



Le journal de

Télé-Accueil

#40 • 06 | 2022

Bruxelles



SOMMAIRE

→ L'écoute
dans un contexte
interculturel

ÉDITO

TROUVER LA PART COMMUNE DE NOS DIFFÉRENCES !

« Quelqu'un à qui parler » ; cette offre de Télé-Accueil suppose et soutient la rencontre. Une rencontre parfois impossible, souvent difficile, bien souvent enrichissante. Trop de similitude dépouille l'autre de sa spécificité, de ce qui fait de lui un être unique et singulier, trop de différence le rend étranger. Si la première approche nie l'autre, la seconde nie le semblable, l'un et l'autre nous écartent de la rencontre.

L'humanité est très certainement un bout de cette part commune, que nous avons avec toutes et tous et qui permet la rencontre au-delà des incompréhensions, de la surprise. Ce bout commun devrait nous aider à rencontrer un des enjeux de l'écoute qui est de veiller à ne

pas expulser l'autre d'une communauté partagée, qui en fait, comme le disait Eluard « un étrange étranger ».

L'ouverture à l'autre, notre intérêt pour l'altérité, le non savoir sur l'autre sont des ingrédients essentiels de l'écoute où la « curiosité » nous engagera à poser des questions, offrir à l'autre cet espace de parole pour se dire.

Marichela Vargas est venue parler aux écoutants de Télé-Accueil dans le cadre de leur formation continue. Elle soutient combien cette humanité permet la rencontre au-delà des différences culturelles.

Pascal Kayaert
Directeur de Télé-Accueil Bruxelles

L'ÉCOUTE DANS UN CONTEXTE INTERCULTUREL

La différence culturelle, c'est l'altérité par excellence.

On pourrait imaginer que, plus la différence culturelle est grande entre interlocuteurs, plus l'écoute et la compréhension mutuelle sont difficiles.

Une recherche menée par Marchiela Vargas, docteure en psychologie, dans le cabinet de consultation psychologique Semaphore, témoigne, au contraire, que les demandeurs d'asile bénéficiant de consultation psychologique ont tous déclaré que pour eux, la différence culturelle n'avait eu aucun impact sur leur relation avec leur psy.



Une rencontre d'humain à humain empêche de s'enfermer dans ses certitudes.

Marchiela Vargas est venue parler aux écoutants de Télé-Accueil de son expérience de thérapeute à l'Espace Sémaphore, à Mons. Cette institution s'adresse à des personnes migrantes de toutes origines qui souhaitent bénéficier d'une psychothérapie qui prenne en considération la dimension culturelle.

A la suite de la conférence qu'elle nous a donnée, nous avons pu la rencontrer pour une interview.



Marchiela Vargas est docteure en psychologie. Depuis 2002, elle est consultante aux Consultations psychologiques

spécialisées en Histoires de vie (UCL) et depuis 2007 chargée de cours invitée à l'Université Catholique de Louvain dans le domaine de la clinique biographique et de la méthode du récit de vie. En 2011 elle a intégré l'équipe de l'asbl Espace Sémaphore comme psychologue clinicienne.

Q: Madame Vargas, vous avez mené une étude qui a eu des résultats surprenants: vous avez interrogé des réfugiés politiques que vous recevez en psychothérapie au sujet de la rencontre thérapeutique avec leur psy et je vous cite "c'est comme si l'essentiel de leur rencontre avait eu lieu au-delà de la différence culturelle". Que voulez-vous dire par là?

Il y a beaucoup de recherches qui ont été faites sur le parcours thérapeutique avec des réfugiés politiques ou des demandeurs d'asile avant qu'ils ne soient fixés sur le sort réservé à leur demande d'asile. C'est une clinique très dure: souvent ce sont des gens qui viennent avec des traumatismes de guerre, des génocides. Avec notre asbl Semaphore, notre recherche – qui est toujours en cours – s'intéresse à montrer, pour ces personnes qui n'avaient pas nécessairement l'expérience de voir un psy dans leur pays d'origine, comment ils ont vécu la psychothérapie en tant que demandeur d'asile. Au moyen d'entretiens semi-structurés, on s'intéresse à ce qui les a aidés dans la psychothérapie. La dernière question de cette enquête parlait de la différence culturelle entre eux et leur soignant.

"Comment avez-vous vécu la différence culturelle avec le psy?"

Et bien ils nous ont tous dit que la

différence culturelle ne les avait pas du tout étonnés, c'est comme s'ils ne l'avaient pas sentie.

Voici mon hypothèse heuristique: pour travailler avec des demandeurs d'asile, il faut avoir une posture qui est un engagement presque politique. Les personnes savent ça. Nous n'avons pas une posture de thérapeute qui reste "en dehors". Au fur et à mesure de la rencontre, ils perçoivent qu'on est de leur côté. Ils n'ont pas nécessairement un souci psychiatrique ou psychique. Leur souci, c'est qu'ils n'ont pas un pays où habiter! Ils savent qu'*a priori* nous croyons ce qu'ils nous disent, sans imaginer qu'ils veulent profiter du système. Un patient syrien me disait "J'ai 24 ans, je n'ai pas de travail, je n'ai pas de pays, je n'ai pas de femme". Pour moi qui arrivais avec un bagage axé sur la méthode d'histoire de vie, force a été de constater que pour ces patients, la dimension temporelle est rompue, seul le présent compte.

Q: Est-ce que vous iriez jusqu'à dire que si vous ne connaissez pas la



culture de la personne que vous suivez, cela va se passer aussi bien?

Je n'irais pas jusqu'à dire que ça n'a aucune importance. Je crois que le fait de s'intéresser à la culture de l'autre est une question de respect, de curiosité. Il ne faut pas devenir expert de la culture de l'autre. Mais ce qui est plus fort que la culture, c'est la rencontre humaine. Elle est là. La rencontre est transculturelle.

Pour certains courants de pensée qui travaillent en psychologie interculturelle, le transculturel est le fait de travailler avec plusieurs cultures. Pour moi, le préfixe "trans" implique d'aller *au-delà* de la culture et dans une notion humaine, car la culture est normative. Elle définit des repères, des habitudes etc. Mais l'éthique est normative, dans le sens où elle définit ce qui est bon et ce qui est mauvais.

Q: Pour Télé-Accueil en particulier où l'écoute se fait de manière anonyme, confidentielle, entre deux personnes qui ne se parleront par téléphone qu'une fois peut-être, quelles seraient les implications de votre

hypothèse de la prééminence de la rencontre par rapport à la culture?

Alors je connais indirectement le travail de Télé-Accueil; je n'ai jamais été écoutante. Mais j'imagine bien que lorsqu'on accueille un appel, contrairement au thérapeute qui a le temps de se préparer, de savoir qui il va recevoir, pour l'écoutant de Télé-Accueil, c'est toujours une surprise.

Une manière de rentrer en relation avec un appelant d'une autre culture, c'est de demander, de l'amener à parler. J'imagine que les écoutants sont formés à être à l'écoute de l'autre qui est un humain comme lui, qui est d'une commune humanité; même si la personne est psychotique, si elle a un accent...

Même si il n'y a pas à proprement parler une conversation qui se crée,

Extrait des conclusions

(la plus étonnante des constatations de la recherche est) la quasi-absence dans les discours des personnes interviewées de la différence culturelle avec leurs psys : *c'est comme si l'essentiel de leur rencontre avait eu lieu bien au-delà de la différence culturelle. Ceci m'a fait émettre l'hypothèse principale de recherche, heuristique, qu'il s'agit, entre patient et thérapeute, d'une rencontre multidimensionnelle - humaine, culturelle, professionnelle, de genre...- où l'essentiel et le plus fort, le plus efficace même, se situe dans une dimension transculturelle : au-delà de la culture. Ce serait dû, pour une grande partie, à la place prépondérante de la demande d'asile dans le processus thérapeutique. (...).*

Extrait des conclusions de l'article "Représentations de réfugiés politiques sur l'aide psychologique reçue au moment de leur procédure de demande d'asile" Marichela Vargas Polack - Recherche encore en cours

j'imagine qu'on peut faire comprendre à l'appelant qu'on s'intéresse à lui.

Nous, en tant que psy on a plusieurs mois de rencontre. À Télé-Accueil, la rencontre se fait dans l'immédiateté. Les écoutants sont formés pour écouter la différence, pour écouter l'altérité.

D'ailleurs même des personnes qui sont nées en Belgique et qui ont la même culture ont quand même des différences extrêmes. Les écoutants sont formés à écouter la souffrance des appelants et sont ouverts à l'altérité.

La différence culturelle, c'est l'altérité par excellence. Mais il y a toujours une altérité! Il ne faut pas devenir expert en cultures. Mais il faut avoir une culture générale, une ouverture à l'autre. ■

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? Quelques pistes :

- Aider chacun à repérer ses compétences et difficultés.
- Prendre conscience de ses attitudes d'écoute et des effets de sa parole.
- Affiner ses capacités d'accueil, d'écoute et de prise de parole.
- Expérimenter les attitudes qui soutiennent l'accueil et l'écoute d'une personne et mesurer ses effets sur la qualité de la rencontre et de l'entretien.

Contactez-nous pour nous faire part de votre intérêt et connaître les prochaines dates de formation.



DEVENIR ÉCOUTANT BÉNÉVOLE ?

En janvier et septembre de chaque année, Télé-Accueil Bruxelles propose une formation aux candidats bénévoles.

Envie d'en savoir plus ?

Contactez le secrétariat de Télé-Accueil au

02 538 49 21

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)

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.

Vous récupérez 45% de votre don par le biais de votre attestation fiscale; un don de 40 euros ne vous 'coûte' en fait que 22 euros.

Notre numéro de compte :

BE75 0012 5446 7351

Vous pouvez aussi nous inclure dans votre testament; donations et legs peuvent être intéressants pour vos héritiers. (voir www.notaire.be et www.testament.be)

Merci pour votre générosité !



Bruxelles  107  @ chat



24h/24 (gratuit)



13:00 > 03:00