

Écouter la souffrance et la colère... Répondre et répandre l'espoir

La souffrance, massive dans les dispositifs pour précaires, se manifeste aujourd'hui dans les organisations de travail, le monde agricole, la collectivité étudiante... C'est souvent la colère qui s'exprime, parfois de manière violente, sans que les professionnels, les décideurs ou l'entourage ne se sentent en capacité d'apporter de réponses à la hauteur des enjeux. La profusion des lignes d'écoute mises en place pendant la pandémie de la COVID-19 a relevé l'importance d'une réponse pouvant apparaître banale, celle de l'écoute.

L'art de l'écoute

Loin d'être l'apanage des psychothérapeutes, l'écoute est une activité ordinaire, mobilisée par nombre de professions qui l'envisagent comme une base à partir de laquelle il devient possible d'agir. Les écoutants nous apprennent qu'il ne s'agit pas seulement d'écouter l'autre, mais de montrer que l'on écoute et de rendre compte de ce que l'on a entendu. Acquiescer, questionner, reformuler sont autant de moyens de rendre visible cette activité et de reconnaître ou d'accorder une valeur à certains propos, tandis que d'autres sont invisibilisés. En cela, l'écoute transforme la demande, le problème, le propos, que ce bénéfice soit recherché et explicitement attendu (comme dans la psychothérapie) ou non. Pouvoir exprimer et être écouté dans sa souffrance permet déjà une forme de reconnaissance et valide, d'une certaine manière, la légitimité de souffrir. Ainsi, écouter n'est pas seulement un prérequis à l'action. Écouter, c'est déjà agir.

Écouter renvoie aussi à l'art de questionner et de « faire dire ». Pourtant, être dans une posture d'écoute n'implique pas uniquement le fait de savoir écouter des mots ou des paroles. Des comportements, des manifestations physiologiques, corporelles, artistiques sont autant de lieux que des moyens d'expression d'idées et des émotions qui leur sont associées. Cela implique alors pour les écoutants d'être aussi des observants et de porter

leur attention au-delà des mots. Si le fait d'observer a une importance dans l'activité d'écoute, cela souligne peut-être la limite des échanges distanciés (téléphoniques, virtuels) permettant certes de créer du lien entre des sujets, mais empêchant pour partie de percevoir les expressions qui nécessitent d'être vues.

Pour ceux qui écoutent, il semble également nécessaire d'apprendre à supporter l'écoute de la souffrance; tel est notamment l'un des rôles de la supervision. Ce qui est écouté rencontre en effet bien souvent le vécu et l'histoire de l'écoutant. Si, historiquement, les professionnels « à l'écoute » ont œuvré à éclairer ces points de rencontre afin de s'en distancier, remarquons que les pairs-aidants réduisent la frontière entre les expériences ainsi que les vécus des écoutants et des écoutés, et que ce rapprochement constitue précisément un élément crucial, thérapeutique même, pour ces derniers.

Être écouté

Le monde est le théâtre de nombreux mouvements sociaux, parfois réactionnaires ou révolutionnaires... Ils suscitent autant d'espoir pour les uns qu'ils ne soulèvent d'inquiétudes pour les autres. Ils témoignent généralement d'une fragmentation sociale, culturelle ou ethnique, dont aucune idéologie n'est aujourd'hui en mesure de donner une lecture positive. L'absence d'écoute mutuelle est souvent mise en avant pour expliquer l'exacerbation des tensions.

Être à l'écoute des revendications sociales engage une perspective audacieuse. « Libérer la parole » sur les violences, notamment sexuelles, permet de combattre des inégalités structurelles, mais surtout donne lieu à des solidarités bienfaitrices. Il apparaît alors d'autant plus important d'être à l'écoute des personnes dans leur singularité. C'est là tout l'enjeu de la possibilité de « se dire » dans des espaces où les expériences vécues, les doutes, les souffrances, mais aussi les fan-

tasmes et les désirs peuvent s'exprimer, et au sein desquels tout est entendable.

La possibilité de ne pas se conformer à un horizon d'attente, que l'on retrouve dans le témoignage ou dans le plaidoyer – fussent-ils « militants » – ne rend pas caduque pour autant l'idée du collectif. Le « dialogue ouvert » est aussi une manière de ne pas laisser les personnes seules, même quand elles sont en état de crise. Socialiser le trouble, c'est l'écouter, le prendre en compte. C'est une invitation à ne pas rester seul, notamment lorsqu'il existe des souffrances, des peurs ou des angoisses.

« Une touche d'espoir »

Même les militants les plus radicaux – ceux-là même qui auraient sans doute critiqué toute forme de psychologisation du monde social au xx^e siècle – en viennent à réclamer un soutien psychologique adapté pour les personnes affectées par la précarité. Psychologisation et politisation ne sont pas antinomiques quand il s'agit d'écouter la souffrance ou la colère. Il importe de rechercher des solutions individuelles ou collectives à partir d'une conception singulière ou commune des problèmes.

Les contributions de ce numéro sont autant de réflexions ou d'initiatives qui prennent pour objet des perspectives concrètes rendant centrales l'activité d'écoute.

C'est moins la magie du soin qui opère aujourd'hui que celle de l'espoir d'un monde meilleur. L'opportunité inédite d'agir sur le monde nécessite d'être à son écoute. À l'heure où les dispositifs d'évaluation, de coordination et d'orientation se multiplient sur le territoire français et peinent précisément à « orienter » les personnes vers des dispositifs de soin généralement saturés, une réflexion sur l'écoute, notamment en ce qu'elle peut se penser comme réponse « suffisante », apparaît primordiale. Prendre soin, c'est déjà écouter et vice-versa. ▶