

Le journal de

Télé-Accueil

37 • 09 | 2021

Bruxelles



SOMMAIRE

- La parole: antidote à la distance imposée par le covid
- Écouter à Télé-Accueil ?

ÉDITO

QUAND LA PAROLE DÉCONFINE !

C'est aujourd'hui presque un lieu commun de souligner combien la crise sanitaire a eu des effets sur le lien social. Toutes et tous nous avons été impactés, même si nos conditions de vie et notre environnement ont tantôt allégé, tantôt exacerbé ces effets.

À l'écoute de tous, nous avons à Télé-Accueil été témoins des difficultés, des souffrances générées par cette distance imposée mais aussi par cette promiscuité parfois insupportable.

Par ailleurs, la pandémie a changé nos manières de communiquer. À distance, dans l'urgence du respect des mesures

sanitaires, nous avons trouvé des parades pour continuer à communiquer (WhatsApp, visioconférences,...) sans toutefois en maîtriser toutes les implications. Nous pouvons à présent nous interroger et prendre distance sur ce que nous avons vécu sans toujours le comprendre.

Nous vous proposons dans ce journal un extrait du livre de la collection "temps d'arrêt" coordonnée par Yapaka (la plateforme de la fédération Wallonie-Bruxelles de lutte contre les maltraitances). Ils nous ont sollicités pour écrire un texte de fond qui s'intitule "Quand la parole déconfine" et qui sera disponible sous peu sur leur site (yapaka.be).

Pascal Kayaert

Directeur de Télé-Accueil Bruxelles

LA PAROLE: ANTIDOTE À LA DISTANCE IMPOSÉE PAR LE COVID.

Nous nous sommes tous interrogés pendant ces moments de confinement sur l'art de rester en lien malgré la distanciation physique.

Tantôt trop proches, tantôt trop éloignés, la difficulté était de trouver la "juste 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 réveille 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 écouter suppose d'avoir un temps et un lieu d'écoute autre que celui de la rencontre où puissent s'exprimer ce que les dires de l'autre éveillent en moi.

Proximité

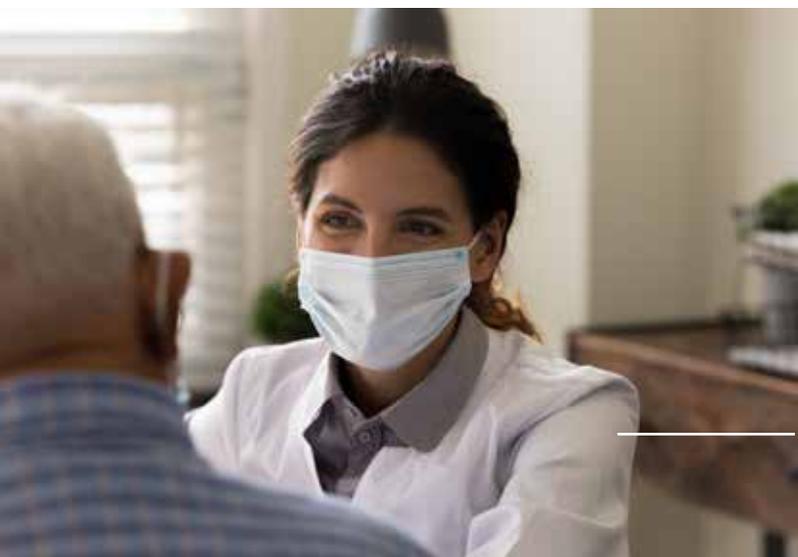
Cette question de la distance proche est, dans la période de confinement, apparue de façon accrue.

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

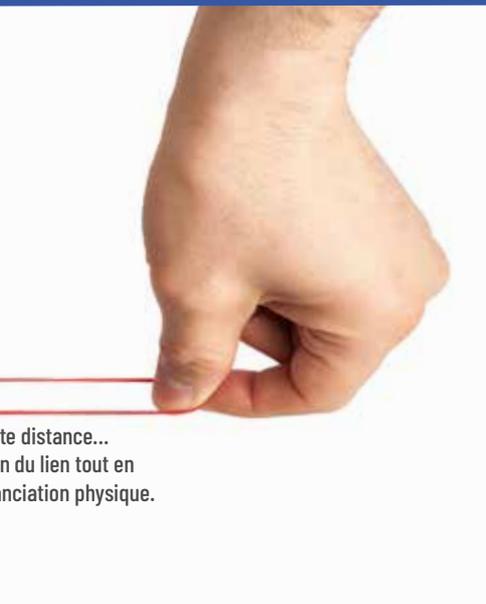
Face à ce collage, il est essentiel de ramener de l'autre, ce qui est d'emblée le cas lorsque nous parlons à quelqu'un qui écoute. En effet, écouter, offrir à l'autre de tenter de mettre des mots sur ce qu'il vit, le préoccupe, le fait souffrir ou encore l'enthousiasme... nous met de facto dans une place à distance pour



Trouver la juste distance pour prendre soin de soi maintenant la distance



Ecouter sans se laisser envahir



te distance...
n du lien tout en
nnciation physique.

CENTRE DE FORMATION À L'ÉCOUTE (CEFEC)

Télé-Accueil, par l'entremise du CEFEC, propose des **sessions de formation à l'écoute spécialement dédiées aux associations et aux citoyens** qui en ressentent le besoin. Dans leur quotidien, ces personnes font l'expérience de rencontres parfois compliquées. Comment articuler alors, écoute et parole ? Jusqu'où écouter ; que dire et comment ?

Les sessions de formation sont organisées dans le respect des règles sanitaires. Chaque groupe est donc composé en fonction des spécificités des participants.

Contactez-nous au 02 538 49 21 pour connaître les conditions d'inscription.

Nos interlocuteurs professionnels on pu faire irruption dans notre espace privé lors de visioconférences.



pouvoir être l'adresse de la parole de l'autre. Dès que ça parle il y 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'écouter. 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.

... et mise à distance

La 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.

Par contre la visioconférence est beau-

Écouter à Télé-Accueil, quelles spécificités?

L'accueil de la parole à Télé-Accueil se fait dans l'instant, sans suivi, dans l'anonymat et la confidentialité. L'écoute exercée par les bénévoles s'appuie donc sur une distance structurelle.

Et en même temps, tout l'art est d'accueillir l'appelant avec bienveillance, lui ouvrir un espace où il se sente en sécurité pour déposer ce qui le préoccupe... ou simplement pour se relier à un autre être humain.

coup moins adaptée à des interactions visant à la créativité, à l'échange de pensées qui laissent place à l'inattendu, à des interactions qui laissent place à l'émergence d'idées, de 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 regards, 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.

A 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 une fois 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. ■

Extrait du livre "Quand la parole déconfinne" (collection "Temps d'arrêt") rédigé par Pascal Kayert, disponible prochainement sur Yapaka.be

FAIRE UN DON POUR SOUTENIR TÉLÉ-ACCUEIL

Bien qu'une partie de nos activités soient subsidiées par les pouvoirs publics, nous avons besoin de soutien financier pour fonctionner.

Vous pouvez nous soutenir de différentes manières : don ponctuel, ordre permanent, don à l'occasion d'un événement familial, partenariat avec une entreprise, mention dans votre testament (voir www.notaire.be)

Tout don de plus de 40 euros par an donne droit à une exonération fiscale.

Notre numéro de compte :

BE75 0012 5446 7351

Merci pour votre générosité !

Le rapport d'activité 2020 de Télé-Accueil Bruxelles est à votre disposition sur le site www.tele-accueil.be/bruxelles (onglet ressources).

Vous pouvez aussi le demander en version papier à secretariat@tele-accueil-bruxelles.be

Vous avez le choix entre la version **intégrale** (54 pages A4) ou la version **synthétique** (12 pages A5)

Bonne lecture!

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020




Télé-Accueil
Bruxelles  107  @ chat

 **107**

24h/24 (gratuit)

 **@ chat**

13:00 > 03:00

Télé-Accueil Bruxelles

BP 112 Gare du Midi

1060 Bruxelles

Secrétariat : 02 538 49 21

secretariat@tele-accueil-bruxelles.be

www.tele-accueil-bruxelles.be

SUIVEZ-NOUS



-> Télé-Accueil Bruxelles



-> [tele.accueil.bruxelles](https://www.instagram.com/tele.accueil.bruxelles)