir, entendre les énigmes, les doutes, les questions existentielles de l'autre réveillent mes propres interrogations. Que je le veuille ou non, écouter la question ou l'impasse de l'autre, c'est prendre le risque de voir ses questions rejoindre les miennes, celles que je me pose, celles que je me suis posées ou encore celles que je redoute d'avoir à me poser un jour.

Trop distant, pas de soutien possible, trop proche non plus, car l'angoisse est souvent communicative et peut à tout moment, à notre insu, se transmettre de l'un à l'autre.

La parole rapproche et dans un même temps sépare. C'est la double fonction structurelle du langage. On en fait tous l'expérience au quotidien. Parler vous rapproche de votre interlocuteur, révèle les points communs, les expériences communes, et en même temps cela sépare, car parler souligne la singularité d'un propos, d'une expérience, d'un vécu.

D'où la nécessité, lorsque l'on écoute, d'être attentif à la personne qui tente de dire quelque chose, mais également à ce qui se passe en soi-même. C'est la raison pour laquelle s'aventurer à l'écouter suppose d'avoir un temps et un lieu d'écoute autre que celui de la rencontre où peut s'exprimer ce que les dires de l'autre éveillent en moi.

Cette question de la distance proche est, dans la période de confinement, apparue de façon accrue.

Beaucoup en ont témoigné, les périodes de confinement ont bien souvent généré une promiscuité, un collage, qui parfois manquaient d'air.

Face à ce collage, il est essentiel de ramener de l'autre, ce qui est d'emblée le cas lorsque nous parlons à quelqu'un qui écoute. En effet, écouter, offrir à l'autre de tenter de mettre des mots sur ce qu'il vit, le préoccupe, le fait souffrir ou encore l'enthousiasme... cela nous met *de facto* dans une place à distance pour pouvoir être l'adresse de la parole de l'autre. Dès que ça parle, il y a de l'autre.

Tout écoutant se doit donc d'être un « autre semblable », une adresse singulière avec son style propre qui écoute et, dans le cas où nous écoutons dans une fonction professionnelle, partage des valeurs et des balises communes à l'ensemble des autres collègues. Articuler cette singularité et ces similitudes est sans aucun doute une des difficultés de la posture d'écoutant. Cela souligne que les bienfaits de cette rencontre langagière sont issus de la parole et de l'énonciation plus que de l'écoute. Cela nous rappelle humblement que la fonction première de l'écoute est de permettre à l'autre de parler.

Cette question de la distance est traversée par le fait qu'il y a aujourd'hui de plus en plus de porosité entre l'espace public et l'espace privé... le confinement a très certainement amplifié cet état de fait. Comment remettre un peu d'étanchéité entre ces espaces ?

La crise sanitaire et les injonctions de distances requises ont généré une évidence : il « faut » utiliser

les moyens numériques disponibles pour continuer notre travail, pour maintenir le lien social, quitte à composer avec un effacement du corps.

Nous avons expérimenté combien le numérique rationalise effectivement les activités humaines, ce qui fait de la visioconférence un outil intéressant pour les réunions avec des ordres du jour concrets, permettant même une opérationnalisation de ce qui est attendu.

En revanche, la visioconférence est beaucoup moins adaptée à des interactions visant à la créativité, à l'échange de pensées qui laissent place à l'inattendu, à des interactions qui font émerger idées, créativité... Par ailleurs, force est de constater la difficulté de vivre des moments informels en visioconférence du fait de l'aplatissement des rapports entre les personnes.

Quant au travail de groupe, on constate qu'il est difficile de travailler la dynamique de groupe en virtuel car on est face à une addition de personnes avec un effacement du corps (impossibilité de composer avec les jeux de regard, non-prise en compte du corps qui parle, du non-verbal...). De plus, le virtuel a un impact sur la fluidité de la parole dans le groupe : la prise de parole ne se passe pas de la même manière, on est dans la superposition des propos de chacun.

Sans compter sur l'intrusion du domaine professionnel dans la vie privée, sur un effacement des frontières entre les deux.

La vidéoconférence amène de l'image dans l'intime, de l'espace privé de l'un et de l'autre.

À ce titre, il paraît intéressant que le professionnel ait le souci de faire ses entretiens du même endroit pour avoir un cadre visuel qui s'inscrit. Car, si ces entretiens se font à partir de lieux diversifiés (salon, jardin, voire la chambre), je découvre chaque fois un peu plus de l'univers intime de mon éducateur, psy..., cela oriente le contenu de l'entretien, car cela nourrit l'imaginaire : j'ai tout à coup accès à des choses auxquelles habituellement je n'ai pas accès.

Parler du cadre va remettre de l'espace public dans des images qui évoquent l'espace privé.

### **Ne pas confondre prescription et prévention**

Une certaine conception de la prévention soutient qu'un message prescriptif de qualité aurait un effet positif sur le changement de comportement de celui ou celle à qui il s'adresse.

La prévention ne se réduit pas à donner de l'information, à exhorter à la prudence, à faire de la morale afin de prévenir de complications beaucoup plus graves, à éviter à celui qui vit quelque chose de difficile de poser des actes irréflectifs, voire irréparables, qu'il regretterait par après. Nous sommes souvent tentés de croire qu'un énoncé choc ou agaçant peut avoir des vertus préventives.

Or la fonction préventive de la parole provient avant tout du fait même de l'énonciation. À ce titre, l'effet potentiellement préventif est d'abord pour celui qui énonce.

La prévention, c'est mettre les personnes en situation de mieux comprendre ce qu'elles désirent vivre et de chercher à le concilier avec la réalité telle qu'elle est. Qu'essaie de se prouver le fou au volant,

qui tente de dépasser tout le monde sur l'autoroute en roulant à du 200 km/heure ? S'il s'agit de se mettre en valeur et de se prouver sa supériorité imaginaire, il pourrait sans doute trouver un moyen ou un domaine moins dangereux. L'écouter, lui laisser dire ce qu'il souhaite, sans qu'il se sente jugé, critiqué et étiqueté, c'est lui donner une chance de prendre mieux conscience de ce qu'il cherche et en même temps d'inventer une manière plus adéquate de le réaliser.

### **Éviter un agir ou proposer une occasion de dire ?**

Plus la parole est absente, plus la tentation de passage à l'acte pour tenter de dire quelque chose est grande. On peut, dès lors, penser la parole comme un acte fort aux effets préventifs.

Que de comportements ou d'habitudes néfastes (violence, rupture, alcoolisme, drogue, accident, suicide...), que de conduites dangereuses pour lui-même comme pour autrui n'ont pas commencé en réaction à un événement malheureux, à une déception, à une souffrance n'ayant pas pu se dire autrement. Or on peut avancer qu'une parole entendue ouvre un champ nouveau de par la surprise qu'elle peut générer, s'entendre énoncer des choses que l'on n'avait pas prévu de dire, associer des éléments jusque-là sans lien, cela fait de la rencontre une occasion d'aller de l'avant et, le cas échéant, d'inventer de nouveaux comportements, et de sortir ainsi de schémas répétitifs, parfois à risque.

Être entendu et reconnu nous remet dans une position d'acteur, remet en mouvement jusqu'à parfois redonner des espaces de liberté.

Être écouté aide celui qui est en difficulté à ne pas être complètement immergé dans sa situation. Cela lui permet de prendre du recul et de reprendre une position d'acteur de sa propre vie et de ne pas seulement subir passivement ce qui lui arrive. Écouter quelqu'un, c'est lui permettre de reprendre pied, de retrouver sa liberté, ses moyens de faire face, de se retrouver lui-même au-delà des émotions, des bouleversements intérieurs qu'il peut vivre. Un effet préventif peut advenir s'il y a du mouvement, de l'élaboration. Cela suppose que, face à une question qui s'énonce, une réponse rapide, une prescription de « bons comportements » ne vienne pas trop vite boucher le trou, immobiliser la question, la tuer... Il est donc essentiel de soutenir la mobilité... la parole.

Face à certaines situations jugées critiques, il n'est pas rare d'être envahi par un sentiment d'urgence qui nous pousse à « faire en sorte » que l'autre ne passe pas à l'acte, ce qui nous pousse à prescrire et à vouloir être entendu. Combien de fois un adulte, un travailleur de la santé, un professionnel de la prévention s'adresse à son public en commençant par... « écoute ».

Nous sommes souvent pris par la question du « que dire », « que répondre »... à ce jeune qui est en dehors des clous, à cette personne qui dérape, qui délire, qui prend des risques jugés inconsidérés... L'enjeu est de pouvoir se décaler de cette question du « que dire ou que répondre » pour s'intéresser au « qu'entendre », « que me dit-il/elle de lui/d'elle quand il/elle s'adresse à moi de cette façon ? »

Ce fréquent changement de position, où le professionnel souhaite être entendu par « l'usager », est, au-delà du paradoxe, un signe que nous oublions parfois que le besoin de parler rend sourd...

Nous pouvons tous et toutes reconnaître qu'il nous arrive, lorsque nous sommes confrontés à un agir qui est ou que nous pensons inadéquat, d'être nous-même pris dans cet élan de poser un acte qui aurait pour fonction de faire barrage à l'agir en question et par là nous apaiser.

Le risque devient alors d'être pris, voire d'induire une escalade de passages à l'acte qui, *de facto*, nous éloignent du champ du langage.

La crise sanitaire a décuplé le fait que nous soyons confinés dans la place de celui ou celle à qui des experts, des politiques adressent des prescriptions, bref, il nous faut écouter... Or la capacité à entendre (une prescription) est directement conditionnée au fait d'avoir un espace où l'on est entendu.

Nombre de professionnels et de bénévoles sont amenés à s'adapter à ce confinement et être un support pour tous ceux et celles qui appellent, interpellent afin qu'ils puissent trouver, le temps d'un moment, un lieu où ils peuvent se dire. Un temps de parole bien nécessaire dans ces moments où, comme l'ensemble des citoyens, ils sont quotidiennement invités à écouter les consignes, les prescriptions afin de les mettre à l'œuvre.

Raison pour laquelle il est essentiel de maintenir de réels espaces de parole qui ne soient pas des espaces de prescriptions déguisés...

Des espaces où peuvent s'entendre des paroles singulières, dans un contexte de crise mondiale, où toutes et tous sont confrontés à une même réalité, et où chacun vit des choses singulières.

## Écouter entre deux portes

Nous avons toutes et tous l'expérience que, dans certaines circonstances, on préférerait ne pas avoir entendu. Tel le petit singe qui témoigne ne rien entendre, ne pas voir, ne rien dire... car entendre bien souvent nous interpelle et nous engage, le cas échéant, à réagir, à interpeller, à témoigner du fait que l'on a entendu.

La promiscuité due au confinement a très certainement augmenté ces situations où l'on est témoin d'un acte encombrant, où l'on entend un propos qui apparemment ne nous était pas consciemment adressé. Une porte laissée entrouverte, un téléphone qui traîne sur la table affichant le début d'un message...

L'idée n'étant bien sûr pas d'écouter aux portes, ce qui serait une intrusion dans l'espace privé de l'autre. Mais si, « malgré vous », vous entendez un propos, vous êtes témoin d'un acte, il est important de signifier à votre interlocuteur que vous avez entendu, une manière de vous décaler de cette posture très répandue qui parfois nous fait dire « je dis cela mais je ne dis rien », laissant croire que dire peut n'avoir aucun effet. Témoigner du fait que l'on a entendu est aussi une manière de rappeler, si besoin en est, que l'on est à l'écoute de ce qui directement ou indirectement nous est adressé.

C'est, semble-t-il, particulièrement vrai sur Internet où nous sommes, comme professionnels ou adultes, parfois témoins de propos, d'agir face auxquels nous restons muets sous prétexte que ces propos ne nous sont pas adressés.

Or nous savons que la plupart des adolescents sont bien conscients de la présence d'adultes sur ces

réseaux, étant bien souvent acteurs et demandeurs que des adultes rejoignent la « communauté de leurs amis ».

Rester muet lorsque l'on entend, on lit certains propos, cela laisse entendre que nous sommes également sourds. Comment, dès lors, leur témoigner de notre disponibilité, ouverture à entendre leurs questions, interrogations, angoisses... si on laisse entendre que l'on est absent ?

Ceci nous rappelle par ailleurs que, parfois, il est plus aisé de dire des choses d'une place incongrue ou dans un temps qui ne laisse pas la possibilité d'en faire quelque chose. Nous connaissons tous le syndrome du paillason, où sur le pas de la porte, la rencontre terminée, quelqu'un vous « balance » une annonce fracassante, un propos difficile, un vécu débordant. Comment se débrouiller quand un enfant, quelques minutes avant un long congé scolaire dévoile qu'il est victime de violences à la maison ? Comment entendre dans cette situation que ce qui est énoncé, au-delà du contenu, est « c'est compliqué pour moi de parler de ce que je vis, de mettre des mots sur la violence dont je suis victime, de dénoncer mon agresseur... la seule possibilité que j'ai est de dire dans un lieu incongru, un lieu, un temps où il ne sera pas possible de déplier, de prendre un temps supplémentaire pour énoncer plus amplement mon propos ».

L'interstice du paillason est alors le lieu où le professionnel, le professeur, l'adulte... peut accueillir le propos, mais surtout la difficulté de dire, en n'allant pas au-delà de la limite de son interlocuteur, ce qui fera invitation pour y revenir lors d'une prochaine rencontre.



Se « limiter » à accueillir est parfois difficile, cela peut nous sembler futile de juste accueillir alors que nous avons le sentiment d'être face à une situation de crise, voire d'urgence.

Faire avec ce sentiment, partiellement réel ou non que nous sommes le dernier maillon de la chaîne, qu'il n'y a qu'ici, à moi que cet enfant a pu annoncer qu'il était victime de violence, que si nous n'en faisons rien, tout de suite, cet enfant restera seul avec son vécu, sera peut-être maintenu dans une situation de danger et fera de moi un professionnel qui devra endosser le fait de non-assistance à personne en danger. Or écouter, accueillir, reconnaître le vécu et la situation inacceptable, c'est déjà porter assistance.

Le sentiment d'impuissance, souvent ressenti dans de pareilles situations, est très certainement lié au fait que, bien souvent, comme enseignant, éducateur, soignant, nous sommes paralysés par le sentiment de ne rien pouvoir faire alors que nos pratiques habituelles nous amènent bien souvent à faire...

Écouter, c'est aider, écouter est un acte fort qui permet un acte de parole.

L'écoute nous invite à passer de cette position de dernier rempart à celle de rampe de lancement, en soutenant le pari qu'une parole adressée à quelqu'un qui est présent et a entendu permet à la parole de porter ses fruits.

## **De la nécessité de faire aujourd'hui le pari sur la parole**

Sans pour autant réduire tous les métiers à l'œuvre dans le non-marchand à l'accueil et l'écoute, nous soutenons qu'être ce « quelqu'un à qui parler » est un socle essentiel pour toute personne qui pense son métier du côté de l'aide, du soutien aux personnes, que ce soit dans le monde du soin, de l'éducation, de la solidarité...

Soutenant ainsi que parler et être entendu, reconnu... est vital pour chacun et chacune, gageons que toute posture, action solidaire sera une réponse, fût-ce partielle, aux solitaires...

Puisqu'écouter et accueillir supposent de faire des paris, fussent-ils improbables, de bousculer les évidences, de tenter d'ouvrir de nouveaux horizons, individuels et collectifs...

Puisqu'écouter nous rappelle au quotidien que le changement est souvent difficile... Soutenir ce pari, en explorant ce qui parfois peut nous sembler improbable, vaut très certainement la peine d'être maintenu...

## Bibliographie

- Arthaud J., *L'écoute. Attitudes et techniques*, Éd. Tricorne. 1995.
- Bellet M., *L'écoute*, Éd. EPI. 1989.
- Cadéac B. & Lauru D., *Génération téléphone. Les adolescents et la parole*, Éd. Albin Michel. 2002.
- Héту J.-L., *La relation d'aide. Éléments de base et guide de perfectionnement*, 3<sup>e</sup> édition. Éd. Gaëtan Morin. 2000.
- Légaut J., *Les lois de la parole. Conversation avec Camille*. Éd. Éres.
- Nougué Y., *L'entretien clinique*, Coll. Anthropos. Éd. Economica. 2004.
- Raoult A., *Démarche relationnelle. Relation d'aide et relation d'aide thérapeutique*, Collection Théories et pratiques. Éd. Vuibert. 2004.
- Tremblay L., *La relation d'aide. Développer des compétences pour mieux aider*, Éditions Saint-Martin. 2003, Diffusion Europe : Chronique sociale.
- Van Meerbeeck Ph. & Jacques J.-P., *L'inentendu. Ce qui se joue dans la relation soignant-soigné*, Éd. De Boeck. 2009.
- Vannesse A., *Écouter l'autre. Tant de choses à dire*, Collection « L'essentiel ». Éd. Vie ouvrière. 1988.

### Télé Accueil Bruxelles

#### LISTE DES TEXTES DE CONFÉRENCES

##### *Disponibles au secrétariat*

- « Aimer, c'est donner ce qu'on n'a pas », de Villers Guy, 1984.
- « Écouter l'autre qui demande », Vannesse Alfred, 1990.
- « La confiance au cœur de l'écoute », Vannesse Alfred, 1991.
- « Imaginaire, (quand) tu nous tiens... », Docteur Daniel Michel, 1992.
- « Écouter, c'est aider », Kayaert Pascal-Vannesse Alfred, 1992.
- « L'écoute, moyen de prévention », Winter J.P., 1993.
- « La demande – L'offre crée la demande », Kayaert Pascal-de Villers Guy, 1993.
- « L'écoute, moyen de prévention », Balestrière Lina, 1994.
- « Coupure et agressivité... », Bronchart Pierre, 1995.
- « La coupure nécessaire au lien », Mahy J. F., 1995.
- « Le lien et sa coupure – Nous sommes tous capables », Segers M.J., 1996.
- « L'inconscient, c'est le social », Lebrun J.P., 1996.
- « L'enfer sans les autres », Dubois Christian, 1997.
- « Qu'est-ce qu'écouter veut dire ? », Vannesse Alfred, 1998.
- « Qu'est-ce que parler veut dire ? », Zielienski Jacques, 1999.
- « Le même et le différent, creuse l'écart », Snoy Thierry, 1999.

- « Quelques remarques autour des aléas de la rencontre », Bouillot Philippe, 2000.
- « Un instant de fidélité », Kaminski Dam, 2000.
- « L'intime, le public, le secret », Tisseron Serge, 2001.

### **Références bibliographiques des recherches menées par l'Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles**

- Meunier P., « Les femmes issues de l'immigration appellent aussi Télé-Accueil Bruxelles », Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles, janvier 2008, 28 p.
- Meunier P., « Les appels référencés », Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles, mars 2009, 22 p.
- Meunier P., « La place de Télé-Accueil dans le quotidien des personnes âgées », Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles, novembre 2010, 46 p.
- Meunier P., « www.chat-accueil.org. Un outil jeune pour un public jeune », Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles, décembre 2011, 43 p.
- Meunier P., « À l'écoute de la folie », Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles, octobre 2013, 44 p.
- Meunier P., « Douleurs et désillusions quotidiennes des familles », Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles, mars 2015, 39 p.
- Meunier P., « Ce que les hommes disent, comment ils en parlent (dans la confidentialité et l'anonymat d'une ligne d'écoute) », Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles, novembre 2016, 47 p.
- El Hasnaoui J., « L'exclusion du marché du travail : qu'en disent les appelants ? (À travers la confidentialité d'une ligne d'écoute) », Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles, mai 2019, 71 p.
- El Hasnaoui J., « 1959-2019 : 60 ans d'histoires singulières. Regards sur l'évolution de Télé-Accueil Bruxelles », Observatoire social de Télé-Accueil Bruxelles, novembre 2019, 16 p.
- El Hasnaoui J., « Coronavirus : face à l'angoisse, Télé-Accueil est en première ligne », Observatoire de Télé-Accueil Bruxelles, 28 octobre 2020, 8 p.

Toutes ces publications sont en accès libre via le site internet : <https://tele-accueil.be/bruxelles/ressources/#obs>.

# 103

Le « 103 » est un numéro d'appel **gratuit, confidentiel et anonyme** destiné aux **enfants**, aux **adolescents**, et également aux **parents, professionnels et adultes** concernés par les problématiques des jeunes.

**Ce numéro d'appel est disponible tous les jours (7 jours sur 7) de 10h à minuit.**

En composant le (numéro) « 103 », vous parlez à des professionnels de la relation d'aide (assistants sociaux, psychologues, conseillers conjugaux et familiaux).

Tout sujet peut être abordé : la famille, la vie sociale, l'approche existentielle, la vie scolaire, la vie affective et sexuelle, la santé, les assuétudes...

L'équipe du « 103 » est à votre écoute et est là pour vous conseiller, vous soutenir et vous accompagner dans la recherche de solutions.

[www.103ecoute.be](http://www.103ecoute.be)

  
**Télé-Accueil**  
Bruxelles  107  @ chat

Télé-Accueil propose une **écoute par téléphone ou par @chat** à toute personne qui souhaite parler à quelqu'un, quel que soit son vécu.

### **Le numéro 107 est accessible 24h/24**

L'écoute est assurée par des bénévoles, formés et encadrés par des professionnels, qui se relaient 24h/24 et 7j/7 pour accueillir les appels.

L'appel est gratuit, confidentiel et anonyme.

### **Une écoute par @chat**

Il est également possible de parler et d'être écouté par écrit via le @chat. Cet espace d'échange est accessible via le site internet.

### **Être écoutant bénévole**

L'équipe des bénévoles est constituée de personnes de tout âge et d'horizons variés qui se relaient pour accueillir les personnes qui appellent.

Ils ont reçu une formation spécifique, et peuvent s'appuyer sur un accompagnement continu. Ils sont supervisés par des professionnels.

**Des formations à l'écoute pour les écoutants bénévoles...**

**... et pour les publics externes**

### **Des formations à l'écoute**

Télé-Accueil Bruxelles propose des formations à l'écoute (CEFEC, centre de formation à l'écoute), à destination de publics externes, associations, citoyens, professionnels, qui souhaitent améliorer leur attitude d'écoute.

Télé-Accueil Bruxelles est membre de la fédération des centres de Télé-Accueil qui regroupe 6 centres en Belgique francophone.

[www.tele-accueil.be](http://www.tele-accueil.be)



MAINTENANT  
J'EN  
PARLE

**« Maintenant j'en parle »  
un chat 'ados' qui permet de  
sortir des murs du silence**

L'équipe **SOS Enfants Namur** organise le live chat « maintenant j'en parle » à destination des **adolescents victimes d'abus, d'agressions ou d' harcèlement sexuels**, leur offrant un canal de communication où filles et garçons peuvent dialoguer gratuitement et dans la confidentialité avec des professionnels spécialisés dans ce domaine.

Cet espace permet de rompre le silence qui les emprisonne, d'éclairer leurs questions ce qui clarifie leur situation, de proposer un soutien ou un relais vers une aide appropriée.

**Le chat est ouvert tous les soirs de la semaine ; le We c'est par des 'tickets' sur la plateforme [www.maintenantjenparle.be](http://www.maintenantjenparle.be) qu'on peut interagir avec nous.**

[www.maintenantjenparle.be](http://www.maintenantjenparle.be)



**SéOS**, Service d'écoute et d'Orientation Spécialisée à destination des **personnes en proie à des fantasmes sexuels déviants** notamment liés aux enfants, composé :

→ D'une ligne d'écoute, anonyme, gratuite et confidentielle, ouverte lundi de 09h30 à 12h30, mardi de 13h00 à 16h00 et jeudi de 20h00 à 23h00

→ D'une adresse email de contact : [contact@seos.be](mailto:contact@seos.be) et d'un site Internet [www.seos.be](http://www.seos.be)

À destination des **personnes directement concernées, de leur entourage et des professionnels en difficulté ou questionnement** sur cette problématique

**Avec pour objectifs :**

**Écoute – Information – Orientation**

Afin d'aider l'appelant à sortir de l'isolement, lui proposer une évaluation de ses besoins chercher avec lui des moyens de faire évoluer la situation, en fournissant des données fiables, actualisées, et en informant sur les services préventifs et de prise en charge, grâce à un répertoire exhaustif des équipes, associations, thérapeutes spécialisés.

[www.seos.be](http://www.seos.be)

## Pour approfondir le sujet



- Penser la parole comme un acte, un outil de prévention en cas de confinement, avec Pascal Kayaert
- Comment poser le cadre de l'aide par vidéo qui expose l'espace intime de chacun ?, avec Pascal Kayaert
- En contexte de crise sanitaire, passer de l'entretien en présence à l'entretien téléphonique, quels sont les aménagements à repenser ?, avec Pascal Kayaert
- La vérité sort-elle toujours de la bouche de l'enfant ?, avec Françoise Hoornaert
- Comment comprendre qu'un enfant abusé ne parle pas ?, avec Françoise Hoornaert
- En cas d'abus dans l'enfance, quelle est la fonction réparatrice des aveux et du pardon ?, avec Anne-Françoise Dahin
- Covid-19 : pourquoi n'a-t-on plus rien à dire ? Ces paroles qui tissent le lien, avec Véronique Rey
- Quand le parent se dévalorise, quelle attitude du professionnel ? avec Julianna Vamos
- ...
- Les espaces entre vérité et mensonge, Christophe Adam, Lambros Couloubaritsis
- Le travail social animé par la « volonté artistique », David Puaud
- Le travail social ou l'« art de l'ordinaire », David Puaud
- ...
- Que faire lorsque je suspecte une maltraitance ?
- La parole de l'enfant dans un cadre de maltraitance
- ...

sur [yapaka.be](https://yapaka.be)

# CONTEXTE COVID-19

## Ressources pour les professionnels

### VIDÉOS EN LIGNE



[Adolescence] Sophie Maes

[Santé mentale] Catherine Zittoun

[Adolescent et école] Laëlia Benoit

[Attention à l'autre] Denis Mellier

[Enfance] Vanessa Griendl

[Enfance] Nathalie Ferrard

[Phases de la crise] Delphine Pennewaert

[Incidences de la crise] Nathalie Grandjean

[Société] Jean Van Hemelrijck

[Adolescents en souffrance] Michèle Benhaim

[Adolescence] Bernard Golse

[AMO - Aide en milieu ouvert] Mathieu Blairon

[Harcèlement virtuel] Angélique Gozlan

[Précarité] Farah Merzguioui

[Adolescence] Fabienne Glowacz

[Travail d'équipe] Muriel Meynckens-Fourez

[Précarité - Séparation] Gérard Neyrand

[Port du masque] Marie-Rose Moro

[Adolescence] Marion Haza

[Parentalité] Geneviève Bruwier

[Société] Roland Gori

[Maltraitance - Déconfinement] Virginie Plennevaux

[Adolescence] Vanessa Griendl

[L'écoute] Pascal Kayaert

dont

- Comment poser le cadre de l'aide par vidéo qui expose l'espace intime de chacun ?
- En contexte de confinement, promouvoir l'acte de parole pour éviter le passage à l'acte

### PODCASTS DES CONFÉRENCES EN LIGNE

- *Peut-on encore toucher les enfants aujourd'hui ?*, avec Pierre Delion – webinaire du 25 juin 2021
- *Après des mois de confinement, comprendre les stades de la crise*, avec Delphine Pennewaert - webinaire du 7 mai 2021
- *Après des mois de confinement, quelques pistes pour renouer avec notre vitalité*, avec Jean Van Hemelrijck - webinaire du 23 avril 2021
- *Les adolescents et les réseaux sociaux*, avec Angélique Gozlan - webinaire du 26 mars 2021
- *Accueillir la vie en temps de pandémie*, avec Pascale Gustin - webinaire du 5 mars 2021
- *Ensausage du monde, violence des jeunes*, avec Danièle Epstein - webinaire du 29 janvier 2021
- *Rire en temps de crise*, avec David Le Breton - webinaire du 4 décembre 2020
- *Six moments fondateurs pour s'émerveiller autour du bébé*, avec Ayala Borghini – webinaire du 30 octobre 2020
- *Adolescence en temps de COVID-19, entre crises-passions et crispation*, avec Aurore Mairy - webinaire du 12 juin 2020

...

**Durant le contexte Covid-19, retrouvez de nouvelles vidéos en ligne réalisées à partir de vos questions.**

Faites-nous part de vos questions relatives à vos pratiques professionnelles ajustées dans ce contexte particulier. Nous nous en ferons le relais via le site

sur yapaka.be

# Temps d'Arrêt / Lectures

## Derniers parus

**57. Accompagnement et alliance en cours de grossesse.**

Françoise Molénat\*

**58. Le travail social ou « l'Art de l'ordinaire ».** David Puaud\*

**59. Protection de l'enfance et paniques morales.** Christine Machiels et David Niget

**60. Jouer pour grandir.**

Sophie Marinopoulos

**61. Prise en charge des délinquants sexuels.**

André Ciavaldini

**62. Hypersexualisation des enfants.**

Jean Blairon, Carine De Buck, Diane Huppert, Jean-Pierre Lebrun, Vincent Magos, Jean-Paul Matot, Jérôme Petit, Laurence Watillon\*

**63. La victime dans tous ses états.** Anne-Françoise Dahin\*

**64. Grandir avec les écrans « La règle 3-6-9-12 ».** Serge Tisseron

**65. Soutien à la parentalité et contrôle social.** Gérard Neyrand

**66. La paternalité et ses troubles.** Martine Lamour

**67. La maltraitance infantile, par delà la bienpensée.** Bernard Golse

**68. Un conjoint violent est-il un mauvais parent ?** Benoit Bastard

**69. À la rencontre des bébés en souffrance.** Geneviève Bruwier

**70. Développement et troubles de l'enfant.** Marie-Paule Durieux

**71. Guide de prévention de la maltraitance.** Marc Gérard

**72. Garde alternée : les besoins de l'enfant.** Christine Frisch-Desmarez, Maurice Berger

**73. Le lien civil en crise ?**

Carole Gayet-Viaud

**74. L'enfant difficile.** Pierre Delion

**75. Les espaces entre vérité et mensonge.** Christophe Adam,

Lambros Couloubaritsis

**76. Adolescence et conduites à risque.** David Le Breton

**77. Pour une hospitalité périnatale.** Sylvain Missonnier

**78. Travailler ensemble en institution.** Christine Vander Borgh\*

**79. La violence envers les enfants, approche transculturelle.** Marie Rose Moro\*

**80. Rites de virilité à l'adolescence.** David Le Breton

**81. La nécessité de parler aux bébés.** Annette Watillon-Naveau

**82. Cet art qui éduque.**

Alain Kerlan et Samia Langar\*

**83. Développement et troubles de l'enfant. 1-4 ans.**

Marie-Paule Durieux

**84. TDAH - Trouble déficitaire de l'attention avec ou sans hyperactivité.** Rita Sferrazza

**85. Introduire l'enfant au social.** Marie Masson

**86. Peut-on encore toucher les enfants aujourd'hui ?** Pierre Delion

**87. Corps et adolescence.**

David Le Breton

**88. La violence conjugale frappe les enfants.** Christine Frisch-Desmarez

**89. La violence de jeunes : punir ou éduquer ?** Véronique Le Goaziou

**90. L'évolution des savoirs sur la parentalité.** Gérard Neyrand

**91. Les risques d'une éducation sans peine** Jean-Pierre Lebrun

**92. La vitalité relationnelle du bébé.** Graciela C. Crespin

**93. Prendre soin du bébé placé.** Geneviève Bruwier\*

**94. Les trésors de l'ennui.** Sophie Marinopoulos

**95. Prévenir la violence par la discussion à visée philosophique.**

Michel Tozzi

**96. Coopérer autour des écrans.** Pascal Minotte

**97. Les jeunes, la sexualité et la violence.** Véronique Le Goaziou

**98. Evolution du traitement des ruptures familiales.** Benoit Bastard

**99. L'attachement, un lien revisité à l'adolescence.** Lauriane Vulliez-Coady, Frédéric Atger et Claire Lamas

**100. Prévenir la maltraitance.** Vincent Magos

**101. Du déclin au réveil de l'intérêt général.** Dany-Robert Dufour

**102. La parentalité aujourd'hui fragilisée.** Gérard Neyrand

**103. L'attention à l'autre.** Denis Mellier\*

**104. Jeunes et radicalisations.** David Le Breton

**105. Le harcèlement virtuel.** Angélique Gozlan

**106. Le deuil prénatal.** Marie-José Soubieux, Jessica Shulz

**107. Prévenir la négligence.** Claire Meersseman

**108. A l'adolescence, s'engager pour exister.** Marie Rose Moro

**109. Le secret professionnel, fondement de la relation d'aide et d'écoute.** Claire Meersseman,

André Donnet, Françoise Dubois, Cécile Guilbau

**110. La portée du langage.** Véronique Rey, Christina Romain,

Sonia DeMartino, Jean-Louis Deveze

**111. Être porté pour grandir.** Pierre Delion

**112. Le travail social animé par la « volonté artistique ».** David Puaud

**113. Quand la violence se joue au féminin.** Véronique Le Goaziou

**114. Résister à l'algocratie - Rester humain dans nos métiers et dans nos vies.** Vincent Magos

**115. Mères et bébés en errance migratoire.** Christine Davoudian

**116. Faire famille au temps du confinement et en sortir...**

Daniel Coum

**117. Challenges numériques sur les réseaux sociaux.** Marion Haza, Thomas Rohmer

**118. La découverte sensorielle et émotionnelle du bébé.** Ayala Borghini

**119. Rire... et grandir.** David Le Breton

**120. Adolescence en temps de Covid-19 entre crise-passions et crispations.** Aurore Mairy

**121. Ensauvagement du monde, violence des jeunes.** Danièle Epstein

**122. Accueillir la vie en temps de pandémie.** Pascale Gustin

**123. L'entrée dans le langage.** Jean-Claude Quentel

**124. Naître et grandir.** Jacques Gélis

**125. La parentalité désorientée Mal du XXI<sup>e</sup> siècle ?** Ludovic Gadeau

**126. Puissance de l'imaginaire à l'adolescence.** Ivan Darrault-Harris

\* Ouvrage épuisé.

Découvrez toute la collection Temps d'Arrêt et retrouvez nos auteurs sur yapaka.be pour des entretiens vidéo, conférences en ligne...



# Les livres de yapaka

En Belgique uniquement

disponibles gratuitement au 0800/20 000 ou [infos@cfwb.be](mailto:infos@cfwb.be)



POUR LES PARENTS D'ENFANTS DE 0 À 2 ANS



POUR LES PARENTS D'ENFANTS



POUR LES PARENTS D'ENFANTS



POUR LES PARENTS D'ADOS



POUR LES ENFANTS



POUR LES ADOS DE 12 À 15 ANS

