

Les fondements de l'écoute

Jean-Pierre Marchand
Tele-Accueil Mons-Hainaut

De l'écoute, il en est constamment question à Télé-Accueil. Que ce soit lors des formations, des supervisions, des groupes de réflexion, des conférences, dans les couloirs, . . . On en parle tellement que nous serions tentés de croire que nous défendons tous les mêmes représentations et conceptions.

Cependant, il est parfois nécessaire de réinterroger les évidences, les consensus, afin de séparer ce qui relève du mythe et de la réalité.

Je me propose donc de réexaminer avec vous les fondements de l'écoute que nous préconisons à Télé-Accueil en prenant comme point d'appui, la singularité de mes conceptions.

Le type d'écoute que je travaille avec les candidats-écoutants et les écoutants est la résultante de mon expérience à Télé-Accueil en tant que formateur et écoutant, mais aussi de ma pratique dans une structure intermédiaire où sont prises en charge des personnes qui présentent des problèmes psychiatriques.

Par ailleurs, les relations que j'entretiens avec mes proches et les membres de notre société constituent une source de réflexions et d'interrogations fort importante.

Enfin, j'estime qu'exercer une profession dans le domaine de l'écoute est indissociable d'une expérience où l'on est aussi écouté avec ses propres difficultés professionnelles et privées. A un moment de mon existence, j'ai choisi de m'offrir un lieu où je puisse être écouté de manière privilégiée.

Cette position d'« écouté », mon expérience professionnelle et familiale, mes réflexions à propos de ma place de citoyen dans notre société, ont largement contribué à me forger une conception de l'écoute que je défends à Télé-Accueil, mais aussi dans d'autres institutions où je suis amené à intervenir. Au-delà du cadre restrictif des institutions, l'écoute est donc une valeur et un des choix de société que je défends.

Dans les lignes qui suivent, je définirai l'écoute telle que je la conçois dans le cadre d'une pratique professionnelle en institution, mais aussi dans un cadre thérapeutique privé.

Il est évident que tous les aspects qui seront décrits, ne peuvent être transposés automatiquement dans notre quotidien et dans la société. Tout simplement, parce que dans la vie courante, nous n'occupons pas les mêmes places que celles des professionnels. Quand on est partenaire dans un couple, parent, étudiant, directeur, employé . . . on ne peut prétendre écouter de la même manière qu'à Télé-Accueil.

Néanmoins, l'écoute spécialisée ne peut être isolée d'un contexte plus global auquel je ne manquerai pas de faire allusion dans ce texte.

Ainsi, d'après moi, *écouter l'autre, c'est lui reconnaître sa différence, lui permettre d'entrevoir des alternatives possibles à ses modes de pensées et de comportements, en interrogeant ses choix, sa liberté et la marge de manœuvre dont il dispose. C'est aussi redonner à la personne, la possibilité de réfléchir sa place au sein de son couple, sa famille, la société, ... C'est de cette place retrouvée et redéfinie qu'il est possible de se réapproprier son avenir et son destin.*

Ces éléments fondateurs de l'écoute peuvent être travaillés non seulement à partir de l'analyse du contenu du discours, mais aussi par la mise en évidence du type de relations et des liens que la personne établit avec son entourage et la personne qui l'écoute.

Puisque les mots recouvrent des réalités bien différentes pour chacun d'entre nous et sont, de ce fait, à l'origine de malentendus, je vais développer ces différents points, en espérant clarifier ma pensée et vous aider à percevoir un peu mieux ma vision de l'écoute.

La reconnaissance de l'altérité

La différence fait peur. Découvrir l'étrangeté qui est inhérente à l'autre est bien souvent source d'angoisse.

L'expression de pensées, de réflexions, d'émotions, d'inquiétudes, de joies,... qui diffèrent de celles auxquelles nous sommes habitués, sont vécues comme dérangeantes, perturbantes ou tout simplement menaçantes. Cette peur face à la différence, qui est bien souvent inconsciente, nous conduit à utiliser des moyens de protection qui nient l'altérité, à instaurer des comportements de contrôle et de maîtrise des pensées et des actes de l'autre. Mais l'insécurité n'est pas l'unique obstacle à la reconnaissance de l'autre. On constate fréquemment qu'avant d'avoir pris la peine d'investiguer davantage, on peut utiliser le contenu du discours de la personne écoutée à des fins projectives. On nourrit ainsi, à travers l'autre, un scénario qui n'a rien à voir avec lui. L'écouté se trouve alors dépossédé de sa parole et devient un objet utilisé au gré de l'imagination de celui qui l'écoute.

Cette difficulté de rencontrer l'autre n'est certes pas l'apanage de notre société. Néanmoins l'évolution des modalités vers un individualisme égoïste ne présage rien de bon pour les années qui viennent.

Nous vivons dans une société qui voudrait uniformiser nos besoins, où, au nom de la sacro-sainte croissance et de la productivité, nous sommes amenés à vouloir aller toujours plus vite en cloisonnant et stigmatisant les individus.

Dans un tel contexte, prendre le temps de s'arrêter et de s'attarder à la réalité de l'autre est un acte d'une grande portée. En restituant à l'autre son statut de sujet, digne d'attention, on lui confère une singularité nécessaire à l'instauration d'un véritable lien aux autres. Reconnaître la différence, c'est instaurer un espace où chacun peut expérimenter ses désirs et sa liberté.

Dans des lieux où l'écoute est instituée, il est question d'aller plus loin dans cette démarche. Ainsi, il est important d'accueillir la demande qui est formulée et de pouvoir entendre ce qui se loge derrière le contenu manifeste du discours. Pouvoir admettre que les mots utilisés sont porteurs de sens différents suivant les personnes qui les prononcent et le moment où ils sont dits, permet d'aller à la rencontre de la réalité propre de la personne qui est écoutée.

Il est donc important de pouvoir restituer à l'autre, le sens que ses paroles ont pris à travers notre grille de lecture, afin qu'il dispose de la liberté de rectifier en fonction de la perception qu'il a de son vécu.

Une des qualités de l'écoutant se mesure certainement à sa capacité de reformuler, de la manière la plus juste possible, ce qu'il a entendu, et ainsi se départir des a priori qu'il se forge à l'égard de l'autre. Ces interactions permettent à la personne écoutée de se dire et de s'entendre dire des paroles qui peuvent lui donner accès à une plus grande compréhension de lui-même et du sens qu'il donne à ses pensées et à ses actes.

Une des difficultés majeures à laquelle sont confrontés les écoutants de Télé-Accueil et les intervenants sociaux, est le phénomène de la répétition. En tant que formateur et superviseur, je suis amené à entendre cette plainte, répétitive elle aussi, formulée par les écoutants, concernant les mécanismes répétitifs utilisés par les appelants. L'attitude qui consiste à vouloir éviter et dévier à tout prix les paroles de l'appelant vers un discours nouveau, me semble peu respectueuse du vécu des personnes en demande d'aide. Reconnaître la répétition et pointer, dans ce qui est dit, les aspects répétitifs, constituent des actes d'écoute par excellence. Nier cette composante inhérente au fonctionnement humain, c'est passer à côté du sens et de la fonction que la répétition prend dans la vie de chacun d'entre nous. Donner une place à la répétition est la condition nécessaire pour qu'une personne puisse entrevoir et accéder à l'alternative sur laquelle je vais m'attarder plus particulièrement maintenant.

Ouvrir à l'alternative

La répétition a un sens, on peut y percevoir, bien souvent, un grand cri de désespoir qui ne demande qu'à être entendu. Les scénarios qui se répètent à l'infini expriment à la fois une grande souffrance et une volonté tenace de dénonciation du mal subi.

A l'occasion d'une formation, un des participants, évoquant un moment difficile de son existence, a fait allusion à l'image d'un disque rayé. « Quand on va mal, disait-il, c'est comme si on appuyait sur l'aiguille d'un tourne-disque pour qu'elle reste toujours dans le même sillon. ». Ce qui m'interpelle dans cette représentation, c'est bien sûr l'éternel retour au même, signifié par ce sillon toujours identique, mais aussi la part active de la personne qui appuie sur l'aiguille.

Nous faisons tous des choix dans la vie, même si le caractère inconscient de certains d'entre eux nous inviterait parfois à croire le contraire. La plainte qui accompagne certains choix est parfois tellement importante qu'il est facile, lorsqu'on occupe une position d'écoute, de tomber dans un processus de victimisation qui enlève à la personne écoutée, toute la responsabilité de ce qui lui arrive. Se prêter à ce jeu, c'est cautionner et justifier des comportements et des attitudes, en occultant la part active qu'une personne peut prendre dans la définition de son avenir.

La victimisation est donc un des écueils de l'écoute. Mais on peut aussi se demander si une des raisons qui empêchent certains écoutants de reconnaître la répétition, n'a pas pour origine, cette confusion entre la reconnaissance de la plainte et le cautionnement et l'entérinement de celle-ci. Cet amalgame, s'il s'avère être exact, mériterait d'être travaillé en formation.

Si les actes que nous posons relèvent de nos choix, il faut aussi reconnaître que leur étendue est limitée par les contraintes économiques, sociales, professionnelles, familiales ... qui viennent nous rappeler que la marge de manœuvre dont nous disposons est parfois bien étroite. Si ces données nous échappent lorsque nous écoutons, nous risquons de sombrer dans un processus de psychologisation abusive. Ainsi, à notre époque, laisser entendre à une personne, qui se plaint de ne pas trouver de travail, que tout dépend de sa bonne volonté et de son désir de réussir, c'est introduire un leurre. Inversement, en justifiant la situation difficile de la personne sans emploi, par le contexte économique difficile, on victimise et l'on évite d'interroger les ressources dont dispose la personne qu'on écoute.

Ecouter une personne, c'est donc pouvoir réfléchir avec elle sur la marge de manœuvre dont elle dispose en présentant les choix qui s'offrent à elle. Malgré les contraintes inhérentes à la réalité de chacun, nous disposons tous d'une palette de choix plus étendue que celle que nous utilisons couramment.

Le principe fondamental qui se profile derrière toute question est celui de la liberté. Pouvons-nous nous permettre de retrouver plus de latitude dans

les choix que nous faisons au cours de notre existence ? Notre capacité à changer dépend de cette liberté que nous voulons bien nous accorder. Ecouter, c'est donc pouvoir à tout moment, interroger les choix et le degré de liberté qui les accompagne.

Au delà de la reconnaissance des mécanismes de répétition propres au fonctionnement de chacun, l'écoute doit pouvoir aider l'individu à découvrir des alternatives à des modes de pensées et de comportements qu'il a adoptés et dont il se plaint par ailleurs. Mais le désir de changement, pour peu qu'il existe dans le chef de la personne qui se plaint, est chargé de beaucoup d'ambivalence. Ainsi, le travail d'écoute passe immanquablement par une reconnaissance et une meilleure compréhension des raisons qui justifient un attachement, parfois fort tenace, à des comportements particuliers. L'individu est partagé entre continuer à fonctionner comme avant ou se diriger vers l'inconnu où les repères et les balises ne sont plus les mêmes.

Pouvoir entendre cette angoisse face à ce qui est différent et aider une personne à cheminer à son rythme vers d'autres horizons est une démarche fondamentale de l'écoute. Elle sous-entend de la part de l'écoutant, une capacité d'accompagnement et d'écoute des balbutiements et des hésitations de l'autre. Elle implique aussi un respect de ses choix, quels qu'ils soient. Cette attitude ne s'avère pas toujours facile, tant les besoins de faire des projets pour l'autre sont présents à des degrés divers et de manière fluctuante dans le chef des écoutants ; qu'ils soient professionnels ou bénévoles.

Les formateurs à l'écoute n'échappent d'ailleurs pas à ces écueils. Mais la reconnaissance de cette difficulté est une condition nécessaire pour amorcer les premiers pas vers le « lâcher prise ».

L'écoute, telle que je la conçois, est indissociable d'un travail constant concernant cette capacité de renoncement quant au désir de changer et de façonner l'autre à notre guise.

En proposant à l'autre notre impuissance, nous lui donnons l'occasion de découvrir un espace de liberté où il pourra expérimenter sa capacité à se démarquer du désir de l'autre.

Ces réflexions me conduisent à une interrogation sur le sens de l'écoute et de la place que l'on occupe quand on décide d'écouter l'autre, et notamment dans le cadre de Télé-Accueil. C'est grâce à un positionnement clair de l'écoutant que la personne écoutée pourra redéfinir et trouver sa place.

Découvrir sa place

Un des objectifs qui m'anime lorsque je travaille avec des candidats écoutants, et qui concerne aussi les personnes qui font appel à des services d'écoute, est de pouvoir les aider à trouver leur place. Cette condition est nécessaire pour qu'une personne puisse se réapproprier son avenir et retrouver la possibilité d'avoir une prise sur son existence.

Or, ce qui est de plus en plus mis en évidence par certains travailleurs sociaux, c'est l'absence de balise et de repère dans notre société. Faute de points de butée, la confusion et le malaise s'installent.

L'illusion qu'entretient notre société quant à une satisfaction rapide et complète de nos besoins nous conduit à des modes de relations et de comportements qui ne laissent plus de place au manque. De ce fait, sous prétexte d'une plus grande liberté offerte aux gens, on a de plus en plus de mal à trouver sa place. La négation de la différence nous fait souffrir d'un manque de reconnaissance.

Ceci peut être illustré par certains modes de fonctionnement institutionnel où les relations sont particulièrement fusionnelles. Bien sûr, dans un premier temps on peut s'y complaire et y retrouver un cocon, un paradis perdu. Mais bien vite, dans un tel contexte, les revers de la médaille apparaissent. En l'absence de rôles définis, on assiste à une démobilisation du désir et à l'impossibilité de faire valoir sa différence.

Notre société, si nous n'y prenons garde, risque aussi de nous entraîner vers de telles dérives.

Le vécu et le passé de chaque individu sont traversés par cette question essentielle de la place qu'il occupe. Enfants, nous étions dépendants de nos parents et de leurs capacités à occuper leurs positions d'adultes. Nous dépendions d'eux pour grandir en toute quiétude. Bien souvent, malheureusement, les choses ne se sont pas passées de manière adéquate et juste. Quels sont les enfants qui n'ont pas été utilisés dans des conflits qui ne les concernaient pas ?

Cependant, lorsque les parents arrivent à considérer leur enfant en tant que sujet et non comme l'objet de leur désir, on peut penser que l'enfant disposera d'une plus grande capacité à faire face aux difficultés de la vie ; tout simplement, parce qu'il pourra compter sur des bases fermes et stables.

La question de la place se pose également de manière cruciale au sein du couple, de la famille, de l'école, de la vie professionnelle ... L'équilibre et l'harmonie dépendent d'une définition juste et claire des différents rôles au sein des différentes entités.

Si l'on veut donner à quelqu'un l'occasion de retrouver sa place, il est impérieux que la personne qui est censée l'aider soit capable d'identifier sa propre position et de la choisir le plus librement possible.

L'aide et l'écoute ne sont pas, et c'est heureux, la prérogative des travailleurs sociaux. En tant que partenaires amoureux, chefs

d'entreprises, hommes politiques, parents, professeurs, ... on peut être amené à écouter et aider.

A nouveau, la question essentielle est d'occuper une place appropriée et de ne pas se tromper de rôle. Ainsi par exemple, dans un couple, on peut être à l'écoute de son partenaire sans devenir pour autant son thérapeute en faisant abstraction des désirs légitimes qu'on peut nourrir vis-à-vis de l'autre.

Les professionnels des services d'aide, eux aussi, peuvent remplir des rôles différents. Les assistants sociaux traditionnels auraient plus un rôle d'intervention, tandis que les psychologues se cantonneraient plus à un rôle d'écoute sans intervenir.

Tous ces aspects de la relation d'aide ont un sens et une utilité. La question est de savoir où on se situe et comment on le fait valoir aux personnes qui demandent de l'aide.

Ce qui m'a particulièrement frappé lorsque j'ai été engagé à Télé-Accueil, c'est la question du cadre. On en parle tout le temps, que ce soit dans la formation initiale, dans les supervisions, dans les autres formations facultatives. Au moment de mon engagement, je travaillais dans un centre de jour qui prend en charge des personnes souffrant de troubles psychiatriques. Cette institution fonctionnait jusqu'alors sur le mode de l'auto-gestion et s'inspirait très fort du courant antipsychiatrique. Nous étions alors en train de vivre une crise importante qui remettait en cause le type de gestion de l'institution et parallèlement, certaines conceptions du modèle thérapeutique. Au risque d'être caricatural, je dirais que le désir faisait loi. Les règles étaient perçues en tant que frein à la réalisation des travailleurs et des patients. Nous en subissions gravement les contrecoups, en ce sens que les prises de décision étaient bloquées. Sous prétexte de vouloir satisfaire le désir de tous, nous connaissions une situation paradoxale où le consensus mou primait et insatisfaisait tout le monde. Faute d'accepter la présence d'un tiers, nous étions englués dans un mode de fonctionnement fusionnel qui laissait finalement peu de place au désir. En entrant à Télé-Accueil, j'ai découvert un autre univers, où le cadre d'écoute confrontait chacun au principe de réalité. J'apprenais en tant que formateur et superviseur, à soutenir le manque et l'insatisfaction, à la fois chez les écoutants et chez moi-même.

Tout de suite, et sans doute parce que mon évolution personnelle allait dans ce sens, j'ai ressenti les bénéfices de ce cadre. Je ne lui confère pas une valeur universelle, car la non-intervention et l'anonymat sont des modalités d'écoute qui peuvent être remises en cause, elles ne conviennent pas non plus à tout le monde. Cependant, le cadre en soi a le mérite d'offrir un contenant à l'écoutant et lui permet de définir sa place avec une plus grande facilité. C'est de cette position qu'il est possible d'écouter les

balbutiements de l'appelant, à la recherche de sa propre place en évitant de devenir le partenaire de son histoire.

En tant que superviseur, je suis le témoin privilégié du type de partenariat qui peut s'instaurer entre l'appelant et l'écoutant. A différents moment, et suivant les situations qui leur sont amenées, les écoutants oublient les raisons pour lesquelles ils sont là, en prenant une place qui n'est pas la leur : père, mère, professeur, juge, ... De cette manière, ils entretiennent avec les appelants, une relation qui mène à la dépendance et à l'entérinement des mécanismes de répétition. Il faut admettre aussi que le rôle de l'écoutant peut parfois être soumis à de rudes remises en cause. Les appelants pervers n'ont pas leur pareil dans ce type d'exercice.

Pour écouter à Télé-Accueil, ainsi que dans d'autres cadres, il est important de préciser le mieux possible le lieu d'où l'on écoute et de le choisir le plus librement possible. C'est de cette liberté que va dépendre la qualité du service offert à l'autre. Ce choix peut se faire en prenant connaissance du cadre. Mais la théorie n'est pas suffisante et rien ne vaut l'expérimentation relationnelle quand il est question de comprendre le sens d'une démarche d'écoute. C'est nourri de cette expérience que l'on peut réellement se positionner librement, en toute connaissance de cause. C'est de cette expérience relationnelle dont j'aimerais parler dans la dernière partie de ce texte.

Etre écouté et écouter, c'est avant tout une expérience relationnelle

Les écoutants de Télé-Accueil, mais aussi les psychologues, les assistants sociaux, ... qui travaillent dans le domaine de l'écoute, émettent souvent des plaintes à propos de leur impuissance face aux problèmes qui leur sont présentés. Combien de fois n'entend-t-on pas cette expression : « Je n'ai pu faire qu'écouter ! ». Cette phrase montre combien il est difficile de saisir le sens de l'écoute et son utilité. N'est-il pas normal de ne faire qu'écouter quand on est là pour cela ? Il est vrai qu'on voudrait toujours en faire plus et obtenir des résultats tangibles. Ce qui est trop souvent sous-estimé, c'est la dimension relationnelle de l'écoute car au-delà du contenu de l'entretien, des mots qui sont échangés, il y a une rencontre entre deux personnes.

C'est de cette expérience que pourront éventuellement naître de nouvelles perspectives de vie. La personne qui en bénéficie, même si elle ne peut rien en dire sur le moment, aura la possibilité de l'utiliser comme référence, point d'appui, lors des moments difficiles de son existence.

Qui ne se souvient pas de la qualité d'un accueil alors qu'il vivait des choses extrêmement douloureuses ? Au milieu de la tempête, qu'il est doux de pouvoir s'appuyer sur quelqu'un qui est là, tout simplement disponible et attentif à nous. Dans ces moments, c'est parce que la

personne qui écoute ne cède pas au mouvement de panique, que nous pouvons retrouver notre sérénité.

Les trois dimensions fondamentales de l'écoute dont j'ai parlé dans ce texte : la reconnaissance de l'altérité, l'ouverture à l'alternative, et la découverte de sa place, sont traversées par cette dimension relationnelle. Un écoutant, qui serait sensible à ces trois dimensions et soucieux d'en faire quelque chose dans son écoute, ne pourrait faire l'économie d'une réflexion concernant son rapport à l'autre et avec lui-même.

Puisque c'est là que réside le cœur et le sens de l'écoute, il est important d'être attentif à cette expérience relationnelle lors des formations. Former, consiste non seulement à proposer une réflexion sur l'écoute des appellants, mais aussi à permettre aux écoutants de s'écouter entre eux. C'est également pour l'écoutant, et cela me paraît primordial, une occasion d'être mis dans une position où il est écouté. Cette écoute me semble être le rôle essentiel du formateur. Je ne peux imaginer en effet, que des personnes puissent trouver un sens à l'écoute, telle que nous la préconisons à Télé-Accueil, sans avoir été placées dans cette position d'être écouté. Pour remplir cette tâche, le formateur ne pourra échapper, lui non plus, à un positionnement par rapport aux différentes questions qui ont été abordées dans ce texte.

La qualité du formateur dépendra donc, à partir de la place qui est la sienne, de sa capacité à écouter l'ensemble des balbutiements des écoutants à la recherche du sens de l'écoute dans le cadre de Télé-Accueil... »

Jean-Pierre Marchand