

UNIVERSITÉ DE NEUCHÂTEL  
FACULTÉ DE DROIT ET DES SCIENCES ÉCONOMIQUES

La relation d'aide  
psychologique par  
téléphone

**THÈSE**

PRÉSENTÉE A LA FACULTÉ DE DROIT ET DES SCIENCES  
ÉCONOMIQUES POUR OBTENIR LE GRADE DE  
DOCTEUR EN PSYCHOLOGIE ET TRAVAIL

PAR

**LUIS CIBANAL**

IMPRIMERIE GAMMA, ALICANTE - ESPAGNE  
1993

Monsieur Luis CIBANAL est autorisé à imprimer sa thèse de doctorat en psychologie et travail intitulée: "La relation d'aide psychologique par téléphone".

Il assume seul la responsabilité des opinions énoncées.

Neuchâtel, le 7 juin 1993

Le Doyen  
de la Faculté de droit  
et des sciences économiques

Henri-Robert Schüpbach

## REMERCIEMENTS

Le présent travail n'aurait pu être réalisé sans la participation des membres de Téléphone de l'Espérance d'Espagne. Nous les remercions ainsi que la Direction nationale de T.E. (Téléphone de l'Espérance).

Pour l'encadrement scientifique, nous remercions tout particulièrement le professeur A. PAPALOIZOS, directeur de thèse ainsi que le professeur M. ROUSSON, co-rapporteur de thèse.

Toutes les autres personnes qui nous ont soutenu pendant le déroulement de ce travail, sur le plan scientifique, pratique et moral, sont trop nombreuses pour être mentionnées.

Nous tenons néanmoins à les remercier très sincèrement de l'aide qu'elles nous ont apporté et nous sommes persuadés que chacune d'entre elles se sentira personnellement concernée par le présent témoignage de reconnaissance.

# TABLE DE MATIERES

|              |    |
|--------------|----|
| INTRODUCTION | 13 |
|--------------|----|

## PREMIERE PARTIE:

|   |    |
|---|----|
| LE CONTEXTE SOCIAL DE L'AIDE PAR TELEPHONE; ORIGINES INTERNATIONALES ET ORGANISATION. LES TELEPHONES DE L'ESPERANCE (T.E.)ESPAGNOLS | 18 |
|---|----|

|   |    |
|---|----|
| 1. LES ORIGINES, HISTOIRE, STRUCTURES, ACTIVITES. | 20 |
|---|----|

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 1.1. LA STRUCTURE INTERNATIONALE | 21 |
|----------------------------------|----|

|                     |    |
|---------------------|----|
| 1.1.1. Les Origines | 21 |
|---------------------|----|

|  |    |
|--|----|
| 1.1.2. La création de l'Association des Téléphones d'Urgence | 22 |
|--|----|

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| 1.1.3. L'organisation d'I.F.O.T.E.S. | 23 |
|--------------------------------------|----|

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 1.1.4. Les activités d'I.F.O.T.E.S. | 25 |
|-------------------------------------|----|

|   |    |
|---|----|
| 1.1.5. Buts, Principes et Méthodes des Services de Secours par Téléphone d'I.F.O.T.E.S. | 26 |
|---|----|

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 1.2. STRUCTURE NATIONALE | 31 |
|--------------------------|----|

|  |    |
|--|----|
| 1.2.1. L'Association Espagnole des Téléphones de l'Espérance (T.E.). | 31 |
|--|----|

|  |    |
|--|----|
| 1.2.2. Le Fondateur des T.E. d'Espagne | 32 |
|--|----|

|  |    |
|--|----|
| 1.2.3. Les Statuts de la Fondation de T.E. d'Espagne | 33 |
|--|----|

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 1.2.4. Le fonctionnement de T.E. | 33 |
|----------------------------------|----|

|   |    |
|---|----|
| 1.2.5. Organigramme: commentaires.      | 34 |
| 1.2.6. Le système de permanence         | 36 |
| 1.2.7. Les Amis des T.E. (A.M.I.T.E.S.) | 40 |
| 1.2.8. Le Magazine:Société/Famille.     | 41 |

## DEUXIEME PARTIE

### COMPTE RENDU DE DEUX ENQUETES:

|                              |    |
|------------------------------|----|
| - L'UNE SUR LES APPELANTS et |    |
| - L'AUTRE SUR LES ECOUTANTS  | 42 |

|   |    |
|---|----|
| INTRODUCTION  | 44 |
| 2. ENQUETE SUR LES APPELANTS  | 45 |
| 2.1. METHODOLOGIE   | 46 |
| 2.1.1. Les objectifs de l'enquête   | 46 |
| 2.1.2. Définition de l'objet de l'enquête                                     | 47 |
| 2.1.3. Le choix de l'instrument d'investigation                               | 47 |
| 2.1.4. Traduction des objectifs et délimitation<br>de l'objet de la recherche | 48 |
| 2.1.5. Moment du questionnaire  | 49 |
| 2.1.6. La pré-enquête   | 49 |
| 2.1.7. Mode de distribution du questionnaire                                  | 50 |
| 2.1.8. Présentation du questionnaire final                                    | 51 |
| 2.1.9. Le dépouillement   | 51 |
| 2.1.2. RESULTATS DE L'ENQUETE   | 52 |
| 2.1.2.1. Le sexe  | 53 |
| 2.1.2.2. L'âge  | 54 |
| 2.1.2.3. L'âge et sexe des personnes qui appellent                            | 55 |

|   |    |
|---|----|
| 2.1.2.4. L'état civil   | 56 |
| 2.1.2.5. Le sexe et l'état civil  | 57 |
| 2.1.2.6. La présentation du problème de l'appelant                            | 58 |
| 2.1.2.7. L'attitude de l'appelant dans la manière<br>de présenter le problème | 59 |
| 2.1.2.8. La demande des appelants   | 61 |
| 2.1.2.9. Les appels à T.E. pendant une année                                  | 63 |
| 2.1.2.10. Problèmes que présentent les appelants                              | 65 |
| 2.1.2.11. La réponse de l'appelant à l'aide offerte<br>par les écoutants      | 67 |
| <br>  |    |
| 2.2. ENQUETE SUR LES ECOUTANTS  | 72 |
| 2.2.1. METHODOLOGIE   | 73 |
| 2.2.1.1. Les objectifs de l'enquête   | 73 |
| 2.2.1.2. Définition de l'objet de l'enquête                                   | 74 |
| 2.2.1.3. Le choix de l'instrument d'investigation                             | 76 |
| 2.2.1.4. Traduction des objectifs et délimitation<br>de l'objet de recherche  | 76 |
| 2.2.1.5. Elaboration du questionnaire   | 77 |
| 2.2.1.6. La pré-enquête   | 78 |
| 2.2.1.7. Le mode de distribution du questionnaire                             | 79 |
| 2.2.1.8. La présentation du questionnaire final                               | 79 |
| 2.2.1.9. Le dépeuillement   | 80 |
| 2.2.1.10. Lecture technique du questionnaire                                  | 80 |
| <br>  |    |
| 2.2.2. RESULTATS DE L'ENQUETE   | 81 |
| 2.2.2.1. Le sexe des écoutants  | 81 |
| 2.2.2.2. L'âge des écoutants  | 82 |
| 2.2.2.3. L'état civil   | 83 |

|   |     |
|---|-----|
| 2.2.2.4. Le cadre de vie                    | 84  |
| 2.2.2.5. Le nombre d'enfants                | 85  |
| 2.2.2.6. Le niveau d'études                 | 85  |
| 2.2.2.7. Avez-vous suivie une formation     | 87  |
| 2.2.2.8. Profession                         | 89  |
| 2.2.2.9. Les motivations                    | 90  |
| 2.2.2.10. Les motivations actuelles         | 92  |
| 2.2.2.11. Les raisons du choix de T.E.      | 95  |
| 2.2.2.12. Les qualités les plus importantes | 96  |
| 2.2.2.13. Le projet face à l'appelant       | 98  |
| 2.2.2.14. Les types d'appels difficiles     | 100 |
| 2.2.2.15. La formation de base              | 103 |
| 2.2.2.16. CONCLUSION                        | 109 |
| 2.2.3. CONSTATS ET INTERPELLATIONS          | 116 |

## TROISIEME PARTIE

### CARACTERISTIQUES SPECIFIQUES DE LA RELATION D'AIDE PAR TELEPHONE:

|   |     |
|---|-----|
| RECHERCHES A CE SUJET   | 127 |
| 3. INTRODUCTION   | 127 |
| 3.1. La relation face à face et la relation<br>par téléphone                  | 128 |
| 3.2. La relation d'aide par téléphone dans<br>les situations de crise         | 129 |
| 3.2.1. Une aide ponctuelle envisagée comme<br>réponse aux situations de crise | 131 |
| 3.2.1.1. La crise: définition   | 134 |
| 3.2.1.2. La crise moment de vulnérabilité                                     | 135 |

|  |     |
|--|-----|
| 3.2.1.3. La crise, l'urgence, l'appel, le cri                                      | 137 |
| 3.2.1.4. T.E. un service disponible que reconnaît ses limites                      | 138 |
| 3.2.1.5. Les psychothérapies brèves, l'aide ponctuelle, réponse aux états de crise | 139 |
| 3.2.1.6. Une aide ponctuelle   | 146 |
| 3.3. AUTRES CARACTERISTIQUES DE L'ECOUTE PAR TELEPHONE                             | 149 |
| 3.4. CONCLUSION  | 163 |

## QUATRIEME PARTIE

- PRESENTATION DU MODELE UTILISE
- DESCRIPTION DU PROGRAMME UTILISE
- EVALUATION, DISCUSSIONS ET CONCLUSION

|  |     |
|--|-----|
| 4. PRESENTATION DU MODELE UTILISE POUR AMELIORER L'AIDE INTRODUCTION | 166 |
| 4.1. Quel modèle choisir pour la formation des écoutants             | 179 |
| 4.2. Les quatre phases du modèle de Carkhuff                         | 183 |
| 4.2.1. La dimension d'être à l'écoute de l'autre                     | 183 |
| 4.2.2. Réagir - La dimension de répondre                             | 185 |
| 4.2.3. Personnaliser l'expérience de l'aidé                          | 187 |
| 4.2.4. Prendre l'initiative de l'action                              | 191 |
| 4.2.5. Les échelles pour évaluer la compétence                       | 194 |

|          |   |     |
|----------|---|-----|
| 4.3.     | LE PROGRAMME DE FORMATION<br>POUR LES ECOUTANTS DE T.E. | 201 |
| 4.3.1.   | Buts de la formation                                    | 201 |
| 4.3.2.   | Structure de la formation                               | 202 |
| 4.3.2.1. | La formation initiale                                   | 203 |
| 4.3.2.2. | La formation continue                                   | 217 |
| 4.4.     | EVALUATION, DISCUSSION<br>ET CONCLUSIONS                | 224 |
| 4.4.1.   | La méthode  | 224 |
| 4.4.1.1. | Sélection des écoutants                                 | 224 |
| 4.4.1.2. | Sélection et analyse des entretiens                     | 225 |
| 4.4.1.3. | Analyses et résultats obtenus                           | 226 |
| 4.4.2.   | Discussion des résultats                                | 247 |
| 4.4.3.   | CONCLUSIONS RESUMES                                     | 253 |
| 4.4.4.   | CONCLUSION GENERALE                                     | 255 |

## ANNEXES

|            |     |
|------------|-----|
| ANNEXE I   | 270 |
| ANNEXE II  | 284 |
| ANNEXE III | 295 |

## BIBLIOGRAPHIE

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| BIBLIOGRAPHIE EN ANGLAIS  | 305 |
| BIBLIOGRAPHIE EN FRANCAIS | 328 |
| BIBLIOGRAPHIE EN ESPAGNOL | 332 |

## INTRODUCTION

## Le téléphone comme moyen de relation d'aide?

Il nous est arrivé de lire à plusieurs reprises des slogans comme: "Le téléphone, quelqu'un à qui parler"; "Avant de vous suicider téléphonez-nous"; "Le téléphone une aide à la solitude"; etc. Devant ces messages nous nous sommes souvent posé la question: Grâce au téléphone peut-on vraiment aider quelqu'un en situation de crise ou de détresse? Quelle est cette aide par téléphone qui s'efforce de résoudre des problèmes?

Intéressé par ce sujet et afin d'avoir des renseignements complémentaires, en novembre 1982, nous avons téléphoné au Téléphone de l'Espérance (T.E.), (comme la Main Tendue, en Suisse) à Murcie - ESPAGNE, et nous avons demandé un entretien au Directeur du Centre.

Lors de l'entretien, le Directeur nous dit: "Le téléphone est une technique très précieuse pour aider beaucoup de personnes en situation problématique. Le téléphone - que nous appelons d'urgence - répond à l'appelant en offrant une présence immédiate, c'est-à-dire, à toute heure et tous les jours de l'année y compris les dimanches et jours de fêtes, de quelqu'un prêt à écouter et à prolonger la conversation aussi longtemps que l'appelant le souhaite. Il ne s'agit pas d'un écoutant spécialiste psychologue, ni d'un moraliste préoccupé de donner de bons conseils, mais de quelqu'un, homme ou femme, préparé à accueillir, par le biais du dialogue, un être souffrant. C'est un lieu de dialogue, dont l'homme d'aujourd'hui a soif".

"Par exemple: le téléphone sonne, l'écoutant se trouve en rapport avec un être anxieux, angoissé, révolté contre la société, contre lui-même, découragé... De son côté, l'appelant est souvent surpris d'avoir osé composer ce numéro; il peut

sangloter, balbutier, etc..., ou simplement il ne sait pas comment entrer au coeur du problème de la souffrance, puis, mis en confiance, il se décharge. Bien souvent il suffit d'une demi-heure de conversation pour qu'une détente se manifeste. Un contact a eu lieu, il ne se sent plus si seul et il remercie l'écouter de l'avoir écouté..."

Nous sommes partis et nous nous sommes fait les réflexions suivantes:

- Pourquoi les personnes ne communiquent-elles pas entre elles?

- Pourquoi les personnes, lors d'une situation conflictuelle ou de crise, ont-elles besoin de recourir à ce service d'aide? S'agit-il de personnes très particulières?

- Ce service peut-il répondre à la demande des personnes qui appellent?

- Les écoutants - qui ne sont pas des psychothérapeutes, ni des spécialistes - sont-ils formés pour répondre à la demande des appelants?

Nous sommes partis avec ces questions, et nous nous sommes mis à parcourir la littérature sur la relation d'aide de personnes non-spécialistes, et sur la relation d'aide par téléphone, et nous avons constaté une évolution de l'aide psychologique. Cette évolution va dans le sens de l'engagement de personnes qualifiées d'aidants non-spécialistes. Ces non-professionnels de la relation d'aide situent leur action d'aide à côté ou sur le champ même de l'action des professionnels selon l'avis des uns et des autres.

Considérer l'aide apportée par ceux que l'on appelle

aidants non-professionnels ou profanes de la relation d'aide nous conduit à parler de la formation que reçoivent - ou devraient recevoir - ces personnes. Dès lors, des questions se posent à nous: qu'est-ce qu'une formation? qu'est-ce qu'une formation à l'aide par téléphone? est-elle différente de la relation d'aide face à face? comment former à aider?

Vu notre intérêt pour ce sujet de la formation des aidants non-professionnels, nous avons choisi de nous pencher sur la formation des aidants, ou écoutants, engagés dans les centres de T.E., le cadre des services téléphoniques T.E. étant susceptible de nous fournir les éléments d'une situation concrète et complexe à partir de laquelle s'insère et se structure la formation.

**Cette thèse veut montrer que le développement personnel et relationnel des écoutants est possible et nécessaire pour aider les appelants grâce à une bonne formation, et nos efforts pour essayer d'améliorer la qualité de cette aide particulière, sont consignés dans ce travail.**

## PLAN

Ce travail comporte quatre parties.

### Première partie

La première partie rassemblera des caractéristiques du service d'aide par téléphone en général et du T.E. d'Espagne en particulier.

### Deuxième partie

Une fois décrit le contexte social des services de T.E., nous avons jugé pertinent de connaître les "acteurs" qui rendent possible l'existence des T.E., à savoir: d'une part, qui sont les "appelants" et leurs demandes et leurs problèmes lors des appels à T.E.; et d'autre part, qui sont les "écoutants", quels sont leurs intérêts, leur motivation et leur niveau de formation, afin de pouvoir répondre aux demandes des appelants.

### Troisième partie

Avant d'aborder directement le corpus sur la formation, nous nous sommes posé la question suivante: la relation d'aide par téléphone est-elle différente de la relation d'aide face à face?, est-ce que la façon de présenter la crise par téléphone est différente de la manière de la présenter face à face? Pour répondre à ces questions nous présentons dans cette partie une

revue de la littérature, ainsi que nos réflexions sur les caractéristiques spécifiques de la relation d'aide par téléphone.

## **Quatrième partie**

Ayant constaté, que la formation des écoutants laisse à désirer, nous avons construit et évalué tout un programme de formation qui est décrit en trois sous-chapitres:

- 1.- Présentation du modèle utilisé pour améliorer la qualité de l'aide offerte.
- 2.- Description du programme de formation utilisée.
- 3.- Evaluation et discussion de la formation.
- 4.- Conclusions.

## PREMIERE PARTIE

- LE CONTEXTE SOCIAL DE L'AIDE PAR TELEPHONE;
- ORIGINES INTERNATIONALES ET ORGANISATION.
  - LES TELEPHONES DE L'ESPERANCE (T.E.) ESPAGNOLS  
OU NOTRE TRAVAIL S'EST DEROULE, SONT PLUS  
PARTICULIEREMENT DECRITS.

## Introduction

### 1.1. LA STRUCTURE INTERNATIONALE

#### 1.1.1. Origines

#### 1.1.2 La création de l'Association des Téléphones d'Urgence

#### 1.1.3. L'organisation d'I.F.O.T.E.S.

a) Un Comité International

b) Un Secrétariat International

c) Une Commission de recherche

#### 1.1.4. Les activités d'I.F.O.T.E.S.

#### 1.1.5. Buts, Principes et Méthodes des Service de Secours par Téléphone d'I.F.O.T.E.S.

### 1.2. STRUCTURE NATIONALE

#### 1.2.1. L'Association Espagnole des Téléphones de l'Espérance (T.E.)

#### 1.2.2. Le Fondateur des T.E. d'Espagne

#### 1.2.3. Les Statuts de la Fondation de T.E. Espagnole

#### 1.2.4. Le fonctionnement de T.E.

#### 1.2.5. Organigramme: Commentaires.

Le Comité de Gestion: fonctions

#### 1.2.6. Le système de permanence

Comment sont organisées les permanences?

#### 1.2.7. Les Amis des T.E. (A.M.I.T.E.S.)

#### 1.2.8. Le Magazine: Société/Famille

# I. LES ORIGINES, HISTOIRE, STRUCTURES, ACTIVITES, ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DES TELEPHONES D'URGENCE.

## Introduction

La formation à T.E. s'inscrit dans un contexte organisationnel structuré par des règles et par des limites qui concernent l'ensemble des écoutants d'une part, et les rencontres téléphoniques appelants-écoutants d'autre part.

Ces règles sont considérées par nous comme des caractéristiques à partir desquelles on peut mieux comprendre les valeurs fondamentales mises en exergue par les services téléphoniques.

La connaissance de la structure ainsi que des activités, règles ou caractéristiques des T.E. fera l'objet de cette première partie.

## 1.1. STRUCTURE INTERNATIONALE

### 1.1.1. Origines

Traditionnellement on attribue l'initiative de la fondation des "Téléphones d'Urgence" à CHAD VARAH. Ce prêtre anglican de Londres, en novembre 1953, après la parution d'un article sur l'homosexualité, reçoit plus de 300 lettres concernant son écrit - 200 parlaient de suicide. C'est à la suite de ce fait que ce pasteur fit publier dans les journaux de Londres l'annonce suivante: "Avant de vous suicider ayez l'obligeance de bien vouloir me téléphoner au numéro Man 90 00". C'était le numéro de téléphone de son église. Les appels furent nombreux. Ils n'annonçaient pas toujours un suicide et ne parlaient pas seulement d'homosexualité, mais de tous les problèmes qui se posent quotidiennement à l'homme du XXe siècle. C'est ainsi que le premier poste de secours moral et psychologique par téléphone vit le jour (LATORRE, 1974; MULLER E., 1970).

Les appels furent tellement nombreux qu'il ne pouvait pas répondre à toutes les demandes. Pour y pallier il créa le service des "Samaritains" qui servit de modèle à la création d'autres centres similaires dans différents pays.

A partir de 1956, deux centres ont été fixés en Allemagne. le premier à Berlin-Ouest, une des villes du monde occidental au plus haut pourcentage de suicides. Par la suite de nombreux

centres ont été fondés dans toute l'Europe (France, Suède...) les U.S.A. et le Canada. Le facteur commun à tous était la prévention du suicide (G.GUIJOSA, 1986).

Plus tard, surtout depuis les années 1970, les Téléphones d'Urgence s'occupent non seulement de la prévention du suicide, mais de tout problème psycho-sociologique et spirituel de la personne (Counseling et thérapie par téléphone, Service d'aide par téléphone aux jeunes étudiants universitaires, Téléphone et aide familiale, Téléphone aux services des Toxicomanes, alcooliques, Sida, Prévention du cancer, etc.) (D. GALLEGO, 1986).

### **1.1.2. La création de l'Association des Téléphones d'Urgence**

En 1960, un comité international, un secrétariat international ainsi qu'un centre d'information ont été créés à Genève. Les représentants de 80 centres de Téléphones d'Urgence de divers pays européens se sont réunis durant cette année en Congrès, à Genève. Le but: étudier les problèmes posés par les appelants, discuter de la façon d'y répondre et faire des propositions et susciter des débats sur une meilleure attention aux appelants. En définitive, le but est la nécessité d'une formation approfondie des écoutants (LECLERC R. 1973).

Suite à deux autres Congrès internationaux semblables: en 1962 en Allemagne et en 1964 en Angleterre, l'Association Internationale d'Aide Urgente par Téléphone, se constitua en

1967 à l'occasion du Congrès International de Bruxelles.

Les principes de cette association devinrent les normes internationales définitives lors d'un autre Congrès à Genève en 1973, qui adopta aussi le sigle d' I.F.O.T.E.S (International Federation of Telephonic Emergency Services).

Néanmoins il existe d'autres centres dans le monde menant un travail similaire aux centres d'I.F.O.T.E.S. regroupés dans d'autres organisations: A.I.P.S. (Association Internationale pour la Prévention du Suicide), L.L.I. (Life Leave International), etc.

La création de nouveaux centres dans les pays de l'Est nous fait croire à l'expansion mondiale des Téléphones d'Urgence (DANILOFF, 1986).

### **1.1.3. L'organisation d'I.F.O.T.E.S.**

La structure d'I.F.O.T.E.S. est composée de:

#### **a) Un Comité International**

Ce Comité se réunit au moins deux fois par an. Il comprend des représentants des pays membres d'IFOTES.

Il traite de toutes les questions relatives à la Fédération, comme par exemple: la politique générale, les matières

administratives, l'organisation des congrès internationaux, et surtout il insiste sur la nécessité de faire de recherches sur une meilleure formation des écoutants. Notre travail répond à ce voeu.

## **b) Un Secrétariat International**

Le Secrétariat essaye d'assurer la continuité dans le travail de la Fédération. Il représente l'exécutif.

Sa mission est quadruple:

- . Informer
- . Coordonner les Centres des pays membres.
- . Elargir et maintenir les contacts avec d'autres organisations et institutions ayant un but similaire.
- . Permettre des échanges entre les bénévoles des services des différents pays.

## **c) Une commission de recherche.**

L'objectif essentiel de cette commission est de coordonner la recherche dans le secteur de l'aide par téléphone. Ce Comité se réunit une fois par an. La commission a déjà élaboré certaines normes (administratives, juridiques, etc) internationales, ainsi que certains programmes de cours adressés aux formateurs des

écoutants. Elle a aussi proposé des projets d'un modèle de statistiques internationales pour les pays membres.

#### 1.1.4. Les activités d'I.F.O.T.E.S.

Les Congrès Internationaux organisés tous les trois ans constituent, sans aucun doute, l'activité la plus importante. Ce sont de véritables rencontres de travail: conférences, ateliers aux thèmes variés, projection de films et de diapositives, etc.

A cette occasion se réunit une Assemblée Générale où le Président est élu ainsi que le Comité exécutif. Ils sont désignés pour un mandat de trois ans qui peut être renouvelé.

Les Congrès se déroulent par alternance dans les différents pays membres qui se chargent de l'organisation et du financement.

Chaque Congrès aborde des thèmes essentiels tels que:

- \* Les appelants: leurs attentes, leurs besoins, leurs demandes, leurs craintes, etc.
- \* Les écoutants bénévoles: leurs motivations, leurs peurs, leurs attitudes, leurs aptitudes, leur travail en équipe, leur formation...
- \* L'aide offerte à l'appelant: l'écoute, l'aide professionnelle, le face à face, etc.
- \* Le rôle social des Centres dans les divers pays.
- \* I.F.O.T.E.S. aide les nouveaux centres, et ceux qui n'existaient

pas encore, à s'établir dans les différents pays du monde.

\* I.F.O.T.E.S. désire développer et continuer le travail de:

- établir des relations plus proches avec d'autres organisations engagées dans un travail similaire.
- coopérer dans les projets qui concernent: la dépression, le suicide, le counseling familial, la toxicomanie, etc.

\* Un Bulletin est publié par le Secrétariat d'IFOTES: trois numéros par an. Il est édité en trois langues: anglais, français et allemand et il existe depuis 1968.

En résumé, ce Bulletin se donne pour but de conserver un lien entre tous les services affiliés à IFOTES., de publier des articles aux thèmes divers, comme l'organisation, le fonctionnement, la structure des services par téléphone, les bénévoles, l'écoute, etc., puis de donner des nouvelles des différents centres, de signaler des propositions ou initiatives, etc.

### **1.1.5. Buts, Principes et Méthodes des Services de Secours par Téléphone d'I.F.O.T.E.S.**

Introduction: en 1967, les Normes Internationales furent acceptées par tous les membres. Elles établissent les buts, et les méthodes de travail, en particulier les principes de la Fédération. C'est en 1973 que normes et statuts furent rédigés et présentés lors de l'assemblée générale du sixième congrès. Les différents Services Téléphoniques attachés à IFOTES s'engagent à suivre les buts, principes, et méthodes que nous allons décrire (tout en

respectant les différences propres à chaque pays).

En voici le contenu:

## **BUTS**

1. Les Services de Secours par Téléphone s'efforcent d'offrir à toute personne en proie à la détresse, au désespoir ou obsédée par l'idée de suicide, la possibilité d'établir un contact immédiat avec quelqu'un, prêt à l'écouter en ami et capable d'entamer et de poursuivre avec lui un dialogue, tout en respectant sa liberté.
2. Cet appui est offert non seulement au moment de la crise, lors de l'appel téléphonique, mais aussi pendant toute la durée de la crise, aussi longtemps que l'intéressé aura besoin de chercher une orientation et un dialogue.
3. S'il en exprime le désir, l'appelant peut être mis en rapport avec une autre personne compétente pour l'aider.
4. Tout appui offert par les Services de Secours par Téléphone a pour but de redonner à l'appelant le courage de vivre, et de le rendre capable de surmonter la situation de crise dans laquelle il se trouve.

## PRINCIPES.

1. L'appelant doit être assuré d'une discrétion totale. Les informations personnelles qu'il donne ne peuvent sortir de l'organisation du Centre qu'avec son autorisation expresse.
2. Ni les appelants, ni les collaborateurs du Centre ne seront soumis à des pressions d'ordre confessionnel, religieux, politique ou idéologique.
3. Tous les collaborateurs ne peuvent travailler qu'après une sélection et une formation sérieuses. Ils sont choisis surtout en fonction de leurs capacités de compréhension, d'empathie, et de leur sens de la solidarité.
4. Aucune obligation financière ou autre ne sera imposée à l'appelant.
5. Les membres du Centre ne témoignent en justice qu'après consultation du client et du responsable du Centre. (Sans l'accord exprès de l'appelant, l'écouter ne peut user d'une confiance auprès d'un tiers ou auprès de la police et de la Justice). Même avec l'accord de l'appelant, l'écouter ne peut en user sans en avoir estimé les conséquences directes et indirectes.

## METHODES. :

1. Les collaborateurs des Services de Secours par Téléphone peuvent être rémunérés ou bénévoles, ces derniers jouent un rôle essentiel. Ils travaillent en équipe.
2. Après avoir reçu une formation de base, les collaborateurs sont suivis dans leur travail par une ou plusieurs personnes désignées à cet effet par l'organisation du centre. Leurs qualifications sont constamment améliorées grâce à une formation continue.
3. Le Centre doit disposer de spécialistes pouvant être consultés. Ces spécialistes peuvent être ou non membres de l'organisation du Centre.
4. En général, le premier contact est établi par téléphone, mais il peut aussi se faire par lettre ou au cours d'une visite. Au début c'est l'appelant qui établit le contact. L'appelant comme le collaborateur du Centre a le droit de rester anonyme. L'organisation peut être amenée à dire à l'appelant qu'elle n'est plus à même de l'aider. Toutefois elle cherche à maintenir les possibilités de contact largement ouvertes.
5. Une des caractéristiques principales des Services de Secours par Téléphone est leur disponibilité 24 heures sur 24 h.

6. Si la collaboration avec d'autres institutions s'avère nécessaire dans l'intérêt de l'appelant, celui-ci doit donner préalablement son accord.

## 1.2. STRUCTURE NATIONALE

### 1.2.1. L'Association Espagnole des Téléphones de l'Espérance (T.E.).

Le T.E. a été juridiquement constitué en une association civile, indépendante, non religieuse à titre national le 27 avril 1972 et a été déclaré d'utilité publique le 26 décembre 1972. Ses objectifs étaient ambitieux et nombreux.

L'Association établissait progressivement un réseau des T.E. dans toute l'Espagne et proposait en même temps de s'occuper rapidement et en profondeur des problèmes graves, et des secteurs de la population les plus délaissés.

On adopte l'expression, un peu ambitieuse, "d'assistance d'avant-garde". L'Association prétendait et prétend créer des services sociaux là où ils n'existent pas, des services pluridisciplinaires d'assistance psychique et psycho-sociale.

L' Association Espagnole des Téléphones de l' Espérance a été admise comme membre à part entière par le Comité Exécutif d'IFOTES à Amsterdam en 1983. Cette décision a été ratifiée en Juillet de 1985 à Rome par l' Assemblée Générale d'IFOTES.

## 1.2.2. Le Fondateur des T.E. en Espagne

Le Fondateur des T.E. en Espagne: **Séraphin MADRID.**

Au mois de juillet 1971 à Séville, Séraphin MADRID convoque une commission, constituée par des sociologues, psychologues, psychanalystes, des prêtres, des assistants sociaux et des représentants de divers organes de communication sociale.

Les problèmes humains les plus graves de la société: les dépressions, les crises familiales, les toxicomanies, la criminalité, problèmes psychosexuels, la solitude et la marginalisation ont été examinés durant plusieurs jours, ainsi que les possibles moyens rénovateurs d'actions efficaces et des techniques actuelles de traitement.

Les principales conclusions ont été les suivantes:

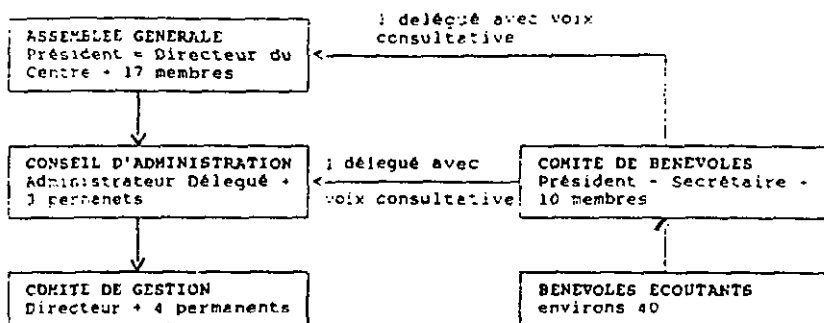
- a) Etablir un réseau de Téléphones, appelés de l'Espérance, où la conversation initiale avec l'appelant ne serait que le début d'une solution, et
- b) si l'entretien téléphonique ne suffit pas, il faut offrir à l'appelant une aide plus directe et continuer face à face. Pour offrir cette aide il faut créer dans les centres un encadrement de professionnels (psychologues, psychiatres, juristes, assistants sociaux, thérapeutes de famille, etc) qu'en face à face puissent offrir cette aide à l'appelant qui veut résoudre son problème.

### 1.2.3. Les Statuts de la Fondation de T.E. Espagnole

Ils reproduisent, grosso modo et en tenant compte de la réalité espagnole, les buts, principes et méthodes des Téléphones d'Urgence - I.F.O.T.E.S.- que nous avons décrit.

### 1.2.4. Le fonctionnement de T.E.

#### Organigramme du Centre de T.E.



### 1.2.5. Organigramme: commentaires

Nous allons faire quelques commentaires seulement sur le Comité de Gestion en raison de l'importance qu'il a sur la formation des écoutants, qui, nous venons de le dire constitue le sujet de notre thèse.

#### **Le Comité de Gestion.**

##### **Fonctions:**

- Assume la gestion quotidienne du centre et s'efforce de répondre aux questions qui se posent et plus particulièrement:
- veille à l'organisation matérielle du centre,
- assume les contacts avec les Autorités politiques,
- définit les relations avec les autres centres de services sociaux, ou de santé,
- entretient des contacts avec les autres centres de T.E,
- participe aux programmes de formation et prend les contacts avec les écoutants et les spécialistes,
- se charge de faire connaître les activités du centre,

- veille à ce que l'équipe des écoutants soit supervisée par un spécialiste.

Le Comité de gestion se partage les tâches de la gestion comme suit:

- a) Responsable de direction.
- b) Responsable de l'écoute et du planing des écoutants, il est responsable de l'horaire des permanences, des statistiques, de l'aménagement des locaux.  
Animateur dans le cadre de la formation et conseiller de la publicité.
- c) Responsable de la formation, élaboration et organisation de la formation, le stage et la formation permanente.
- d) Responsable administratif de:
  - . les documents à présenter aux autorités politiques,
  - . la gestion de la comptabilité,
  - . l'interprétation des statistiques et
  - . les relations publiques déléguées par l'Administrateur-Délégué.
- e) Conseiller. Sa fonction consiste à ouvrir le Conseil au monde extérieur et à étudier avec le responsable de la formation, le fonctionnement de celle-ci. Il analyse en outre le fonctionnement de l'écoute, de l'animation et de la publicité. Il est animateur dans le cadre de la

formation.

## Remarques

Le pouvoir du Comité de gestion est fort étendu, même si les décisions "importantes" appartiennent au Conseil d'administration, puisque ses membres s'occupent de la majorité des problèmes de gestion et sont les seuls à avoir des contacts plus ou moins fréquents et directs avec l'équipe des bénévoles.

Ils interviennent activement dans le rôle des écoutants puisqu'ils se présentent à la fois comme recruteurs, formateurs, animateurs, conseillers et superviseurs. Pour ces différents rôles, les permanents tendent vers la co-responsabilité. Rares seraient les décisions prises sans qu'elles aient été préalablement débattues avec les responsables concernés.

Une des tâches prépondérantes qu'ils assument auprès des écoutants est la vérification de la qualité des réponses téléphoniques, grâce à une supervision et à la formation continue.

### 1.2.6. Le système de permanence.

Nous avons dit qu'une des caractéristiques importantes des services de T.E. est la permanence jour et nuit, comme d'autres services d'aide psycho-sociale ( Centre Anti-Poison, SOS femmes, etc.). L'application de ce système se justifie puisque les

appels se produisent à toute heure (cfr. enquête sur les appelants de la deuxième partie). Par ailleurs, le service ne peut contraindre des appelants en crise, des noctambules, des travailleurs nocturnes... à téléphoner aux heures précises de bureau et donc de les obliger à patienter jusqu'à leur faire perdre toute envie d'appeler. Cependant, la permanence de nuit pose des problèmes quand elle devient le terrain privilégié d'insomniaques gagnés par l'ennui, des habitués appelant en signe d'amitié et qui encombrant les lignes. Il ne s'agit pas tant de rejeter d'office telle ou telle catégorie d'appelants, que de tenir compte de critères comme la durée de l'appel, ses motifs, l'utilité ou non de le reporter à plus tard, le degré d'urgence... etc.

Il appartient pourtant au seul jugement de l'écoutant de choisir d'écouter n'importe qui à n'importe quel moment, à n'importe quelle condition. Dans ce contexte il est évident que le travail de l'écoutant est d'une nature très stressante aussi bien physiquement que psychiquement; pour cette raison nous pensons qu'il est essentiel de faire un travail de formation personnelle dans le cadre de la formation et de la formation continue.

### **Comment sont organisées les permanences?**

Les permanences sont assurées par une équipe de écoutants bénévoles,(variable selon les centres), qui se relaient et se partagent mensuellement la tâche grâce à un système d'horaire à la fois stable et souple.

Le contrat d'engagement prévoit un minimum de 22 heures, à répartir sur un mois, y compris la formation permanente, la supervision et une nuit par mois. Cette exigence peut néanmoins se négocier avec la responsable chargée d'établir les horaires, en fonction des circonstances ( famille, congés, vacances, etc).

Des modifications horaires sont souvent demandées sous la forme suivante: réduction ou concentration des heures, exemption de nuit, etc...

Il arrive aussi que pour de multiples raisons (famille, santé, changement de travail, etc.), l'écoutant suspende provisoirement ses permanences.

A toutes ces difficultés s'ajoutent celles des oublis, des retards, des empêchements de dernière minute, des demandes de remplacement.

Quand il n'y a pas d'écoutants pour assurer certaines heures de permanence, plusieurs solutions sont envisagées: une permutation entre deux écoutants; un écoutant fait un remplacement en supplément de son horaire et, en dernier recours, s'il n'y a pas d'écoutants disponibles, l'appel est dévié sur un autre centre de T.E.

La plupart des écoutants, environ 55 %, exercent une profession ou sont des étudiants. Ceux-ci prennent de préférence les permanences le soir, la nuit ou les jours fériés; ce qui explique

qu'une majorité de bénévoles du jour sont surtout de femmes, sans profession. Nous avons observé, dans quelques centres (Murcie, Badajoz, Madrid, Alicante), qu'un des objectifs des ces centres concernant les permanences, est de dédoubler le plus souvent possible l'écoute. Cet objectif n'est pas encore entièrement réalisé faute d'effectifs suffisants.

Fréquemment, pendant la nuit et pendant plusieurs heures des jours fériés et de la journée, un seul écoutant est présent. Cette situation pose des problèmes lorsque l'écoutant est confronté à plusieurs appels simultanés et rapprochés ou encore lorsqu'un appel survient lors d'un entretien.

Dans ce cas, plusieurs techniques sont utilisées, bien que toutes comportent un certain nombre d'inconvénients, par exemple:

- l'écoutant bloque une des deux lignes existantes.
- l'écoutant décroche à tous les appels même s'il n'y donne pas suite faute de temps (solution qui me semble la moins efficace, car pour chaque personne le problème est unique et grave).
- l'écoutant décroche le téléphone et quand quelqu'un téléphone, la ligne est occupée.

A côté de ces problèmes téléphoniques auxquels doit se heurter l'écoutant, s'ajoutent les difficultés des appels interminables et des communications perturbées et quasi inaudibles. La situation se complique encore lorsque des appelants refusent de raccrocher ou veulent être écoutés à tout prix dans les détails, à première vue minimales selon l'écoutant. Tous ces problèmes accroissent le stress de ce dernier.

### 1.2.7. Les Amis des T.E. (A.M.I.T.E.S.)

Comme nous l'avons dit lorsque nous avons abordé les statuts, la sensibilisation de la société à travers toutes sortes de moyens de communication a été l'un des principaux objectifs de l'Association Espagnole des Téléphones de l'Espérance (A.S.E.T.E.S.).

En 1976 apparaît l'Association A.M.I.T.E.S., qui vient s'ajouter à la précédente et dont la tâche serait de travailler dans le domaine social.

Il serait, en effet impensable d'envisager une action sociale directe de la part du T.E. en absence des groupes de volontaires, dont chaque membre travaille en fonction de ses possibilités et de ses disponibilités ainsi que de ses capacités pour aider ses proches.

A.M.I.T.E.S. offre plusieurs façons de travailler et plusieurs systèmes de collaboration qui s'adaptent aux possibilités de chaque ami des T.E. Leurs activités comprennent une certaine réflexion à travers des cours, conférences, ainsi que la création d'autres équipes régionales de volontaires, afin de créer un vrai réseau dans un but plus important qui est d'élargir la base sociale des T.E. sans laquelle l'avenir d'une association n'est pas envisageable.

### 1.2.8. Le Magazine: Société/Famille

L'essor donné par les moyens de communication a été canalisé d'une façon permanente à travers du magazine d'A.S.E.T.E.S.: **Société/Famille**. Cette revue s'est occupée durant ses 12 ans d'existence, des conflits humains et des situations de marginalisation détectées par les T.E. dans le but de favoriser la prise de conscience et l'éducation des gens en général. Cette revue est destinée, principalement, aux amis de T.E., et grâce au prix de la souscription, les T.E. peuvent continuer leur labeur. Pourtant le public concerné est très vaste, car il inclut toute la population.

## DEUXIEME PARTIE

### COMPTE RENDU DE DEUX ENQUETES:

- L'UNE SUR LES "APPELANTS" et

- L'AUTRE SUR LES "ECOUTANTS"

## 2. ENQUETE SUR LES APPELANTS

### Introduction

#### 2.1. METHODOLOGIE

- 2.1.1. Les objectifs de l'enquête
- 2.1.2. Définition de l'objet de l'enquête
- 2.1.3. Le choix de l'instrument d'investigation
- 2.1.4. Traduction des objectifs et délimitation de
- 2.1.5. Moment de l'enquête
- 2.1.6. La pré-enquête
- 2.1.7. Mode de distribution du questionnaire
- 2.1.8. Présentation du questionnaire final
- 2.1.9. Le dépouillement

#### 2.1.2. QUELQUES RESULTATS DE L'ENQUETE

- 2.1.2.1. Le sexe
- 2.1.2.2. L'âge
- 2.1.2.3. L'âge et sexe des personnes qui appellent à T.E.
- 2.1.2.4. L'état civil
- 2.1.2.5. Le sexe et l'état civil
- 2.1.2.6. La présentation du problème de l'appelant
- 2.1.2.7. L'attitude de l'appelant dans la manière de présenter le problème
- 2.1.2.8. La demande des appelants
- 2.1.2.9. Les appels à T.E. pendant une année et selon les heures
- 2.1.2.10. Problèmes que présentent les appelants
- 2.1.2.11. La réponse de l'appelant à l'aide offerte par les écoutants.

## Introduction à la deuxième partie

Nous connaissons déjà le contexte dans laquelle va être mis sur pied une formation. Nous allons maintenant nous consacrer au but de cette formation: répondre à la demande et aux problèmes présentés par les appelants. Afin de connaître les problèmes des appelants nous avons procédé à une enquête que nous allons présenter.

Nous nous sommes ensuite posés la question de savoir si les écoutants reçoivent une formation adéquate pour leur mission. Pour répondre à cette question nous avons observé et consulté les répondants directs des appelants, c'est-à-dire, les écoutants de T.E. Les résultats de cette enquête sont présentés dans la deuxième section de ce chapitre.

## 2. ENQUETE SUR LES APPELANTS

### Introduction

Dans cette partie, où il est question de faire l'analyse des activités de T.E., nous nous devons tout d'abord d'examiner les statistiques tant au point de vue des chiffres que des courbes représentatives des volumes des appels. La lecture - prudente certes - de ceci nous permettra de répondre à la question: qu'attendent ceux qui appellent un service de T.E.? Il est bien entendu que pour cette question, il n'est pas possible de cerner de très près la personnalité des personnes qui appellent car elles restent anonymes; nous ne pourrons donc jamais savoir ce qu'elles sont. Il sera aussi difficile d'être très précis quant à la demande exacte qu'elles formulent, leur conversation étant garantie par le secret professionnel - secret qu'il n'est pas question de trahir sans porter atteinte au droit le plus élémentaire de ceux qui appellent et, en même temps, entamer la confiance et le respect du service. Lorsque nous serons amenés à prendre un exemple d'appel reçu par le service, cet appel sera un de ceux dont il est fait mention dans un des bulletins du service, sachant en même temps que ces "compte-rendus" ont été maquillés pour préserver l'anonymat.

## 2.1. METHODOLOGIE

### 2.1.1. Les objectifs de l'enquête

D'après nos observations lors de visites faites dans les Centres T.E., les différents problèmes présentés par les appelants sont tellement variés et parfois difficiles, qu'il nous est apparu que l'aide offerte pouvait être améliorée. Nous avons donc pensé qu'il était nécessaire de mettre sur pied un programme de formation pour les écoutants plus adéquat que la formation existante. Il nous a semblé utile, pour l'élaboration de cette formation, de mieux connaître les appelants, sur une base plus large que notre expérience directe en tant qu'écoutant.

L'enquête sur les appelants a été entreprise en vue de plusieurs objectifs:

1. pour une meilleure organisation interne des Centres (exemple: nombre d'appels sur les 24 h.).
2. pour les statistiques sociales concernant le rôle joué par T.E. et aussi pour des comparaisons avec des données d'autres pays.
3. pour mieux connaître les appelants et intégrer les informations recueillies dans un programme de formation.

## 2.1.2. Définition de l'objet de l'enquête

L'enquête porte sur l'ensemble des appels à T.E. enregistrés pendant l'année 1985.

L'enquête vise à répondre principalement à quatre types de questions:

- a) qui sont les appelants?
- b) quelles sont les demandes et problèmes qu'ils présentent à T.E.?
- c) l'appelant reçoit-il une aide satisfaisante à T.E. ?
- d) comment l'appelant présente-t-il son problème ou sa demande à T.E.?

## 2.1.3. Le choix de l'instrument d'investigation

Notre choix de la technique d'enquête fut dicté par deux impératifs que nous voulions suivre: celui de respecter l'anonymat (comme nous le savons c'est une des exigences de T.E.) et celui de rassembler plusieurs données quantitatives sur l'ensemble de la population qui téléphone à T.E. A cet effet nous

avons utilisé un questionnaire écrit avec des cases, formule qui permettait aux écoutants de le remplir facilement, en recevant la garantie de la plus grande discrétion, de par la procédure employée et par le traitement global des données.

Cette instrument nous semblait également bien adapté pour saisir l'identité des appelants et leurs problèmes.

Ajoutons que les conditions de l'enquête prédisposaient favorablement les écoutants et les encourageaient ainsi à la plus large participation possible.

#### **2.1.4. Traduction des objectifs et délimitation de l'objet de la recherche**

Les objectifs spécifiques de l'enquête, visant à recueillir quelques données sur l'identité et les opinions des appelants concernant un certain nombre de points, dans le but d'éclairer l'organisation elle-même, peuvent être précisés de la façon suivante:

Nous nous soucions d'abord de dresser un bref profil de l'appelant à travers les questions suivantes:

- \* quelle est la proportion d'hommes et de femmes parmi les appelants?
- \* dans quelle tranche d'âge se situent-ils?
- \* quel est leur état civil?
- \* quelle est leur demande ou problème?
- \* quand la crise a-t-elle débuté?
- \* quelle est la manière de présenter sa demande ou son

problème?

\* quel est le paralangage employé?

\* quelle a été l'aide offerte et la façon de répondre à l'appelant?

\* quels jours de la semaine et à quelles heures téléphonent-ils le plus souvent?

### 2.1.5. Moment du questionnaire

**Date de l'enquête:** du 1 janvier au 31 décembre 1985.

**Nombre d'appels pendant l'année 1985:** 26.374.

**Population:** L'enquête, comme nous l'avons dit plus haut s'adresse à tous les écoutants de dix centres de T.E. qui devront remplir le questionnaire pour tout appel, c'est-à-dire, plus ou moins à 160 bénévoles écoutants, qui sont les collaborateurs actifs au moment du sondage.

### 2.1.6. La pré-enquête

Un projet de questionnaire a été expérimenté auprès de 10 centres et pendant un mois (le mois de novembre de 1984). Tous les écoutants, ont reçu le même questionnaire accompagné des mêmes consignes explicatives du questionnaire.

Ce pré-test - analysé pendant le mois de décembre de

1984 - a abouti à améliorer le projet par une série de modifications ayant trait à la formulation des questions, à la précision du vocabulaire, au type de questions et à leur nombre, à la valeur de certaines questions et enfin à la présentation générale du questionnaire.

Le questionnaire ainsi construit permettait-il de mesurer le portrait des personnes qui appellent à T.E.?

Afin d'améliorer la pertinence du questionnaire, nous avons utilisé la méthode des experts. Il a été soumis à un groupe d'experts provenant de deux secteurs: Directeurs des Centres de T.E. et psychologues et sociologues qui sont collaborateurs de T.E. et qui travaillent à l'Université et en Clinique. Lors d'une séance commune les experts nous ont fait des remarques judicieuses quant à la formulation des items, et ils nous ont suggéré un certain nombre de modifications.

### **2.1.7. Mode de distribution du questionnaire**

Pour assurer la collaboration d'un maximum de personnes, à l'enquête, le questionnaire a été distribué, présenté et expliqué par le directeur de chacun de dix centres de T.E..

Cette présentation avait comme avantage de contacter directement les écoutants qui allaient remplir le questionnaire et leur permettait ainsi d'avoir accès à une information plus personnalisée.

### 2.1.8. Présentation du questionnaire final

Le questionnaire final est présenté en Annexe I.

Les autres consignes comme dans le point ci-dessus.

### 2.1.9. Le dépouillement

Le taux de participation des écoutants à l'enquête est appréciable. Dans l'ensemble, les questionnaires ont été remplis de manière satisfaisante, sauf dans certains cas où on ne savait pas si l'appelant parlait de lui-même ou d'un tiers; il en est de même pour ce qui est du sentiment de l'écoutant, car ceci exigeait de lui une implication personnelle.

Toutes les fiches-questionnaires devaient être envoyées par chaque centre de T.E. au Centre national de Madrid où se trouve la Direction nationale de T.E. d'Espagne. Les questionnaires y ont été enregistrés et classés grâce à un programme d'ordinateur ad hoc.

## 2.1.2. QUELQUES RESULTATS DE L'ENQUETE SUR LES APELANTS

### Introduction

En fonction de notre travail - la formation initiale des écoutants - nous avons sélectionné les résultats de l'enquête qui nous semblaient être les plus pertinents pour la formation des écoutants. Ces résultats vont nous donner, d'une part, une vision globale de la population qui téléphone à T.E., ainsi que de leurs problèmes et demandes, et d'autre part, la façon qu'ont les appelants de présenter leur problème ou leur demande.

Les résultats obtenus vont nous permettre de mieux cerner les points sur lesquels il faut, soit améliorer la formation des écoutants, soit mettre sur pied un programme nouveau et bien structuré de formation qui puisse répondre à la demande des appelants.

**Remarque sur les appels.** On considère à T.E. comme appel toute intervention téléphonique qui provoque et propose un entretien ou un dialogue entre une personne du service T.E. (écoutant) et celle qui vient de composer le numéro du centre de T.E. (appelant).

- Nous allons inclure dans les résultats, tous les appels:
- les premiers appels,
  - les appels des habitués,
  - les appels curieux,

- les appels muets,
- les appels de blagueurs, etc.

### 2.1.2.1. Sexe

La répartition des appelants est la suivant:

|        | (%)   |             |
|--------|-------|-------------|
| Hommes | 26,7  |             |
| Femmes | 73,3  |             |
| Total  | 100,0 | Base 26.374 |

La clientèle du téléphone est avant tout féminine. Les études sociologiques nous diront que ce sont les femmes qui sont les plus nombreuses dans les consultations médicales, qui utilisent le plus le téléphone dans la vie courante, qui téléphonent à la radio, qui se rendent chez le psychiatre, le psychanalyste ou le psychothérapeute, dans les salles de consultation des prêtres et dans les dynamiques de groupe. Le fait que la femme soit moins employée que l'homme est un élément à considérer puisqu'il facilite ce type de relations, (GALLEGO D. 1983).

### 2.1.2.2. Age

| Age             | (en %) |
|-----------------|--------|
| Moins de 12 ans | 0,2    |
| De 12 à 17      | 5,6    |
| De 18 à 24      | 14,3   |
| De 25 à 34      | 20,1   |
| De 35 à 44      | 27,9   |
| De 45 à 54      | 21,3   |
| De 55 à 64      | 7,0    |
| De 65 à 74      | 2,8    |
| Plus de 74      | 0,7    |
| <hr/>           |        |
| Total           | 100,0  |

Le fait que le plus grand nombre d'appels concerne les tranches d'âge de 25 à 54 ans répond au moment de la vie où augmentent les responsabilités (travail, famille, etc); en plus des problèmes personnels, c'est l'âge où convergent les problèmes des plus jeunes et des parents devenus plus âgés.

### 2.1.2.3. Age et sexe des personnes qui appellent à T.E..

#### Age et sexe (en %)

|                 | Homme | Femme  |
|-----------------|-------|--------|
| Moins de 12 ans | 0,3   | 0,1    |
| De 12 à 17      | 4,4   | 6,1    |
| De 18 à 24      | 19,0  | 12,6   |
| De 25 à 34      | 22,2  | 19,3   |
| De 35 à 44      | 25,2  | 28,9   |
| De 45 à 54      | 19,7  | 21,9   |
| De 55 à 64      | 6,0   | 7,4    |
| De 65 à 74      | 2,4   | 3,0    |
| Plus de 74      | 0,8   | 0,7    |
| Total           | 100,0 | 100,0  |
| Base            | 7042  | 19.332 |

Il n'y a pas de différence bien nette entre hommes et femmes par rapport aux classes d'âge.

La tranche d'âge la plus nombreuse qui téléphone à T.E. se situe, aussi bien pour les hommes que pour les femmes entre 18 et 54 ans.

Les motivations sont entre autres les suivantes:

Chez les hommes les problèmes les plus fréquents sont: la solitude (22,6 %), les problèmes sexuels (17,7%), la santé psychique (12,5%), l'information (10 %), les difficultés du couple (8,9%) et la santé physique (4,6%), ...

Nous observons chez les femmes que la solitude reste le motif dominant des appels (34,9 %); viennent ensuite les

problèmes de santé psychique (18,5 %), les difficultés de couple (12,6 %), de santé physique (12,5 %), l'information (7,6 %) et les relations parents-enfants (6,5 %)...

Le problème de la solitude est plus souvent évoqué par les femmes que par les hommes (différence de 12,3%), alors que les problèmes sexuels sont plus fréquemment l'objet des appels chez les hommes (différence de 15,2 %).

Les différences pour certains problèmes (suicides, alcools, drogues...) sont minimes.

#### 2.1.2.4. L'Etat civil

|                    | %      |
|--------------------|--------|
| Mariés             | 55,6   |
| Célibataires       | 34,0   |
| Veufs/veuves       | 5,0    |
| Séparés/divorcés   | 4,8    |
| Couples non mariés | 0,6    |
| Total              | 100,0  |
| Base               | 26.374 |

Plus de la moitié des personnes qui téléphonent est mariée et un tiers est célibataire. Cela est dû, comme nous l'avons signalé, au fait que ce sont les femmes mariées qui téléphonent à T.E. Les motivations communes d'appels les plus fréquentes pour toutes les catégories d'âge peuvent se classer par ordre décroissant comme suit: la solitude, les difficultés

relationnelles, la santé psychique et physique.

#### 2.1.2.5. Sexe et état civil

|                   |      | %                 |      |
|-------------------|------|-------------------|------|
| Homme             |      | Femme             |      |
| Célibat.          | 46,1 | Célibat.          | 29,6 |
| Marié.            | 46,2 | Marié             | 59,1 |
| Veuf.             | 2,7  | Veuve             | 5,8  |
| Séparé/divorcé.   | 4,6  | Séparé/divorcé    | 4,8  |
| Couple non légale | 0,4  | Couple non légale | 0,7  |

Pour chaque femme célibataire qui s'adresse aux T.E. il y en a deux mariées qui téléphonent. Dans le cas des hommes le pourcentage des mariés et des célibataires est sensiblement le même. Cela voudrait-il dire que la vie de marié est plus problématique pour la femme que pour l'homme? Nous pensons que la réponse doit être affirmative. La femme mariée est confrontée aux problèmes des enfants et du mari ce qui peut la conduire à rechercher de l'aide extrafamiliale lorsque dans son milieu personnel (famille, amis, ...) elle ne trouve pas l'appui et les conseils nécessaires.

## 2.1.2.6. Présentation du Problème de l'Appelant

### Présentation du problème

|                         | Pourcentage |
|-------------------------|-------------|
| Directement             | 82,2        |
| De manière indirecte    | 7,5         |
| Soupir et présentation  | 3,0         |
| Silence et présentation | 0,9         |
| Raccroche et rappelle   | 0,2         |
| En troisième personne   | 0,2         |
| Total                   | 100,0       |
| Base                    | 26.374      |

La très grande majorité des appelants présente le problème comme étant le leur.

### 2.1.2.7. L'attitude de l'appelant dans la façon de présenter le problème

|                    | Pourcentage |
|--------------------|-------------|
| Angoissé           | 35,40       |
| Désorienté         | 17,70       |
| Avec confiance     | 40,40       |
| Avec méfiance      | 1,20        |
| Impératif,agressif | 1,00        |
| Ironique           | 0,50        |
| "Hystérique"       | 2,00        |
| Sans spécification | 1,80        |
| Total              | 100         |
| Base               | 26.374      |

Plus de la moitié des appels proviennent de personnes en crise.

Nous n'allons pas nous étendre sur la théorie de la crise. Nous allons seulement faire quelques remarques à propos des effets de la crise sur la relation.

Ce qu'on appelle "crise" marque fortement de son empreinte la "relation faible". C'est une situation dans laquelle nous n'avons plus le choix de l'action. Et, à T.E., on est convaincu: "tertium datur" (il y a une troisième possibilité). En tout cas celle-ci: le téléphone. Une crise est un conflit insoluble et intolérable entre l'anxiété et le désir. Désir que les choses restent inchangées; anxiété parce qu'elles ne le restent pas. Désir que demain tout aille de nouveau bien, anxiété à l'idée que les choses puissent ne jamais se rétablir. Il y a une nécessité objective de faire quelque chose et une impossibilité subjective de la réaliser.

C'est pourquoi on se tourne, et tout de suite, vers quelqu'un d'autre. Le devenir est bloqué, le flux de la vie coupé.

On admet trop souvent qu'il n'y a qu'une attitude correcte en réponse à une crise, à savoir écouter. Nous nous disons souvent que cette écoute devient notre "vache sacrée". Certes, écouter est fondamental dans tout bon contact entre personnes. Certes, savoir écouter est notre point de départ, et c'est une tâche très particulière. C'est vrai que le téléphone ne nous donne pas d'autre choix que d'écouter. Mais l'idée psychologique la plus élémentaire demande que l'on distingue entre plusieurs formes d'écoute: présence attentive, minimum de stimulation, écoute sélective avec renvoi en miroir du contenu, renvoi en miroir des sentiments, paraphrase, récapitulation et mise en ordre. Sans parler de l'interprétation, de l'élucidation, et de quelque chose de plus personnel qui est mon apport à moi (nous parlons en effet d'une écoute qui soit personnalisée et créative). De toute manière, on ne peut se permettre de dire qu'il n'y aurait qu'une réponse valable aux si nombreuses variétés de crises qui font partie de notre existence humaine. Voilà qui semble important pour la formation des écoutants.

### 2.1.2.8. La demande des appelants

#### Demande de l'appelant

|  | Pourcentage |
|--|-------------|
| Recherche d'un spécialiste (face à face )  | 24,8        |
| Assistance à domicile (aller chez lui)   | 1,1         |
| Solution immédiate à son problème (ici et maintenant)                                | 9,9         |
| Sans spécification concrète (il ne sait pas exactement)                              | 6,3         |
| Ecouter et parler de son problème à quelqu'un  | 5,3         |
| Information (des renseignements sur de multiples questions bien précises et neutres) | 15,0        |
| Orientation (face à un problème, une demande d'aide, de conseil...)                  | 37,6        |
| Total  | 100,00      |
| Base   | 26.374      |

Plus de 60 % des appelants demandent conseil et/au aide pour un problème, soit par un spécialiste, soit par l'écouter.

Ce qui importe, c'est "une conversation qui soit à la fois aidante et respectueuse de la liberté de l'appelant". Certes, il y a d'autres moyens de respecter la liberté de quelqu'un que l'écouter. Mais, en ce qui nous concerne, voici les trois facteurs dont dépend ce que nous pouvons apporter: notre propre personnalité, le type de crise dont il s'agit, et la situation de l'appelant, suivant qu'il "ne sache plus à qui se vouer" ou qu'il soit quelqu'un qui a besoin d'un changement réel dans sa vie, ou encore qu'il souhaite partager avec nous. Ce sont ces facteurs qui, à notre avis, permettent de décider de la validité de cette loi, souvent

citée, suivant laquelle nous devrions nous limiter au "ici et maintenant", et viser à rétablir aussitôt que possible la situation d'avant la crise. Alors que la crise plonge peut-être ses racines dans le passé; alors qu'elle peut (précisément parce qu'elle fait partie de la vie) ouvrir la voie à un nouveau, plus profond sentiment de la vie. Souvent elle a le caractère d'une révélation; et elle peut apparaître comme, manifestement, une accession à ce qui, jusque-là, était inconnu et latent, et demande maintenant à vivre, d'où la demande directe d'aborder son problème avec un spécialiste.

Cependant nous avons constaté que si l'écouter pratique une bonne écoute (avec empathie, respect, authenticité...) il peut résoudre certaines demandes ou problèmes pour lesquels l'appelant sollicite un spécialiste.

### 2.1.2.9. Appels à T.E. pendant une année et selon les heures

|       | N      | Pourcentage |              | Appels |
|-------|--------|-------------|--------------|--------|
| 0h.   | 633    | 2,4         |              |        |
| 1h.   | 527    | 2,0         |              |        |
| 2h.   | 396    | 1,5         | Petit matin  | 2.506  |
| 3h.   | 343    | 1,3         |              |        |
| 4h.   | 264    | 1,0         |              |        |
| 5h.   | 132    | 0,5         |              |        |
| 6h.   | 79     | 0,3         |              |        |
| 7h.   | 132    | 0,5         |              |        |
| <hr/> |        |             |              |        |
| 8h.   | 237    | 0,9         |              |        |
| 9h.   | 1.081  | 4,1         |              |        |
| 10h.  | 2.426  | 9,2         | Matinées     | 10.418 |
| 11h.  | 2.506  | 9,5         |              |        |
| 12h.  | 2.506  | 9,5         |              |        |
| 13h.  | 1.662  | 6,3         |              |        |
| <hr/> |        |             |              |        |
| 14h.  | 544    | 2,1         | Midi         |        |
| 15h.  | 844    | 3,2         | 5,3 %        | 1.398  |
| <hr/> |        |             |              |        |
| 16h.  | 1.609  | 6,1         |              |        |
| 17h.  | 1.925  | 7,3         | Après-midi   | 7.490  |
| 18h.  | 2.004  | 7,6         |              |        |
| 19h.  | 1.952  | 7,4         | 28,4 %       |        |
| <hr/> |        |             |              |        |
| 20h.  | 1.556  | 5,9         |              |        |
| 21h.  | 1.213  | 4,6         | Soir et nuit | 4.562  |
| 22h.  | 923    | 3,5         |              |        |
| 23h.  | 870    | 3,3         | 17,3 %       |        |
| <hr/> |        |             |              |        |
| Total | 26.374 | 100,0       |              |        |

Les appels sont relativement constants tout au long de

l'année. Le niveau optimal de ceux-ci est atteint au mois de décembre. Les appels des mois de juin et septembre sont plus fréquents que la moyenne enregistrée pour les autres mois. On peut attribuer ces hausses à l'influence de facteurs externes tels que la période des fêtes, le temps des vacances, etc.

Les appels se répartissent de façon régulière les jours de la semaine, avec cependant une légère pointe le mercredi et une sensible diminution les jours fériés car les personnes sont moins seules à la maison. Le faible nombre d'appels du lundi, par rapport aux autres jours de la semaine, nous incite à penser qu'après le "repos hebdomadaire" l'acuité et l'urgence de certains problèmes, de maintes demandes s'estompent. Il y a aussi peut-être la fatigue consécutive aux jours fériés qui semble paralyser - "ou du moins rendre amorphes" - de nombreux appelants.

En fonction des heures de la semaine, on remarque que le nombre d'appels augmente régulièrement à partir de 9 h. jusqu'à midi et diminue par la suite. Aussi l'après-midi à partir de 16 heures jusqu'à 20 h.. Ce sont les heures ou aussi bien les femmes que les hommes ont le plus de possibilités d'appeler sans être dérangés par autre membre de la famille

2.1.2.10. Problèmes que présentent les appelants  
(pourcentage sur la totalité des appels)

|  |        |
|--|--------|
| Sens de l'existence                      | 1,1    |
| Solitude, incommunication                | 4,4    |
| Crise psychique                          | 5,1    |
| Depression                               | 6,0    |
| Crise du couple                          | 11,8   |
| Crise de la famille                      | 21,1   |
| Problèmes sentimentaux                   | 5,8    |
| Mère célibataire                         | 1,8    |
| Alcoolisme                               | 1,7    |
| Toxicomanies                             | 0,9    |
| Problèmes sexuels                        | 1,5    |
| Problèmes sociaux                        | 3,5    |
| Problèmes éthico-moraux                  | 0,9    |
| Séparation ou divorce                    | 4,5    |
| Problèmes juridiques                     | 6,3    |
| Suicides                                 | 1,3    |
| Avortement.                              | 0,2    |
| Bon samaritain                           | 7,1    |
| Recrudescence de la crise                | 10,0   |
| Problèmes de l'enfant et de l'adolescent | 0,9    |
| Viol                                     | 0,1    |
| Insomnie                                 | 0,5    |
| Manque d'information                     | 2,9    |
| Autres problèmes                         | 0,7    |
| <hr/>                                    |        |
| Total                                    | 100,0  |
| Base                                     | 26.374 |

Plus de la moitié des appels concernent des problèmes de type plus spécifiquement psychologiques (les 7 premières catégories).

C'est dans les entretiens de relations humaines que le service trouve sa véritable raison d'être. Ce n'est pas seulement

dans ce domaine de questions, qu'il répond à sa vocation, car les problèmes personnels peuvent, et sont aussi considérés comme étant de son ressort. C'est dans ces questions, plus particulièrement, que se situent la plupart des appels reçus par le service. Leur volume dans le nombre des premiers appels est considérable, il est grosso modo de l'ordre de 33 %.

Cette statistique nous renseigne sur les problèmes les plus fréquents des appelants et cela est important pour la formation continue des écoutants.

### 2.1.2.11. La réponse de l'appelant à l'aide offerte par les écoutants.

|                    | Accepte | Accepte avec dif. | N'accepte pas | Total | Base  |
|--------------------|---------|-------------------|---------------|-------|-------|
| Sens de l'exist.   | 88,3    | 7,8               | 3,9           | 100   | 290   |
| Solitude, Incom.   | 94,0    | 4,9               | 1,1           | 100   | 1160  |
| Crise psychique    | 88,7    | 6,5               | 4,8           | 100   | 1345  |
| Dépression         | 93,4    | 5,1               | 1,5           | 100   | 1582  |
| Crise du couple    | 94,3    | 3,7               | 2,0           | 100   | 3112  |
| Crise de la famil. | 94,6    | 4,4               | 1,0           | 100   | 5565  |
| Problèmes sent.    | 94,3    | 4,6               | 1,1           | 100   | 1530  |
| Mère célibat.      | 92,3    | 5,0               | 2,7           | 100   | 475   |
| Alcoolisme         | 84,4    | 9,4               | 6,2           | 100   | 448   |
| Toxicomanies       | 84,4    | 11,4              | 4,2           | 100   | 237   |
| Problèmes sex.     | 85,5    | 7,4               | 7,1           | 100   | 396   |
| Problèmes soc.     | 89,0    | 7,4               | 3,6           | 100   | 923   |
| Problèmes éthiq.   | 94,7    | 3,3               | 2,0           | 100   | 237   |
| Séparation/divorc. | 98,5    | 1,1               | 0,4           | 100   | 1187  |
| Problèmes jurid.   | 96,7    | 2,5               | 0,8           | 100   | 1663  |
| Suicides           | 81,0    | 13,1              | 5,9           | 100   | 343   |
| Avortement.        | 77,4    | 9,4               | 13,2          | 100   | 53    |
| Bon samaritain.    | 96,5    | 2,6               | 0,9           | 100   | 1846  |
| Récrud.crise.      | 92,7    | 5,0               | 2,3           | 100   | 2637  |
| Probl.enf/adoles.  | 87,6    | 9,7               | 2,7           | 100   | 237   |
| Viol.              | 80,8    | 11,5              | 7,7           | 100   | 26    |
| Insomnie           | 91,7    | 4,5               | 3,8           | 100   | 132   |
| Manque d'inf.      | 96,1    | 2,7               | 1,2           | 100   | 765   |
| Autres probl.      | 87,7    | 9,7               | 2,6           | 100   | 185   |
| % moyen            | 93,4    | 4,7               | 1,9           | 100,0 | 26374 |

Une grande majorité accepte l'aide offerte par les écoutants du T.E. Seulement 6,0 % ne l'acceptent pas. Nous sommes cependant sceptiques sur cette statistique et pensons qu'elle est peu fiable.

**En résumé nous pouvons dire que:**

- les 3/4 des appels émanent des femmes,
- 83 % sont des personnes de 18 à 54 ans,
- 2 sur 3 des appelantes sont des femmes mariées,
- plus de la moitié des appels sont dus à des personnes angoissées ou désorientées,
- plus de 60 % des personnes demandent conseil et aide pour leur problème,
- plus de 50 % des appels concernent des problèmes plus spécifiquement psychologiques.

**Remarque finale:** la plupart des chiffres cités sont à prendre avec réserve, compte-tenu du fait que la détermination, soit de la fréquence des appels, soit de l'âge, soit du cadre de vie... est parfois difficile à établir. En effet, la rotation des écoutants, le manque d'informations éventuels dû à l'appelant ou à l'écoutant et surtout le respect de l'anonymat, font que le classement selon les critères retenus dépend presque toujours de l'appréciation de l'écoutant. C'est à lui qu'il incombe de préciser la nature de l'appel; ce qui n'est pas toujours chose facile vu la confusion de certains appels, leur caractère émotionnel et l'imprécision des mots-codes utilisés.

Le sondage statistique que nous avons présenté, a seulement pour but de montrer, de manière globale, le type de problèmes présentés et la façon de le faire afin de rendre la formation de l'écoutant plus pertinente.

Nous nous sommes heurtés à la difficulté de constater que T.E., et les services d'IFOTES en général, ont très peu de renseignements précis sur les appels. La récolte de tels éléments supposerait une volonté d'engranger qui risquerait d'interférer sur l'attitude d'écoute. La "non-directivité" risquerait de se transformer en investigation, en désir d'enquêter. Pour ne pas prendre ce risque, T.E. refuse d'approfondir systématiquement le contenu des appels.

Un tel refus traduit aussi une certaine conception du rôle social et plus particulièrement de la relation de T.E. au savoir, et aussi la volonté de se démarquer de tout service en recherche d'efficacité.

Les appels enregistrés à T.E. sont l'expression brute d'un ensemble de situations qui relèvent d'un malaise aux racines multiples, beaucoup plus que d'un dysfonctionnement particulier. Leur analyse nous renvoie à l'environnement social dont l'équilibre menacé ou détruit transforme les individus en appelants potentiels. Ce qui, dans l'immédiateté de l'appel, n'est qu'un problème personnel et affectif, devient alors l'effet d'une situation sociale. Alors que les écoutants sont témoins de drames personnels, l'analyse des appels dévoile une dimension sociale importante.

Cette constatation nous invite à chercher dans l'environnement social les phénomènes susceptibles de rendre compte du fait massif des appels, lui-même significatif d'une désintégration ou d'une rupture du tissu social.

L'enquête sur les problèmes évoqués au cours des appels, l'analyse de leur fréquence d'apparition ou la recherche de relations entre eux n'apportent guère d'éléments déterminants et

spécifiques. Ils soulignent tous l'importance de ce fait social que constituent les appels. Plus que son contenu qui reste diffus et imprécis, c'est le fait lui-même qui interroge et surprend. Il s'explique en partie par la décomposition du tissu urbain, par la rupture du réseaux traditionnels de communication et par la mobilité géographique des citadins.

## 2.2. ENQUETE SUR LES ECOUTANTS BENEVOLES

### Introduction

#### 2.2.1. METHODOLOGIE

- 2.2.1.1. Les objectifs de l'enquête
- 2.2.1.2. Définition de l'objet de l'enquête
- 2.2.1.3. Le choix de l'instrument d'investigation
- 2.2.1.4. Traduction des objectifs et délimitation
- 2.2.1.5. Elaboration du questionnaire
- 2.2.1.6. La pré-enquête
- 2.2.1.7. Mode de distribution du questionnaire
- 2.2.1.8. Présentation du questionnaire final
- 2.2.1.9. Le dépouillement
- 2.2.1.10 Lecture technique du questionnaire

#### 2.2.2. QUELQUES RESULTATS DE L'ENQUETE

- 2.2.2.1. Sexe des écoutants
  - 2.2.2.2. L'âge des écoutants
  - 2.2.2.3. L'état civil
  - 2.2.2.4. Le cadre de vie
  - 2.2.2.5. Le nombre d'enfants
  - 2.2.2.6. Le niveau d'études
  - 2.2.2.7. Avez-vous suivi une formation?
  - 2.2.2.8. Profession
  - 2.2.2.9. Les motivations
  - 2.2.2.10. Les motivations actuelles
  - 2.2.2.11. Les raisons du choix de T.E.
  - 2.2.2.12. Les qualités les plus importantes
  - 2.2.2.13. Le projet face à l'appelant
  - 2.2.2.14. Les types d'appels difficiles
  - 2.2.2.15. La formation de base
- Conclusion

#### 2.2.3. Constats et interpellation

## 2.2. ENQUETE SUR LES ECOUTANTS BENEVOLES

### Introduction

C'est au double titre d'auteur de ce travail de thèse et de bénévole, que nous nous sommes posé une série de questions sur l'identité et la personnalité de l'écoutant, sur ses motivations explicites de départ et celles de son engagement actuel, sur la formation reçue avant et après être entré à T.E. et sur l'image qu'il se fait de son rôle face à l'écoute et les difficultés rencontrées dans les appels et, enfin, sur l'opinion qu'il se fait de l'organisation.

Pour assurer la collaboration d'un maximum de personnes à l'enquête, le questionnaire fut distribué et présenté dans quelques groupes d'écoutants. Cette présentation avait comme avantage de contacter directement les bénévoles et permettait ainsi d'avoir accès à une information plus personnalisée.

Lors de ces rencontres, les aspects suivants furent mis en évidence: les objectifs de l'enquête, son utilité, sa procédure (des explications très concrètes avec des exemples sur le mode d'emploi) et les conditions dans lesquelles celle-ci était réalisée (anonymat, réalisation par les bénévoles, appui moral des directeurs et d'autres permanents).

Les questionnaires furent distribués par fois en main propre, par fois par la poste.

Dans l'ensemble, les questionnaires furent remplis de manière satisfaisante, sauf pour quelques questions ouvertes qui restèrent sans réponse ou ne donnèrent que des indications sommaires et vagues.

L'enquête a été réalisée en 1985; le taux de participation est appréciable, atteignant 82 %; soit 62 réponses pour 75 questionnaires distribués.

## 2.2.1. METHODOLOGIE

### 2.2.1.1. Les objectifs de l'enquête:

Ce questionnaire envisage principalement deux buts:

Le premier but vise à un constat du travail qui se fait dans le domaine de la formation des écoutants. Recueillir des propositions, des opinions, des attentes, des avis personnels des écoutants par l'intermédiaire des questions et des interviews sera notre second but.

En ce sens, nous avons envisagé le questionnaire comme un temps où chaque écoutant pouvait s'exprimer sur son travail à T.E.

Le second but du questionnaire nous donne aussi un aperçu de ce qui pourrait se faire pour la formation des écoutants.

### 2.2.1.2. Définition de l'objet de l'enquête

L'enquête porte sur un échantillon très représentatif de l'ensemble des écoutants bénévoles de T.E. en l'année 1985.

L'enquête veut répondre principalement à trois types de questions:

- qui est l'écoutant?
- quelle image a-t-il de son rôle d'écoutant?
- quelle formation a-t-il et reçoit-il pour répondre aux appelants?

Nous voulions faire une enquête dans l'intention à la fois de connaître schématiquement l'identité du bénévole et ses opinions sur un certain nombre de questions spécifiques à T.E. Pour ce faire, nous avons sélectionné des thèmes et des questions en fonction d'une hypothèse générale.

En effet, nous nous sommes proposés d'examiner les interactions ou leur absence, existant d'une part entre l'organisation et les appelants, et d'autre part la façon dont les écoutants vivent et conçoivent leur mission.

Nous allons expliciter les différents aspects de ces interactions ou de ces non-interactions.

a) L'appelant ne perçoit l'institution que par le biais des écoutants. Pourtant, il sait qu'il existe une structure qui permet l'existence de la relation personnelle écoutant-appelant, mais il cherche avant tout une "voix" qui finit par lui faire oublier la

présence d'une infrastructure soutenant l'écoute des bénévoles.

b) L'illusion décrite ci-dessus s'inverse chez les appelants chroniques pour qui parfois l'institution passe au premier plan dans les entretiens et le bénévole alors n'apparaît plus que comme le représentant de celle-ci.

c) En dépit de la formation, des règles, de l'encadrement des formateurs, les bénévoles ont la maîtrise de l'intervention par téléphone et se sentent libres de tout contrôle de la part des permanents. Cette indépendance réelle de l'écouter dans sa façon de mener un entretien rend difficile de savoir comment il a intégré la formation reçue.

d) Les écoutants ne sont considérés ni comme des spécialistes "psy", ni comme des techniciens; pourtant, ils reçoivent une formation particulière, animée essentiellement par des psychologues. Les bénévoles peuvent se prévaloir d'une certaine compétence qui influence leur rôle d'écouter et les mène à le considérer autrement que comme une simple écoute d'amateur.

e) Les écoutants n'ont pas une participation réelle dans l'organisation et ne possèdent qu'un pouvoir consultatif. La séparation est donc assez nette entre le pouvoir organisateur et les écoutants. Le centre ne dispose donc pas d'une structure auto-gérée.

f) Les différentes règles du service peuvent être à la fois

considérées comme des limites et des contraintes dans le travail et inversement.

### **2.2.1.3. Le choix de l'instrument d'investigation**

Notre choix de la technique d'enquête fut dicté par deux impératifs: celui de respecter à la lettre la règle de l'anonymat et celui de rassembler plusieurs données quantitatives sur l'ensemble des écoutants. A cet effet, nous avons utilisé un questionnaire écrit, formule qui permettait aux écoutants de s'exprimer librement, en recevant la garantie de la plus grande discrétion.

Cet instrument nous semblait également bien adapté pour saisir l'identité collective des écoutants et leurs tendances par rapport à quelques thèmes-clés.

Ajoutons que les conditions de l'enquête prédisposaient favorablement les écoutants et les encourageaient ainsi à la plus large participation.

### **2.2.1.4. Traduction des objectifs et délimitation de l'objet de la recherche**

Les objectifs de l'enquête peuvent être précisés comme suit:

- Nous nous efforcerons d'abord de dresser un bref profil du bénévole à travers les questions suivantes:

. Quelle est la répartition hommes/femmes?

- . Dans quelle tranche d'âge se situent-ils?
- . Quelle est leur profession?
- . Quel mode de vie mènent-ils?
- . Quel est leur niveau d'études?
- . A quel milieu socio-économique appartiennent-ils?
- . A quel système de valeur philosophico-morale et politique adhèrent-ils?

- Nous nous demanderons ensuite quels sont les mobiles qui les poussent à s'engager à T.E. et quels sont leurs motifs actuels d'y rester.

- Nous nous interrogerons aussi sur l'image que l'écoutant a de son rôle, comment il le conçoit. Et cela à travers quelques thèmes tels que: quelles sont d'après lui les qualités d'un écoutant? Quel est son projet d'écoutant face à l'appelant? Quels sont les types d'appels qui lui créent des difficultés? Et comment réagit-il à ceux-ci?

- Enfin nous nous demanderons comment il évalue et perçoit la formation qu'il reçoit?

### 2.2.1.5. Elaboration du questionnaire

**Population:** l'enquête, comme nous l'avons dit plus haut, s'adresse à un nombre très représentatif d'écoutants de T.E., qui sont collaborateurs actifs au moment du sondage.

Nous nous sommes efforcés de constituer un univers

homogène, en demandant aux directeurs des centres de s'abstenir d'y participer.

Le questionnaire comprend trois types de questions:

a) Des questions dites fermées ou précodées, à choix simple ou multiple, avec parfois un classement par ordre d'importance.

b) Des questions binaires, c'est-à-dire où le choix des réponses se limite à une seule possibilité.

c) Des questions ouvertes. Certaines demandent des informations, d'autres invitent à expliquer le pourquoi du choix.

#### 2.2.1.6. La pré-enquête

Par souci de contrôle de la cohérence du questionnaire, nous avons d'abord fait un projet, expérimenté auprès d'une dizaine de bénévoles ainsi qu'auprès des quelques directeurs des centres. Ceux-ci l'ont présenté au staff afin de le "critiquer" et de recueillir leurs avis.

Ce pré-test a abouti à améliorer le projet par une série de modifications ayant trait à la formulation des questions, à la précision du vocabulaire, au type de questions et à leur nombre, à la valeur de certaines questions et enfin à la présentation générale du questionnaire.

### 2.2.1.7. Mode de distribution du questionnaire

Pour assurer la collaboration d'un maximum de personnes à l'enquête, le questionnaire fut distribué et présenté dans chaque groupe de formation permanente. Cette présentation avait comme avantage de contacter directement les écoutants et leur permettait ainsi d'avoir accès à une information plus personnalisée.

Lors de ces rencontres, les aspects suivants furent mis en évidence: les objectifs de l'enquête, son utilité, sa procédure (des explications très concrètes avec des exemples sur le mode d'emploi) et les conditions dans lesquelles celle-ci était réalisée (anonymat, réalisation par les bénévoles, appui moral des directeurs et d'autres permanents).

Les questionnaires furent distribués parfois en main propre, par fois par la poste, mais comme nous venons de dire tous les destinataires ont reçu une information directe.

### 2.2.1.8. Présentation du questionnaire final

Le questionnaire final ne comporte pas moins de sept pages et une page d'introduction. Celui-ci peut se concevoir (cfr. Annexe II) selon trois grandes orientations déjà présentées précédemment. Ces trois axes se développent sur 31 questions de trois types différents.

### 2.2.1.9. Le dépouillement

Le taux de participation des bénévoles à l'enquête est appréciable, puisqu'il atteint 82%. Sur les 75 exemplaires envoyés, 62 furent renvoyés complétés. Dans l'ensemble ils ont été remplis de manière satisfaisante, sauf pour quelques questions ouvertes qui restèrent sans réponse ou ne donnèrent que des indications sommaires et vagues.

### 2.2.1.10. Lecture technique du questionnaire

Donnons quelques indications concernant les différents types de question.

Les questions dichotomiques et les questions fermées simples ne posent guère de problèmes.

Pour les questions fermées complexes pour lesquelles un classement par ordre d'importance est demandée, nous nous sommes arrangés pour que les résultats reflètent cet ordre d'importance. (C'est le cas surtout pour les questions sur l'information et les motivations des écoutants).

Les questions ouvertes, pour la plupart, ont été classées par thèmes qui traduisent assez fidèlement la pensée de leurs auteurs. Ce système fut élaboré pour éviter les répétitions et regrouper aussi des idées proches. L'énumération de toutes les réponses aurait été trop fastidieuse.

L'explication des catégories retenues figurera dans les commentaires de chaque question ouverte correspondante.

## 2.2.2. QUELQUES RESULTATS DE L'ENQUETE

Les tableaux statistiques ci-après, indiquent le nombre réel des réponses (N) et les pourcentages (%) s'y rattachant.

Les pourcentages concernant certaines questions à choix multiples sont calculés soit sur le nombre de réponses, soit sur le nombre de répondants ou les deux à la fois.

Pour les questions où un classement est demandé par ordre décroissant, les résultats sont présentés de telle manière qu'on puisse retrouver l'ordre choisi par les bénévoles. Nous signalons que tous les tableaux auxquels nous nous référons dans les commentaires à chaque question (principalement concernant les âges) n'ont pas été reproduits afin d'éviter d'alourdir le travail.

Finalement pour ne pas trop alourdir ce travail nous avons seulement mis en relief les questions qui nous semblaient les plus pertinentes pour la formation des écoutants.

### 2.2.2.1. Sexe des écoutants

| Sexe   | N  | %     |
|--------|----|-------|
| Hommes | 23 | 37,7  |
| Femmes | 38 | 62,3  |
| Total  | 61 | 100.0 |

Parmi les écoutants, on trouve environ une proportion de 1/3 d'hommes pour 2/3 de femmes.

Une comparaison avec les appelants nous apprend que la répartition des sexes y est un peu différente: un homme pour trois femmes.

Nous observons donc que dans les deux cas, les femmes sont plus nombreuses que les hommes.

Le type de travail spécifique à T.E. ainsi que ses règles (anonymat, discrétion) et l'engagement limité motiveraient surtout les femmes; ajoutons encore à cela l'image que l'écouter se fait de son rôle, qui est notamment d'ordre symbolique et imaginaire (la confiance, l'accueil, la chaleur...).

Remarquons, que cette répartition des sexes, constatée à T.E., serait courante dans la plupart des organismes de bénévolat.

#### 2.2.2.2. Age des écoutants.

| Classes d'âges  | Hommes |    | Femmes |    | Totaux |    |
|-----------------|--------|----|--------|----|--------|----|
|                 | N      | %  | N      | %  | N      | %  |
| de 22 ans       | 0      | 0  | 0      | 0  | 0      | 0  |
| de 22 à 35 ans  | 7      | 30 | 13     | 34 | 20     | 32 |
| de 36 à 45 ans  | 3      | 13 | 9      | 24 | 12     | 19 |
| de 46 à 65 ans  | 9      | 39 | 8      | 21 | 17     | 28 |
| de 56 à 65 ans  | 1      | 5  | 5      | 13 | 6      | 10 |
| de 65 ans et p. | 3      | 13 | 3      | 8  | 6      | 10 |
| Total           | 23     |    | 38     |    | 61     |    |

Nous constatons l'absence de jeunes de moins de 22 ans et la faible présence de personnes âgées de 56 ans et plus. Les proportions, entre les sexes dans les différentes classes d'âge, par ordre décroissant, sont les suivantes: de 56 à 65 ans, nous trouvons un homme pour cinq femmes; de 22 à 35 ans, un pour cinq; de 36 à 45 ans, un pour trois; de 46 à 55 ans et de 65 ans et plus, celles-ci sont quasi identiques.

### 2.2.2.3. L'état civil

| Etat Civ. | 22 à 35 |    | 36 à 45 |    | 46 à 55 |    | 56 et plus |    | Totaux |    |
|-----------|---------|----|---------|----|---------|----|------------|----|--------|----|
|           | N       | %  | N       | %  | N       | %  | N          | %  | N      | %  |
| Célibat   | 13      | 65 | 4       | 33 | 1       | 6  | 3          | 25 | 21     | 34 |
| Marié     | 5       | 25 | 7       | 58 | 15      | 88 | 4          | 33 | 31     | 51 |
| Veuf/di   | 2       | 10 | 1       | 8  | 1       | 6  | 5          | 42 | 9      | 15 |
|           | 20      |    | 12      |    | 17      |    | 12         |    | 61     |    |

La moitié des bénévoles sont mariés, un tiers célibataires, et 15 % sont veufs. Il n'y a en fait qu'une seule personne divorcée. La proportion d'hommes et de femmes mariés est sensiblement la même, tandis que les femmes célibataires sont plus nombreuses que les hommes.

Le nombre de personnes mariées augmente avec l'âge, jusqu'à 56 ans et plus; le phénomène inverse se produit pour les célibataires, ensuite après 56 ans, leur nombre décroît et atteint la même proportion que celle des plus jeunes (22 à 35 ans).

Chez les jeunes de 22 à 35 ans, 65 % sont mariés; parmi

les écoutants de 36 à 45 ans, on en dénombre 58 %; pour ceux de 46 à 55 ans, 48 % et pour ceux de 56 ans et plus 33 %.

#### 2.2.2.4. Cadre de vie

| Cadre de vie | 22 à 35 |    | 36 à 45 |    | 46 à 55 |    | 56 plus |    | Totaux |    |
|--------------|---------|----|---------|----|---------|----|---------|----|--------|----|
|              | N       | %  | N       | %  | N       | %  | N       | %  | N      | %  |
| En groupe    | 4       | 20 | 1       | 8  | 1       | 6  | 2       | 17 | 8      | 13 |
| En famille   | 7       | 35 | 6       | 50 | 12      | 71 | 5       | 42 | 30     | 49 |
| Seul         | 2       | 10 | 4       | 33 | 2       | 12 | 5       | 42 | 13     | 21 |
| En couple    | 7       | 35 | 1       | 8  | 2       | 12 | 0       | 0  | 10     | 16 |
| Totaux       | 20      |    | 12      |    | 17      |    | 12      |    | 61     |    |

La moitié des bénévoles vivent en famille (c'est le cas pour deux fois plus de femmes que d'hommes), 21 % vivent seuls, 16 % en couple et enfin 13 % en groupe.

Parmi les célibataires, on trouve: 6 personnes qui vivent en groupe, 6 sont seules, 7 cohabitent avec un compagnon et 2 habitent en famille.

Les personnes mariées vivent pour la majorité en famille (24) les autres vivent soit seules (3), soit en couple (2), soit encore en groupe (2).

Les personnes veuves ou divorcées vivent soit en famille (4) soit seules (4). Aucune de celles-ci ne vit en groupe et une

seule vit avec un partenaire.

### 2.2.2.5. Le nombre d'enfants

| Nombre d'enfants | Hommes    |    | Femmes    |    | Totaux    |    |
|------------------|-----------|----|-----------|----|-----------|----|
|                  | N         | %  | N         | %  | N         | %  |
| Zéro             | 12        | 52 | 18        | 47 | 30        | 49 |
| Un ou deux       | 3         | 13 | 8         | 21 | 11        | 18 |
| Trois            | 2         | 9  | 8         | 21 | 10        | 16 |
| Quatre ou plus   | 6         | 26 | 4         | 11 | 10        | 16 |
| <b>Totaux</b>    | <b>23</b> |    | <b>38</b> |    | <b>61</b> |    |

Nous remarquons que la moitié des bénévoles n'ont pas d'enfants. L'autre moitié en a un ou plus.

Précisons que 66 % des parents ont encore leurs enfants à charge, surtout les femmes.

### 2.2.2.6 Niveau d'études

| Etudes faites  | Hommes    |    | Femmes    |    | Totaux    |    |
|----------------|-----------|----|-----------|----|-----------|----|
|                | N         | %  | N         | %  | N         | %  |
| Universitaires | 17        | 74 | 10        | 26 | 27        | 44 |
| Supérieures    | 3         | 13 | 12        | 32 | 15        | 25 |
| Secondaires    | 3         | 13 | 16        | 42 | 19        | 31 |
| <b>Totaux</b>  | <b>23</b> |    | <b>38</b> |    | <b>61</b> |    |

Nous remarquons que le niveau des études des bénévoles écoutants est très élevé, puisque le plus grand nombre a fait des études universitaires (surtout les hommes), et les autres des études secondaires et supérieures (surtout les femmes). Notons qu'un seul bénévole ne possède qu'un diplôme du secondaire inférieur.

En fonction des âges, nous relevons par classe d'âge les données suivantes: les jeunes écoutants de 22 à 35 ans ont surtout fait des études universitaires (50 %) et (25 %) des études supérieures.

Parmi les écoutants de 36 à 45 ans, 42 % ont suivi des études secondaires et 33 % des études universitaires. Parmi les écoutants de 46 à 55 ans, 47 % ont atteint le niveau universitaire et 41 % le niveau secondaire.

Enfin, les aidants plus âgés ont en majorité terminé des études universitaires et 42 % également des études supérieures.

2.2.2.7. Avez-vous suivi une formation ou une sensibilisation dans le domaine des relations humaines.

A. Avant d'entrer à T.E.

| Catégories          | Hommes |    | Femmes |    | Totaux |    |
|---------------------|--------|----|--------|----|--------|----|
|                     | N      | %  | N      | %  | N      | %  |
| Non                 | 13     | 46 | 15     | 34 | 28     | 39 |
| Formation théorique | 2      | 7  | 4      | 9  | 6      | 8  |
| Formation technique | 2      | 7  | 5      | 11 | 7      | 10 |
| Formation pratique  | 4      | 14 | 6      | 14 | 10     | 14 |
| Psychothérapie      | 7      | 25 | 14     | 32 | 21     | 29 |
| Totaux              | 28     |    | 44     |    | 72     |    |

L'écoute par téléphone correspondrait-elle à un prolongement ou à une demande d'une thérapie, celle qui nous permet, par exemple, de sortir de nous-mêmes et de nos difficultés, en écoutant celles d'autrui; ou bien est-elle un moyen de se convaincre que l'on a surmonté les problèmes que l'on ose les aborder avec l'appelant?

En tous cas, un certain nombre de bénévoles indiquent, qu'avant de s'engager à T.E., ils sont passés par une phase difficile sollicitant une aide morale et psychologique.

## B. Après l'entrée à T.E.

(Il s'agit de la formation faite à titre personnel, lors de la supervision ou de session de formation permanente).

| Formation     | Hommes |    | Femmes |    | Totaux |    |
|---------------|--------|----|--------|----|--------|----|
|               | N      | %  | N      | %  | N      | %  |
| Non           | 16     | 54 | 23     | 59 | 39     | 55 |
| Théorique     | 1      | 3  | 2      | 5  | 3      | 5  |
| Technique     | 2      | 7  | 1      | 3  | 3      | 5  |
| Pratique      | 7      | 23 | 7      | 18 | 14     | 21 |
| Psychothérap. | 4      | 13 | 6      | 15 | 10     | 14 |
| Totaux        | 30     |    | 39     |    | 69     |    |

Cette fois-ci, les bénévoles qui n'ont pas suivi de formation après l'engagement sont majoritaires (55 %), 16% de plus qu'avant la formation.

A la différence de la formation préalable à l'engagement, le pourcentage de participation des écoutants aux différentes formations a diminué presque de moitié, sauf pour la formation pratique (où la baisse est plus faible). Cette dernière remporte le plus grand nombre d'adhésions, et non la psychothérapie.

Faut-il attribuer ce changement à l'un des deux facteurs suivants: celui de l'investissement par les bénévoles d'une partie de leur temps, consacrée à T.E. et celui de la satisfaction d'une formation initiale reçue dans le cadre du Centre?

Ce sont surtout les bénévoles plus âgés qui s'intéressent à une formation pratique. Les jeunes se sont orientés surtout vers l'accomplissement d'une formation à but de psychothérapie.

### 2.2.2.8. Profession

| Catégories           | Hommes    |    | Femmes    |    | Totaux    |    |
|----------------------|-----------|----|-----------|----|-----------|----|
|                      | N         | %  | N         | %  | N         | %  |
| Employés             | 2         | 8  | 11        | 34 | 13        | 23 |
| Cadres supérieurs    | 7         | 29 | 1         | 3  | 8         | 14 |
| Professions libéral. | 5         | 21 | 3         | 9  | 8         | 14 |
| Enseignants          | 4         | 17 | 9         | 28 | 13        | 23 |
| Religieux            | 3         | 13 | 0         | 0  | 3         | 5  |
| Travailleurs soc.    | 2         | 8  | 5         | 16 | 7         | 12 |
| Sans profession      | 1         | 4  | 3         | 9  | 4         | 7  |
| <b>Totaux</b>        | <b>24</b> |    | <b>32</b> |    | <b>56</b> |    |

(Pour cette question, sept catégories professionnelles ont été choisies sur la base des réponses reçues, parmi les 8 proposées dans l'enquête).

Nous constatons que les bénévoles appartiennent à des catégories professionnelles bien définies et d'un niveau général assez élevé. Parmi eux, nous ne trouvons aucun ouvrier.

La proportion des personnes sans profession est assez faible.

Nous remarquons que deux bénévoles sont psychologues. Actuellement, dans quelques centres, les psychologues qui

ont juste fini leurs études et qui demandent de collaborer à T.E. vont s'occuper un certain temps des entretiens téléphoniques.

Proportionnellement, les hommes exercent surtout des professions dites libérales et celle de cadre, alors que les femmes exercent plutôt des professions d'employées, d'enseignantes et de travailleurs sociaux.

Les différentes catégories professionnelles se répartissent, en fonction de l'âge, de la façon suivante: les employés ont entre 22 et 35 ans ou entre 36 et 45 ans, les cadres 46 ans et plus, les enseignants entre 22 et 35 ans ou de 46 à 55 ans et ceux qui exercent des professions libérales sont surtout des jeunes.

#### **2.2.2.9. Les motivations**

##### **Motivations initiales**

(Résumé des données de l'enquête)

Le mobile principal altruiste qui pousse la majorité des bénévoles à s'engager à T.E. est la volonté d'aider les autres:

- Revendiquer et faire sienne, une motivation qui est l'expression même de la définition du bénévolat (bene: bien, volo: volonté), c'est-à-dire faire quelque chose de bonne volonté, d'abord pour les autres puis pour soi-même, afin de s'enrichir et de s'engager.
- S'enrichir en faisant une expérience, en développant son sens de l'écoute, en travaillant en groupe.
- Vouloir s'engager en faisant bénéficier les autres de son expérience ou de ses connaissances, en participant à une action sociale.

Remarquons tout de suite, que les mobiles moins valorisants et moins avouables, comme rompre l'ennui, être curieux vis-à-vis de T.E., compenser un travail insatisfaisant, n'obtiennent guère l'adhésion des bénévoles.

Il convient aussi d'associer la volonté d'aider les autres et le désir de solidarité, quoique ce dernier mobile mette moins l'accent sur une aide unilatérale à apporter et sous-entend donc une communauté d'intérêt avec l'aidé. Ces motivations apparaissent assez peu importantes pour les bénévoles qui vivent en couple et, au contraire, beaucoup plus pour ceux qui vivent en groupe.

Elles sont les plus souvent exprimées par les personnes âgées de plus de 56 ans, qui estiment que les valeurs religieuses sont importantes et indispensables.

Le projet de l'écouter face à l'appelant tourne autour de deux axes: l'aide à l'autonomie et la prise en charge de ce dernier.

Le désir de faire bénéficier les autres de son expérience est opposé au désir de les faire bénéficier de ses connaissances. Alors que le premier désir est jugé favorablement, le second l'est péjorativement, car il n'entre pas dans les objectifs de l'écouter d'encourager des échanges au niveau intellectuel.

Les femmes manifestent une tendance plus accentuée pour ce qui concerne la volonté d'aider et d'agir par solidarité, le désir de participer à une action sociale et le fait de suivre une formation sur les relations humaines.

Les hommes se sentent plus motivés par un souci d'engagement, d'enrichissement personnel, de compensation et de complémentarité à un travail professionnel insatisfaisant ainsi qu'à un désir de faire bénéficier les autres de leur expérience.

La volonté d'aider constitue un mobile dominant pour les bénévoles des différentes classes d'âge.

Les motivations caractéristiques de celle-ci sont les suivantes: mener une expérience, l'enrichissement personnel pour les bénévoles de 22 à 35 ans; le désir de participer à une action sociale et de développer le sens de l'écoute pour ceux âgés de 36 à 45 ans; le souci d'engagement (idem pour les jeunes) pour ceux de 46 à 55 ans; le désir de faire bénéficier de leur expérience pour ceux de 56 à 65 ans et enfin le devoir moral et l'inspiration religieuse pour les plus âgés.

Nous avons observé que les principales motivations des personnes sans profession sont l'enrichissement personnel et le souci d'engagement. Ce dernier n'est pas du tout cité par les bénévoles qui exercent la fonction de cadre.

#### 2.2.2.10. Motivations actuelles.

La motivation d'aider autrui et l'enrichissement personnel sont les deux motivations principales qui persistent chez les bénévoles après leur engagement.

Ensuite, l'ordre des motivations n'est plus le même, si on le compare à celui des motivations de départ. En effet, sa

situation d'écouter s'est modifiée, il a pénétré dans un terrain connu et expérimenté, et la conception de son rôle n'est plus la même et par voie de conséquence influence ses mobiles.

L'enquête n'indique pas, hélas, si le nombre d'années passées à l'écoute a une influence sur les motivations et si c'est le cas, dans quel sens.

Rien d'étonnant, si le désir de développer le sens de l'écoute devient désormais chez la plupart des bénévoles un des mobiles principaux.

Ce désir est une des conditions nécessaires à une remise en question de sa propre manière d'être au téléphone et un critère important d'évaluation de son évolution dans le travail.

On peut supposer que la solidarité n'est plus aussi directement liée à l'action sociale et que l'accent s'est déplacé plutôt sur l'engagement conçu comme une implication et un sens de la responsabilité de l'écouter vis-à-vis de l'appelant.

Nous avons relevé une concordance entre les écoutants spécialement motivés par la solidarité et ceux qui pensent que la réceptivité et l'équilibre psychologique sont des qualités importantes pour un écoutant.

En fonction du sexe, et toute proportion gardée, nous constatons chez les femmes une tendance plus ou moins nette à se référer à la solidarité, aux désirs de faire bénéficier de leurs

connaissances et de leur expérience, au désir de faire une expérience et celui de suivre une formation en relations humaines.

Chez les hommes, des tendances différentes émergent: celles de vouloir participer à une action sociale, de créer des relations amicales, d'avoir le souci de s'engager.

Une proportion importante de bénévoles de toutes les tranches d'âge mettent en relief la volonté d'aider autrui (sauf les plus jeunes), le désir de s'enrichir et de développer son sens de l'écoute (excepté les personnes de 65 ans et plus).

Les jeunes de 22 à 35 ans et les bénévoles de 56 à 65 ans accordent une importance particulière à l'engagement et au développement de leur sens de l'écoute, tandis que les personnes plus âgées font volontiers appel à l'inspiration religieuse et au désir de faire bénéficier de leur expérience.

La comparaison des tableaux des motivations initiales et actuelles révèle les changements qui se sont produits à ce niveau après l'engagement.

La volonté d'aider les autres, le souci d'engagement et le désir de faire bénéficier de son expérience diminuent, tandis que l'enrichissement personnel, le désir de développer le sens de l'écoute et de rencontrer d'autres écoutants augmentent.

Enfin, il ressort des motivations des bénévoles, trois

orientations spécifiques: la volonté d'aider autrui (solidarité), le désir de s'enrichir (développer son sens de l'écoute) et le souci d'engagement.

### 2.2.2.11. Les raisons du choix de T.E.

| Raisons             | Hommes    |    | Femmes    |    | Totaux     |    |
|---------------------|-----------|----|-----------|----|------------|----|
|                     | N         | %  | N         | %  | N          | %  |
| Engagement limité   | 6         | 12 | 17        | 19 | 23         | 16 |
| Type d'intervent.   | 14        | 27 | 23        | 26 | 37         | 26 |
| Règles spécifiqu.   | 3         | 6  | 11        | 12 | 14         | 10 |
| Connais.d'un perma. | 5         | 10 | 5         | 6  | 10         | 7  |
| Connais.d'un ecout. | 3         | 6  | 5         | 6  | 8          | 6  |
| Non professionnel   | 4         | 8  | 8         | 9  | 12         | 8  |
| Absence de tâches   | 3         | 6  | 2         | 2  | 5          | 4  |
| Service individuel  | 10        | 19 | 12        | 13 | 22         | 15 |
| Autres              | 4         | 8  | 6         | 7  | 10         | 7  |
| <b>Totaux</b>       | <b>52</b> |    | <b>89</b> |    | <b>141</b> |    |

### 2.2.2.12. Les qualités les plus importantes

| Qualités             | Hommes |    | Femmes |    | Totaux |    |
|----------------------|--------|----|--------|----|--------|----|
|                      | N      | %  | N      | %  | N      | %  |
| Tolérance            | 6      | 12 | 21     | 25 | 27     | 21 |
| Connaissance de soi  | 3      | 6  | 6      | 7  | 9      | 7  |
| Qualités humaines    | 13     | 26 | 19     | 23 | 32     | 25 |
| Equilibre psychol.   | 6      | 12 | 7      | 8  | 13     | 10 |
| Personnalité         | 3      | 6  | 2      | 2  | 5      | 4  |
| Intelligence         | 3      | 6  | 3      | 4  | 6      | 5  |
| Capacité d'autocrit. | 2      | 4  | 4      | 10 | 6      | 5  |
| Respect des règles   | 2      | 4  | 1      | 1  | 3      | 2  |
| Réceptivité          | 11     | 22 | 20     | 24 | 31     | 24 |
| Totaux               | 49     |    | 83     |    | 132    |    |

**Note.** Pour les principales réponses données par les appelants nous avons procédé à une brève analyse de contenu.

**Tolérance:** Sous cette rubrique, on a regroupé les réponses ayant trait au respect des personnes et des opinions (exemple: accueil de l'autre quel qu'il soit, respect d'autrui, être disposé à perdre ses préjugés, ouverture d'esprit, admettre les différences, etc).

**Connaissance de soi-même:** Sous celle-ci on a regroupé les réponses soulignant la nécessité de se connaître ou de se reconnaître (exemple: connaissance de soi, se reconnaître tel qu'on est).

**Qualités humaines:** Sous celle-ci on a regroupé les réponses ayant trait à la nécessité de tenir compte de l'écoute dans sa dimension affective (exemple: capacité d'aimer, chaleur humaine, sympathie, voix douce, comprendre l'autre avec son cœur d'abord, bienveillance, être vulnérable sans être fragile).

**Equilibre psychologique:** Sous cette rubrique, on a regroupé les réponses au fait de s'assumer et de vivre en harmonie avec soi-même (exemple: goût de vivre, équilibre psychologique, assumer sa propre solitude).

**Personnalité:** Sous cette rubrique on a regroupé les réponses qui expriment la nécessité d'une intervention d'aide personnalisée (être soi-même le plus possible).

**Intelligence:** Sous cette rubrique, on a regroupé les réponses qui font référence aux capacités et connaissances intellectuelles (esprit d'adaptation, clairvoyance, connaissances théoriques).

**Capacité d'auto-critique:** Sous cette rubrique, on a regroupé les réponses qui impliquent la nécessité de pouvoir être remis en question et/ou de se remettre en cause soi-même (exemple: doute).

**Réceptivité:** Sous cette rubrique, on a regroupé les réponses qui signifient les caractères ou techniques de l'écoute (exemple: empathie, réceptivité, attention à l'autre; savoir écouter, écoute sensible, proximité à l'autre, intuition des non-dits de l'entretien").

**Respect des règles:** Sous cette rubrique, on a regroupé les réponses qui mettent en évidence l'importance de l'anonymat et de la non-intervention directe).

La tolérance, la réceptivité et les qualités humaines, sont les qualités essentielles de l'écouter aux yeux des bénévoles. Ceux-ci, par contre, n'accordent guère de crédit au respect des règles (sauf les personnes de 46 à 55 ans), ce qui ne peut être considéré comme une qualité intrinsèque de l'écouter, mais comme une condition d'engagement.

D'une part, les hommes insistent sur les qualités d'intelligence, humaines, d'équilibre psychologique et de personnalité. D'autre part, les femmes soulignent la tolérance, la connaissance de soi, la capacité d'auto-critique et la réceptivité.

Une proportion importante d'écouter de toutes les classes d'âge font ressortir les qualités de tolérance (surtout ceux de 36 à 45 ans), de réceptivité et de qualités humaines (surtout ceux de 46 à 55 ans).

### 2.2.2.13. Le projet face à l'appelant

| Projets               | Hommes    |    | Femmes    |    | Totaux    |    |
|-----------------------|-----------|----|-----------|----|-----------|----|
|                       | N         | %  | N         | %  | N         | %  |
| Aide à l'autonomie    | 5         | 23 | 8         | 21 | 13        | 22 |
| Aide à l'expression   | 5         | 23 | 7         | 19 | 12        | 20 |
| Aide à la clarific.   | 2         | 9  | 4         | 11 | 6         | 10 |
| Relation interpers.   | 4         | 15 | 5         | 13 | 9         | 15 |
| Présence accueillant. | 2         | 9  | 6         | 16 | 8         | 13 |
| Prise en charge       | 1         | 4  | 7         | 19 | 8         | 13 |
| Encouragement         | 3         | 13 | 0         | 0  | 3         | 5  |
| <b>Totaux</b>         | <b>22</b> |    | <b>37</b> |    | <b>59</b> |    |

Note: nous avons déterminé sept rubriques sur la base de toutes les réponses données. En voici la liste commentée:

**Aide à l'autonomie:** Sous cette rubrique, on a regroupé les réponses qui indiquent la nécessité pour l'appelant de s'assumer et pour l'écouter de l'aider dans cette démarche (exemple: faire en sorte que la personne n'éprouve plus le besoin de téléphoner, être ce que je suis, ne pas renoncer à sa personnalité, rejoindre l'appelant et l'aimer suffisamment pour le stimuler à être lui-même librement).

**Aide à l'expression:** Sous cette rubrique, on a regroupé les réponses qui indiquent que le but est de favoriser l'expression de l'appelant (exemple: j'essaie de lui manifester mon intérêt par des questions qui pourraient favoriser son expression).

**Aide à la clarification:** Sous cette rubrique, on a regroupé les réponses liées à un effort d'interprétation ou de compréhension (exemple: je l'aide à comprendre, connaître le vrai problème, la vraie demande, ne pas entretenir l'irréalité).

**Création d'une relation interpersonnelle:** Sous cette rubrique on a regroupé les réponses qui soulignent la création d'une relation nouvelle quoique ponctuelle.

**Présence accueillante:** Sous cette rubrique, on a regroupé les réponses qui ont trait à l'accueil de la personne, dans le sens d'hospitalité (exemple: j'essaie qu'il se sente admis, accueilli, j'essaie d'être réceptif, compréhensif, de rester ouvert à ce qu'il dit de lui, j'évite de classer les problèmes de l'appelant).

**Prise en charge:** Sous cette rubrique, on a regroupé les réponses qui font référence à une prise en charge de la personne et de son problème (exemple: je voudrais décharger l'appelant d'une partie du poids qui pèse sur lui).

**Encouragement:** Sous celle-ci on a regroupé les réponses qui ont trait à des réassurances (exemple: j'essaie de le remonter).

Parmi les projets exposés par les écoutants, ceux qui visent à l'autonomie et à l'expression des appelants sont privilégiés.

Les projets s'orientent autour de trois axes: celui de l'entretien "centré sur l'appelant", comprenant l'aide à l'autonomie, à l'expression et à la clarification; celui de l'entretien directif, comprenant la prise en charge et l'encouragement; et, enfin, celui d'une intervention qui n'entre

pas précisément dans le cadre d'une relation d'aide, contenant la relation interpersonnelle et la présence accueillante.

D'une manière générale, aussi bien les femmes que les hommes donnent la priorité aux projets compris dans l'entretien "centré sur l'appelant".

Proportionnellement, davantage de femmes désirent prendre en charge l'appelant, tandis que pour le projet d'encourager, il n'y a que des hommes.

En ce qui concerne le troisième axe, nous n'apprécions pas de différences significatives entre les sexes.

Nous avons observé que les bénévoles de 36 à 55 ans tiennent surtout compte des deux premiers axes, tandis que les bénévoles plus jeunes et plus âgés insistent sur les trois axes.

Ajoutons que quelques bénévoles déclarent ne pas avoir de projet ou s'en défendent, car ils considèrent que cela dépend de la situation unique de chaque appel.

#### 2.2.2.14. Les types d'appels difficiles

| Appels difficiles | Hommes |    | Femmes |    | Totaux |    |
|-------------------|--------|----|--------|----|--------|----|
|                   | N      | %  | N      | %  | N      | %  |
| Oui               | 19     | 82 | 36     | 94 | 55     | 90 |
| Non               | 4      | 18 | 2      | 6  | 6      | 10 |
| Totaux            | 23     |    | 38     |    | 61     |    |

La quasi totalité des écoutants éprouve des difficultés face à certains appels. C'est sur tout le cas, pour les femmes.

Qu'entend-on par difficultés?

D'après nous plusieurs niveaux peuvent être déterminés en fonction:

- de la quantité ( ou de la fréquence des problèmes rencontrés).
- du type d'appel
- du degré d'intensité de la difficulté (exemple: être perturbé, éprouver des sentiments de colère, d'envie, etc. se sentir impuissant et inutile...)
- de la capacité de vérifier les problèmes avec les appels à résoudre.

| Types d'appels | Hommes    |    | Femmes    |    | Totaux     |    |
|----------------|-----------|----|-----------|----|------------|----|
|                | N         | %  | N         | %  | N          | %  |
| Interminable   | 7         | 15 | 21        | 23 | 28         | 20 |
| Chronique      | 11        | 24 | 14        | 16 | 25         | 18 |
| Muet           | 10        | 22 | 12        | 14 | 22         | 17 |
| Contenu sexuel | 1         | 2  | 19        | 21 | 20         | 15 |
| Manipulateur   | 6         | 13 | 5         | 5  | 11         | 8  |
| Agressif       | 5         | 11 | 6         | 7  | 11         | 8  |
| Religieux      | 3         | 7  | 5         | 5  | 8          | 5  |
| Triste         | 2         | 4  | 5         | 5  | 7          | 5  |
| Crise          | 0         | 0  | 3         | 3  | 3          | 2  |
| Culpabilisant  | 1         | 2  | 1         | 1  | 2          | 2  |
| <b>Totaux</b>  | <b>46</b> |    | <b>91</b> |    | <b>137</b> |    |

Les appels de crises, interminables et à contenu sexuel font difficulté surtout chez les femmes. Les hommes rencontrent davantage de problèmes avec les appels muets, chroniques, agressifs et manipulateurs.

Les appels de crises perturbent très peu d'écotants. Si l'on associe les appels de crises aux appels suicidaires (ou catégorisés comme tels), ce faible nombre s'explique, en partie, par le fait que ces appels ne représentent que 2,4% de l'ensemble des problèmes dominants évoqués par les appelants.

L'écart, entre les hommes et les femmes sur la question des appels sexuels est assez impressionnant. Cette situation s'expliquerait notamment par le nombre d'appels plus élevé de cet ordre provenant d'hommes (17,7 %) que de femmes (2,5 %).

Les écotantes sont donc particulièrement confrontées à différentes formes d'appels sexuels (exhibitionnisme, voyeurisme, sado-masochisme) auxquels leurs collègues masculins échappent le plus souvent.

Ce sont les femmes de 56 ans et plus qui éprouvent le plus de difficultés face à ce type d'appel.

Les plus jeunes écotants rencontrent spécialement des problèmes avec les appels chroniques. On sait par ailleurs que la moyenne d'âge des appelants habituels est relativement élevée (entre 46 et 56 ans et plus). N'y a-t-il pas ici un problème de communication entre les âges?

Le pourcentage élevé de problèmes qu'ont les bénévoles face à ce type d'appels, n'est pas étonnant en égard à la proportion importante d'appels de ce genre (10 % au moins).

Les bénévoles qui déclarent n'avoir pas de difficultés face aux appels sont surtout les écoutants de 36 à 45 ans.

Enfin dans la rubrique "autres", des types d'appels différents sont cités comme générateurs de difficultés:

- les appels qui se réfèrent à des problèmes psychiques (délires, folie, ivresse, dépression...) et physiques (vieillesse),
- les appels inaudibles de quelqu'un en détresse,
- les problèmes considérés comme insolubles (maladie incurable, veuvage...).

#### 2.2.2.15. La formation de base

Nous nous sommes intéressés à la formation donnée dans les différents centres. Nous sommes arrivés à la conclusion de la non existence d'une formation structurée et systématique. Par exemple dans quelques centres la formation consiste en trois rencontres de 2 heures une fois par semaine.

a) une première rencontre de 2 heures, dans laquelle le futur écoutant est interrogé sur ses motivations et buts, puis le responsable de la formation ou le directeur du centre présente une vision globale de la structure des T.E. et du centre en particulier.

b) une deuxième rencontre de 2 heures, consacrée à donner une vision statistique des différents appels, et à commenter quelques appels.

c) une troisième rencontre de 2 heures centrée sur une analyse d'une demande simulée. Par exemple, l'appel d'une personne qui souffre d'alcoolisme, et les différentes réponses que pourra lui donner l'écoutant.

Après ces trois rencontres qui se sont étalées sur trois semaines, le futur écoutant commence une période de co-écoute avec un ancien écoutant. Pendant le temps de co-écoute après chaque appel, s'il y a le temps entre deux appels l'écoutant et le co-écoutant échangent leurs impressions sur l'entretien qui vient de se dérouler, sur la façon de mener l'entretien téléphonique, ainsi que sur les théories rogériennes sur la façon de mener la relation d'aide.

Le futur écoutant, selon les centres peut bénéficier de co-écoute avec plusieurs anciens écoutants, car il y a des centres où le futur écoutant ne peut faire la co-écoute qu'avec un seul ancien écoutant.

Ce temps de co-écoute va durer entre six et neuf semaines, bien que ce temps varie selon les centres et le besoin d'accélérer la formation car il y a un manque d'écoutants bénévoles. Après ce temps de co-écoute, le futur écoutant réalise les entretiens téléphoniques et l'ancien écoutant assure la co-écoute. Cette période dure également entre six et neuf semaines.

L'ancien écoutant corrige, "critique", évalue l'entretien fait par le nouvel écoutant.

Après ce temps de "formation", le nouvel écoutant subit une évaluation après laquelle il est admis comme collaborateur et, dorénavant, "maître" dans chaque entretien téléphonique, ou alors il est exclu pour manque de capacité ou d'intégration. (Nous avons assisté à quelques évaluations en tant qu'observateur. Nous avons constaté qu'il n'y avait pas de grille d'évaluation ni de critères spécifiques. Tout dépendait de la subjectivité de l'écouter qui avait suivi son futur collègue pendant le temps de co-écouter, et celui-ci n'était pas admis à assister à cette évaluation).

Les critères d'admission ou d'exclusion sont très subjectifs, puisqu'il n'existe rien d'écrit. Le futur candidat est parfois admis simplement parce qu'il y a un manque d'écouter bénévoles.

### Voyons ce que pensent les écouter de la formation reçue:

| Satisfaction de la formation de base | Hommes |     | Femmes |    | Totaux |    |
|--------------------------------------|--------|-----|--------|----|--------|----|
|                                      | N      | %   | N      | %  | N      | %  |
| Oui                                  | 0      | 0   | 7      | 19 | 7      | 12 |
| Non                                  | 23     | 100 | 29     | 81 | 52     | 88 |
| Totaux                               | 23     | 36  |        | 59 |        |    |

Les bénévoles écoutants ne sont pas satisfaits de la formation initiale. Ceci est particulièrement vrai pour les hommes.

Le pourcentage de non satisfaction est très élevé dans toutes les classes d'âge, passant d'un minimum de 80% chez les plus jeunes à 100 % chez les plus âgés.

### Amélioration de la formation de base

| Amélioration de la formation de base | Valeur | Ordre |
|--------------------------------------|--------|-------|
| Etude de cas                         | 6,9    | 1     |
| Discussion libre                     | 6,9    | 2     |
| Analyse des relations dans le groupe | 6,6    | 3     |
| Jeux de rôle                         | 6,5    | 4     |
| Information théorique                | 6,5    | 5     |
| Exercices orientés sur le vécu       | 6,4    | 6     |
| Co-écoute active                     | 6,2    | 7     |
| Supervision individuelle             | 5,7    | 8     |
| Exercices techniques                 | 5,7    | 9     |
| Co-écoute passive                    | 5,6    | 10    |
| Feed-back de groupe                  | 5,5    | 11    |
| Prolongation de la formation         | 5,4    | 12    |

#### Note:

\* Etude de cas: une situation souvent délicate et complexe concernant des entretiens téléphoniques jugés difficiles, des questions d'application de règles spécifiques... est décrite par l'écouter et discutée.

\* **Jeux de rôle.** Cette technique consiste à distribuer à deux candidats volontaires, les rôles respectifs d'appelant et d'écoutant selon un thème fixé d'avance, s'inspirant d'un problème susceptible de se poser dans un entretien téléphonique. A partir de cette situation donnée, les joueurs improvisent.

\* **Feed-back du groupe:** C'est une action de contrôle en retour ou reflets et échos donnés par le groupe, à un ou plusieurs individus sur son action, ses réactions à un moment donné et à plusieurs niveaux (discours, comportement, sentiments...).

Cette technique permet à celui qui en est le bénéficiaire de pouvoir évaluer la perception que les autres ont de lui et, par ce biais, de relativiser la sienne.

\* **Exercices orientés sur le vécu.** Il s'agit d'un ensemble d'exercices qui mettent l'accent sur les émotions, sentiments et réactions manifestés par un groupe ou par un ou plusieurs individus dans un groupe à l'occasion et dans le contexte spécifique ou non de la communication d'aide par téléphone.

Les bénévoles émettent des opinions très diversifiées sur les aspects de la formation de base qu'il souhaiteraient améliorer.

Les écoutants qui jugent que le T.E. n'a pas réalisé ses objectifs mettent en évidence la nécessité d'améliorer la formation par les moyens des jeux de rôle, des exercices techniques, de la co-écoute active et de la prolongation de l'initiation.

Ils aimeraient améliorer la formation par différents moyens tels que l'information théorique, la détermination des objectifs, la préparation de réunions pour les formateurs, des exercices orientés sur le vécu et sur les entretiens et enfin, des supervisions individuelles et une évaluation des résultats de la formation.

Que remarquons-nous à propos de la position des bénévoles quant à la co-écoute double dans la formation?

La co-écoute passive est classée à peu près au dernier rang, tandis que la co-écoute active occupe une position médiane dans le choix de bénévoles.

Ces résultats soulignent à la fois la complémentarité de cette dernière option et le désir des bénévoles d'une plus grande participation dans le cadre de la formation par ce biais.

Peut-être doit-on y voir un désir plus intense chez ceux-ci de relativiser leurs modèles idéaux d'écoute ou de référence sur la manière d'agir et de réagir au téléphone. L'écouter a besoin aussi d'être écouté et d'écouter ses collègues pour savoir quel projet ceux-ci poursuivent, consciemment ou non, et de pouvoir s'en assurer par l'audition libre et directe des entretiens des autres écoutants.

Plus de la moitié des bénévoles insatisfaits de la co-écoute actuelle proposent une amélioration par la pratique de celle-ci avec plusieurs autres écoutants. D'autres, par contre, préfèrent co-écouter avec un ou plusieurs permanents.

En définitive, les écoutants précisent plutôt les conditions propices dans lesquelles ils souhaiteraient que la co-écoute se passe: "pratiquer avec un ou plusieurs écoutants expérimentés", "pouvoir prendre le temps de discuter avec l'écouter de service après les entretiens", "prévoir une supervision individuelle après cette activité".

## CONCLUSION

Nous avons constaté que les écoutants, appartiennent à une certaine catégorie socio-économique et culturelle de milieux favorisés; qu'ils exercent un certain type de professions (cadres, professions libérales, enseignants, psychologues ou étudiants de psychologie, etc...) et ont un niveau d'études élevé.

De cela, nous dégagons qu'un écoutant bénévole est celui qui a du temps, de l'argent, des capacités intellectuelles, de l'intérêt pour une pratique humanitaire relevant d'une intégration culturelle générale.

Nous pouvons aussi avancer l'hypothèse qu'il peut s'agir, pour un bon nombre d'écouter, de vouloir occuper leur temps libre par un "loisir" actif, utile et valorisant. Par ce biais, nous touchons à deux dimensions de leurs motivations explicites: aider les autres ou faire acte de solidarité avec autrui et s'enrichir d'une expérience personnelle.

Justifier son engagement par le souci de rendre service, revient à la fois à revendiquer une intention altruiste ainsi qu'une raison socialement valable.

Etre disponible donne bonne conscience, mais cela tend surtout à valoriser l'individu dans le sens d'un réconfort narcissique.

Nous sommes aussi tentés de faire un rapprochement entre les motivations altruistes exprimées par les écoutants et la sensibilité d'un bon nombre de ceux-ci aux valeurs religieuses. En effet, notre enquête révèle que 67 % d'entre eux estiment que les valeurs religieuses sont indispensables ou importantes (ceci est aussi une constante dans d'autres pays comme la Belgique, la France, l'Allemagne: Rapport des ateliers de travail du Congrès de Rome, juillet 1985).

De cette information, nous déduisons que le désir d'aider autrui peut s'inscrire dans le cadre d'une conception idéaliste chrétienne qui en constituerait notamment la base et l'impulsion. Cependant, la religion ne prétend pas posséder le monopole des actions sociales des écoutants puisque 21 % des écoutants de T.E. déclarent que les attitudes religieuses ne sont pas importantes pour eux.

Qu'en est-il de l'engagement des écoutants? Celui-ci n'est pas tellement conçu comme une forme de militantisme puisque les écoutants n'adhèrent pas à une philosophie, une politique ou une morale déterminée. Ils n'ont pas vraiment non plus de projet collectif, en ce sens qu'ils poursuivent des buts semblables admis par tous ou explicites.

L'absence de travail de groupe proprement dit, l'écouter intervenant seul face à un appel et les permanences ne réunissent parfois que deux écoutants à la fois, le manque de politique ou de stratégie commune face à l'écoute, ne prédisposent guère à développer une prise de conscience ou une sensibilité à la dimension sociale du travail.

Il existerait une certaine neutralité de l'organisation elle-même dans laquelle pratiquement personne ne juge intéressant de déclarer ses conceptions philosophiques, politiques ou religieuses, ni du côté du pouvoir organisateur, ni du côté des écoutants.

Il y a ainsi une espèce de consensus général au nom de la tolérance et du pluralisme qui fait qu'on ne sait pas très bien qui est qui et qui fait quoi. Ce climat d'anonymat dans le service qui est de règle, sans être une règle, implique une coupure assez nette entre le travail au centre et la vie privée.

( En cela rien de très nouveau, si l'on pense à ce qui se passe dans les milieux professionnels). Bien que le souci d'engagement, le désir de participer à une action sociale et la solidarité soient des motivations actuelles parmi les plus importantes chez les écoutants, ce ne sont pas les seules.

Il faut ajouter d'autres motivations à un niveau plus psychologique. En effet, la situation d'écoute téléphonique est une sorte de rencontre avec l'autre qui n'implique pas beaucoup de risques. L'engagement relationnel est minimum; la dimension de l'anonymat, de la non intervention et l'absence de tout feed-

back sur le résultat de l'entretien "d'aide" favorise cet aspect.

Il y aurait alors comme une manière d'être confortablement installé dans une "relation" avec un autre qui n'est pas présent physiquement, qui ne fait pas irruption dans le réel, dans la propre existence des écoutants, si ce n'est de façon réduite. Ce type d'intervention, par son caractère à la fois d'éloignement physique et de proximité par la confiance, prête facilement à toutes les projections et tous les phantasmes. C'est dans ce sens que nous pouvons aussi parler de "loisir", car le loisir est également un moment d'évasion. Ici, on s'évade dans l'imaginaire, dans des relations qui n'adviennent jamais dans le réel.

L'écoute serait alors le moment où "autre chose" peut se mettre à parler.

Enfin, l'écouter assumant une position de soutien à un autre qui est supposé être dans le besoin, trouve le confort narcissique de la valorisation de son rôle, renforcé par le don de soi qu'il témoigne en acceptant le bénévolat, et qui ouvre aussi les portes à l'imaginaire des identifications à un personnage tout-puissant, thérapeute, soutien moral, à qui l'autre est suspendu au bout du fil. Le cumul de tous ses rôles flatteurs peut inciter l'écouter à construire une image idéale de lui-même.

La libération de l'imaginaire dans la relation d'écoute peut mettre aussi en jeu des mouvements pulsionnels relevant des couples de perversions associés qui sont le voyeurisme,

l'exhibitionnisme et le sado-masochisme. Il se produit alors une déviation pathologique de la relation.

Quelques mécanismes de défense d'un écoutant pour cacher ce jeu pulsionnel, seraient, par exemple, la sublimation (chercher le dépassement d'une problématique perverse dans l'attitude d'aide et d'écoute) ou l'attitude réactionnelle (qui est en quelque sorte l'opposé du refoulement, c'est-à-dire que la personne libère des sentiments inavouables qui ont fait l'objet d'oppression interne et les dirige vers l'appelant).

Il est évident que derrière les motivations et les raisons conscientes, lors de l'engagement ou actuels, se profilent des raisons inconscientes ou subconscientes inavouables et inacceptables. Néanmoins, le soupçon qui pèse sur les motivations de l'écouter en tant qu'il favorise une série de déviations esquissées ci-dessus est de l'ordre de l'hypothèse, car on pourrait à la limite inverser celle-ci et prétendre que l'absence d'intérêt financier permet d'établir une relation saine, allégée du poids de rapport de force, de savoir et de pouvoir, dont l'argent est un signe tangible.

Il est possible que les motivations des écoutants soient particulièrement troubles et ambivalentes, mais de toute façon il appartient à chacun d'y répondre personnellement. Un manque de formation et d'habitude à la pratique de l'introspection et aux enjeux et pièges d'une relation d'aide rendent, peut-être, les écoutants plus vulnérables et plus sujets à commettre des erreurs vis-à-vis de l'appelant, qu'un professionnel

de l'aide sociale ou qu'un psychologue; d'autant plus que la communication téléphonique et la façon dont elle est envisagée créent un impact maximal dans un temps minimal.

Une autre façon d'aborder ce problème consisterait à aller au-delà des motivations individuelles qui poussent à s'engager, pour se demander comment elles sont exploitées, pour quels projets et dans quels buts. Il s'agit de savoir quel choix politique et social on fait, quand on s'engage à T.E. plutôt qu'ailleurs, sans nécessité financière au départ.

Achevons de répondre à la question: comment l'écouter se paie-t-il si c'est gratuit? Nous pensons qu'il compense l'absence de rémunération en se payant sur le plan affectif, fantasmatique et moral. Nous pensons aussi, que dans le domaine du bénévolat, comme dans presque tous les autres d'ailleurs, il n'y a pas d'actes gratuits, mais des actes considérés comme plus ou moins gratuits selon le point de vue auquel on se place (économique, psychologique, social...).

La notion de gratuité doit donc être relativisée. Il y a en effet des avantages à entrer dans une institution, à y faire une expérience, à bénéficier d'une valorisation sociale et à y retirer des satisfactions morales et intellectuelles.

Le bénévole entre dans l'organisation de T.E. de plein pied. Il ne doit se préoccuper ni des tâches administratives ni matérielles et peut donc se consacrer uniquement à son rôle solitaire d'écouter. Il bénéficie de toute une infrastructure prévue à cet effet. Au regard de l'institution, il est donc assez

passif puisqu'il se sert de ce qui est déjà là; il est en quelque sorte un consommateur.

Notre enquête auprès de bénévoles écoutants, nous montre pourtant qu'un 80 % d'entre eux souhaiteraient accomplir d'autres tâches que l'écoute. L'absence de responsabilités et de pouvoir de décision dans l'organisation va sans doute de pair avec un manque d'esprit de créativité et d'initiative au niveau de l'écoute.

Il est de toute façon évident qu'une des tâches importantes de la formation serait d'éclairer le plus possible les motivations personnelles des écoutants, afin qu'une meilleure connaissance de soi les aide dans leur rôle de conseiller.

### 2.2.3. CONSTATS ET INTERPELLATION

L'analyse des réponses au deux questionnaires (appelants et écoutants) attire notre attention sur quelques écueils importants de l'écoute par téléphone.

Nous les livrons tels qu'ils nous sont apparus, en espérant que les apports que nous ferons sur la formation fourniront les moyens de les prévenir auprès des écoutants et des futurs écoutants.

#### **Ecouter: compétence ou aptitude?**

Qui prend l'écoute dans un service d'aide par téléphone, adhérant aux norme d'IFOTES, sait combien les appelants ont tendance à attribuer à l'écoutant un savoir dont il est, en fait, dépourvu.

Qu'il s'agisse du domaine où l'appelant vit un problème, de la manière dont il le vit ou de la solution à trouver, l'écoutant est censé tout connaître, tout comprendre. Il est "supposé savoir"!

Face à cette supposition, plusieurs attitudes sont possibles. Entrer dans le jeu de l'appelant, rassurer, conforter, éventuellement renforcer sa croyance. Ou bien, au contraire, dénier l'attribution de ce savoir, rétablir la vérité!

Sans prétendre qu'une attitude soit toujours préférable, on ne peut perdre de vue que l'attribution d'un savoir plus

important qu'il n'est réellement, déséquilibre forcément la relation.

Ce savoir est du même registre que le pouvoir.

Si l'écouter auquel on s'adresse est ressenti comme "puissant", cela signifie que l'appelant aura tendance à se vivre dans la relation comme celui qui ne peut pas et donc comme celui qui attend de recevoir. Il se met dans une position d'infériorité, de dépendance. Cette relation, à l'inverse de la relation d'égal à égal, renforce la passivité de l'appelant, non seulement à l'égard de l'écouter, mais aussi de son problème. Ce qui ne favorise en rien la reconquête de son autonomie.

La formation des écoutants doit tenir compte d'un tel risque. Elle ne peut se confondre avec une acquisition de connaissances à quelque niveau que ce soit. Bien sûr, des données sociologiques concernant la région où l'on écoute, les couches de la population et leurs caractéristiques, les problèmes socio-économiques de la région, la situation de groupes marginaux... peuvent permettre de mieux saisir certains problèmes.

Il en est de même des connaissances dans le domaine psychologique. Quels que soient les courants ou les écoles dont elles procèdent, ces connaissances peuvent éclairer la nature des processus et des conflits évoqués par les appelants.

Mais en soi, un tel savoir ne constituera jamais un atout suffisant pour susciter la rencontre des personnes qui appellent. Or, c'est bien là ce que nous pouvons offrir de meilleur. Une écoute authentique, empathique tend à rejoindre l'autre tel qu'il

est, de manière bienveillante et désintéressée. Elle bannit toute moralisation, toute mise en état de dépendance, tout prosélytisme quel qu'il soit. En ce sens, écouter c'est rencontrer. C'est instaurer un rapport nouveau, original avec l'appelant, en l'accueillant dans ce qu'il vit, au moment où il s'exprime.

Ce qui vaut pour les connaissances vaut aussi pour les techniques.

On peut apprendre à poser la voix d'une manière accueillante ou dynamisante. On peut apprendre à refléter les paroles ou les sentiments, à interroger l'appelant d'une manière qui ne paraîtra pas trop inquisitoriale. On peut s'exercer à intervenir de façon concise et significative. On n'est pas encore pour autant apte à se rendre présent à l'appelant, de manière significative pour lui et à prêter une véritable attention à sa personne et à ses sentiments.

Tout savoir, toute technique, bien que constituant un atout, comporte aussi le risque de dispenser d'écouter vraiment. Savoir et technique peuvent laisser supposer que l'on connaît déjà ce qu'il y a lieu d'écouter.

L'écoute authentique ne relève pas d'abord du registre de la compétence. Elle est une disposition à apprendre de l'autre ce qu'il a à nous dire de lui-même, à entrer en résonance avec lui, ne serait-ce qu'un instant, à propos de ce qu'il vit. C'est cette aptitude-là que la formation des écoutants doit d'abord viser à développer.

Le savoir que constituent les connaissances sociologiques,

psychologiques, pédagogiques, etc..., ne lui sera jamais que subsidiaire.

### La "non-directivité".

Dès leur création, les services d'aide par téléphone d'IFOTES se sont ralliés à plusieurs principes de base pour qualifier l'écoute qu'ils offrent. Parmi ces principes, celui de la "non-directivité" (ROGERS C. 1967).

Il s'agit de ne rien imposer à l'appelant, même pas de l'orienter vers une solution déterminée à son problème. C'est à lui de trouver la solution et d'en décider lui-même. L'écouter ne peut, ni ne doit, en aucune façon, se substituer à lui. Règle d'or, bien sûr, à laquelle adhèrent spontanément tous ceux qui soupçonnent les désastres d'une position moins rigoureuse et qui céderaient à la facilité du conseil.

La signification d'un tel principe n'apparaît pas toujours clairement. La "non-directivité" impliquerait-elle que l'écouter serait là pour tout accepter, pour se conformer à tout ce que demande l'appelant? Signifierait-elle la soumission inconditionnelle de l'écouter à l'appelant?

Dans cette perspective, par exemple, l'écouter n'aurait pas le droit de mettre fin à un appel. Il devrait tout supporter, y compris les agressions verbales, même de nature sexuelles. Il ne pourrait que se prêter aux jeux pervers de certains appels.

Etre non-directif voudrait dire, pour l'écouter, ne plus avoir de désir personnel et donc avoir une capacité de tolérance

à tout épreuve. C'est là une manière de comprendre ce principe que ne peut aboutir qu'à des impasses. Ce que veut défendre le principe de la non-directivité, c'est une certaine conception de l'homme. Quelle que soit sa détresse, son dénuement, l'homme ne peut renoncer à son autonomie. Même si temporairement - par exemple à des moments de crise - il ne peut que faire confiance à d'autres, ceux-ci ne peuvent jamais oublier que, le moment venu, cet homme devra choisir lui-même une issue à sa difficulté. L'important sera donc toujours de l'aider à voir plus clair pour pouvoir faire les choix qui s'imposent et ne pas les faire à sa place. Cela implique une croyance, une foi: c'est que tout homme reste capable de conquérir ou de reconquérir son autonomie parce qu'il a en lui cette capacité.

La "non-directivité" porte essentiellement sur le contenu des paroles échangées. Mais en ce qui concerne la manière dont se déroule l'entretien, les limites de l'écouter doivent être prises en considération, aussi bien que celles de l'appelant.

Si l'écouter, pour des motifs de fatigue, d'énerverment ou d'émotion personnelle, ne peut plus prolonger un entretien, pourquoi devrait-il forcer ses possibilités? S'il est agressé, pourquoi devrait-il se laisser démolir par l'appelant?

Sans entrer dans un rapport de force, ne pourrait-il pas mettre terme à l'entretien ou, en tout cas, dire à l'appelant qu'il a bien du mal à subir son agression? Si l'appelant demande sa complicité pour une relation perverse, devrait-il répondre sans rechigner?

La relation que nous offrons doit viser au respect mutuel, dans un rapport d'égal à égal. L'écouter doit se faire respecter au même titre que l'appelant. On ne peut, en aucun cas, faire

appel à la "non-directivité" pour l'empêcher. En ce sens, beaucoup d'attitudes spontanées des écoutants mériteraient d'être interrogées. Il en est de même de la "reformulation" préconisée pour mettre en pratique la "non-directivité". Elle ne consiste pas à répéter terme à terme les mots qui viennent d'être prononcés. Mais elle vise à exprimer la perception que l'écoutant a de ce qu'il vient d'entendre. Cela permet à l'appelant d'obtenir l'assurance d'avoir été entendu dans ce qu'il vient de dire, de rectifier au besoin, ce qui a été compris mais, encore et surtout, d'aller plus loin dans ce qu'il a à dire. Une telle pratique tient compte de la subjectivité de l'écoutant qui interfère nécessairement dans l'appel.

### **La non-intervention.**

Ecouter ne va pas de soi. Il s'agit d'une réalité fort peu reconnue dans nos sociétés techniquement sur-développées. Les valeurs, à partir desquelles nous fonctionnons, nous Occidentaux, sont d'abord celles du rendement, de la production, donc de l'efficacité. Or, l'efficacité de l'écoute n'est qu'exceptionnellement une efficacité immédiate comme celle de l'électronique ou de l'automation.

L'écoute exige patience, attention, silence, recul... Elle peut avoir une incidence décisive sur la vie humaine, mais ses effets peuvent se faire attendre. Ils se révèlent souvent comme un imprévu, au moment où l'on ne s'y attend pas.

C'est ce qui rend l'écoute difficile. Au point que certains écoutants se demandent parfois à quoi ils servent. Pour contourner la question, il leur arrive d'utiliser des subterfuges.

Donner des renseignements, une adresse, un conseil, une bonne parole. Pourquoi pas? En soi l'idée n'est pas mauvaise. Elle pourrait même être utile à certains moments. L'ennui, c'est que ces transmissions ont très souvent pour effet d'arrêter l'appelant dans ce qu'il dit. On ne l'écoute plus!

Le souci d'efficacité de l'écoutant coupe court à l'essentiel du service qu'il se proposait d'offrir. Cela signifie qu'en cours de route il peut perdre de vue la véritable valeur de l'écoute, de la présence attentive à l'appelant qui souffre et se débat avec lui-même. Il cherche alors refuge dans des dérivatifs.

En fait, pour croire vraiment à la portée de l'écoute, il faut soi-même en avoir éprouvé les bienfaits. Avoir ressenti l'importance d'une oreille attentive, non jugeante, désintéressée, pour être en mesure de se dire, de parler en liberté. Corrélativement, avoir remarqué l'apaisement qui en découle, la créativité et le dynamisme qu'une telle écoute peut susciter et les forces nouvelles qui en émanent pour faire face aux difficultés éprouvées. Cela ne signifie nullement que tout écoutant devrait passer par une psychothérapie pour bien remplir son service.

Parler, écouter, être écouté, sont des fonctions vitales que nous pouvons exercer ou ignorer dans la vie quotidienne. Nos réseaux relationnels habituels devraient normalement leur permettre de se déployer. Mais il est vrai qu'une véritable écoute est rare.

De toute façon, c'est un des rôles des groupes de supervision: groupe de partage, d'échange, de formation permanente. Ils constituent le lieu où chacun peut se dire et être écouté, tel qu'il est, par des pairs qui l'accueillent. Encore, faut-il que, dans ces groupes, on s'écoute vraiment parce qu'on ressent

la nécessité d'une écoute authentique.

Dans ces groupes de formation continue, le rôle d'un animateur qualifié est essentiel. Il lui appartient de bien percevoir leurs objectifs et de maintenir le cap vers l'essentiel: la prise de parole de chacun à la première personne. Ainsi, seulement, les écoutants pourront-ils prendre conscience de l'interférence de leur propre image narcissiste dans leur écoute des appelants et parviendront-ils à s'en dégager quelque peu. Impossible d'écouter vraiment si on n'a pas soi-même beaucoup "parlé" de soi.

### **La non-confessionnalité.**

Pour être en mesure d'apporter de l'aide à ceux qui en cherchent, les services téléphoniques d'IFOTES ont très vite affirmé qu'ils sont ouverts à tous.

Il ne faut pas être chrétien pour être écouté, même pas croyant. Tout homme, quelles que soient ses convictions philosophiques ou religieuses a droit à être écouté. Un tel principe en entraîne un autre: celui du pluralisme des écoutants. Ceux-ci ne doivent pas adhérer à une confession religieuse déterminée pour s'engager ou être engagés dans un service d'écoute. Il suffit d'avoir compris que l'homme est un être parlant, qu'il ne s'épanouit que s'il a le moyen de s'exprimer librement et, pour cela, qu'il est vital pour lui qu'on l'écoute.

Il faut également que l'appelant se sente totalement libre de prendre les options qu'il veut. Il y va du respect de sa conscience personnelle et de son autonomie. Toute option religieuse et philosophique consciente est, de soi, respectable. L'important est qu'elle soit réellement libre.

Bien sûr, dans cette perspective, l'écoutant n'a pas à cacher qu'il a, lui-même, des options philosophiques et religieuses. L'essentiel est qu'il reconnaisse leur caractère éminemment personnel. Si son choix est libre, par définition, il ne s'impose en rien à lui-même ni à autrui.

### **Le rôle social.**

Le rôle social que remplissent les services téléphoniques d'IFOTES n'est plus à démontrer.

Dans nos sociétés industrialisées où l'individu risque toujours d'être perdu dans la foule, ils tendent de restaurer les rapports de personne à personne. Ils permettent à chacun de trouver un interlocuteur à qui s'adresser quand toute autre communication semble difficile, voire impossible. En ce sens, ils contribuent à rendre nos sociétés un peu plus humaines. Ce rôle social de l'institution ne peut être confondu avec celui de l'écoutant.

En fait, ces principaux écueils de l'écoute sont ceux que rencontre toute relation qui se veut réellement respectueuse d'autrui. Vouloir aider ne suffit pas. Il faut encore que soient réalisées les conditions de reconnaissance de l'appelant et de l'écoutant comme sujets à part entière. En ce sens, les écueils soulignés sont ceux d'une véritable éthique. Les responsables des postes et de la formation ne seront jamais trop vigilants, et c'est sur cette formation de base et continue que les écoutants doivent investir du temps.

## TROISIEME PARTIE

### CARACTERISTIQUES SPECIFIQUES DE LA RELATION D'AIDE PAR TELEPHONE: RECHERCHES A CE SUJET ET REFLEXIONS PERSONNELLES

### 3. CARACTERISTIQUES SPECIFIQUES DE LA RELATION D'AIDE PAR TELEPHONE

#### Introduction

#### 3.1. La relation face à face et la relation par téléphone

#### 3.2. La relation d'aide par téléphone dans les situations de crise

##### 3.2.1. Une aide ponctuelle envisagée comme réponse aux situations de crise

###### 3.2.1.1. Définition: la crise

###### 3.2.1.2. La crise moment de vulnérabilité mais moment décisif

###### 3.2.1.3. La crise, l'urgence, l'appel, le cri

###### 3.2.1.4. T.E.: un service disponible que reconnaît ses limites

###### 3.2.1.5. Les psychothérapies brèves, l'aide ponctuelle, réponse aux états de crise

###### 3.2.1.6. Une aide ponctuelle

##### 3.3. D'autres caractéristiques spécifiques:

a) L'absence du regard

b) L'absence des gestes

c) L'importance des mots utilisés

d) Une écoute dans la distance et la immédiateté

e) L'actuel

f) L'urgence

g) Les silences dans la communication téléphonique

h) Le contexte

i) L'importance de la voix

j) La respiration et rythme

k) Quelques obstacles à l'écoute

#### Conclusion

### 3. CARACTERISTIQUES SPECIFIQUES DE LA RELATION D'AIDE PAR TELEPHONE: RECHERCHES A CE SUJET ET REFLEXIONS PERSONNELLES

#### Introduction

Avant d'aborder directement le thème de la formation et en vue d'une meilleure orientation de celle-ci, nous nous sommes demandés si la relation d'aide par téléphone est différente de la relation d'aide face à face?

Notre hypothèse est que la relation d'aide par téléphone n'est pas différente de la relation d'aide face à face, mais qu'il faut tenir compte de quelques particularités que nous allons signaler dans le deuxième chapitre de cette partie. Et si la réponse est positive, comment construire un programme ad hoc pour la relation d'aide par téléphone?

Pour répondre à ces questions nous avons effectué une revue de la littérature, et comme nous allons le constater, on ne discerne pas de différences significatives entre la relation d'aide face à face et la relation d'aide par téléphone. Il nous sera donc possible de structurer la formation à la relation d'aide par téléphone en nous inspirant de ce qui se fait pour la relation face à face, tout en tenant compte de certaines particularités.

Le Téléphone d'Urgence est considéré comme un moyen d'aide nécessaire pour certaines personnes dans les situations de crise. Nous définissons la crise comme une situation dans laquelle

les méthodes habituelles pour résoudre des problèmes ou prendre de décisions ne sont pas efficaces (WILSON et KNEISL, 1982). L'écouter est souvent confronté aux différents appels de crise. Nous avons recherché les travaux existants dans ce domaine. Nous les résumerons ci-après. Cette aspect nous semble aussi très important pour la formation des écoutants qui sont souvent confrontés par les appelants à différents types de crises.

### 3.1. La relation face à face et la relation par téléphone.

Il n'y a pas de différences significatives entre la relation par téléphone et la relation face à face dans la transmission de l'information (B.G. CHAMPNEES, 1970), la résolution des problèmes (B.G. CHAMPNEES, 1970), la génération d'idées (E.WILLIAMS, 1975), l'entretien (A.A.L.REID, 1970, A.I.JANOFSKY, 1970, I. YOUNG 1974); il apparaît même qu'on peut être plus persuasif par téléphone, (J.A.SHORT, 1972, I. YOUNG, 1974, G.D.WEEKS, et A CHAPANIS ,1976).

Par contre, les personnes tendent à "obeïr" moins facilement par téléphone que dans un face à face (S.MILGRAM, 1965). Ce point nous semble important à considérer, afin de définir jusqu'à quel point les appelants vont suivre les conseils donnés par les écoutants, lors d'une tentative de suicide, par exemple.

D'autre part, il faut signaler qu'il y a des personnes qui expriment mieux leur problème au téléphone que dans un face à face. Le téléphone peut être employé comme moyen thérapeutique (LEON S.SAUL, 1951).

### 3.2. La relation d'aide par téléphone dans les situations de crise.

Nous nous sommes permis de considérer les appels au T.E. comme des demandes en situation de crise.

Le téléphone est une aide importante quand il y a des problèmes dus à la distance physique ou psychologique; dans la psychothérapie d'urgence, le téléphone peut être, en certaines occasions, l'unique moyen accessible. Exemple: les Centres de Prévention du Suicide; les Services d'attention aux personnes qui souffrent de toxicomanies, Sida, Cancer, etc...; pendant l'hospitalisation, le téléphone facilite la communication avec le monde extérieur, et facilite la continuité de l'attention au patient (L.ROSEMBLUM, 1968, WARREN B.MILLER, 1973).

Il y a un grand nombre de livres et d'articles sur l'importance du téléphone dans la prévention du suicide: (S. EDWIN SHNEIDMAN, NORMAN L. FARBEROW, 1961); (ROBERTE. LITMAN, S.EDWIN SHNEIDMAN, NORMAN L.FARBEROW, 1961); (MARVINN KAPHAN, ROBERT E.LITMAN, 1962); (S.EDWIN SHNEIDMAN, NORMAN L.FARBEROW, 1965); (NORMAN TABACHNICK, DAVID J.KLUGMAN, 1965); (R.FOX, 1976; (CHAD VARAH, 1962); (J.G.NICHOLS, 1962);(S.HIRSCH, 1981); (W.I.WEINER, 1969); (HERBERT WALTZER, LEON D.HANKOFF, 1965); (C.H. FELLNER, 1961); (P.H.BLACKKLY, H.T.OSTERUD, R. JOSSLIN, 1962); (B.A.SCLARE, C.H.HAMILTON, 1963); (E.L. ANSEL, J.E.SCHAFF, 1972); (R.K.McGEE, J.C. PENNINGTON, T.HEGERT, 1967); (H.L.P.RESNIK, 1968);

(JACK T.TAPP, DEBORAH SAPANIER, 1973); (P.D. HERSCH, J.A.KULIL, K.E.SCHEIBE, 1969); (F.SOBEY, 1970); (D.L.KREBS,1970); (V.DELWORTH, E.H.RUDOW, J.TAUB, 1972); (J.I.KNAPP, J.D.HOLZERG, 1964).

#### **Autres situations de crise:**

Le téléphone au secours du toxicomane.(R.LEWY, A. BROWN, 1974); (MICHAEL B. SCHMITZ, DOUGLAS J.MICKELSON, 1972).

Le téléphone au service de personnes qui souffrent d'alcoolisme, (ALFRED J.R.KOUMANS, JAMES J. MULLER, CAROLE F.MILLER, 1967); (R.J. CATANZARO, 1968).

Le téléphone comme aide aux personnes seules, divorcées ou séparées, et surtout aux personnes âgées: (J. KOLUCH, 1981); (D. COOGLER, 1978).

Le téléphone aux services des personnes atteintes de maladies vénériennes, (J.E. DEMUTH, 1973); (ANN K. WELBOURNE, MICHAEL CARRERA, 1975); (ANN K. WELBOURNE, MICHAEL CARRERA, 1976),etc.

Nous venons de signaler que les téléphones appelés d'urgence peuvent être considérés comme des aides en situation de crise. Nous avons pensé à approfondir ce point et à établir un parallélisme entre le téléphone et la psychothérapie brève ou d'aide dans les moments de crise. Parallélisme que nous allons

présenter.

### 3.2.1. Une aide ponctuelle envisagée comme réponse aux situations de crise

A travers les textes indiquant des repères autour desquels l'aide s'organise, nous voulons plutôt faire remarquer combien est présent "le type de personne" à qui cette aide s'adresse (nous indiquons l'expression "type de personne" entre guillemets car nous ne voulons pas laisser croire que nous cherchons à les étiqueter ou à faire un diagnostic sur elles, mais que nous cherchons plutôt à savoir comment les textes et la pratique les qualifient).

Nous avons choisi, à cet effet, deux textes:

1) des ANNEXES AU MONITEUR BELGE du  
16 juin 1977.

2) de la CHARTE DE SOS-AMITIE-FRANCE  
de 1976, dont voici des extraits:

**Premier extrait:** "L'association a pour objet d'accueillir par téléphone à tout moment du jour et de la nuit, les personnes en état de crise psychologique, de leur administrer le réconfort et les conseils nécessaires, et le cas échéant, de les orienter vers les services spécialisés appropriés".

**Second extrait:**"(...) Cette aide est offerte sous la forme d'une écoute attentive. Elle vise à "déserrer" l'angoisse de l'appelant, en l'aidant à clarifier sa situation et à retrouver sa propre initiative.(...) Parce qu'il s'adresse à des personnes en état de crise, SOS-AMITIE s'efforce d'être disponible à chacun, quelque soit le moment de la journée et de la nuit et la période de l'année (...)

L'écoute centrée sur l'appelant est non directive. Elle ne cherche pas à convaincre l'appelant, ni à lui donner des "conseils". Elle doit lui permettre de découvrir ses propres raisons de vivre et de voir plus clair en lui".

Il ressort de ces textes que l'aide des T.E. vise la relation avec des personnes en état de crise - principalement -.

a) Mais lorsque nous nous penchons sur le travail "pratique" à T.E., c'est-à-dire celui qui s'effectue entre un appelant et un écoutant, et que nous abordons ce travail en tant qu'écoutant ou en tant que lecteur de comptes rendus formulés et complétés par les écoutants des centres, ou en tant que participant à un groupe de formation permanente, nous constatons que des personnes qui ne présentent pas un symptôme de crise, téléphonent à T.E.. Il s'agit, par exemple, de personnes qui cherchent une information ou des personnes seules qui essaient de dialoguer comme elles l'ont déjà fait à T.E.... etc.

Bien entendu, il est difficile d'évaluer, au téléphone plus qu'ailleurs l'état psychologique d'une personne, d'autant plus que cette démarche d'évaluation n'est pas du tout celle que se proposent d'offrir les écoutants aux appelants.

b) De plus, la publicité même peut paraître ambiguë quant au public qu'elle vise. La publicité, utilisée par les centres de T.E., peut être comprise de diverses manières aussi. Lorsque la publicité dit:

"Quand vous avez besoin de parler,

vous avez besoin de quelqu'un qui vous écoute", cela peut signifier que la démarche des centres se veut accueillante et dédramatisante pour démontrer que décrocher le téléphone est un acte possible et faisable pour une personne en état de crise; cela peut aussi signifier que toute personne, quelle que soit la gravité de ses problèmes (de communication ou d'autres), peut téléphoner, même si elle a simplement envie de parler.

c) Rappelons toutefois les buts poursuivis par l'écouter: premièrement, l'écouter réconforte en permettant à la personne de voir plus clair en elle-même et dans la situation qu'elle vit; et deuxièmement l'écouter oriente le "cas échéant" vers des services spécialisés.

Maintenant, nous nous attachons à définir la crise psychologique. Si nous nous décidons de parler de la crise pour situer "le type de personnes" qui téléphonent à T.E., c'est en tenant compte de la restriction que nous avons faite plus haut: toute personne téléphonant à T.E. n'est pas en situation de crise. Cependant, la crise est une situation extrême où certains points du vécu tant du côté de l'appelant - sa détresse, son désespoir, son angoisse, ses balbutiements... - que du côté de l'écouter - ce que provoque en lui la situation brutale de l'appelant - sont apparents et nous éclairent sur ce qui se passe souvent mais de manière plus floue entre un appelant et un écouter.

### 3.2.1.1. La crise: Définition

Pour mieux cerner le genre de personnes susceptibles de téléphoner, nous allons reprendre des définitions de la situation de crise.

Nous prenons référence auprès de trois auteurs: SIFNEOS dans son livre "Psychothérapie brève et crise émotionnelle", MALAN dans "La psychothérapie brève" et FONTAINE dans un article intitulé "Interventions thérapeutiques brèves avec parents et enfants".

Selon B.CRAMER, cité dans l'article de Fontaine: La crise est "une période de déséquilibre ou de troubles subjectifs et du comportement déterminé a) par l'influence de la situation, b) la personnalité préexistante, c) les facteurs culturels, d) l'interaction (ou les interactions) avec un membre significatif de l'entourage".

Nous pouvons remarquer ici l'interdépendance de multiples facteurs déclenchant ou prédisposant à "une crise". Cette définition nous met en garde vis-à-vis de l'attitude courante qui consiste à ne donner et à ne chercher qu'une cause unique de la situation de crise. De plus, deux sortes de crises sont à distinguer: les crises accidentelles et les crises maturationnelles comme la puberté ou la ménopause.

SIFNEOS propose une autre définition de la crise émotionnelle: "C'est une expérience idiosyncrasique toujours nouvelle: comme telle précieuse ou potentiellement dangereuse mais dans tous les cas toujours fascinante. Elle offre l'occasion de renverser les processus inadapés et de restaurer

un équilibre émotionnel sévèrement perturbé".

La crise peut donc être comprise à partir de nombreux facteurs tant psychosociaux que biologiques ou culturels. Cependant, un aspect de la crise reste difficilement saisissable, c'est son caractère aigu, entier et strictement personnel, "expérientiel".

FONTAINE tente d'expliquer en quoi consiste la crise et quelles sont ses conséquences psychiques:

"La compréhension de la crise est une articulation entre l'angoisse et la menace réelle. Dans la crise, le danger se traduit subjectivement en termes de perte".

Face à son impuissance, l'individu en crise se sent blessé dans son amour-propre (narcissisme).

### **3.2.1.2. La crise, moment de vulnérabilité mais moment décisif**

SIFNEOS fait remarquer pour sa part qu'une crise émotionnelle constitue un point focal: à ce titre, elle nous offre une occasion unique: réaliser une étude transversale de continuum dynamique longitudinal. La crise émotionnelle est "une intensification ou une aggravation d'un état existentiel pénible: c'est un moment décisif (N.B.: en grec KRISIS = décision) pour le meilleur ou pour le pire".

Ainsi lorsque l'appelant en crise téléphone à T.E., il tient un langage où l'angoisse a une grande place. L'histoire personnelle qu'il nous conte est teintée par sa vision actuelle des

choses. Tout y est noir ou gris. Il vit une situation tellement pénible qu'il en vient à déformer les faits passés. C'est ce que nous explique SIFNEOS en ces termes:

"Dans l'observation des sujets confrontés à une crise émotionnelle, nous distinguons le vécu pénible et la réaction à ce vécu pénible".

"Un vécu pénible est un état émotionnel désagréable où l'anxiété, la tristesse, la colère et la peur prédominent et qui apparaît généralement comme résultat de situations stressantes ou imprévues".

L'homme en situation de crise est donc vulnérable comme un enfant. L'individu en crise est en contact avec des sentiments francs mais désagréables (colère, peur,...) qui le déchirent, le bouleversent.

Comment comprendre alors la crise comme un moment décisif? Quel phénomène, quel événement intérieur va permettre à l'individu de prendre une décision alors qu'il est si fragile?

Pour mieux capter cet événement intérieur, peut-être devrions-nous songer aux patients qui décident, suite à un divorce par exemple, d'entreprendre une psychothérapie.

A travers la souffrance même, le grand moteur du changement personnel, "de la décision à prendre", c'est la **motivation** à arrêter cette souffrance, c'est l'énergie que l'on trouve pour en finir avec cet état pénible.

L'appelant, dans son désespoir quelquefois, ne se rend pas compte que décrocher son téléphone, c'est déjà "en sortir", c'est entrer en communication avec l'extérieur, c'est prendre du recul face à la peine, c'est déjà un peu la dépasser.

### 3.2.1.3. La crise, l'urgence, l'appel, le cri

Précédemment nous faisons allusion à l'homme qui dans sa souffrance ressemble à un enfant. Prolongeons l'image. L'enfant qui a mal peut être affolé, il pleure, il sanglote ou se met en colère quand personne ne vient. A qui veut l'entendre, il demande de l'aide. A sa façon, il appelle au secours. L'homme en situation de crise est dans cet état d'urgence. Son appel est semblable à un cri.

La crise est proche de l'urgence en ce sens: c'est un appel à une aide rapide. Henri GRIVOIS, dans son livre "LA PSYCHIATRIE DES URGENCES", décrit les caractéristiques des situations urgentes, caractéristiques que nous pourrions mettre en parallèle avec celles des situations de crise:

"Loin d'être vécues comme le résultat d'une violence quelconque, (elles) ont un caractère commun: la soudaineté, la brutalité, la surprise".

De par son caractère soudain et intense, l'urgence demande une intervention la plus proche "du lieu et de l'heure" où les états aigus se manifestent. Grivois souligne qu'il faut être assez lucide pour admettre des troubles brefs, uniques, réparables

dans le champ psychiatrique même. Il montre encore le bien-fondé d'une action rapide, d'une écoute de qualité, d'un contact intense de soignant à soigné face à une personne en crise. Il écrit que :

"L'entretien unique, comme la crise, survient à un moment privilégié qui, peut-être, contre toute apparence, fera l'économie de plusieurs mois de prise en charge ou les reportera à plus tard".

Après avoir parlé de l'urgence, nous pourrions rappeler le mot évocateur par lequel on nomme les personnes qui téléphonent à T.E.: ce sont les "appelants". Nous remarquerons alors les images véhiculées par le terme **crise**, **urgence**, **appel**, **cri**. Elles se rapportent à des situations-limites, à des demandes chargées d'inquiétude et parfois d'anxiété.

#### 3.2.1.4. T.E.: un service disponible qui reconnaît ses limites

Ce qui attire également notre attention, c'est la dénomination du service qui tente de reconforter les appelants: c'est Téléphone de l'Espérance. Et ce dernier mot renvoie à d'autres images. L'espoir dans le désespoir, cela implique une idée de sécurité, d'ouverture, d'éclaircissement, etc, un peu comme l'aube après la nuit.

Les images dégagées par les mots entretiennent, peut-être à l'insu du service même, une vision d'aide si confiante qu'elle prend des allures de confiance, de se sentir sauvé. Il serait plus clair, dès à présent, de préciser quel sens nous donnons à l'accueil dans l'écoute.

L'accueil et la disponibilité dans l'aide par téléphone sont des valeurs sur lesquelles insistent les responsables de formation. Mais l'accueil est compris non comme disponibilité illimitée d'un écoutant face à un appelant, mais est plutôt entendu comme la disponibilité d'un écoutant qui reconnaît les limites de son écoute ainsi que ses limites propres (personnelles, car il a fait un travail personnel sur soi-même). "L'écouter n'est pas à la merci ni à la disposition de l'appelant".

D'ailleurs, un accueil sans bornes, sans limites, n'aide pas l'appelant désorienté. Être disponible pour un écoutant consiste à ne pas reprendre sur soi la demande de l'appelant. Même dans un climat de chaleur et d'humanité, l'écouter parvient à garder des distances: il sait qu'il ne vit pas les choses comme l'appelant, qu'il ne les ressent pas de la même façon, qu'en somme, il est différent de lui mais qu'il peut comprendre malgré les différences ou mieux, à travers ces différences. L'accueil est plutôt cette **compréhension empathique** de l'autre (cfr. ROGERS, C. 1967). L'aide pour l'appelant, c'est la possibilité qu'il a de reprendre pied, de se structurer, de voir plus clair en lui. Avoir de telles attitudes face à l'appelant n'est pas quelque chose de donné, il faut l'apprendre, il faut travailler sur soi-même, et cela grâce à une formation bien structurée.

### **3.2.1.5. Les psychothérapies brèves et l'aide ponctuelle comme réponse aux états de crise.**

T.E. secourt les personnes en situation de crise par une

aide immédiate, momentanée, ponctuelle.

Pour mieux saisir le fondement et la portée de cette aide ponctuelle, nous allons faire un détour et examiner en quoi consistent les psychothérapies dites "brèves".

L'aide ponctuelle et la psychothérapie brève ont un dénominateur commun: elles sont des aides portées sur un laps de temps restreint.

Bien que nous comparions l'aide téléphonique à T.E. et les psychothérapies brèves, nous ne devons pas oublier que la démarche des écoutants à T.E. n'entre pas dans un projet à visée psychothérapeutique.

Les psychothérapies brèves ont été proposées entre autres pour soulager et éclairer des personnes souffrant de troubles réactionnels et des personnes en crise psychologique.

Par cette approche de la psychothérapie, nous comprendrons mieux comment le patient, en quelques entretiens et parfois même en un seul entretien avec le thérapeute, peut voir plus clair dans sa situation et peut sortir de l'affolement, de l'angoisse ou de la stupeur.

Au téléphone aussi, un écoutant attentif permettra à l'appelant, en moins d'une heure souvent, de se ressaisir émotionnellement et d'entamer une réflexion éclairée sur ce qu'il vit et qui est douloureux.

Nous suivrons ici les trois auteurs précités: SIFNEOS, MALAN et FONTAINE citant CRAMER.

## Les psychothérapies brèves

### 1) Définition

Une psychothérapie brève est une forme de thérapie qui se propose "d'aider" des patients en un temps court, c'est-à-dire en 10 à 40 séances environ.

La modification du facteur **temps** dans ce cadre thérapeutique va entraîner un remaniement des buts, des moyens et des techniques mis en oeuvre habituellement pour atteindre des buts thérapeutiques sur un temps plus long.

MALAN en parle en comparant les psychothérapies brèves d'inspiration analytique avec la psychanalyse.

1. les psychothérapies brèves se donnent **un but limité**
2. de plus on fait comprendre au patient, dès le début, que **le nombre des séances est limité.**
3. **la technique utilisée est focale:** "le thérapeute garde à l'esprit un but ou point d'impact (focus) que l'on pourrait idéalement formuler en termes d'interprétation essentielle sur laquelle la thérapie se fonde".

Lorsque l'on affirme que les buts sont limités, on sous-entend que la demande du client doit être clairement définie et circonscrite et que "le noeud du conflit et le lien de la situation particulière à ses retentissements psychiques" (FONTAINE) sont identifiables rapidement par le thérapeute. Ici, le patient joue **un rôle actif** dans son dialogue avec le thérapeute. En ce sens, la

psychothérapie brève tient compte des éléments de réalité, de la **relation patient-thérapeute**. "Le patient ne parle pas en l'air mais au thérapeute" (MALAN).

Selon CRAMER, cité par FONTAINE, la psychothérapie brève est "une cure symptomatique (guérison du symptôme). C'est la signification du symptôme, sa valeur économique et dynamique qu'on aborde".

### **Sélection des patients pour les psychothérapies brèves**

Nous allons nous intéresser maintenant aux cinq critères de sélection de clients proposés par SIFNEOS. Selon lui, les patients pour qui une intervention durant la crise est profitable, ont les caractéristiques suivantes:

1. Le patient est d'une **intelligence moyenne - supérieure**.
2. Il doit avoir eu durant sa vie au moins une **relation significative avec une autre personne**.
3. Il doit être capable de nouer un bon contact avec le psychiatre évaluateur **en exprimant ses émotions** de manière adéquate durant l'entretien et en manifestant un certain degré de flexibilité.
4. le patient doit être capable d'**accorder une priorité absolue à un problème** qu'il voudrait résoudre.

5. Il doit être motivé pour opérer un changement sans se contenter d'un soulagement symptomatique. Il doit être **prêt à travailler dur au cours du traitement.**

Les indications pour les psychothérapies brèves sont donc des personnes ayant une personnalité de base souple. Selon CRAMER, les contre-indications seraient principalement constituées par les cas où **l'influence du milieu pathologique** joue un grand rôle. Autre contre-indication selon CRAMER: les psychoses chroniques.

Il serait intéressant de se demander si ces critères de sélection (cités ci-dessus, cfr. Cramer et Sifneos) sont utilisables et généralisables à ce qui se passe au téléphone. En effet, pourrions-nous dire que l'entretien par téléphone est le plus profitable à un appelant qui est actif, qui exprime ses émotions lors de l'appel ou qui n'envisage des réponses qu'à une demande "pressante" et limitée?

De prime abord, et de par notre expérience, nous affirmerions volontiers que ces critères contribuent fortement à rendre l'intervention de l'écouter fructueuse.

### . **Types de psychothérapies brèves.**

SIFNEOS distingue deux types de psychothérapies brèves qui s'adressent aux besoins de 2 groupes de patients différents.

a) Il s'agit, d'une part, de la thérapie ANXIOLYTIQUE

ou SUPPORTIVE qui dure environ deux mois et qui travaille surtout avec un principe de REASSURANCE ou qui agit sur le milieu (hospitalisations éventuelles). Elle convient principalement à des personnes qui n'ont pu se développer de manière harmonieuse. De ce fait, ces personnes ont des relations interpersonnelles pauvres et sont perturbées émotionnellement.

b) D'autre part, SIFNEOS suggère une thérapie PROVOQUANT L'ANXIÉTÉ à des personnes ayant une force de caractère suffisante. Lors d'une période stressante, ces personnes peuvent être MOMENTANEMENT handicapées. Leur problème émotionnel est donc bien circonscrit. Cette thérapie dure de 2 à 12 mois avec une moyenne de 3 à 5 mois.

Les indications pour cette thérapie dynamique sont celles citées dans le cas d'une intervention de crise.

Voici résumées les étapes d'une psychothérapie brève d'inspiration analytique. Le patient raconte son histoire qui met en évidence son développement affectif en rapport avec ses relations interpersonnelles. Plus tard, dans le travail, le patient est confronté avec ses sentiments transférentiels.

Ensuite, aidé par le thérapeute, le patient peut se concentrer sur des zones de conflit non encore explorées. La technique de confrontation largement utilisée est le questionnement.

## Résultats: changements survenant chez la personne traitée en psychothérapie brève. (d'inspiration analytique)

En ce qui concerne les résultats, MALAN estime pour sa part qu'il peut obtenir une amélioration assez complète non seulement des symptômes, mais également des mécanismes névrotiques de comportement. Les névroses envisagées par lui peuvent être d'origine ancienne et peuvent être relativement étendues.

SIFNEOS cite des résultats proches de ceux de MALAN. Les résultats thérapeutiques sont **d'ordre intrapsychique, interpersonnel et psychodynamique**. Par résultat intrapsychique, on peut entendre tout ce qui se rapporte à une amélioration du symptôme, à de nouvelles attitudes mieux adaptées, à une meilleure auto-compréhension à laquelle s'ajoute une estime de soi améliorée. Les changements dans les relations personnelles sont significatifs aussi bien en ce qui concerne les personnes impliquées dans le conflit qu'en ce qui concerne les personnes nouvellement rencontrées. D'un point de vue psychodynamique, les défenses psychiques développées lors du conflit ont été remaniées et ont été remplacées par d'autres plus adaptées.

Nous pouvons conclure en disant que les patients eux-mêmes estiment avoir dépassé leur crise grâce à la psychothérapie brève, de manière bien plus favorable qu'ils ne l'avaient fait antérieurement.

### 3.2.1.6. Aide ponctuelle

En parlant d'aide ponctuelle, nous faisons référence à une **aide limitée dans l'espace et dans le temps**. L'appelant inconnu qui téléphone au service touche une personne écoutante inconnue de lui: c'est la première fois qu'il est entendu par cet écoutant. Leur entretien dure de quelques minutes à quelques heures. En principe, jamais ailleurs qu'au téléphone, il n'auront l'occasion de se rencontrer.

Aide ponctuelle signifie aussi **aide spontanée et momentanée**. Aide spontanée dans la mesure où aucun plan d'aide ne peut être prévu à l'avance par l'écoutant avant qu'il ne décroche le téléphone.

C'est l'appelant qui a tout d'abord le rôle actif: c'est lui qui parle, raconte ou décide de se taire. C'est sur lui que l'oreille écoutante se penche, que l'attention de l'écoutant est focalisée.

Aide ponctuel veut dire aussi **aide fragile**. Cette fragilité de l'aide tient à son manque de structuration.

L'intervention n'est pas planifiée. Elle ne pose aucune hypothèse de travail. Elle ne pourra connaître aucun résultat de son action et à fortiori ne pourra ni les apprécier ni les critiquer.

En ce sens aussi, l'aide ponctuelle est une frustration:

a) Frustration de l'écoutant qui ne saura jamais comment

l'appelant a réagi après l'appel. Pensons particulièrement à des appels dramatiques comme ceux qui parlent de suicide, d'assassinat, de viol,... etc.

Nous, écoutant, nous ne saurions pas dire si cette personne angoissée s'en est sortie, même si à la fin de la conversation, des signes nous ont paru favorables (voix apaisée, personne qui reprend espoir parce qu'elle se sent comprise par exemple). Nous sommes là dans l'incertitude, dans l'hypothétique.

b) Frustration réelle ou probable de l'appelant qui demande à renouer un prochain contact avec cet écoutant qu'il apprécie et qui se voit refuser ce "rendez-vous". Frustration et tristesse.

L'aide ponctuelle possède aussi des facettes avantageuses.

Imaginons le cas d'un écoutant pour qui l'appel reçu a été pénible. **Exemples:** soit un appel très lourd, très chargé émotionnellement; soit appel difficile à suivre (mauvaise communication téléphonique, mauvaise diction de l'appelant). Soit que l'écoutant d'une manière ou d'une autre se sente coincé par l'appelant qui menace, se moque, se fâche... **L'écoutant ressentira alors comme un soulagement** (peut-être) le fait très probable que jamais plus il ne devra reprendre la conversation avec cet appelant "désagréable". Bien sûr, cette attitude de l'écoutant ressemble à une fuite et, en ce sens, elle apparaît rarement chez l'écoutant. L'écoutant (surtout s'il est nouveau dans le service) se sentira plutôt culpabilisé, nié dans sa fonction.

Mais il n'en demeure pas moins qu'un soulagement peut être ressenti après des appels pénibles (dépression ou personne dérangée mentalement qui ne décroche plus...).

Plus probable est la situation suivante où cette règle de l'aide ponctuelle est **une protection pour l'écouter**. Si un appelant s'accroche à l'écouter et demande de le recontacter ou de le rencontrer en dehors du service, il pourra s'entendre rappeler les limites du service T.E. L'écouter mettra en évidence l'importance **du travail permanent des membres** de l'équipe de T.E. qui se relaient au centre et qui peuvent écouter cette personne quand elle voudra. En aucun cas l'écouter n'est obligé de se laisser "frapper" par la demande pressante de l'appelant. L'aide ponctuelle va dans ce sens.

L'aide ponctuelle est aussi **une protection pour l'appelant**. Il comprend que les écoutants ne se posent pas en spécialistes, "en professionnels de la relation humaine". Il comprend que la première tâche de l'écouter est d'être là, présence compréhensive 24 h. sur 24 h., que leur tâche n'est ni d'être thérapeute, ni de prendre en charge.

Ainsi à chaque appel, l'appelant **est libre de se montrer sous le jour qu'il veut**. A chaque nouvel appel commence ainsi une relation nouvelle et unique entre un appelant et un écoutant.

### 3.3. Autres caractéristiques plus ponctuelles de la relation d'aide par téléphone

La revue de la littérature nous montre quelques caractéristiques spécifiques de la relation d'aide par téléphone, signalons plus particulièrement:

#### a) L'absence du regard.

L'absence du regard est peut-être l'aspect le plus marquant de la relation téléphonique. Dans la relation face à face le regard est un des moyens d'appuyer le message verbal. Le regard peut exprimer des sentiments comme la tristesse, la joie, la colère, l'irritation, le découragement... Le regard peut varier, parfois être mal interprété, ou dans certains cas non accepté, car il peut nous trahir, et nous n'avons pas envie d'être mis en évidence.

Dans la relation par téléphone l'absence du regard de l'autre est parfois un avantage car l'interlocuteur peut se sentir plus libre - d'ailleurs certaines personnes préfèrent téléphoner que se présenter face à face; même certains couples arrivent à mieux communiquer par téléphone que face à face. - Certaines recherches ont démontré que plus on est perturbé psychologiquement moins on supporte le regard de l'interlocuteur. (cfr. A.CHAPANIS, C.M.OVERBEY ,1974; A.CHAPANIS,R.B.OCHSMAN,R.N.PARRISH,G.D.WEKS, 1972; G.D. WEEKS, A CHAPANIS, 1974; E. JAMES, LORENNE J. INSLEE, 1974).

Nous connaissons bien le cas de certains malades mentaux ou le regard est interprété comme signe de persécution (WILSON et KNEISL, 1982).

Si nous faisons un parallélisme entre la relation d'aide par téléphone et la psychanalyse, nous voyons un point commun: en psychanalyse le client ne voit pas son analyste. La grande différence avec la psychanalyse est que dans la relation téléphonique l'écouter et l'appelant peuvent beaucoup plus se phantasmer mutuellement. Il y a plus de risques de distraction, de faire de fausses interprétations, de simuler plus facilement, et dans un certain sens d'être comme "piégé", par exemple lors des appels sexuels masturbatoires (I.E. MORLEY, G.M.STEPHENSON, 1969,1970; J.A.SHORT,1961).

En conclusion, l'absence du regard peut être un signe positif dans certains cas, mais doit être compensé par un effort sur les autres signes non verbaux (ton de la voix, soupirs, etc) (E.LEHNISCH et J.P.LEHNISCH, 1986; J.S.VERENIS, 1970; C.B.TRUAX, J.L.LISTER,1970).

## b) L'absence de gestes

L'absence de gestes est une autre composante de la communication téléphonique. Lors de la relation face à face les gestes aident beaucoup à la communication.

Dans la relation téléphonique, cette absence de gestes et

du regard génère une grande tension psychologique, surtout de la part de l'écouter qui, dans son souci d'aider l'appelant, doit faire un grand effort pour vérifier à tout moment ce que dit l'appelant, et le sentiment qui accompagne ses paroles (A.J.JANOFSKY,1970; E.WILLIAMS,1975; E.LEHNISCH, J.P. LEHNISCH,1986).

### **c) Importance des mots utilisés:**

Associés à la voix, les mots utilisés sont très importants, car l'absence du face à face se prête à plus de malentendus qui ne peuvent pas être dissipés par la communication non verbale. Les mots utilisés par l'écouter sont souvent mémorisés et ressentis avec beaucoup de poids par l'appelant (I.YOUNG,1974; J.A.SHORT, 1972).

Comme tout passe par la voix, l'appelant conserve plus longtemps les messages reçus ou perçus de l'écouter.

Cependant, au téléphone, seuls les mots utilisés resteront en mémoire. D'où l'importance de mesurer l'utilisation des mots choisis.

### **d) Une écoute dans la distance et l'immédiateté**

La distance corporelle des deux interlocuteurs constitue une caractéristique essentielle de l'entretien téléphonique. Cette non-proximité des deux interlocuteurs enveloppe parfois

l'échange d'une intensité relationnelle accrue. L'imaginaire va fonctionner pour les deux partenaires. Les voix qui se propagent sur la ligne font surgir pour chacun des images (les traits du visage, la couleur des cheveux, des attitudes corporelles, etc.), alors que la réalité en est parfois fort éloignée. Cette tension vers l'autre amplifie cet échange et lui donne une connotation émotionnelle plus forte. L'absence de repères peut donner une certaine dramatisation à l'entretien en favorisant le ton de la confiance. Cela évoque des échanges qui parfois se font plus facilement dans le noir, ou dans l'intimité.

La question de l'immédiateté est un aspect bien plus spécifique de l'écoute téléphonique. Elle imprime à cette écoute son caractère majeur qui conduit au coeur de cette relation, à savoir: absence de tout différé, demande de "tout" et "tout de suite" dans l'ici et maintenant et cela parfois de manière intense, exigeante, pressante, qui ne manque pas d'effets, qui est source de difficultés qu'il faut examiner (ASETES, 1984; D.LESTER, 1974; WARREN B. MILLER, 1973; B.MILLER et J.E.BEEBE, 1970).

#### e) L'actuel

L'immédiateté permet l'actuel; c'est-à-dire, donne cette impression que tout est là, à proximité, à portée de la main comme ramassé, concentré dans l'instant de l'appel. "Voilà, je vous ai tout dit maintenant, vous savez tout maintenant", peut dire l'appelant à l'écoutant qui alors peut se sentir enfermé avec l'appelant dans ce rétrécissement.

Cette actualité - dans laquelle l'écouter reconnaît le "tout et tout de suite" - prend l'allure d'une bulle qui enferme appelant et écoutant. Le moment est sur-investi au détriment de l'histoire, c'est-à-dire, le temps qui se déroule et qui en est pourtant le support. C'est la bouffée d'angoisse, c'est le sentiment d'impasse, qui ne laisse plus de place à autre chose, et que l'écouter pourtant n'a ni à fuir dans une issue de secours, ni à saisir véritablement; il a plutôt à la laisser passer tant bien que mal pour que se dégagent les amarres de l'avant et de l'après ce moment.

Cette question de l'immédiateté, de l'immédiatement à résoudre, est celle qui donne le plus de fil à rétorquer à celui ou celle à qui elle est proposée et même imposée. Imposée, d'autant plus que l'appelant et l'écouter savent que le recours au différé, à un autre entretien plus tard est chose difficile (ASETES, 1984; D.LESTER, 1974; WARREN B.MILLER, 1973; B.MILLER et J.E.BEEBE, 1970).

## f) L'urgence

L'urgence n'est pas forcément une situation objective, elle est aussi et bien plus un sentiment. Le sentiment qu'il faut faire quelque chose tout de suite. Situation qui se vit dans l'affolement, la panique et qui correspond non à ce qui est, mais à ce que l'on appréhende.

C'est la caractéristique de l'imaginaire que de pousser cette anticipation et qui a un caractère contagieux selon la

sensibilité, disons plutôt, selon la disposition à l'angoisse de l'écoutant et que l'appelant manipule souvent à son insu.

Quand cette manipulation s'associe à l'angoisse et à la culpabilité, il peut s'installer une relation perverse où l'appelant jouit des effets qu'il a réussi à produire chez sa victime. Voilà encore une situation de jouissance, due précisément à ce que le temps a pu être court-circuité, c'est-à-dire, le temps qui se déroule, le temps du désir, pour s'engouffrer dans le moment: vite il faut... maintenant, il faut que j'en finisse, il faut que je baise, il faut jouir dans les deux cas. La dimension dynamique du désir est écartée, c'est la pulsion qui parle, qui agit, qui a réussi plutôt à écarter la parole, avec son illusion de trouver la satisfaction immédiate (EDWIN S.SHNEIDMAN, NORMAN L.FARBEROW, 1961,1965; MARVIN N.KAPHAN, ROBERT E. LITMAN, 1962; E.S. SCHNEIMAN, 1976; CHAD VARAH, 1962; S. HIRSCH, 1981).

### **g) Les silences dans la communication téléphonique**

De par sa complexité et sa richesse, le silence est une partie essentielle de la communication téléphonique, et il est important de ne pas le banaliser ou l'éliminer - quelle qu'en soit la raison - en le refusant par des questions, ou en déviant le sujet de conversation.

Les silences dans la communication téléphonique peuvent être comparés à ceux qui surviennent dans la communication face

à face. Il y a cependant quelques différences.

Le silence, en tant que langage para-verbal ou métacommunication, se prête à de multiples interprétations et hypothèses qui, à défaut d'être confirmées ou infirmées créent une certaine ambiguïté, et dans de nombreux cas entraînent la rupture de la communication. Si ce que nous venons de dire peut arriver dans toute communication, cet aspect est davantage probable sans la présence physique de l'interlocuteur.

En effet, dans la communication face à face, le langage non verbal, même s'il est silencieux, est relativement plus facile à interpréter. Dans la communication téléphonique, le manque de présence et de langage non verbal, est comblé par l'imaginaire, cela veut dire, qu'il se prête à beaucoup plus d'interprétations, projections... et en définitive il est moins respecté.

D'autre part, si l'appelant ne perçoit pas le langage non verbal de l'écoutant, et si celui-ci ne donne pas l'impression d'écoute, l'appelant peut avoir l'impression de ne pas être écouté, qui se manifeste par des phrases comme: "Vous êtes-là?", "vous me suivez?", etc.

### **Attitudes de l'écoutant face aux silences**

Certains écoutants, surtout débutants, trouvent que le silence est difficile à supporter et ils pensent que si celui-ci se produit c'est de leur faute et qu'ils doivent y remédier

instantanément et à tout prix.

Dans la mesure où l'écouter s'implique dans la situation exposée par l'appelant, en recherchant ses schémas de référence personnels: que ressent-il? où est-il? où veut-il en venir? comment se sent-il en ce moment?, etc., en définitive s'il empathise avec l'appelant, il saura respecter et détecter les silences de façon adéquat.

L'écouter doit être conscient de ce qu'il ressent (patience, énervement, indifférence, difficulté à supporter...). Il doit être conscient des phénomènes transférentiels, afin de transmettre à l'appelant le calme et la sérénité.

#### **h) Le contexte**

Signalons enfin le contexte dans lequel travaille l'écouter, caractérisé par:

. La lourdeur des appels (personnes en crise) avec lesquels sont confrontés les écoutants dès le début.

. Le grand nombre d'appels très diversifiés face auxquels les écoutants se trouvent confrontés en l'espace même d'une permanence téléphonique de trois ou quatre heures.

Les appels difficiles et délicats et la succession des appels très différents mettent les écoutants face à une tâche qualifiée parfois d'épuisante.

. La diversité de cultures et d'appartenances sociales (et les distances que cela peut impliquer) créent souvent de véritables barrières entre deux êtres en communication.

### i) Importance de la voix

La voix est l'élément positif et important dans la relation téléphonique. Par elle seule, "l'empathie" doit se créer entre l'appelant et l'écouter. Il y a donc des contraintes à maîtriser pour que la voix "passe bien"

Rappelons-nous que le téléphone n'est pas un appareil de haute fidélité. Au contraire, il accentue les défauts vocaux.

En réalité, il ne laisse passer correctement que les sons situées entre 2000 et 4000 Hz.

Cette contrainte technique a pour effet de rendre les voix à dominante grave encore plus graves et les voix à dominante aiguë encore plus aiguës.

Des voix masculines peuvent donc apparaître au téléphone comme des voix féminines. La réciproque est également vraie. L'écouter doit donc faire preuve de tact pour ne pas commettre de maladresses aux conséquences parfois catastrophiques pour des interlocuteurs à la personnalité fragile. Ce point est particulièrement important quand l'aide téléphonique s'adresse spécialement aux jeunes adolescents, aux voix non encore stabilisées et qui sont très susceptibles aux maladresses évoquées précédemment.

La voix permet de faire passer un sourire. Les professionnels qui sont appelés au téléphone savent qu'ils doivent "manier" le sourire comme s'ils étaient en entretien de face à face.

En effet, le sourire s'entend au téléphone car le son de la voix devient différent et plus doux. Or un sourire appelle un sourire de l'interlocuteur. Ce dernier peut être ainsi décrispé, sentir un certain calme, de l'apaisement.

Nous savons que, même par téléphone, le ton et le timbre de la voix indiquent l'activité émotionnelle de l'appelant.

## **j) Respiration et rythme**

Un bon entretien téléphonique passe par une bonne maîtrise de la respiration. Au téléphone on est souvent tenté de débiter rapidement des phrases longues, en "oubliant" de respirer. Le résultat est particulièrement pénible pour celui qui écoute car il a l'impression "d'étouffer" en même temps que celui qui parle.

La voix est totalement tributaire de la respiration qui doit être pleinement utile, profonde et large. Face à un interlocuteur ému, à la gorge serrée, aux cordes vocales nouées, l'écouter conseille alors de maîtriser la respiration. Celle-ci doit se faire dans le calme, épaules descendues, ventre décontracté.

Au niveau du rythme, il est curieux de noter que plus on

appelle de loin et plus on a tendance à parler vite et fort, et ce, même si l'appel est gratuit.

## **k) Quelques obstacles à l'écoute**

L'écoute au téléphone n'est pas "la chose la mieux partagée" au sein de la communication. Combien de fois sentons-nous notre interlocuteur rêveur, distrait, suivant son idée, continuant sa démonstration... Une bonne écoute ne peut effectivement se réaliser que si elle évite les obstacles ci-après.

### **1. L'environnement physique**

En dehors de la surdité totale ou partielle, l'individu peut éprouver des difficultés à bien écouter autrui si l'environnement physique est perturbant: bruit, froid, chaleur... sont autant de "parasites" à une écoute attentive. Notons que ces obstacles perturbent également l'interlocuteur à l'autre bout de la ligne: c'est le cas des bruits qui sont rapportés très fidèlement par le combiné téléphonique à l'interlocuteur.

### **2. L'esprit rêveur**

Lors de l'écoute, on a parfois l'impression que notre esprit a le temps de "voyager" ailleurs, sur un sujet annexe, en attendant que l'interlocuteur passe d'une idée

à l'autre.

C'est pourquoi, au sein d'un entretien téléphonique d'aide, il est bon de pratiquer l'écoute active et le feedback, cela permet non seulement de centrer l'appelant, mais aussi d'éviter les distractions, et tout autre "voyage".

### **3. La manque de volonté**

L'écoute active est très fatigante; même sans prononcer un mot, on peut sortir épuisé d'une intervention active d'une certaine durée. Pour accepter cette fatigue, l'homme a besoin d'une gratification: saisir "l'autre", comprendre son message, porter de l'intérêt à cette communication. Dans sa propre motivation, l'écouter doit être guidé par le besoin d'aider l'autre. Quant à l'appelant, il doit éprouver la volonté réelle de trouver une solution à son problème et d'accepter d'être aidé.

Cet effort de volonté est paradoxalement nécessaire car certaines personnes en difficultés psychologiques se "laissent aller", "se laissent enfoncer" plutôt que de faire appel à une volonté apparemment défaillante (J.A SHORT, 1972, 1973).

### **4. La perturbation émotionnelle**

Les émotions ont un pouvoir perturbateur dans l'écoute active. En effet, des recherches ont démontré que

l'homme avait tendance à ne retenir que ce qui correspond à des émotions agréables. Il faut donc savoir maîtriser cette composante naturelle de notre "moi" afin de développer son écoute active (A.A.L.REID, 1970; H WICHMAN, 1970; D. LAPLANTE, 1971).

## 5. Les préjugés

Les préjugés perturbent gravement une bonne écoute. On n'écoute alors plus l'interlocuteur et ses explications, la cause étant "jugée" d'avance. La formation des préjugés répond à une tendance fondamentale chez l'homme d'avoir des opinions au moindre effort. En effet, il est difficile, voire impossible, d'avoir un point de vue solide et circonstanciel sur tous les thèmes de la vie.

La tentation est donc forte d'adopter des opinions toutesfaites. Or, dans une communication véritable, "l'enjeu" ne doit pas avoir été tranché d'avance. Les dés sont alors pipés et on n'écoute même plus les arguments de l'interlocuteur (I.E. MORLEY, G.M. STEPHENSON, 1970; G.D. WEEKS, A. CHAPANIS, 1976).

## 6. L'égoïsme

Les psychologues définissent l'égoïsme comme "l'attitude de celui qui, centré sur lui-même, se montre incapable de se mettre à la place d'autrui". Chez l'adulte, il traduit une faiblesse de l'adaptation sociale. Apprendre à écouter les autres sans penser uniquement à ce qui nous

concerne dans leurs paroles permet de mieux comprendre leur pensée. Il faut s'oublier parfois pour pénétrer dans le monde intérieur qu'un interlocuteur cherche à nous décrire.

## **7. La réplique incontrôlée**

C'est le cas de l'interlocuteur trop tendu qui ne laisse pas parler, qui écoute partiellement, et qui "réagit" à des mots ou expressions prononcés par le partenaire. La communication véritable s'avère alors difficile.

## **8. Le sens critique**

La critique constructive, non agressive, n'est pas un obstacle à la bonne écoute. Elle le devient quand la critique elle-même devient systématique ou quand elle obéit à des "instincts" non maîtrisés: désir de puissance, de détruire l'autre, etc. Si on sent un interlocuteur à l'affût du moindre mot susceptible de déclencher une critique, alors l'écoute objective est détruite et un faux dialogue s'instaure entre les protagonistes (E.LEHNISCH, J.P.LEHNISCH, 1986).

## **9. La préparation de sa réponse**

Lors de toute communication, il est perturbant pour la bonne écoute de préparer la réponse que l'on

donnera quand l'interlocuteur laissera la parole. Toute l'énergie est alors consacrée à la préparation de cette réponse et de ce fait on a pu ne pas retenir d'autres éléments indiqués par l'interlocuteur. Ce point, parmi d'autres, indique une mauvaise écoute, ou un manque de formation à l'écoute.

### 3.4. CONCLUSION

La prise de décision de l'appelant pour exprimer son problème par téléphone est parfois longue et hésitante. Le fait que l'anonymat est préservé est un accélérateur dans la prise de décision. Cependant, une certaine angoisse n'est pas absente durant les premières minutes de l'appel ou pendant celles qui sont nécessaires pour composer le numéro de téléphone. Malgré les simulations du début de dialogue, l'appelant peut retarder cet appel qu'il ne sait parfois pas comment aborder. C'est pourquoi les écoutants doivent, en tenant compte des points que nous venons de signaler, faire preuve de beaucoup de tact quand la sonnerie retentit car à l'autre bout du fil il peut y avoir une personne prête à raccrocher à la moindre hésitation, préjugé, critique, interprétation... Par contre, dans un entretien en face à face, cette possibilité de "coupure" brutale de la communication, bien qu'existante, est moins probable, car il y a pression de la structure physique environnante.

## QUATRIEME PARTIE

- PRESENTATION DU MODELE UTILISE
- DESCRIPTION DU PROGRAMME
- EVALUATION, DISCUSSIONS ET CONCLUSIONS

## QUATRIEME PARTIE

- PRESENTATION DU MODELE UTILISE
- DESCRIPTION DU PROGRAMME UTILISE
- EVALUATION, DISCUSSION ET CONCLUSIONS

### 4. PRESENTATION DU MODELE UTILISE POUR AMELIORER LA QUALITE DE L'AIDE OFFERTE

- 4.0 Introduction
- 4.1 Quel modèle choisir pour la formation des écoutants
- 4.2 LES QUATRE PHASES DU MODELE DE R. CARKHUFF
  - 4.2.1 La dimension d'être à l'écoute de l'autre
  - 4.2.2 Réagir - la dimension de répondre
  - 4.2.3 Personnaliser l'expérience de l'aidé
  - 4.2.4 Prendre l'initiative de l'action
  - 4.2.5 Les échelles pour évaluer la compétence de l'aidant
- 4.3 LE PROGRAMME DE FORMATION POUR LES ECOUTANTS DE T.E.
  - 4.3.1 Buts de la formation
  - 4.3.2 Structure de la formation
    - 4.3.2.1 La formation initiale
      - 4.3.2.2 La formation continue
- 4.4 EVALUATION ET DISCUSSIONS DE LA FORMATION
  - 4.4.1 La méthode
    - 4.4.1.1 Sélection des écoutants
    - 4.4.1.2 Sélection et analyse des entretiens
    - 4.4.1.3 Analyses et résultats obtenus
  - 4.4.2 Discussion des résultats
  - 4.4.3 CONCLUSIONS

#### 4. PRESENTATION DU MODELE UTILISE POUR AMELIORER LA QUALITE DE L'AIDE OFFERTE.

##### Introduction

Les points abordés dans les trois parties précédentes nous donnent une base pour construire cette partie consacrée à la formation des écoutants.

Nous avons signalé les quatre aspects que nous considérons fondamentaux dans une définition de l'action de l'écoutant bénévole à T.E.

##### L'écoutant bénévole

- A. est un conseiller fonctionnel d'aide (cfr. deuxième partie),
- B. qui fait partie d'une organisation (Cfr. première partie),
- C. désire aider d'autres personnes se trouvant en difficulté (cfr. deuxième partie),
- D. en utilisant le téléphone comme un moyen d'aide privilégié (cfr. troisième partie).

##### A) L'écoutant bénévole en tant que conseiller fonctionnel d'aide

Tout comme d'autres collaborateurs d'organisations d'aide, l'écoutant à T.E. peut se définir comme "conseiller fonctionnel d'aide". Pour être "conseiller fonctionnel d'aide" on demande quelque chose de très simple et de très difficile en

même temps, c'est-à-dire, être une personne présentant comme seule lettre de créance le fait d'aider efficacement les autres personnes à résoudre leurs problèmes.

Pendant des années la relation d'aide thérapeutique a été du domaine exclusif des professionnels car ces derniers en avaient le titre et passaient énormément de temps à l'exercice de ce travail.

Cette "tranquilité" des professionnels a été cependant dérangée par les études bien connues de Eysenck remettant sérieusement en cause, données statistiques à l'appui, l'efficacité de la psychothérapie (EYSENCK, H.J. 1952).

On a déduit des études réalisées par Eysenck que:

1. On ne notait pas de différences considérables dans la moyenne des scores entre groupes de malades "traités" par des thérapeutes professionnels et ceux qui n'avaient été "traités" en aucune manière.

2. La moyenne des scores de la santé des malades "non-traités", se regroupait autour de la moyenne, c'est-à-dire que quelques malades s'amélioraient suffisamment alors que la majeure partie restait plus ou moins égale.

3. Les malades "traités" présentaient une grande variabilité de scores; ce qui signifie que quelques uns s'étaient améliorés avec la thérapie, alors que l'état d'autres s'était détérioré.

Sans entrer dans les détails de cette célèbre discussion, on peut dire que, compte tenu de la forte résistance que présentèrent

un grand nombre de thérapeutes, elle a contribué à démystifier le rôle du thérapeute professionnel en l'obligeant à redéfinir la relation d'aide en termes plus réalistes et objectifs.

En effet, le défi lancé par Eysenck à l'efficacité de la psychothérapie a été accepté par un grand nombre d'autres thérapeutes qui ont commencé de nouvelles recherches, notamment aux Etats-Unis, et qui les ont conduit à des convictions et des découvertes nouvelles. Parmi celles-ci, nous pourrions signaler les conclusions suivantes:

1.- La présence du thérapeute influe toujours sur la santé mentale du malade, mais on observe que si certains thérapeutes influent positivement, d'autres influent négativement: en ce sens que la relation d'aide n'est jamais neutre. "Toutes ces études - dit Carkhuff - nous porte à une conclusion consolatrice qui préoccupent cependant ces personnes qui ont dédié leur vie à l'aide d'autrui: nous produisons vraiment un impact. Sans aucun doute, les résultats nous contraignent à examiner l'évidence de cet impact. Le counseling et la psychothérapie ont véritablement pour effet l'amélioration ou l'aggravation de la santé du malade" (CARKHUFF, R. 1966).

2.- Les thérapeutes, que les recherches avaient désigné comme apportant une aide véritable au malade, présentaient toujours, dans la relation thérapeutique, une capacité et une aptitude plus aisée, indépendamment de leur appartenance à une école.

3.- On a également constaté que la capacité et les conditions qui influencent positivement ou négativement la relation

thérapeutique ne se différencient pas de celles qui se présentent comme positives ou négatives dans d'autres relations humaines: par exemple, dans les relations père-fils, professeur-étudiant, et autres (TRUAX, C.B. 1966).

4.- A la lumière de ce qui précède on confronte et on critique les programmes traditionnels de formation des thérapeutes professionnels comme inadéquats.

Carkhuff signale un exemple de cette inadéquation des programmes de formation. Les programmes d'études pour thérapeutes poussent, aux Etats-Unis surtout, à préparer les candidats à la recherche, supervision, etc... Mais 95 % à 99 % des étudiants diplômés n'entreprennent par la suite aucun travail de recherche en dehors des thèses de doctorat. Cela signifie que les étudiants se préparent à une activité qu'ils n'exerceront pas en dehors de l'université et qu'on ne les entraîne pas à l'habileté nécessaire dans la relation d'aide qu'ils devront exercer par la suite (MARROQUIN, M. 1982).

La figure la plus représentative dans la recherche qu'a soulevé le défi lancé par Eysenck est R. Carkhuff. Carkhuff a promu un grand nombre de recherches, seul, en collaboration ou avec ses élèves.

Un des fruits de ces recherches sera la justification théorique du conseiller fonctionnel d'aide, auquel il dédiera énormément d'énergie. L'idée fondamentale est que la relation d'aide ne se situe pas au niveau professionnel de l'écouter, ni dans les mérites acquis pour la recherche psychologique, mais dans la possession de qualités interpersonnelles qui facilitent de

fait la croissance de la personne en conflit.

Cette conviction de Carkhuff est étayée par les résultats d'un grand nombre de recherches. La revue de la littérature des années 70 montre que cette période a été celle du développement de plusieurs méthodologies d'entraînement à la relation d'aide et aux relations humaines. Les divers auteurs que nous allons citer ont créé des programmes fonctionnels pour la préparation des conseillers d'aide. Par exemple, les modèles d'entraînement à la relation d'aide et à la communication interpersonnelle de Carkhuff et collaborateurs (1972); Egan (1975); Brammer (1973); Kagan et collaborateurs (1967); Ivey (1971); les programmes de Carkhuff, Berenson et Pierce (1977) destinés à l'éducation; Gazda (1973); les modèles qui font référence à la solution des problèmes, Carkhuff (1973); Blechman (1974); Golfried and Golfried (1975); Sprivack et Shure (1974); les modèles d'autocontrôle et de développement personnel de Watson et Tharp (1977); Willians et Long (1975), ou le mouvement d'auto-aide de Gatner et Reissmann (1977), parmi d'autres.

De la littérature que nous venons de citer, on déduit que:

1 La capacité et les aptitudes véritablement efficaces dans la relation d'aide peuvent être enseignées directement à des personnes qui ne sont pas des thérapeutes professionnels et ce avec le même résultat. (SPRINTHALL, N.A. 1972).

2 De toute évidence, les non professionnels peuvent provoquer des changements constructifs chez des personnes avec lesquelles ils sont en contact, (BROWN, W.F. 1965).

Dans les études comparées, des profanes en psychologie

ont obtenu, chez leurs patients, des changements plus ou moins grands que ceux réalisés par des professionnels de la relation d'aide. "Au minimum, pourtant, conclut Carkhuff, les conseillers fonctionnels d'aide sont aussi efficaces que les thérapeutes formés par nos programmes traditionnels. En de nombreuses circonstances, ils sont plus efficaces que les professionnels eux-mêmes" (CARKHUFF R.R., 1963).

3 Les programmes de formation de Conseiller fonctionnel d'aide peuvent être efficaces, pratiques et doivent s'occuper le plus souvent à préparer les candidats à exercer ces fonctions d'aide, (CARKHUFF R.R., 1969).

4 Si une personne est suffisamment préparée grâce à des programmes adéquats pour fournir une aide psychologique à une autre personne qui en a besoin, il n'y a aucun motif de l'en empêcher, même s'il ne possède aucun titre traditionnel.

En conclusion: ce qui chez Eysenck a commencé à être une auto-interrogation sur l'efficacité de la psychothérapie finit chez Carkhuff, par la légitimation du conseiller fonctionnel d'aide dans les champs des professionnels de l'aide.

Alors que les chercheurs des sciences psychologiques débataient ces problèmes théoriques, en Europe et en Amérique, on observait de nombreuses expériences d'organisations bénévoles qui, en partant de la pratique, étaient arrivés aux mêmes conclusions: une relation d'aide profonde en dehors du contexte professionnel est possible.

L'écouter à T.E. est essentiellement un conseiller fonctionnel d'aide; on ne peut pas le définir d'après les titres qu'il possède, mais d'après l'aide qu'il offre effectivement aux personnes qui en ont besoin, à travers les aptitudes et l'habileté que l'expérience quotidienne révèle comme efficace pour aider la personne en conflit et faciliter sa croissance personnelle.

## **B) L'écouter en tant que membre d'une organisation bénévole**

Nous considérons le fait d'être "membre d'une organisation bénévole" comme une caractéristique essentielle pour définir de manière adéquate les particularités de l'écouter à T.E.. On peut dire qu'il est une personne particulièrement sensibilisée à l'égard des nécessités sociales, s'intégrant dans une organisation bénévole d'aide pour collaborer de manière altruiste dans l'action sociale, en respectant la liberté, les croyances, les valeurs et l'idéologie du sujet assisté.

L'activité de bénévolat se présente juridiquement en tant que relation d'assistance privée, dans laquelle le sujet actif est l'organisation - non pas le bénévole - et l'assisté, ou la personne dans le besoin, est le sujet passif.

Il nous semble important de souligner cet aspect pour les applications que sa compréhension correcte peut avoir dans la dynamique quotidienne d'un centre de T.E.

On a dit que le sujet actif, dans l'action bénévole, est l'organisme d'assistance, - dans notre cas T.E. -, et il faut insister sur ce point, car bien que matériellement l'aide concrète se réalise

à travers le bénévole, il ne l'effectue pas en son nom, mais au nom de T.E.. Donc, le chemin juridique d'assistance se stabilise entre l'entité - T.E. - et l'appelant, et non pas entre l'écoutant et la personne qui appelle.

En conséquence de ce principe, on déduit que l'action du bénévole doit être "impersonnelle", diligente, disciplinée, solidaire, apolitique et clairement altruiste, étant entendu que le bénévole doit être dirigé dans cette direction.

L'action du bénévole doit être "impersonnelle", dans le sens qu'il n'agit pas pour son propre compte, ni en son nom, mais à l'intérieur d'un groupe solidaire qui respecte certains principes et certains objectifs (cfr. première partie).

La personne du bénévole - écoutant - ne peut pas utiliser le service qu'il offre pour chercher ou accepter un bien personnel avec l'appelant. La personne qui appelle n'est pas son client mais le client de T.E..

Nous pensons que la clarification de la relation existante entre l'appelant, l'organisation et l'écoutant bénévole peut éclairer certaines situations conflictuelles qu'on observe dans la conduite quotidienne d'un centre. L'écoutant doit être conscient que ce n'est pas lui qui est interpellé en tant qu'individu, qu'il n'a pas d'appelant propre, et ne doit donc prendre possession de personne, ni transmettre d'idéologie personnelles.

Les normes et les principes d'action de l'écoutant devront être guidés par les principes internationaux d'IFOTES et par les statuts de chaque organisation et la confrontation de ces actions devra aussi rester ouverte avec celles des autres membres du groupe. Si l'écoutant tend à s'approprier jalousement des appelants, alimentant ainsi leur dépendance envers lui, ce pourrait

être le symptôme que ses motivations dans la collaboration sont viciées et qu'elles sont peut-être utilisées pour cacher des conflits personnels plus que pour chercher à affronter vraiment les problèmes des autres.

### **Quelques caractéristiques du bénévole de T.E..**

La personne de l'écouter bénévole est définie par la motivation d'aider de manière altruiste ceux et celles qui ont à résoudre des problèmes.

Les qualités spécifiques que chaque écouter devra avoir seront en relation avec les caractéristiques de l'organisation de T.E.

Parmi les caractéristiques du collaborateur bénévole d'un service d'aide par téléphone, nous signalons:

#### **a) Maturité psychologique.**

L'écouter à T.E., étant donné le type d'aide qu'il apporte, devra supporter énormément de situations stressantes. Il lui est donc nécessaire de posséder une force et une sérénité d'esprit dans le but de pouvoir affronter ces situations sans qu'elles soient préjudiciables à sa personne ou à l'appelant.

La nécessité d'une bonne maturité psychologique de l'écouter apparaît également évidente, quand on pense que le conseiller d'aide est un instrument fondamental d'aide dans la relation thérapeutique. La maturité et l'équilibre de l'écouter sont des conditions nécessaires afin que sa prestation soit efficace.

## **b) Motivation solide et saine.**

La santé et l'équilibre psychologique de l'écouter doivent aussi s'étendre à ses motivations pour le travail qu'il fait. Aucun type de motivation subjective de l'écouter ne doit compromettre la finalité principale de l'action bénévole, qui est celle d'aider une personne à résoudre ses problèmes. En même temps, cette motivation doit être solide, fruit d'une philosophie de vie et d'un compromis personnel avec ses propres valeurs: solidarité, respect, amour pour les autres, etc...

## **c) capacité de travail dans le groupe.**

Le travail au service de T.E. demande la collaboration de nombreuses personnes. L'écouter doit être capable de vivre en groupe, de dialoguer, d'accepter la supervision et en même temps doit demander, accepter et offrir sa collaboration aux autres membres du groupe quand ceci s'avère nécessaire.

## **d) Préparation systématique.**

Nous avons déjà dit auparavant que c'était une erreur de penser que pour être conseiller d'aide il suffisait de posséder un titre professionnel déterminé; les études d'Eysenck et de Carkhuff prouvent qu'il existe des professionnels qui n'aident pas authentiquement les clients malgré leurs titres académiques, et nous avons, nous aussi, pu le constater.

Cependant, nous pouvons aussi tomber dans une autre erreur, encore plus simpliste et dangereuse: croire que pour être

conseiller d'aide il suffit de ne posséder aucun titre professionnel et aucune formation.

D'après les recherches effectuées par Carkhuff et par d'autres, on déduit que n'importe quelle relation d'aide n'est pas neutre, ne passe pas sans influence dans la vie du client, car, ou bien la relation l'aide à s'améliorer ou, au contraire, conduit à une péjoration.

En appliquant ces principes à l'organisation de T.E., on déduit que quand on pose le téléphone après un appel, nous pouvons être sûrs que nous avons influé de manière significative sur l'appelant, soit en bien soit en mal.

Pour vraiment aider, il ne suffit pas que l'écouter soit plein de bonne volonté, une formation systématique basée sur les principes qui se sont démontrés efficaces dans la relation d'aide, telle qu'elle a été structurée par R. Carkhuff, nous semble être très efficace et nécessaire. Nous croyons que quelquefois nous pouvons exagérer l'importance du "bénévolat" en contraste avec la "formation professionnelle" comme un mécanisme de défense pour justifier notre absence systématique de formation: c'est comme si nous disions: vu qu'il nous manque la formation, armons nous de la meilleure volonté du monde.

Une façon très solide, et non seulement très utile, serait de montrer notre disponibilité et notre désir de nous donner, tout en trouvant le temps de nous former à mieux aider.

**C) L'écoutant à T.E. désire aider les personnes ayant des problèmes graves et urgents.**

L'attention portée aux personnes ayant des problèmes graves et urgents (cfr. statistiques sur les appelants) constitue une autre caractéristique typique de l'aide qu'offre T.E.. Les bénéficiaires en sont les personnes qui se sentent seules, avec des difficultés de communication, avec des capacités bloquées, et quelquefois, proches du désespoir et du suicide.

L'écoutant doit être formé de manière à pouvoir capter la profondeur de la souffrance de l'appelant et l'accompagner de manière adéquate tout au long du processus d'aide.

**D) Le T.E. utilise le téléphone comme un moyen d'aide privilégié.**

L'usage du téléphone en tant que moyen privilégié d'aide constitue la caractéristique la plus originale de l'aide apportée par T.E..

Le téléphone offre la possibilité d'entrer facilement en contact avec la personne qui a besoin d'aide, et ce dans le laps de temps le plus bref.

Il peut être utilisé même sans instructions spécifiques de la part des plus faibles et des plus malades, parce qu'il peut rester sur la table de nuit, sur le comptoir, ou à la cuisine. Il nous met immédiatement en communication avec la personne que nous désirons entendre.

La communication personnelle, uniquement acoustique,

peut favoriser chez l'appelant l'expression de sentiments honteux et hostiles, qu'il ne manifesterait pas de la même manière lors d'une rencontre en face à face. Cependant l'aide téléphonique à tout à la fois des avantages et des limites et continue à être sans aucun doute une aide fragile, (cfr, troisième partie).

Cette synthèse que nous venons de faire sur la personne, et le rôle de l'écouter à l'intérieur de l'institution de T.E., nous prépare à aborder la partie consacrée à la formation des écoutants.

#### 4.1. QUEL MODELE CHOISIR POUR LA FORMATION DES ECOUTANTS?

##### Justification du modèle utilisé

Nous avons retenu la théorie Rog'érienne et celle de Carkhuff plutôt que la théorie psychanalytique, pour les raisons suivantes.

La théorie psychanalytique s'occupe du sujet en tant que sujet avec ses fantasmes, ses pulsions et sa vie psychique. D'après Freud, la prise de conscience de toute cette vie psychique mène à une amélioration des problèmes existentiels, comportementaux et sociaux qui se posent à ce sujet.

Les aspects relationnels de ce sujet avec son environnement ne sont pas directement traités en tant que tels; nous sommes conscients en disant cela qu'un psychanalyste nous traitera d'inculte et nous dira que le travail psychanalytique est le transfert et sa liquidation, et le transfert est-il autre chose qu'une relation? dirait le psychanalyste; on ne peut donc pas dire que la psychanalyse ne s'occupe pas de la relation.

Cette question du transfert est un énorme problème, il nous est impossible d'entrer dans le détail du transfert et sa liquidation. La citation suivante, faite par un psychanalyste, en montre la complexité: "Périodiquement, certains analystes reconnaissent que la théorie freudienne du transfert est peu

élaborée' que 'son statut reste indéterminé, ambigu' (cfr.J.B. Pontalis, Bulletin de l'Association psychanalytique de France, Avril 1969, n.5,p.8.). Mais ils ne se demandent pas pourquoi il en est ainsi: si, par exemple, le solipsisme de la théorie freudienne n'a pas quelque chose à voir avec le sujet farouche de l'hypnose.

Il n'est pas contestable que la découverte du transfert est d'une importance décisive pour la compréhension de ce qui se passe en psychothérapie. Toutefois, comment serait-il possible de proposer une interprétation de ce phénomène si, comme le note J. LAPLANCHE (Nouveaux fondements pour la psychanalyse, P.U.F., 1987,pp 27-28), sauf à de rares exceptions, Freud pense le psychisme individuel comme fermé sur lui-même? Mais si Freud pense ainsi, c'est qu'il est convaincu qu'au niveau inconscient nous existons comme des individus distincts. Nous ne sommes pas un point individualisé par le réseau auquel nous appartenons. Cette supposition de l'individualité séparée a son origine dans la croyance entretenue par Freud que nous ne pouvons pas sortir du monde de la représentation, et c'est pourquoi il n'hésitera pas à mettre des représentations dans l'inconscient. De plus, la pulsion, dont il fera explicitement une fiction, sera elle-même individualisée" (ROUSTANG,p.96-97).

D'après Roustang, le travail psychanalytique qui essaye de tout ramener à la représentation et donc de rendre conscient ce qui est inconscient est impossible.

"L'interprétation est donc l'art de transmuter les pulsions en mots afin de grossir le moi par leur absorption.

On voit donc que l'analyste et l'analysant ne se

rencontrent jamais; il ne sont jamais en relation " (ROUSTANG F. *Influence*. Edit. Minuit, 1990, pp.23-24).

Par contrè la théorie de C. Rogers et celle de Carkhuff est dès le départ centrée sur la relation. Les trois conditions nécessaires, d'après Rogers, pour qu'il y ait un changement chez une personne qui demande de l'aide sont: l'empathie, le respect inconditionnel et la congruence. Les deux premières étant des attitudes du psychologue vis à vis de son client, la troisième une attitude de lui-même face à lui-même (congruence).

Dans l'écoute téléphonique il s'agit d'une relation directe et l'appelant attend une aide immédiate, cela ne veut pas dire que certains aspects dégagés par la psychanalyse (psychiques, fantasmatiques, pulsionnels) soient laissés de côté. Les conditions rogeriennes sont nécessairement les plus adéquates pour amorcer une relation de confiance. Pour ces raisons il nous semble que cette approche est plus pertinente dans des situations où le client est en crise.

Nous avons retenu le modèle de Carkhuff pour les raisons suivantes:

1. Il est basé sur la théorie de C.Rogers. L'aide centrée sur le client qu'il préconise à fait ses preuves (C.ROGERS,1976). Si nous parlons du modèle de Carkhuff et non pas du modèle de C. Rogers, c'est parce que Carkhuff a explicité et ajouté d'autres attitudes pertinentes pour la relation et la formation.

2. A cette base rogérianne, Carkhuff ajoute une étape formée d'éléments de résolution de problèmes, de façon à amener le client à agir constructivement (Carkhuff et Berenson, 1967), et dans l'écoute téléphonique cette étape est présente (l'appelant demande qu'on fasse quelque chose).

3. C'est un modèle d'aide et d'entraînement à la relation: les sujets sont formés à s'aider entre eux et à pouvoir aider les autres (Carkhuff et Berenson, 1967; Carkhuff, 1973, 1974). Carkhuff a utilisé la théorie de C. Rogers pour former des gens tout venant et non pas des spécialistes. Ce modèle recouvre notre problème de formation des écoutants qui sont des non spécialistes, (Truax et Carkhuff, 1967). La capacité et les aptitudes véritablement efficaces dans la relation d'aide, peuvent être enseignées directement à des personnes qui ne sont pas des thérapeutes professionnels et ce avec le même résultat (Sprinthall, 1972).

4. Des échelles d'évaluation ont été développées permettant de mesurer le degré d'écoute et d'aide en général (Carkhuff, 1967; Brammer, 1973); et comme notre intention est d'évaluer la formation nous disposons d'un mode opératoire grâce à ces échelles.

## 4.2. LES QUATRE PHASES DU MODELE DE R. CARKHUFF

Carkhuff, dans son livre "The art of Helping" (1972), décrit la structure de la relation d'aide en quatre phases:

1. Prêter attention - être à l'écoute de l'autre.
2. Réagir - la dimension de répondre.
3. Personnaliser l'expérience de l'aidé.
4. Déclencher l'action - prendre l'initiative de l'action.

### 4.2.1. La dimension "être à l'écoute de l'autre".

**Phase I : Etre à l'écoute    Habiletés incluses**

- a) être physiquement à l'écoute.
- b) observer
- c) écouter (prêter attention de façon psychologique)

a) **Etre physiquement à l'écoute** suppose que l'on sache provoquer la participation active de l'aidé par notre présence contextuelle et personnelle.

Etre contextuellement à l'écoute signifie aménager un lieu de telle façon que l'aidé sente que l'aidant lui communique son intérêt et son appui par l'atmosphère même qu'il sait créer en ce lieu.

L'aidant communique son attention personnelle à l'aidé par ses manières et ses expressions. S'il est enthousiaste tout en étant calme, il communique son attention; au contraire, s'il est nerveux et agité, il manifeste son impatience d'en finir...

b) **Observer.** Quand nous sommes à l'écoute de l'aidé, nous adoptons une posture qui nous permet de centrer notre attention sur lui. L'attention portée à l'aidé augmente le flux des éléments à observer. Les techniques d'observation donnent la possibilité à l'aidant de déchiffrer et de comprendre le comportement non verbal de l'aidé. Ces techniques sont essentielles car elles constituent, d'une part, la preuve tangible de l'habileté de l'aidant à observer de façon empathique le comportement physique de l'aidé et, d'autre part, elles lui permettent de saisir son degré de vitalité, ses sentiments et son degré de cohérence ou d'intégrité.

c) **Ecouter.** Quand nous accordons toute notre attention à l'aidé, nous sommes en mesure de l'écouter. Plus nous sommes physiquement à l'écoute de l'aidé, plus nous sommes disposés à déceler les indices de ses expériences personnelles. Plus nous observons l'aidé, plus nous nous disposons à bien écouter. Il est possible de développer des techniques d'écoute variées.

Tout comme pour l'observation, nous devrions prêter une oreille attentive aux indices révélateurs des sentiments, du degré de vitalité ainsi que du degré de cohérence du comportement. Afin de mieux écouter et de saisir les pensées et les sentiments de l'aidé, l'aidant doit faire abstraction de ses opinions et ses sentiments personnels afin de prêter une attention

exclusive au message exprimé, sans préjuger aucune décision ou conclusion.

#### 4.2.2. Réagir - La dimension de répondre.

##### Phase II : Répondre      Habiletés incluses

- a) Réagir au message
- b) Réagir aux sentiments.
- c) Réagir aux sentiments et aux messages.

a) **Réagir au message.** Nous écoutons l'aidé afin de pouvoir réagir verbalement à ce qu'il exprime.

Nous réagissons d'abord au plus explicite de ce qui est exprimé, à savoir le message.

Lorsque nous réagissons au message, nos réponses peuvent être de nature physique ou verbale. Et de fait, l'une des façons les plus efficaces pour l'aidé de savoir si l'aidant écoute ce qu'il dit est tout simplement d'examiner les réponses verbales de ce dernier. Quand nous réagissons au message, nous communiquons d'abord à l'aidé notre compréhension de son expérience vécue. Cette communication a pour nom "empathie". Plus l'aidé est précis et spécifique dans sa description des faits et expériences, plus l'aidant a la possibilité de devenir empathique et compréhensif.

L'habileté de réagir au message suppose, de la part du conseiller, une capacité de communiquer une compréhension fidèle de la situation unique que présente l'aidé. Toutefois, en formulant sa réponse, l'aidant n'a pas à reprendre textuellement ces détails.

Au contraire même, cette réponse doit être aussi concise que possible, et ne contenir donc aucun élément superflu. Ce

comportement de réponse assure une meilleure communication de notre compréhension à l'aidé. En définitive, une réponse efficace signifie que l'aidant doit reprendre de façon originale ce que l'aidé a verbalisé.

**b) Réagir aux sentiments.** Nous pouvons aussi manifester à l'aidé notre compréhension de son expérience en réagissant verbalement à ses sentiments. L'aidé peut exprimer verbalement et directement les sentiments qui l'oppressent. Il peut aussi les exprimer de façon indirecte par l'intonation de sa voix ou par sa façon de décrire la situation dans laquelle il se trouve.

Pour être en mesure de réagir aux sentiments de l'aidé, nous devons faire plusieurs choses. Tout d'abord, il faut observer son comportement en étant particulièrement attentif à sa posture et à ses expressions de physionomie, car ces signes révèlent la façon dont il se perçoit et vit son expérience. Les éléments étant absents dans l'aide par téléphone, c'est l'écoute attentive de l'intonation de la voix qui permettra d'accéder à ses sentiments plus profonds.

Il faut ensuite écouter attentivement ses paroles puis résumer ce que nous avons vu et entendu pour arriver à percevoir les sentiments de l'aidé.

Finalement, il faut se poser la question suivante: "Si on était à sa place, comment se sentirait-on?". La réponse à cette question permettra de découvrir le type principal de sentiment éprouvé par l'aidé. Il n'est pas suffisant de comprendre ce que dit l'aidé, il faut en plus lui communiquer notre compréhension de ses sentiments.

Nous pouvons dire que nous réagissons efficacement aux sentiments de l'aidé lorsque nous formulons une réponse qui est interchangeable avec les sentiments exprimés. On dit d'une réponse verbale qu'elle est interchangeable lorsque l'aidant et l'aidé expriment le même sentiment, c'est-à-dire que l'aidant aurait pratiquement pu dire lui-même ce que l'aidé a dit et réciproquement.

c) **Réagir aux sentiments et aux messages.** Il n'est pas suffisant de réagir séparément aux sentiments et aux messages de l'aidé. Il faut que notre réponse à l'aidé soit enrichie par un amalgame du sentiment et du message. Le message sert à donner un sens au sentiment. Il confère un poids intellectuel à la verbalisation que l'aidé fait de son expérience. Le sentiment confère à cette verbalisation sa densité émotive.

Quand nous faisons correspondre au sentiment exprimé son message, nous fournissons habituellement la raison du sentiment. Ce type de réaction verbalisante ou réponse nous aide à comprendre plus profondément le pourquoi du sentiment exprimé. Le message révèle à l'aidant et à l'aidé l'origine des sentiments.

Une réaction verbalisante est incomplète si elle ne communique pas ensemble le sentiment et le message. Si nous ne réagissons pas à la fois au message et au sentiment, il nous sera impossible de conduire la relation d'aide jusqu'au stade de l'action ou d'aider le client à modifier son comportement. Nous aurons alors échoué vis-à-vis de lui et il échouera vis-à-vis de lui-même (R. CARKHUFF, 1980).

Dans une relation d'aide, ce qui importe, c'est la façon de pénétrer dans le schéma de référence de l'aidé pour saisir le sentiment et le message qu'il exprime et non les mots employés.

#### **4.2.3. Personnaliser l'expérience de l'aidé.**

Pour être vraiment efficace dans la relation d'aide, il faut savoir aller au-delà de l'information fournie par l'aidé. On doit donc littéralement ajouter quelque chose ou compléter cette information.

Lorsque nous complétons l'information livrée par l'aidé en vue de la préciser, nous personnalisons son expérience. Cette empathie personnalisée vise simplement à permettre à la personne aidée de faire le point sur sa situation présente avant de se fixer

un objectif.

Il faut avoir établi une base de réponses interchangeables avant même d'être en mesure de personnaliser le sens, le problème, le sentiment et l'objectif.

### **Phase III: Personnaliser Habiletés incluses**

- a) Etablir une base de personnalisation.
- b) Personnaliser le sens
- c) Personnaliser le problème.
- d) Personnaliser le sentiment.
- e) Personnaliser l'objectif.

**a) Etablir une base de personnalisation.** Pour pouvoir émettre des réponses empathiques et personnalisées il faut tout d'abord établir une base de réponses interchangeables. C'est là peut-être la tâche la plus importante de tout le processus d'aide. Si on n'arrive pas à personnaliser son niveau de compréhension, on ne peut pas conduire le processus d'aide à son apogée.

Au cours d'un entretien prolongé, le fait de répondre à l'aidé de façon interchangeable et adaptée à son vocabulaire lui montre qu'on comprend chacune de ses expressions.

Le fait d'établir une base de communication interchangeable sert à la fois l'aidé et l'aidant en les préparant tous les deux à une incursion plus profonde dans leurs niveaux de compréhension respectifs.

**b) Personnaliser le sens.** La tâche la plus difficile du processus

d'aide est celle qui exige de la part de l'aidant d'aller au-delà de l'expression de l'aidé. Etre capable de déterminer l'importance que l'aidé accorde à ses propres expériences et de déterminer la cause de ses angoisses est précisément ce qui distingue l'aidant de l'aidé.

Quand nous allons au-delà de l'expression immédiate de l'aidé et que nous saisissons le sens de la situation et les lacunes personnelles de ce dernier, nous pouvons dire que nous personnalisons son expérience. Le message se charge de signification pour l'aidé, seulement lorsqu'il est personnalisé. Nous personnalisons son expérience lorsque nous facilitons son exploration de lui-même et sa compréhension personnelle ainsi que son action éventuelle. Grâce à cette personnalisation, nous favorisons chez l'aidé une meilleure saisie de lui-même à travers son problème.

Personnaliser le sens du message est la première étape qui aidera le client à faire le point sur sa situation avant de se fixer un objectif. Nous personnalisons le sens lorsque nous pouvons le faire coïncider avec l'expérience de l'aidé.

On formule toujours les réactions verbales personnalisées à partir du schéma de référence de l'aidé. Elles témoignent fidèlement de son expérience de vie et s'élaborent à partir de cette expérience même.

**c) Personnaliser le problème.** C'est une tâche cruciale du processus d'aide. Personnaliser le problème signifie aider le client

à prendre conscience de ce qui a pu le plonger (inévitablement et irréversiblement) dans l'expérience pénible qui est la sienne.

On peut, parfois, faciliter chez l'aidé la découverte de ses lacunes en ayant recours à la mise en contradiction. Il y a plusieurs façons de mettre l'aidé en contradiction avec lui-même. Par exemple lorsque son comportement est en contradiction avec ce qu'il affirme verbalement...

**d) Personnaliser le sentiment.** Toujours dans la perspective de permettre à l'aidé de faire le point sur sa situation présente avant de se fixer un objectif, l'étape suivante consiste à personnaliser le sentiment. Maintenant que nous avons réussi à personnaliser le sens du problème, nous devons vérifier si nous avons vraiment utilisé une réaction verbale appropriée au sentiment exprimé par l'aidé. En d'autres termes, nous allons avoir à réfléchir et à répondre à la question suivante: "Quels effets ont la personnalisation du sens et celle du problème sur le sentiment éprouvé par l'aidé? Le fait d'avoir nouvellement déterminé le problème modifie-t-il pour autant son sentiment? Comment la conscience de ses lacunes affecte-t-elle l'aidé dans le sentiment qu'il a de lui-même?" (CARKHUFF, 1980).

La réponse personnalisée qui portera le plus de fruits sera celle qui correspondra au problème personnalisé de l'aidé. Personnaliser le problème signifie réagir en tant qu'aidant aux comportements qui rendent l'aidé vulnérable. Personnaliser le sentiment signifie mettre l'accent sur les sentiments qu'éprouve l'aidé face à ses lacunes. Le fait que l'aidant saisisse les lacunes et

les sentiments de l'aidé aidera ce dernier à comprendre l'objectif visé.

**e) Personnaliser l'objectif.** On personnalise l'objectif quand on établit où se situe actuellement l'aidé par rapport à l'objectif qu'il vise. L'aidé prend conscience de sa position actuelle et où il veut arriver.

Quand l'aidé parvient à se comprendre à des niveaux personnalisés, il fait savoir qu'il est prêt à entreprendre l'étape suivante, à savoir à ce que nous procédions à l'utilisation de la technique consistant à prendre l'initiative. La prise d'initiative par l'aidant facilite l'action de l'aidé qui doit effectivement commencer à agir lui-même s'il veut atteindre son objectif.

#### **4.2.4. Prendre l'initiative de l'action.**

Le dernier objectif de l'aidé est donc l'action qui agira sur son comportement dans le sens d'un changement possible ou d'une action.

Prendre l'initiative signifie d'abord choisir une orientation ou trouver une ligne directrice à sa vie, puis agir conformément à cette orientation, et enfin poursuivre cette dernière jusqu'à son accomplissement de manière à donner un sens à la vie de l'aidé par la productivité et la créativité.

## **Phase IV :           Habilités incluses**

- a) Prendre l'initiative de définir opérationnellement l'objectif de l'aidé.
- b) Prendre l'initiative de fixer les étapes pour que l'aidé atteigne l'objectif.
- c) Prendre l'initiative de trouver des renforcements d'action.

### **a) Prendre l'initiative de définir opérationnellement l'objectif de l'aidé.**

Il importe maintenant d'essayer de donner une orientation à cette expérience vécue même s'il ne s'agit que d'une tentative. Il s'agit d'élaborer un plan d'action qui rende les objectifs opérationnels et qui fixe les étapes nécessaires à leur réalisation.

Cette définition de l'objectif opérationnel de l'aidé se fait à partir de son objectif personnalisé. Il est donc nécessaire de définir l'objectif opérationnel en termes observables et mesurables, ce qui suppose habituellement que nous décrivions cet objectif en fonction de la fréquence et du temps que l'aidé consacrera à s'exercer au comportement préconisé. En traduisant l'objectif en termes opérationnels, est en mesure de déterminer s'il a été perçu correctement ou non.

### **b) Prendre l'initiative de fixer les étapes pour que l'aidé atteigne l'objectif.**

Pour assurer à l'aidé tout le soutien dont il a besoin il faut aussi fixer les étapes intermédiaires pour montrer comment atteindre l'objectif. Les étapes intermédiaires servent de lien entre

la première démarche et l'objectif final.

**c) Prendre l'initiative de fixer un échéancier.**

Les dates du début et de la fin de chaque étape doivent être rigoureusement déterminées. Une telle répartition du temps permettra à l'aidant et à l'aidé de savoir quel est le travail à faire et quand il doit être exécuté. Un tel niveau de spécification aide à mieux définir l'objectif. Et, plus ce dernier sera défini avec soin, plus sa réalisation pourra être évaluée avec précision.

**d) Prendre l'initiative de trouver des renforcements d'action.**

L'étape finale de la mise en oeuvre consiste à trouver des renforcements positifs et négatifs qui encourageront l'aidé à entreprendre les démarches nécessaires. Souvent, l'aidé peut à peine entrevoir les résultats de ses efforts pour combler ses lacunes car ces résultats sont si éloignés dans le temps qu'ils deviennent à ses yeux moins concrets. Il faut donc avoir recours à des renforcements d'action plus immédiats.

Comme dans tout autre aspect de la relation d'aide, on doit mobiliser les renforcements, qu'ils soient positifs ou négatifs, en respectant le schéma de référence de l'aidé. Par exemple, chaque fois que l'aidé a franchi avec succès une étape du plan d'action, il se payera une sortie avec les amis, ira au cinéma ou s'achètera un livre, etc. Nous pensons que le fait même d'avoir franchi une étape avec succès est déjà un renforcement. L'aidant peut être aussi un renforcement pour l'aidé grâce à son encouragement.

#### 4.2.5. Les échelles pour évaluer la compétence

CARKHUFF (1969) a mis au point un certain nombre d'échelles permettant d'évaluer les attitudes et comportements nécessaires dans la relation d'aide.

La fidélité et validité de ces échelles ont été étudiées par TRUAX ET CARKHUFF, (1967) . Ces auteurs présentent 28 études qui comprennent une grande diversité de thérapeutes, ainsi que plusieurs échantillons de clients (jeunes étudiants, schizophrènes, délinquants, etc.). Treize autres études ont été ajoutées dans une publication de 1971. Les indices de fidélité et validité varient entre .42 et .55, et sont considérés comme variant "d'un modéré à un haut degré de fidélité et de validité".

FRIED, KRATOCHVIL et CARKHUFF (1968) montrent, aussi, des résultats sur la validité, qui varie entre .40 et .53.

Nous pensons cependant que le travail de HEFELE et HURST (1972) est le plus important, car ces auteurs font une revue critique de la validité et fidélité des échelles de Carkhuff. Selon eux l'index de validité varie entre .35 et .45. Pour ce qui est de la fidélité, ils présentent les résultats, et une discussion critique, de 22 études réalisées par Carkhuff et ses collègues entre 1966 et 1971, principalement sur les variables d'empathie, respect, authenticité, concrétude et auto-exploration, et donnent pour chaque étude les différentes corrélations obtenues par les juges-évaluateurs lors de l'usage des échelles. L'index de fidélité varie entre .35 et .45.

D'autres auteurs comme: AVERY (1976),HORWITZ (1976), BARRET-LENNARD (1962), WARGO ET CARKHUFF (1966),RESNIHOFF (1972) etc., découvrent aussi des résultats semblables.

## **Description des échelles**

Pour chaque échelle les niveaux 1 et 2 indiquent une absence de compétence; A partir du niveau 3, la compétence commence à se manifester.

On trouve ci-dessous huit échelles, que nous avons utilisées pour l'évaluation de la formation.

### **Echelle pour mesurer le degré d'empathie.**

**Niveau 1.** Le conseiller n'écoute pas. Il ne tient pas compte des sentiments exprimés par l'aidé et ne lui communique aucune compréhension.

**Niveau 2.** Le conseiller répond très partiellement aux sentiments exprimés par l'aidé.

**Niveau 3.** Le conseiller communique à l'aidé les mêmes contenus et sentiments que celui-ci vient de lui communiquer. Il n'ajoute ni ne retranche, mais reste en deçà du vécu profond.

**Niveau 4.** Le conseiller ajoute une signification et un sentiment plus profond et ceci favorise la manifestation des sentiments de l'aidé qu'il était incapable d'exprimer auparavant.

**Niveau 5.** Le conseiller exprime de façon correcte le vécu profond de l'aidé et celui-ci le reconnaît et peut l'explorer.

### **Echelle pour mesurer le respect.**

**Niveau 1.** Le conseiller fait comprendre à l'aidé que ses sentiments ne méritent pas d'être pris en considération et qu'il n'est pas capable d'agir de façon constructive.

**Niveau 2.** Le conseiller répond de façon automatique et il témoigne de peu de respect envers les sentiments et possibilités de l'aidé.

**Niveau 3.** Le conseiller communique à l'aidé de la considération et de l'intérêt vis à vis de ses sentiments, expériences et ressources.

**Niveau 4.** Le conseiller témoigne **clairement** à l'aidé un profond respect et une préoccupation pour ses sentiments et ressources.

Le conseiller l'aide à être spontané et à se sentir respecté comme personne.

**Niveau 5.** Le conseiller témoigne le plus profond respect envers la dignité de l'aidé et de ses potentialités comme individu libre. Le conseiller l'aide à agir de la façon la plus constructive et à pouvoir se réaliser.

### **Echelle pour mesurer l'authenticité.**

**Niveau 1.** Les paroles du conseiller ne sont pas en relation avec ses sentiments actuels, et les uniques réponses authentiques (genuineness) sont les négatives. Il se montre authentique uniquement quand il est négatif et destructif.

**Niveau 2.** Les paroles du conseiller ont une légère relation avec ce qu'il ressent en ce moment. Quand il exprime ses réponses authentiques, celles-ci sont négatives et elles ne se présentent pas comme moyen d'approfondir de façon constructive la relation. Il semble agir selon un rôle prescrit.

**Niveau 3.** Le conseiller ne montre pas de traces "négatives" de contradiction entre ce qu'il dit et ce qu'il est en train de sentir, mais il ne présente pas non plus de traces "positives". Il semble être sincère mais pas engagé.

**Niveau 4.** Les expressions du conseiller sont congruentes avec ses sentiments, bien qu'on sente une hésitation à leur expression totale.

**Niveau 5.** Le conseiller est profondément lui-même dans une relation de non-exploitation de l'autre. Il est ouvert à tout échange d'expériences. Il utilise les réponses offensives de l'aidé pour explorer de nouveaux aspects de la relation.

**Echelle pour mesurer la concrétude, la précision et la spécificité.**

**Niveau 1.** Le conseiller permet des généralisations abstraites et il ne fait aucun effort pour canaliser la communication vers quelque chose de spécifique et de concret.

**Niveau 2.** Le conseiller permet de traiter les problèmes personnels de façon vague et abstraite.

**Niveau 3.** Le conseiller facilite parfois la discussion avec l'aidé sur ses problèmes personnels, importants pour celui-ci et cela en termes concrets et spécifiques.

**Niveau 4.** Le conseiller aide fréquemment l'aidé à s'exprimer

totallement en termes concrets et spécifiques sur presque tous les aspects qui le préoccupent.

**Niveau 5.** Le conseiller aide **toujours** l'aidé à discuter de façon directe, continue et totale les sentiments et les expériences spécifiques importantes pour celui-ci.

### **Echelle pour mesurer la confrontation**

**Niveau 1.** Le conseiller ne prête pas attention aux contradictions de l'aidé, il les accepte de façon passive.

**Niveau 2.** Le conseiller garde le silence face aux contradictions de l'aidé et ne reflète pas ses contradictions.

**Niveau 3.** Le conseiller, bien qu'il soit ouvert et conscient des contradictions dans la conduite de l'aidé, ne se réfère ni directement ni indirectement à celles-ci.

**Niveau 4.** Le conseiller écoute directement et spécifiquement les contradictions lors de la communication de l'aidé et lui communique directement.

**Niveau 5.** Le conseiller est continuellement en contact direct avec les contradictions qui apparaissent dans la conduite de l'aidé. Il confronte les contradictions de l'aidé de façon sensible et efficace.

### **Echelle pour mesurer la relation au moment présent ou immédiateté.**

**Niveau 1.** Le conseiller ne tient pas compte du contenu et de l'affection des expressions de l'aidé, qui peuvent se référer directement ou indirectement à la relation entre les deux.

**Niveau 2.** Le conseiller ne prête pas attention à la plupart des expressions de l'aidé qui peuvent faire référence à sa relation avec lui.

**Niveau 3.** Le conseiller quoiqu'ouvert aux interprétations d'immediatété, ne relie pas ce que dit l'aidé à ce qui est en train de se passer dans la relation entre les deux.

**Niveau 4.** Le conseiller relie les expressions de l'aidé à la relation qu'ils sont en train de vivre tous les deux, il le fait de façon prudente et cauteleuse.

**Niveau 5.** Le conseiller réfère directement et explicitement les expressions de l'aidé à la relation entre les deux.

### **Echelle pour mesurer le niveau d'action**

**Niveau 1.** Le conseiller ne prend pas conscience où il en est et où il veut arriver.

**Niveau 2.** Le conseiller discute avec l'aidé de la démarche à suivre pour atteindre les buts fixés, mais cette discussion est mécanique et sans aucun engagement de la part de l'aidé.

**Niveau 3.** Le conseiller essaie de développer les pas qui vont l'aider à la résolution de son problème mais il se contente seulement d'établir les buts et ne passe pas à l'action.

**Niveau 4.** Le conseiller développe de par sa propre initiative les buts et les actions qui vont aider le client à résoudre son problème.

**Niveau 5.** Le conseiller met en place un programme d'action pour l'aidé en tenant compte des ressources de ce dernier et les étapes les plus adéquates qui peuvent aider le client à atteindre son but.

## Echelle pour mesurer les phases de la relation d'aide

- Niveau 1.** Le conseiller ne tient pas compte des attitudes qui facilitent l'accueil de l'aidé. Il entre directement dans la vie de l'aidé par des questions. Il n'a pas une structure de la relation d'aide.
- Niveau 2.** Le conseiller tient compte des attitudes qui facilitent l'accueil, mais il n'a pas une structure de la relation d'aide.
- Niveau 3.** Le conseiller tient compte des attitudes qui facilitent l'accueil, et il a une structure de la relation d'aide. Il facilite l'exploration de soi de l'aidé, mais le conseiller n'aide pas à la compréhension et personnalisation de la manière dont l'aidé vit son problème.
- Niveau 4.** Le conseiller tient compte des attitudes qui facilitent l'accueil, il a une structure de la relation d'aide. Il facilite l'exploration de soi de l'aidé, et il aide à la compréhension et personnalisation de la façon dont l'aidé vit son problème, mais ne permet pas à l'aidé de faire le point sur sa situation et de déclencher un programme d'action.
- Niveau 5.** Le conseiller accueille l'aidé, il structure la relation en tenant compte de toutes les phases. De cette façon il permet à l'aidé de prendre l'initiative, d'élaborer un plan spécifique d'action pour que celui-ci atteigne l'objectif qu'il s'est fixé.

### 4.3. LE PROGRAMME DE FORMATION POUR LES ECOUTANTS DE T.E.

Nous avons présenté le modèle de Carkhuff comme un modèle de base pour la formation des écoutants à T.E.. Nous nous sommes inspirés de ce modèle pour structurer un programme de formation pour les écoutants puisque, nous l'avons signalé il n'existe pas à T.E. de programme structuré de formation.

#### 4.3.1. Buts de la formation.

Nous nous sommes fixés trois buts principaux dans la construction de ce programme:

- . **Le premier** étant la possibilité de "croissance personnelle", grâce à un dépassement et une ouverture de soi-même provoqués par la prise de conscience de certaines valeurs, d'attitudes ou d'anciens comportements.
  
- . **Le second** étant la possibilité de s'adapter à un milieu entièrement nouveau.
  
- . **Le troisième** étant la possibilité d'acquérir des aptitudes pour le dialogue, la communication, l'entretien téléphonique et des dispositions pour le travail en équipe.

### 4.3.2. Structure de la formation

Nous avons structuré la formation en deux parties.

**1. La formation initiale**

**2. La formation continue.**

**1. La formation initiale** est structurée de la façon suivante:

**A. La formation "théorique"** (pendant une année) qui comporte:

a) - **Un cours bloc** - de quatre jours - sur la croissance personnelle,

- **des séminaires** sur l'approfondissement de la croissance personnelle (chaque semaine pendant 4 mois).

b) - **Un cours bloc** - de quatre jours - sur la communication,

- **des séminaires** sur l'approfondissement de la communication (chaque semaine pendant 4 mois)

c) **Un cours bloc** - de quatre jours - sur la relation d'aide,

- **des séminaires** sur l'approfondissement de la relation d'aide (chaque semaine pendant 4 mois).

**B. La formation pratique** (stage de 6 mois) qui comporte:

- a) L'apprentissage de la structure et du fonctionnement de T.E.
- b) La sensibilisation à l'écoute et à la relation d'aide par téléphone.
- c) La co-écoute.

**2. La formation continue** (chaque 15 jours) comporte:

- A) Une supervision et des groupes de partage
- B) Des conférences ou exposés
- C) Des cours
- D) Des rencontres
- E) Des Congrès.

#### **4.3.2.1. La formation initiale**

##### **A. La formation à contenu théorique**

Nous avons structuré le programme de formation sur une année. Il comporte trois cours. Chaque cours comporte deux parties:

a) Les cours blocs

a) Un cours bloc théorique de 30 heures. Il est composé

d'exposés, questionnaires personnels à remplir, ateliers de travail centrés sur les questionnaires ou les exposés, jeux de rôles, dynamique de groupe. etc..

## **Premier cours: La croissance personnelle**

Ce cours a été construit dans le but d'approfondir différents aspects personnels qui aident à la connaissance de soi-même pour mieux connaître les autres.

En effet, les phases de la relation de R. Carkhuff confrontent l'écouter à lui-même. L'aidant - nous dit R. Carkhuff, communique son attention personnelle à l'aidé par ses manières et expressions. S'il est enthousiaste tout en étant calme, il communique son attention; s'il est nerveux et agité, il manifeste, au contraire, son impatience d'en finir... Tous ces aspects, et d'autres signalés par Rogers et par Carkhuff - comme l'empathie, le respect inconditionnel, l'authenticité, la confrontation... -, ne s'improvisent pas, il faut les acquérir, d'où l'importance de consacrer un temps à la croissance personnelle.

Le choix des thèmes - sur la croissance personnelle - a été fait de façon éclectique en fonction des aspects que nous avons estimés pertinents et faciles pour aider les participants à une certaine introspection.

## Les thèmes suivants ont été retenus:

- 1 Introduction générale au cours (méthodes de sensibilisation à la connaissance personnelle et au travail de groupe).
- 2 Exposé sur l'importance de la connaissance et croissance personnelle.
- 3 Théorie et pratique de l'Analyse Transactionnelle: E.BERNE (1971); Th.A. HARRIS (1973); J.MURIEL et D.JONGEWARD (1978).
- 4 Explication des trois "structures" de notre personnalité, (le Moi bio-psyco-social-spirituel).
  - a) l'intellect, la raison...
  - b) le corps, les affections, les émotions, les sentiments...
  - c) l'action, les comportements..., ainsi que l'équilibre qui doit exister entre ces trois parties.
- 5 La croissance personnelle comme un processus (en reprenant les théories rogeriennes et les caresses selon l'A.T.: C. ROGERS et G.M. KINGET (1976); J.MURIEL et D. JONGEWARD (1978).
- 6 Le sens de la vie. La Logothérapie de Victor FRANKL (1983); I. YALOM (1984).
- 7 Le concept de l'estime de soi. Martin BUBER ( 1969) et V. SATIR (1982).

8 La personne auto-réalisée: A.H. MASLOW (1975); V. SATIR (1982).

9 Développement de la personne, autonomie, liberté et amour: E.FROMM (1976), C. ROGERS (1968).

## Deuxième cours bloc: La Communication

Les thèmes du cours sur la communication ont été sélectionnés principalement de P. Watzlawick, C. Rogers, R. Carkhuff et Th. Gordon. Ils ont été choisis en fonction du travail d'écoute et de relation d'aide que les futurs écoutants doivent pratiquer à T.E.

En voici la liste:

1 Fonction générale de la communication humaine:

. Personne et communication: V. SATIR,(1982), C. ROGERS (1968).

. Les axiomes de Watzlawick. P. WATZLAWICK (1967, 1977).

2 Le concept de communication - Le schéma de la communication: J. MADRID (1986).

3 Les contenus de la communication (signifiant et signifié).

. Les contenus: explicatif, descriptif des faits et le sentiment qui les accompagne: J. MADRID (1986).

- 4 La demande - Ecoute de la demande: R. CARKHUFF (1988).
- 5 Les canaux de la communication:
  - . Le langage verbal et non-verbal; digital et analogique: P.WATZLAWICK (1977).
- 6 Présentation du processus dynamique de la communication:
  - . Analyse de l'Emetteur.
  - . Analyse du Récepteur.
  - . Les apports de la neurolinguistique: A. CAIROL (1984).
  - . La communication comme un processus circulaire. R.BANDLER et J. GRINDER (1989).
- 7 L'Ecoute Active: C. ROGERS (1968); R. CARKHUFF (1978); TH. GORDON (1978).
- 8 Les erreurs lors de l'écoute: J.MADRID (1986); TH.GORDON (1970); JULIUS ET B. FAST (1980).
- 9 Ecouter: C. ROGERS (1980) et R. CARKHUFF (1978).
- 10 Les dimensions de l'Ecoute:
  - . Ecouter le contenu.
  - . Ecouter le sentiment.
  - . Ecouter la demande: R. CARKHUFF (1978).
- 11 Les obstacles à l'écoute: T.HALL.(1959, 1978); J.B.FAST (1981).

## 12 Répondre = Res-pondere

- . Réponses empathiques.
- . L'habileté de répondre.
- . Réponses au contenu explicatif.
- . Réponses au sentiment.
- . Réponses à la demande: R. CARKHUFF (1978).

## 13 Les réponses qui sont des barrages à la communication:

- . Exemple: diriger, commander, moraliser, conseiller...: Th. GORDON (1978).

## Troisième cours bloc: La relation d'aide

Ce cours bloc a été construit principalement sur le modèle de Carkhuff et sur la méthode de résolution de problèmes, si bien que nous avons fait quelques adaptations des phases de la relation d'aide selon R.CARKHUFF (1980) .

Il comprend les thèmes suivants:

### 1 Introduction et définition de la relation d'aide.

### 2 Première phase de la relation selon R. Carkhuff:

Prêter attention, être à l'écoute de l'autre.

Importance de l'accueil comme élément essentiel de la relation: J. MADRID (1986) et R. CARKHUFF(1988).

- a) Les attitudes de la part de l'écouter.
- b) Les attitudes de la part de l'appelant.

c) Les effets de l'habileté d'accueillir.

**3 Deuxième phase de la relation selon R. Carkhuff:**

Réagir, la dimension de répondre...

Exposition et clarification du problème: R.CARKHUFF (1980)

a) Les attitudes de l'appelant: auto-exploration.

b) Les attitudes de l'écouter: écoute active: ROGERS (1978).

c) Un modèle d'analyse de problèmes: R.CARKHUFF (1978).

**4 Troisième phase de la relation selon R.Carkhuff:**

Personnaliser l'expérience de l'aidé.

Restructuration du modèle représentatif:

a) Selon la théorie neuro-linguistique: A.CAIROL (1984).

b) Selon les apports de P.WATZLAWICK (1975).

c) Selon l'Analyse Transactionnelle: E.BERNE (1971).Th.A. HARRIS (1973); J.MURIEL et D.JONGEWARD (1978).

d) Selon la Thérapie Rationnelle Emotive de A.ELLIS (1981).

e) Selon C.ROGERS (1968, 1976) et R. CARKHUFF (1988).

f) Selon La psychologie existentielle: I.YALOM (1984).

g) Selon les apports de la Gestalt: PERLS F. (1975).

h) Importance: du résumé, de confronter les incongruences et de personnaliser le problème selon R.CARKHUFF (1988).

**5 Quatrième phase de la relation selon R. Carkhuff:  
déclencher l'action; prendre l'initiative de l'action.**

Programmer l'action: J. MADRID (1986); R. CARKHUFF (1988).

a) Définir les objectifs globaux et spécifiques à court, moyen et long terme. Ils doivent être réalistes et réalisables.

b) Choix d'un plan d'action.

**6 Evaluation du plan du programme d'action.**

**7 La séparation ou la fin de la relation.**

**b) Les séminaires**

Une partie du cours se donne sous forme de séminaires. Elle s'étend sur trois mois et comprend:

- des sujets à étudier, des livres à lire et des questionnaires à remplir, tout cela en relation avec la thématique abordée dans le cours bloc.

- chaque semaine, les participants aux séminaires doivent se réunir en groupes avec un animateur psychologue et, lors d'un atelier de travail, échanger, partager ou recevoir des explications complémentaires relatives aux thèmes reçus ou aux questionnaires abordés dans le cours bloc, ainsi que du travail personnel réalisé.

Comme nous le constatons, ces trois cours et groupe de séminaires abordent des thèmes généraux sur la croissance personnelle, la communication et la relation d'aide. Les personnes qui sont toujours motivées pour collaborer à T.E. après cette année de formation peuvent faire la demande d'admission à T.E..

Une fois admis, il s'agit d'appliquer de manière plus concrète et pratique le cours sur la relation d'aide à l'écoute téléphonique. Alors commence le temps de l'apprentissage.

## **B. La formation pratique - le temps de stage**

La formation pratique est le temps que nous pouvons appeler de stage. Pendant le stage l'appelant est encadré par un ancien écoutant qui va jouer le rôle de formateur.

### **Rôle du formateur pendant le temps de stage du candidat.**

Il facilitera l'expression spontanée, la réflexion et, surtout, l'acquisition des attitudes rogeriennes et de Carkhuff à la communication et à la relation d'aide.

Il aide le candidat à:

- Etre congruent - selon la terminologie rogerienne- dans ses attitudes et réactions face à l'écoute.

- Etre soi-même, tout en respectant l'anonymat de l'appelant.
- Se montrer capable d'indépendance vis-à-vis de l'appelant, de pouvoir surmonter la peur d'être jugé, d'être critiqué.
- Oser dire ce qui différencie et confronte dans l'appel.
- L'acceptation inconditionnelle de l'écouter (selon Rogers) face aux réactions de l'appelant, quoi qu'il dise. Il devrait même avoir une acceptation positive de compréhension, chaleur, attention, affection, intérêt, respect.
- Intégrer l'empathie (Cfr. C.Rogers, 1968)
- Dans sa relation avec l'écouter avoir - selon C.Rogers - la croyance dans la capacité de l'autre à résoudre ses problèmes, afin de devenir le moins directif possible.
- Arriver à aider l'écouter à participer à la relation et tenir compte des différentes phases de la relation .
- Aider l'appelant à se centrer sur le problème afin de ne pas se disperser.
- Considérer davantage comment l'appelant perçoit subjectivement la situation plutôt que la situation en soi.

- Utiliser la technique de la reformulation - feed-back, faire le point sur ce qui a été dit, et signaler les obstacles et difficultés rencontrées, lors de l'entretien téléphonique.

- A travers les différentes techniques utilisées, le candidat est informé et sensibilisé aux différents types d'appels auxquels il devra faire face, il sera amené à en saisir les caractéristiques, les limites, les pièges et les difficultés.

- Aider le candidat à affronter tous les appels sans avoir tendance à donner directement une information, sans laisser le temps à l'appelant de s'exprimer, sans découvrir la préoccupation majeure derrière la première demande, ou de le renvoyer trop facilement à un spécialiste.

**a) L'apprentissage de la structure et du fonctionnement de T.E.**

- Il s'agit d' un temps où le futur écoutant doit se familiariser avec le centre du T.E., ses statuts, son fonctionnement, ses horaires, les appareils: téléphone, ordinateur, fiches de statistique, etc.

- Il comporte une sensibilisation à l'écoute téléphonique.
- et, en même temps, à la vie du groupe puisque le candidat s'inscrit dorénavant dans l'institution.

**Les objectifs de cette partie sont les suivants:**

1. Sensibiliser le candidat à la communication interpersonnelle dans le contexte propre à l'écoute téléphonique et à la relation d'aide en général.
2. Préparer à l'écoute téléphonique par la mise en évidence des manières propres de répondre et de réagir au téléphone.
3. Approfondir les motivations de départ du candidat.
4. S'assurer que le candidat ne peut nuire à l'appelant par ses attitudes - projection, valorisation, interprétation, etc. - ni se faire du tort à lui-même.

En définitive il s'agit de:

- observer les attitudes et les réactions (sentiments, émotions) du candidat face au phénomène de l'écoute;
- voir les implications, les limites et les caractéristiques de la relation écoutant-appelant;
- voir l'écoutant face aux différents types d'appels et leurs problèmes respectifs;
- voir l'écoutant face aux règles du Centre de T.E..

**b) La sensibilisation à l'écoute et à la relation d'aide par téléphone**

Les différentes questions soulevées lors des entretiens

d'écoute sont discutées et abordées à travers des échanges didactiques.

Les moyens didactiques et techniques les plus utilisés sont les suivants:

- a) jeux de rôle (enregistrés ou non), des échanges et réflexions sur un thème ou sur des situations présentées par les appelants.
- b) études de cas, des conversations libres.

En ce qui concerne la technique on trouve:

- c) enregistrements d'appels.
- d) textes photocopiés.
- e) enregistrements de sa manière de répondre, etc.
- f) jeux de rôle, etc.

### c) La co-écoute

Cette phase consiste, dans un premier temps, à écouter en second (comme observateur) les entretiens téléphoniques pris par un écoutant expérimenté.

C'est la première confrontation, indirecte, du candidat avec le travail réel. A la fin de chaque appel, le candidat et l'écouter analysent et discutent le contenu de l'entretien, les réponses et attitudes manifestées avec, comme cadre de référence, les phases de la relation d'aide et les attitudes rogeriennes et de Carkhuff.

Les candidats pratiquent la co-écoute avec différents écoutants formés, afin d'éviter une trop forte influence du candidat par un seul "modèle" d'entretien.

Le temps de la co-écoute dure environ trois mois, avec une moyenne de 4 heures de co-écoute par semaine.

Après ces trois mois de co-écoute de la part du candidat, on programme trois mois où le candidat devient le répondant au téléphone et le formateur son co-écoutant. Le formateur doit veiller à ne pas se considérer comme un super-spécialiste et établir un rôle de conseiller paternaliste.

**En résumé:** le temps de la formation pratique dure six mois, dans certains cas un peu plus. Il comprend quatre aspects:

- a) Le temps de formation générale sur le terrain de ce qui se passe dans le centre.
- b) Le temps de la co-écoute des entretiens téléphoniques
- c) La supervision individuelle.
- d) La participation au groupe de supervision.

A la fin de la période considérée de formation, le candidat est évalué sur les critères suivants:

- a) la capacité de mener un entretien par téléphone,
- b) la capacité de participer et de collaborer au sein d'un groupe,
- c) la capacité d'acceptation des remarques ou critiques et le fait de pouvoir se remettre en question,
- d) l'engagement dans le respect des horaires et l'assistance

aux réunions (de supervision individuelle ou de groupe).

#### 4.3.2.2. La formation continue

La formation continue est considérée comme étant le prolongement de la formation initiale, puisqu'elle vise l'approfondissement des mêmes objectifs.

La formation continue est une des exigences primordiales pour la vie de l'institution et le bien-être des appelants.

Le groupe se vit plus comme une formation dont les objectifs essentiels énoncés par les formateurs sont les suivants:

- 1.- Améliorer l'écoute au téléphone.
- 2.- Recentrer et faciliter la prise de conscience de l'évolution des motivations des écoutants quant à leur engagement et à l'évolution de l'institution.
- 3.- Améliorer la connaissance de soi-même par une réflexion sur sa propre manière d'écouter et de répondre au téléphone.
- 4.- Sensibiliser aux phénomènes de communication dans un groupe considéré comme un lieu de parole, de créativité et de participation.
- 5.- Prendre conscience des mécanismes psychologiques pouvant interférer dans l'entretien, comme le transfert et le contre-transfert, la projection, identification, vouloir solutionner à tout prix le problème de l'appelant, etc.
- 6.- Répondre aux demandes des écoutants, comme par exemple:

- a) Traiter les différents types d'appels qui les mettent mal à l'aise.
- b) Travailler le thème de la dimension sociale de l'écoute à T.E..
- c) Acquérir et apprendre un certain nombre de techniques précises de relation d'aide (Rogérienne, Analyse Transactionnelle, Carkhuff, Gestalt, etc).
- d) S'ils le désirent, analyser en profondeur leurs façons personnelles de réagir et de répondre au téléphone, grâce à une approche de type analytique, par exemple.
- e) Approfondir la centration sur le client rogerienne, appliqué au téléphone.
- f) Réfléchir sur la spécificité et les limites de l'écoute téléphonique.
- g) Approfondir ce qu'est la relation d'aide par téléphone.

**Des séances de formation continue ont lieu tous les 15 jours et comportent la participation à des:**

- A) groupes de supervision ou de partage,
- B) conférences ou des exposés sur la relation d'aide téléphonique,
- C) cours,
- D) rencontres au niveau national,
- E) congrès au niveau national ou international.

**A) Les groupes de supervision ou de partage.**

Les groupes de supervision constituent l'activité principale régulière et obligatoire de la formation.

Cette formation se déroule tous les quinze jours: elle est animée par un spécialiste (psychologue, psychiatre, juriste...) selon les thèmes à étudier.

Les thèmes traités sont généralement basés sur les analyses des appels que le groupe estime plus difficiles ou plus complexes soit par la problématique, soit par la manière de pouvoir y répondre.

Les techniques employées sont: le jeu de rôle téléphonique; l'analyse des écoutes enregistrées, des exposés des écoutants.

## **B) Les conférences ou exposés.**

Au début de l'année scolaire on fixe, selon les demandes et propositions faites par les écoutants, tout un programme de conférences ou d'exposés. Elles ont lieu au moins une fois par mois et portent généralement sur des thèmes qui se présentent dans l'écoute par téléphone.

Par exemple: la loi sur le divorce en Espagne, la dépression, les comportements psychotiques, etc.

Chaque conférence est assurée par un spécialiste dans la matière.

### **C) Les cours**

Selon la demande des écoutants, et parfois en fonction des besoins du centre, les écoutants peuvent assister à des cours assurés à l'université ou ailleurs, sur des thèmes comme: le suicide, la drogue, la famille, etc, et ceci même hors de la formation dispensée l'intérieur du T.E..

Ces cours sont payés par les centres de T.E.

### **D) Les rencontres à niveau national**

Périodiquement, il y a des rencontres des écoutants au niveau soit national soit régional. Le but est d'échanger des opinions, des idées sur le travail accompli dans les différents centres et sur la dimension sociale de T.E., sur l'analyse institutionnelle, sur les possibilités que peut offrir T.E. à la société, etc.

### **E) La participation à des congrès à niveau national ou international.**

L'écouter s'engage à participer de manière active aux congrès, selon ses possibilités ou besoins du centre.

### **Conclusions sur la formation continue**

La formation à T.E. est essentiellement concrète et pratique: régulièrement, les écoutants se réunissent en petits groupes pour parler et échanger leurs points de vue sur leurs

difficultés lors des appels. Si bien, qu'en définitive, durant la formation continue, les écoutants rassemblés par groupe ont pour tâche de parler de leur écoute.

Cependant, bien qu'elle varie d'un centre à l'autre, l'orientation théorique signifie surtout que les formateurs aident les écoutants à se poser des questions de manière plus précise et à éclairer leur compréhension des phénomènes humains et relationnels.

A travers toute la formation à T.E., nous trouvons une analogie entre l'entretien téléphonique proprement dit d'une part, et les groupes de formation, d'autre part.

En effet, le formateur agit vis-à-vis de l'écoutant comme l'écoutant agit au téléphone vis-à-vis de l'appelant, en faisant en sorte que le formé découvre lui-même ses propres besoins et ses propres solutions.

En passant de celui qui écoute - ou qui répond - durant l'entretien téléphonique à celui qui appelle et demande durant la formation, l'écoutant voit comment ses attitudes et ses préoccupations sont semblables à celles de l'appelant.

Diverses modalités de réunions de travail sont proposées aux écoutants durant la formation continue. Il y a des réunions "régulières" qui sont obligatoires et les réunions "extraordinaires" optionnelles.

Globalement, selon les formateurs, l'amélioration de la formation continue passerait par une supervision individuelle

plus fréquente pour les écoutants, par l'apport supplémentaire d'informations théoriques et par la recherche de nouveaux exercices orientés sur le vécu.

En plus de cela, l'amélioration de la formation continue passerait par la prise en compte des aspects socio-culturels des entretiens téléphoniques, puisque jusqu'à présent, les formateurs, de par leur formation psychologique, ont abordé principalement les données psychologiques de la rencontre écoutant-appelant.

Les formateurs et les écoutants doivent être sensibilisés à l'importance déterminante de la situation sociale de l'écoutant et de l'appelant (leur mode de vie, leur profession, leurs relations économiques et sociales) sur le déroulement de l'entretien téléphonique lui-même.

L'amélioration de la formation nous pose de manière aiguë la question de la responsabilité des écoutants dans les centres de T.E.: en plus de leur engagement, dans les groupes, et en plus de leur travail d'écoute, les écoutants pourraient-ils se charger d'autres tâches (ex.: "secorder les formateurs, organiser des conférences, étudier des publicités, préparer des réunions de supervisions...); ou bien faut-il imaginer que des "anciens" écoutants quittent leur travail d'écoute pour prendre ces autres tâches à T.E.?

Le point mérite réflexion.

Terminons cette analyse par une réflexion personnelle: la formation à T.E., selon les formateurs et selon les moments,

oscille entre deux pôles, deux temps distincts.

1. La formation à T.E. veut être proche de la situation téléphonique: la technique du jeu de rôles, l'élaboration des exercices basés sur les appels (réels ou fictifs) enregistrés ou sur des rapports d'écoute (etc...) en témoignent.

Les écoutants sont amenés à vivre des émotions, des réactions, des sentiments qui les renvoient concrètement à eux-mêmes et sur ce qui se passe dans leurs propres appels téléphoniques.

2. Un second temps, clarifiant le premier temps de la formation, est à distinguer: il s'agit de la mise à distance (du recul) de ce qui a été vécu au téléphone (qui a pu être déroutant ou émotionnellement intense) grâce à des processus d'intellectualisation principalement.

Voici quelques exemples de ces processus: faire le résumé d'un entretien pour le groupe des écoutants, s'informer par des lectures, essayer de préciser ce que l'on a ressenti dans un appel.

En définitive, tous les éléments qui viennent d'être signalés indiquent que la qualité de l'écoute dépend de l'aide que l'écoutant reçoit par le biais d'une solide formation initiale et continue.

## 4.4. EVALUATION, DISCUSSION ET CONCLUSIONS

### Introduction

Dans les chapitres précédents, nous avons présenté le modèle utilisé pour la formation des écoutants, ainsi que le programme élaboré pour améliorer la qualité de l'aide offerte.

Dans le présent chapitre nous allons essayer de répondre à la question de savoir si la formation donnée aux écoutants a effectivement développé les qualités requises pour une aide efficace.

#### 4.4.1. La méthode

Nous avons utilisé une méthode d'évaluation pré-post formation: un certain nombre d'entretiens d'aide par téléphone faits par des écoutants avant formation ont été comparés à des entretiens faits après formation.

##### 4.4.1.1. Sélection des écoutants

Parmi les écoutants de divers centres de T.E., 40 ont été choisis au hasard (en fait 45 pour le cas où il y aurait des défections). Ces personnes ont été informées du but de l'étude et de la manière d'y procéder: enregistrement de leurs entretiens

téléphoniques, formation pendant une année, nouveaux enregistrements d'entretiens qui seraient comparées aux premiers. Toutes les personnes contactées ont donné leur accord.

#### 4.4.1.2. Sélection et analyse des entretiens

Pour chacun des 40 écoutants, on a choisi au hasard un entretien avant la formation et un entretien après la formation, en tenant compte des deux critères suivants:

- que la durée de l'entretien soit d'environ 20 minutes, ce qui correspond à une durée moyenne,
- que le problème présenté par l'appelant, lors de l'entretien, soit d'ordre psychologique, personnel ou familial.

Les 80 entretiens ont été analysés par deux psychologues qu'ont participé de façon théorique et pratique à la formation.

Les analyses ont été conduites sur la base des consignes suivantes:

- 1) Tous les entretiens (avant et après la formation) ont été mélangés afin d'éviter toute contamination.
- 2) Les deux observateurs avaient le même enregistrement et la même transcription écrite de l'entretien.

3) Chaque observateur a évalué les entretiens de façon individuelle.

4) Les entretiens ont été évalués sur les échelles de CARKHUFF décrites plus haut. Une huitième échelle a été ajoutée pour vérifier si l'écouter avait respecté les phases de la relation d'aide (selon Carkhuff).

Préalablement les deux observateurs ont étudié et commenté les échelles de Carkhuff et les phases de la relation d'aide afin que tous les deux aient la même compréhension des échelles. Ils ont également procédé à un essai sur cinq entretiens afin de vérifier leur accord sur l'utilisation des échelles.

5) Enfin, chaque entretien a été noté sur chacune des huit échelles, les scores allant de 1 à 5.

Les données de base relatives à ces évaluations sont reproduites en annexe III.

#### **4.4.1.3. Analyses et résultats obtenus:**

Dans cette partie nous allons présenter:

- le degré d'accord entre les deux notateurs,
- des tableaux de distribution des fréquences des résultats,
- des tests de signification statistique pré-post formation.

## Degré d'accord entre les deux notateurs

Le tableau suivant présente les corrélations entre les deux notateurs, pour chacune des 8 échelles et pour les notations pré-formation et post-formation séparément.

| Echelle              | Corrélations Pré | Correlation Post |
|----------------------|------------------|------------------|
| Empathie             | 0,81             | 0,84             |
| Authenticité         | 0,35             | 0,76             |
| Respect              | 0,78             | 0,79             |
| Concrétude           | 0,70             | 0,64             |
| Immédiateté          | 0,64             | 0,77             |
| Confrontation        | 0,76             | 0,80             |
| Programme d'action   | 0,69             | 0,77             |
| Phases Relat. d'aide | 0,77             | 0,77             |

Seuils signification avec 38 d.l.

0,31  $p \leq 0,05$

0,39  $p \leq 0,01$

0,50  $p \leq 0,001$

On remarque que à part l'échelle d'authenticité (avant), toutes les corrélations sont significatives au delà du seuil de 0,001, ce qui signifie que la fiabilité des notations est très grande.

La corrélation sur l'authenticité (avant), bien que significative au seuil de 0,05, n'est pas très satisfaisante.

Les corrélations obtenues nous montrent que les échelles sont opérationnelles, vu qu'elles donnent des résultats similaires quand elles sont utilisées par deux notateurs différents.

Nous aurions pu, à la vue de ces résultats, combiner les

notes de deux notateurs en prenant leur moyenne. Nous avons cependant préféré garder les notations séparément pour tester les effets de la formation.

### Tableaux des distributions de fréquences des résultats.

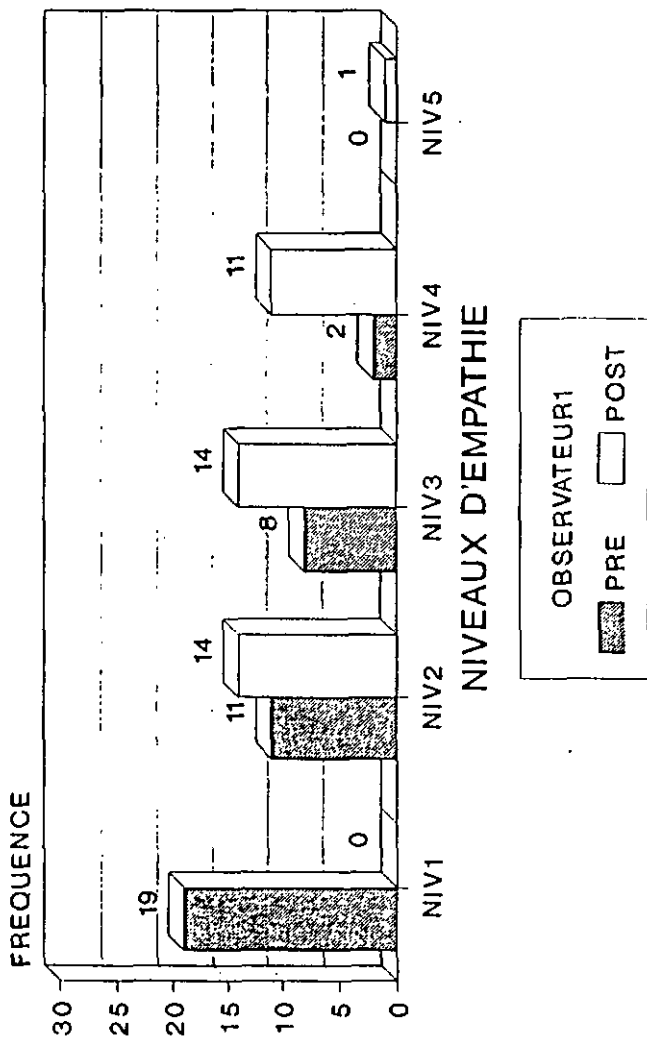
Les 16 (p.x à y ) pages suivantes présentent des distributions des fréquences des notations des deux observateurs.

Chaque tableau représente une échelle, avec en abscisse les cinq degrés de l'échelle et en ordonnée les fréquences des notes "pré" et en gris les fréquences des notes "post".

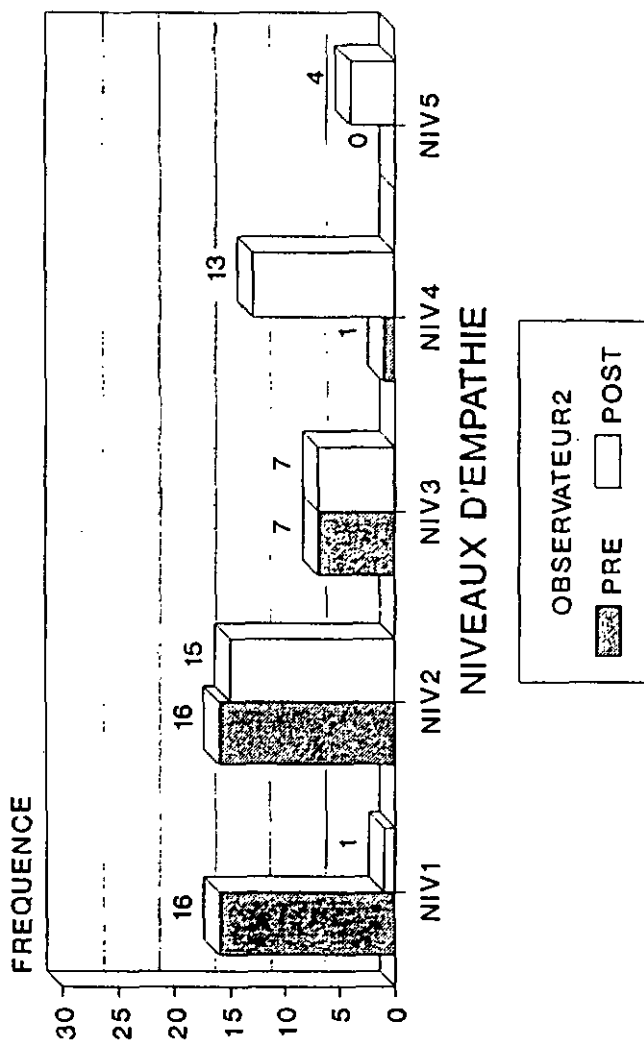
Ainsi en observant le premier tableau (empathie), on peut voir d'un coup d'oeil que sur les 40 entretiens avant formation, notés par l'observateur 1, 19 sont au niveau 1, 11 au niveau 2, 8 au niveau 3, 2 au niveau 4 et 0 au niveau 5. Par contre, les 40 entretiens après formation (les rectangles gris) tendent à se distribuer davantage sur la droite de l'abscisse. Si on se rappelle que les niveaux 1 et 2 des échelles de Carkhuff désignent un manque (ici d'empathie) et que à partir du niveau 3 une certaine empathie est présente, l'utilité des tableaux est manifeste. Ils montrent visuellement les résultats obtenus.

Bien sûr, ces tableaux ne montrent pas si les deux distributions, pré et post, sont statistiquement différentes.

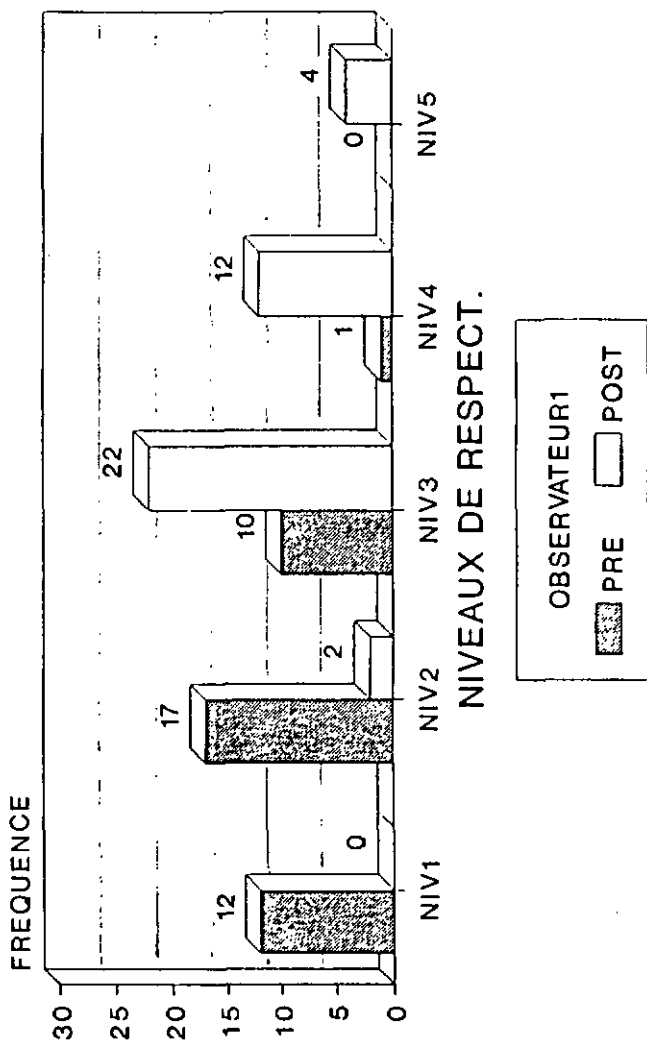
# DISTRIBUTION DE FREQUENCES ECHELLE D'EMPATHIE



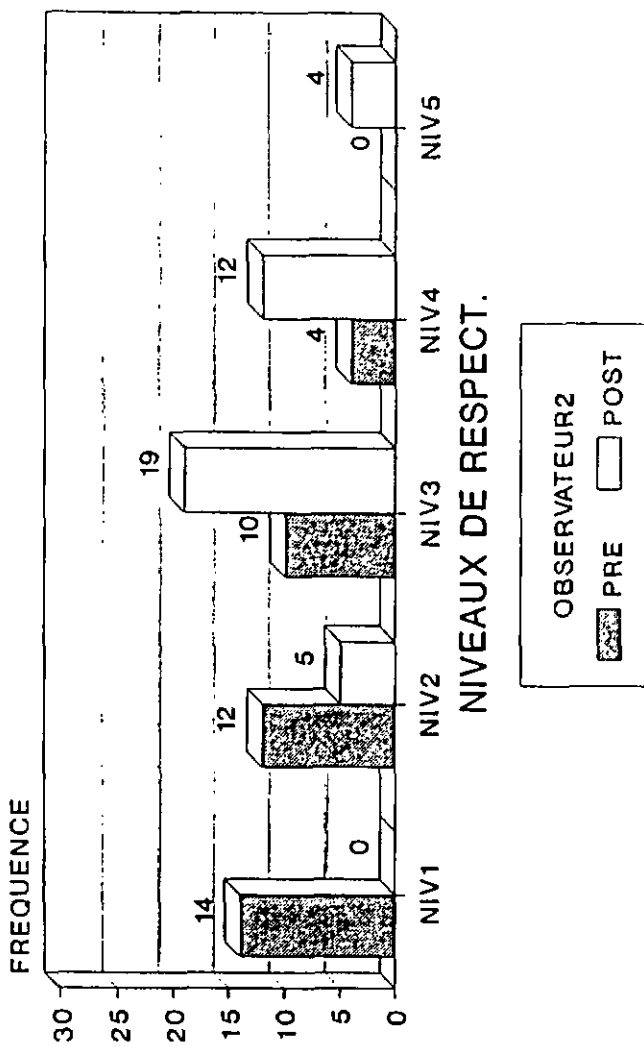
# DISTRIBUTION DE FREQUENCES ECHELLE D'EMPATHIE



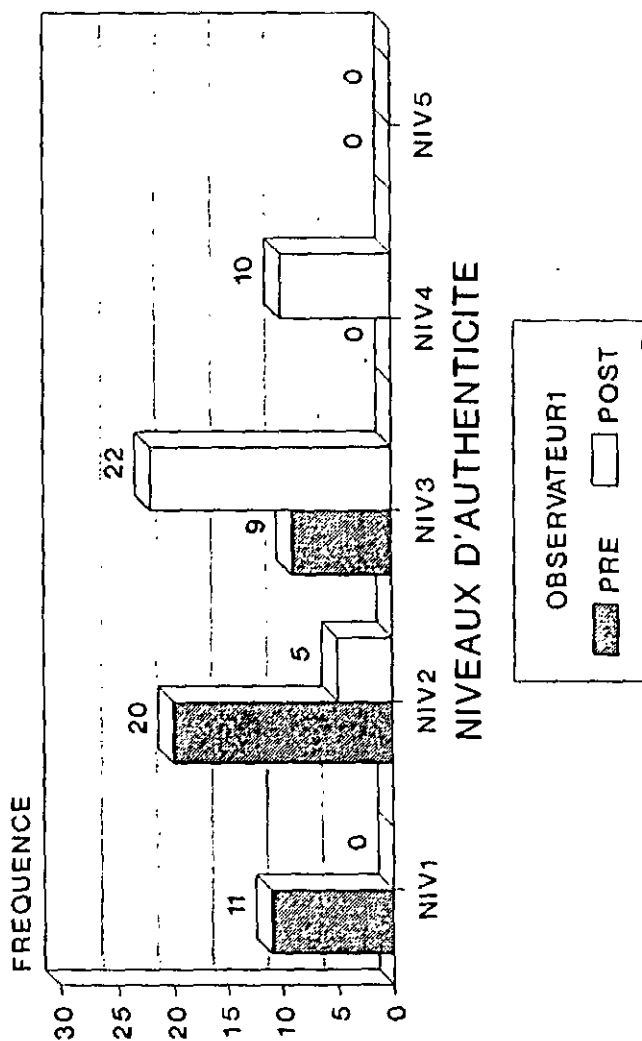
# DISTRIBUTION DE FREQUENCES ECHELLE DE RESPECT.



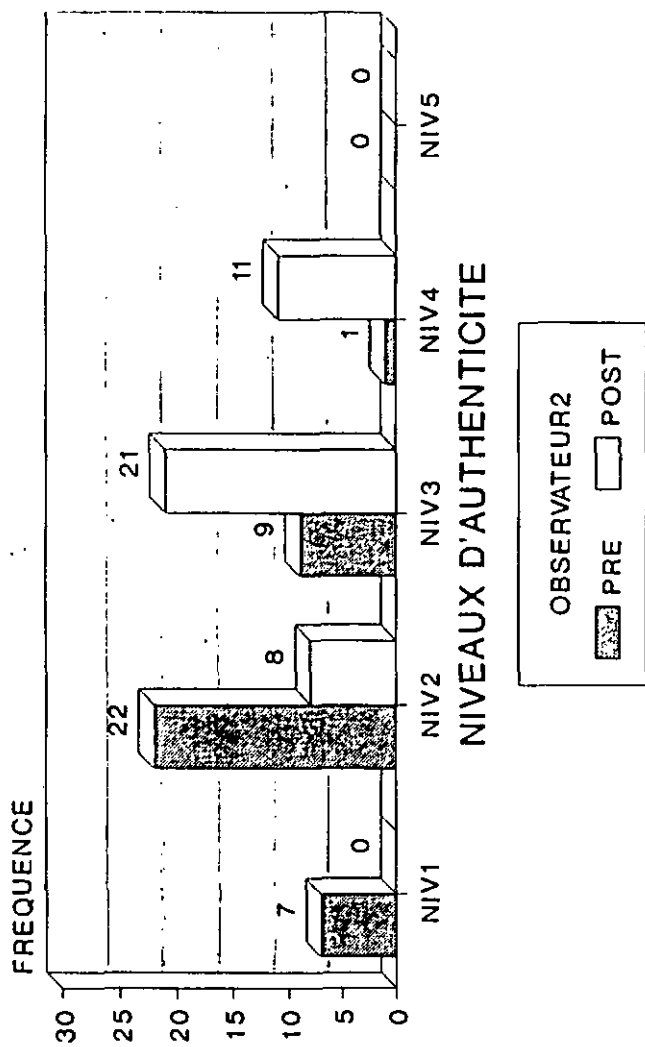
# DISTRIBUTION DE FREQUENCES ECHELLE DE RESPECT.



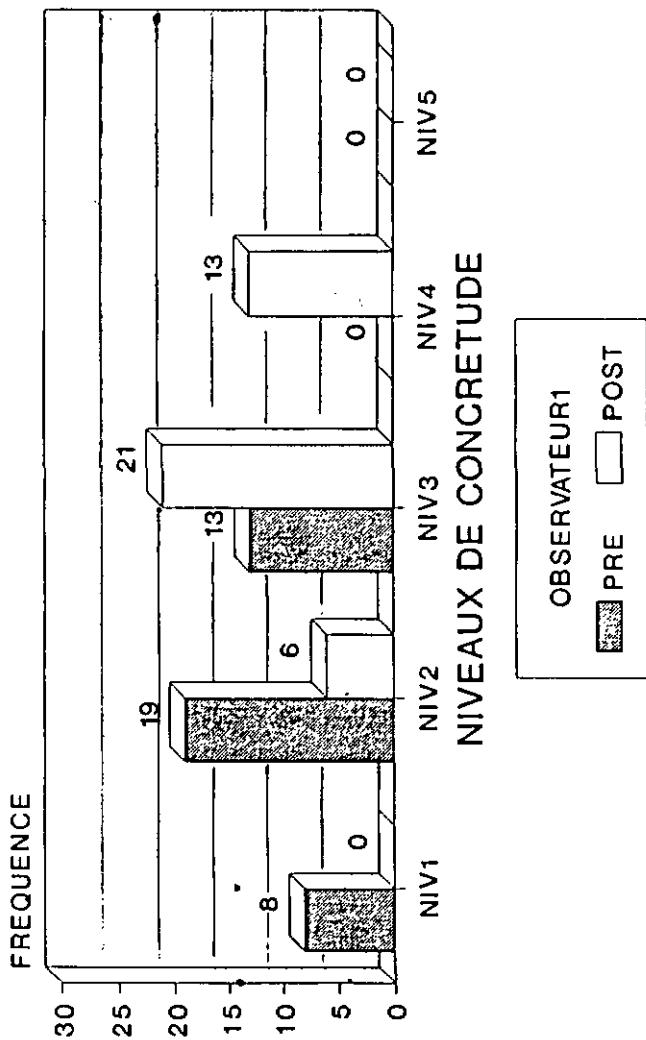
# DISTRIBUTION DE FREQUENCES ECHELLE D'AUTHEENTICITE



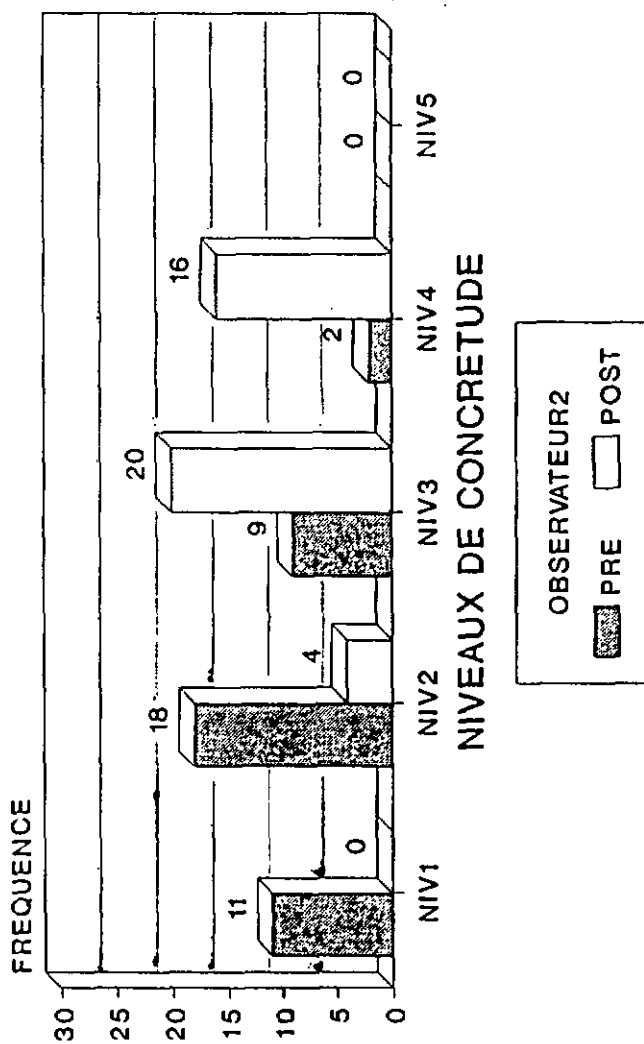
# DISTRIBUTION DE FREQUENCES ECHELLE D'AUTHEMTCITE



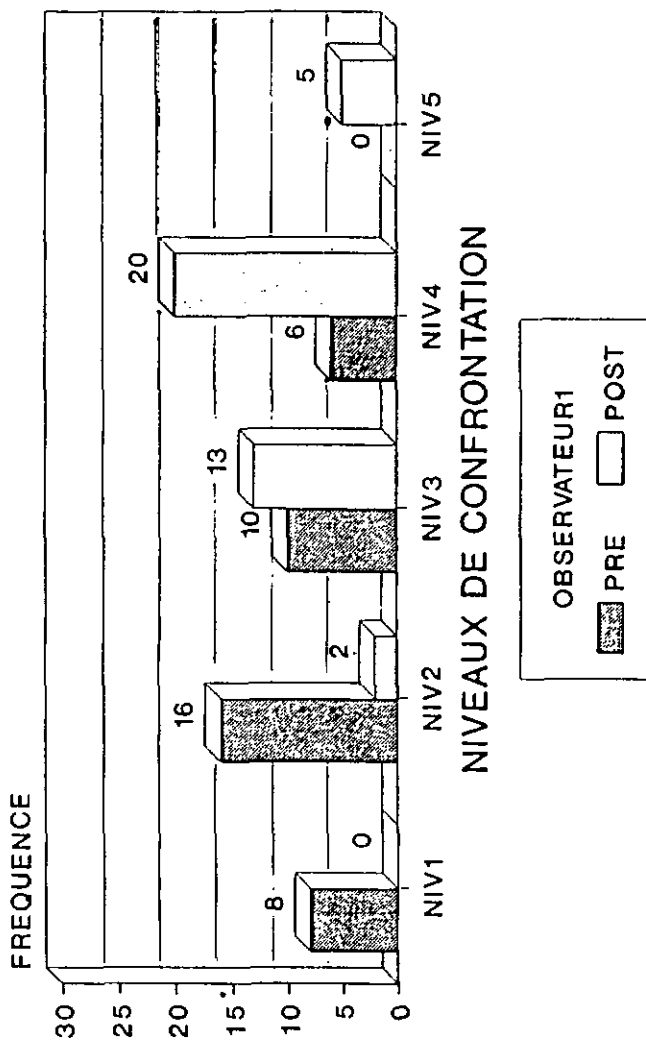
# DISTRIBUTION DE FREQUENCES ECHELLE DE CONCRETUDE



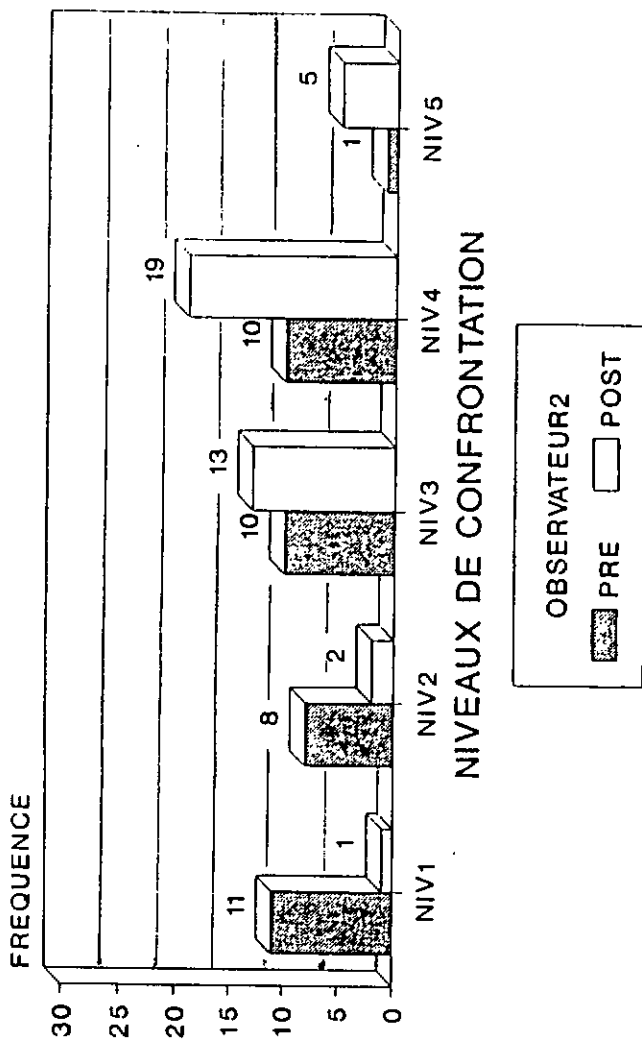
# DISTRIBUTION DE FREQUENCES ECHELLE DE CONCRETUDE



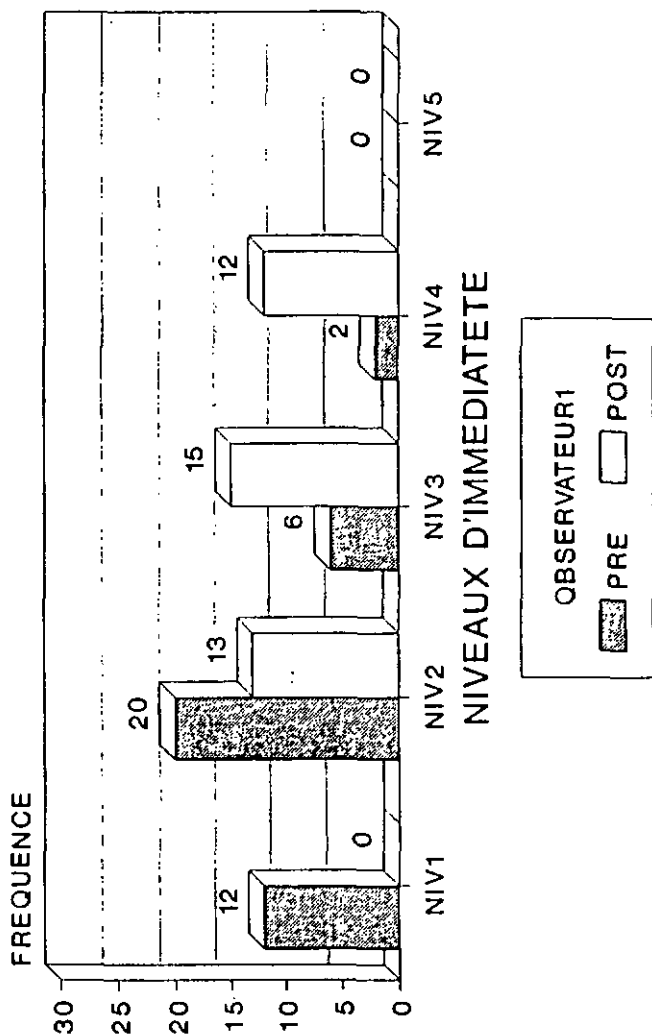
# DISTRIBUTION DE FREQUENCES ECHELLE DE CONFRONTATION



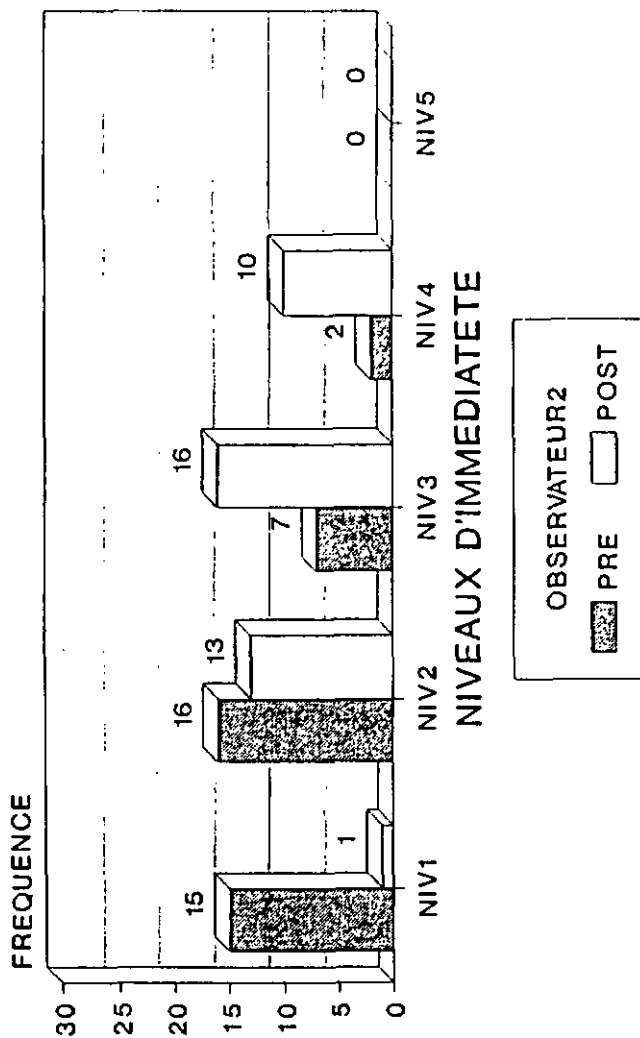
# DISTRIBUTION DE FREQUENCES ECHELLE DE CONFRONTATION



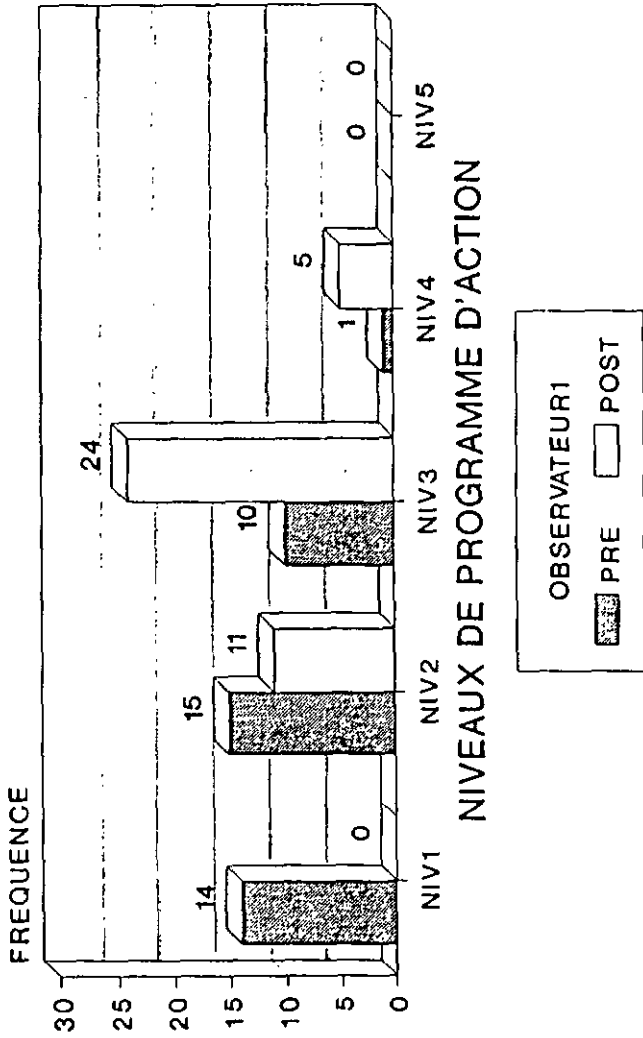
# DISTRIBUTION DE FREQUENCES ECHELLE D'IMMEDIATETE



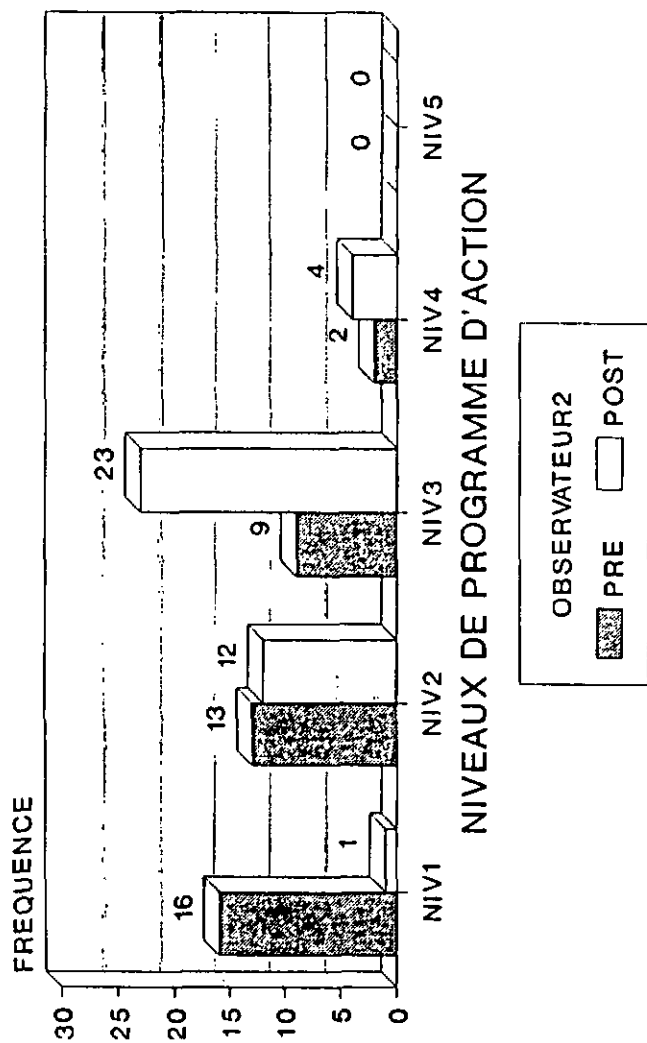
# DISTRIBUTION DE FREQUENCES ECHELLE D'IMMEDIATETE



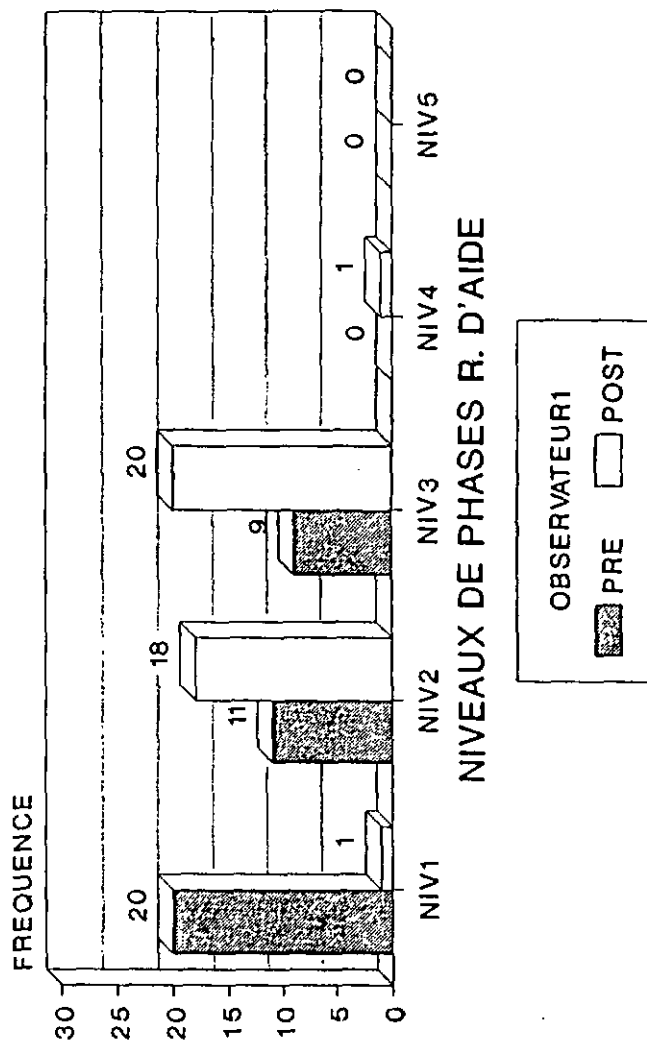
# DISTRIBUTION DE FREQUENCES ECHELLE DE PROGRAMME D'ACTION



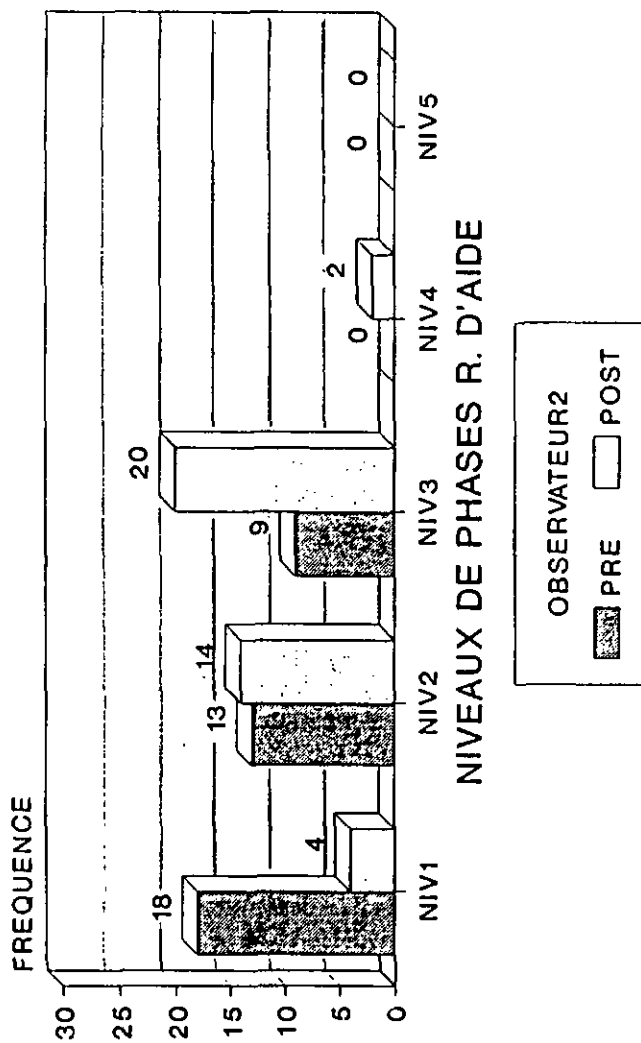
# DISTRIBUTION DE FREQUENCES ECHELLE DE PROGRAMME D'ACTION



# DISTRIBUTION DE FREQUENCES ECHELLE PHASES RELATION D'AIDE



# DISTRIBUTION DE FREQUENCES ECHELLE PHASES RELATION D'AIDE



## Tests de signification des notations pré-post formation

Pour tester la signification statistique du changement des notations, nous avons utilisé le test de McNemar. Comme le note Siegel ( S.Siegel - Non parametric statistics for the behavioral sciences. McGraw-Hill, 1956) ce test est particulièrement approprié aux plans d'expériences "avant-après" dans lesquels chaque personne est son propre contrôle, et où les mesures sont soit nominales ou ordinales.

Appliquant le test de McNemar à nos données nous obtenons les résultats suivants:

| Echelle             | Notateur a |         | Notateur b |         |
|---------------------|------------|---------|------------|---------|
|                     | X2         | P       | X2         | P       |
| Empathie.           | 12,50      | < 0,001 | 11,53      | < 0,001 |
| Authenticité        | 22,32      | "       | 13,88      | < "     |
| Respect             | 25,03      | "       | 19,04      | < "     |
| Concrétude          | 19,04      | "       | 22,05      | < "     |
| Immédiateté         | 17,05      | "       | 12,50      | < "     |
| Confrontation       | 20,04      | "       | 10,32      | < 0,01  |
| Program. d'action   | 12,09      | "       | 10,32      | < "     |
| Phases relat. aide. | 6,05       | < 0,02  | 7,58       | < "     |

Pour toutes les échelles et pour les deux notateurs, les changements de niveau observés sont significatifs au dessous du seuil de 0,02 et pour la grande majorité (12 sur 16), au dessous du seuil de 0,001.

La formation semble donc bien avoir eu un effet

favorable sur le développement des attitudes requises pour une relation d'aide efficace.

Bien que ce résultat soit incontestablement positif nous pouvons aussi constater qu'il est limité. Si nous nous reportons aux tableaux de distribution des fréquences, on peut voir que relativement peu de sujets ont atteint, après formation, les niveaux 4 ou 5.

En voici exactement le décompte:

**Nombre (et %) de sujets ayant atteint les niveaux 4 ou 5 après formation.**

| <b>Echelle</b>      | <b>observateur a</b> |          | <b>Observateur b.</b> |          |
|---------------------|----------------------|----------|-----------------------|----------|
| Empathie            | 12                   | (30,0 %) | 17                    | (42,0 %) |
| Authenticité        | 13                   | (32,5 %) | 11                    | (27,5 %) |
| Respect             | 16                   | (40,0 %) | 16                    | (40,0 %) |
| Concrétude          | 13                   | (32,5 %) | 16                    | (40,0 %) |
| Immediateté         | 12                   | (30,0 %) | 10                    | (25,0 %) |
| Confrontation       | 30                   | (62,0 %) | 24                    | (60,0 %) |
| Program. d'action   | 5                    | (12,5 %) | 4                     | (10,0 %) |
| Phases relat d'aide | 1                    | ( 2,5 %) | 2                     | ( 5,0 %) |

Sauf pour la confrontation, on trouve moins de la moitié des sujets ayant atteint des niveaux 4 ou 5.

Les résultats nous indiquent que la formation n'est pas terminée après une année seulement. Nous le savions et dans notre programme est incluse une "formation continue", basée sur

le même modèle que celui utilisé pour la formation initiale. Nous l'avons déjà signalé.

Les résultats positifs de l'étude nous encouragent dans notre démarche et nous indiquent aussi qu'il faut la poursuivre.

#### 4.4.2. Discussion des résultats

Nous nous sommes interrogés sur les résultats obtenus, car comme nous venons de le constater, tout en étant positifs, ils sont cependant encore très loin de l'idéal proposé (niveau 4 et 5). D'autre part nous avons constaté que certains écoutants, après la formation semblent avoir "régressé".

Nous allons discuter séparément ces deux points:

A) raisons des "régressions"?

B) difficulté de l'idéal: "l'implication-désimplication".

A) Raisons des "régressions"

Suite à des discussions avec certains écoutants, nous pouvons formuler les remarques suivantes. Si l'écoutant s'implique dans les cours et séminaires donnés pendant la formation, et s'il assume les défauts qu'il a découverts au niveau de son développement personnel, une "régression" plus ou moins profonde peut surgir. Il va éprouver les problèmes des appelants comme une confrontation de ses propres problèmes et cela va provoquer chez lui une certaine crise personnelle. Soumis à cette crise personnelle il ne pourra pas aider l'appelant car ses propres conflits se superposent à ceux de l'appelant.

Dans cette perspective la formation:

- coupe certains schémas de vie de l'écouter.
- fait surgir chez l'écouter une certaine insécurité personnelle, car elle le remet en question,
- fait surgir le doute là où l'écouter croyait être sûr,
- aide l'écouter à prendre conscience aussi bien de sa responsabilité dans la relation d'aide, que de la gravité des problèmes de l'appelant,
- sachant avant la formation qu'il peut commettre des erreurs, l'écouter se comporte de façon plus spontanée. Mais, après la formation, il devient plus exigeant envers lui-même, peut-être craint-il davantage de commettre des erreurs, pensant qu'après une formation elles ne sont plus justifiables.

La conclusion, que nous tirons des points ci-dessus, est que la prise de conscience, acquise dans la formation, de ce qu'est la relation et la relation d'aide, provoque chez l'écouter, dans un premier temps tout au moins comme un blocage dans la relation avec l'appelant. Blocage auquel, plus tard grâce à la formation continue, il va certainement pouvoir faire face.

#### **B) Difficulté de l'idéal: "l'implication- désimplication".**

Même si la formation est bonne et bien intégrée, il y aura toujours des variables qui vont influencer sur la qualité de l'écoute et de la relation. Dans son travail l'écouter a constamment à s'impliquer avec l'appelant (ne serait-ce que pour comprendre son client), mais il ne doit pas "tomber" dans son problème, rester dans le "système" de l'appelant car, s'il le faisait, il n'aurait pas le recul nécessaire pour l'aider. Il est donc aussi nécessaire que

l'écouter ne soit pas impliqué, qu'il ait du recul. C'est une attitude double que nous appelons attitude d'implication-désimplication, qui peut être considérée comme un va-et-vient continu entre les deux termes.

Cette attitude de l'écouter n'est pas facile à adopter; il faut toujours la travailler, sinon on peut "tomber" dans l'une ou l'autre des deux attitudes (implication ou désimplication) et ne pas tenir compte de l'autre.

Ceci dit, la formation qu'on a donnée est bonne, mais n'a pas atteint l'idéal.

Dans la situation de l'écoute téléphonique, où l'écouter attend des appels, il y a un certain nombre de facteurs (variables) qui font que cette implication-désimplication est difficile à réaliser complètement. Ces facteurs sont:

**a) Facteurs internes à l'écouter:**

1.- L'état physiologique actuel interne de l'écouter, comme par exemple:

- maux de tête,
- sommeil perturbé,
- fatigue...,etc.

2.- L'état psychologique de l'écouter, par exemple:

- existence des problèmes familiaux actuels,
- niveau d'auto-estime très bas, qui se manifeste par de doutes envers soi-même ce qui amène l'écouter à se

demander continuellement: s'il "agit bien comme ça",  
- manque de motivations claires quant à son rôle au téléphone, etc...

### 3.- Problèmes non résolus de son enfance:

- problèmes personnels pas encore suffisamment digérés, ou vieilles blessures qui commencent à saigner à nouveau, ravivées par les problèmes de l'appelant,
- peur et inquiétude face aux misères des autres; "ne serai-je pas entraîné dans le tourbillon des problèmes d'autrui"?
- peur de sa propre mort quand il s'agit de celle d'autrui (par exemple: lors d'un suicide, ou d'une maladie incurable, etc...).

### 4.- Problèmes liés aux valeurs morales ou existentielles, comme par exemple:

- appelants qui téléphonent pour se masturber pendant la conversation avec une appelante,
- appelants qui ont des croyances très différentes de celles de l'écouter, etc...

### b) Facteurs liés à l'appelant, par exemple:

- gravité du problème de l'appelant qui déborde l'écouter,
- façon d'exposer le problème,
- paralangage et métalangage employés,
- attaques personnelles contre l'écouter: "Toi aussi, tu ne

sais rien, tu ne comprends rien du tout, tu ne peux pas m'aider, et le pire, tu ne veux pas m'aider, tu es comme tous les autres, je ne comprends pas pourquoi on te laisse travailler au T.E., parce que tu n'en es pas capable".

**c) Facteurs liés au contexte physique, par exemple:**

- salle d'écoute où il y a trop de bruit, où les fauteuils ne sont pas adaptés au poste de travail,
- nombre d'appels et appels très diversifiés,
- horaires où les écoutants ne sont pas là seulement pour l'écoute téléphonique, mais aussi pour ouvrir la porte à d'autres professionnels, etc...
- dérangement de la part d'autres écoutants ou membres du centre: demandes de quelque chose ou quelque renseignement, cela va affecter l'implication-désimplication...

**d) Facteurs liés au fait que la relation est faite par téléphone, par exemple:**

- certains écoutants expriment qu'ils ont des difficultés à établir des entretiens par téléphone, car ils sont privés des éléments du comportement non verbal; cela se traduirait pour eux par de la fatigue et des distractions.

En conclusion, il n'est pas étonnant que les résultats obtenus par la formation de base n'aient pas été meilleurs, étant donné les contraintes que nous venons d'évoquer. C'est aussi à

cause de cette situation de l'écouter, que nous avons insisté sur la formation continue.

Il est important pour les personnes qui s'engagent dans ce genre de travail de savoir qu'après la formation de base, ils ne seront pas livrés à eux-mêmes et qu'il y aura une structure d'aide professionnelle, où leurs soucis et anxiétés seront abordés. C'est un peu comme si la formation continue représentait le filet de l'équilibriste... mais aussi le tremplin de son développement.

Destiné à pallier les difficultés analysées ci-dessus le projet de formation continue est structuré comme suit; autour de trois axes:

1.- Une **auto-évaluation** récurrente, afin que l'aide recherchée par l'écouter soit centrée sur des problèmes de sa pratique.

Pour cela les moyens seront de deux sortes:

a) élaboration et analyse d'enregistrements d'appels réels,

b) des simulations d'appels par jeux de rôle, où l'écouter peut prendre la place de l'appelant.

2.- Un **approfondissement des problématiques** des appelants, par des séminaires aussi bien théoriques que pratiques, animés par des spécialistes en la matière.

3.- Une mise à disposition d'aide individuelle pour les écoutants qui en éprouvent le besoin.

## CONCLUSIONS RESUMEES

Pour conclure, nous allons résumer en quelques lignes les principaux points de notre recherche.

1. Notre collaboration aux Téléphones de l'Espérance, nous avait convaincu de la nécessité d'une formation pour améliorer la prestation des écoutants.
2. L'enquête sur les appelants nous a fourni deux genres d'informations; l'une utile pour l'organisation interne des centres (durée des appels, distribution des appels durant la journée, la semaine, les mois, etc.); l'autre utile pour la formation des écoutants (demandes, façons de demander, nature du problème, etc).
3. L'enquête sur les écoutants nous a mieux fait connaître les besoins de ces personnes, leurs motivations, leurs projets, leurs lacunes,... ce qui nous a permis de mieux centrer notre programme de formation.
4. La revue de la littérature nous a fait constater que dans la relation d'aide, il n'y avait pas de différences fondamentales entre l'aide par téléphone ou en face-à-face. Ce qui nous a encouragé à utiliser pour la formation des conseillers par téléphone, un modèle ayant fait ses preuves en face-à-face, à savoir la théorie de Rogers centrée sur le client et son extension par

Carkhuff.

5. Nous avons organisé une formation d'une année et avons évalué ses effets, en comparant des entretiens d'aide par téléphone, avant et après formation. Pour combler les lacunes de la formation initiale nous avons structuré les grandes lignes de la formation continue.

Les résultats ont été tout à fait positifs, les sujets ayant manifesté des attitudes et comportements aidants pour le client.

Les résultats ont aussi montré que le développement des écoutants est encore à poursuivre, ce qui avait été prévu dans notre programme de formation continue.

L'enjeu social, qui est d'apporter un certain soulagement à des personnes en détresse, nous incite à poursuivre notre effort de formation, qui semble engagé sur de bonnes bases.

## CONCLUSION GENERALE

T.E. n'est pas un service spécialisé, qui se centrerait sur les problèmes du suicide ou sur d'autres problèmes humains particuliers comme la solitude, la maladie mentale ou un état de crise. Cela n'implique pas que T.E. n'estime pas comme prioritaire la pulsion suicidaire. Cette dernière est cependant considérée plus comme un symptôme traduisant une souffrance que comme une réalité isolée.

T.E. peut être perçu comme un centre d'intervention de crise, et pourtant, il n'est pas conçu uniquement dans ce sens, car les objectifs sont plus larges.

Le service de T.E. se propose de donner une réponse à tout appel lancé, de manière à offrir un exutoire aux problèmes quotidiens, qui pourraient, s'ils n'étaient pas écartés, engendrer par accumulation des solutions extrêmes.

Nous imaginons qu'en accueillant chaque année des milliers d'appels de personnes de tous âges et de toutes conditions, T.E. et d'autres organismes font faire à la société, l'économie de nombreux drames, dépressions nerveuses et suicides.

Objectivement, il est impossible de mesurer l'impact et les effets d'un tel service sur les appelants.

On peut s'interroger sur le fait de privilégier et de valoriser une telle technique de communication avec ses caractéristiques propres: de temps, d'espace, d'absence de présence

corporelle, d'importance de la voix, d'anonymat, d'impact des fantasmes et des phénomènes de projection, de rôles de l'inconscient, etc...

Les limites de la relation d'aide par téléphone sont nombreuses. Mises à part les restrictions inhérentes à cet outil, notons quelques limites sociales qu'il implique:

- Tout le monde ne possède évidemment pas le téléphone, et l'on sait que les téléphones publics ne sont pas toujours d'un accès très facile. Les conditions dans lesquelles ces entretiens peuvent se passer risquent d'en décourager plus d'un.

S'exprimer longuement au bout du fil, sur soi-même et ses difficultés n'est pas donné à tout le monde et relève à la limite de certaines habitudes de classes sociales. Il est, par exemple frappant de constater le maigre pourcentage d'ouvriers et des individus dits marginaux s'adressant à T.E.

- Le plus souvent, la communication téléphonique se réduit à une relation duelle et exclut en grande partie l'intervention d'un groupe, tant du côté de l'appelant que de celui de l'écouter.

- Une écoute attentive, une présence accueillante, cela peut être beaucoup ou rien, surtout quand la demande est d'ordre matériel, technique (pas d'emploi, pas d'argent) ou affectif dans le sens d'une sollicitation d'une présence physique (absence de partenaire sexuel, besoin d'être consolé, d'avoir quelqu'un près de soi dans des moments particulièrement pénibles). Il n'empêche que, malgré ses limites, le téléphone constitue un élément efficace de communication autre que utilitaire. Il s'agit cependant pour

l'écoutant comme pour l'appelant de reconnaître les limites de ce type de relation, de partir d'elles pour découvrir les possibilités du dialogue téléphonique.

Nous voudrions suggérer, ici, que la forme d'entraide par téléphone telle qu'elle est conçue à T.E. pourrait être améliorée par l'addition d'autres formes d'interventions complémentaires.

Citons entre autres l'accueil face à face, un accompagnement pour une durée déterminée de certains types d'appelants, des équipes mobiles pour les urgences, etc...

Avant d'envisager de nouveaux moyens d'actions, d'autres mesures plus abordables ne demandent qu'à être expérimentées: celles qui consistent à tenter d'unifier et d'harmoniser les attitudes des écoutants face à certains appelants.

Nous nous limiterons, vu l'ampleur du sujet, aux habitués, appelés aussi appelants chroniques.

Nous pensons que la communication par téléphone, telle qu'elle est appliquée à T.E. n'est pas adaptée à une relation à long terme, exigeante et complexe. Elle ne produit plus dans ce cas, un impact maximal dans un temps minimal.

Cette position est contestée par les écoutants qui considèrent l'entretien avec un appelant chronique, comme un accompagnement amical, une simple écoute ou une conversation aimable.

Il se fait que la notion d'"habitué" est très floue et représente un large éventail d'appelants, mais des caractéristiques communes émergent (fréquence des appels, répétition du ou des

messages, manque d'échanges, monologue, pronostic faible d'amélioration...).

La diversité des attitudes des écoutants face à ce type d'appelant procure, certes, un caractère plus humain à la relation; s'il ne peut, en principe, choisir l'écoutant qu'il aura au bout du fil, aucun écoutant déterminé, ne lui sera non plus imposé. Mais cette politique se révèle néfaste dans le cas de bon nombre de ces appelants, car elle parcellise la personne aidante et la relation. Il n'y a pas de réel suivi dans ces entretiens, et toute action commune devient difficile (nombre trop important de bénévoles écoutants, règle de l'anonymat...).

L'appelant est ainsi enclin à manipuler l'équipe des écoutants. Aussi longtemps que ceux-ci voudront sauvegarder leur honne conscience à ce sujet, en évitant de prendre des décisions claires et des mesures appropriées, la situation n'évoluera guère. Peut-être s'accrochent-ils trop à l'image idéale du "bon écoutant" toujours disponible et accueillant.

Admettons même qu'un écoutant ait une bonne maîtrise de la relation téléphonique, qu'il sache fixer ses propres règles et faire admettre ses limites; son projet ou sa "stratégie d'écoute" n'aura que peu d'effet sur l'appelant, si son successeur le contredit ou n'abonde pas dans son sens.

A notre avis, le laxisme et le "laisser faire" desservent l'appelant habitué lui-même, quand il se laisse entraîner dans un engrenage qui l'incite à développer des réflexes et des tactiques chroniques.

T.E. aurait tendance à transformer les problèmes

collectifs en problèmes individuels, quand il ne retient que les aspects psychologiques des difficultés sociales. Mais que sert à un écoutant d'analyser les causes particulières du chômage et d'en observer par exemple les effets sur tel ou tel appelant, sachant qu'il n'a aucune prise sur cette situation? Par conséquent, son action se borne à entendre les déboires de son interlocuteur (ce qui peut être important) et à manifester ou non, de façon tacite ou explicite sa solidarité et sa volonté de l'aider. Dans ce cas-ci, la tentation est grande pour l'écoutant de psychologiser ou de moraliser les problèmes qui lui sont posés. C'est par ce biais, en effet, que l'écoutant croirait être utile où apporter une solution, et se libérerait d'un sentiment d'impuissance et de culpabilité.

Comment faire intervenir dans l'écoute la dimension sociale, l'analyse des conditions quotidiennes de la vie et son cortège de conditionnements sociaux sous toutes ses formes? Ces questions échappent le plus souvent à l'attention du bénévole écoutant qui se trouve être à la fois privilégié par sa situation socio-économique et influencé par une formation à l'écoute essentiellement psychologique.

Une des fonctions du service de T.E. est d'orienter, de conseiller l'appelant. Dans cette optique, l'écoutant s'efforcera, par exemple, de chercher avec son interlocuteur des moyens pour sortir de sa solitude, de son individualisme, de son cloisonnement psychologique et matériel. Des alternatives, des perspectives existent ou sont à inventer.

Il s'agit de faire découvrir la dimension collective du vécu individuel et d'éviter que T.E. ne devienne un lieu réservé à des catégories sociales privilégiées. Pour cela, il faut tenter d'utiliser d'autres moyens, d'autres intermédiaires et une réelle

collaboration avec les autres organismes sociaux.

En mettant la communication et la relation en valeur, au détriment de la situation sociale et culturelle, jugée secondaire et occasionnelle, les écoutants deviennent les agents d'un ordre social caractérisé par l'importance de la communication et du dialogue structurés par les règles de la psychanalyse et de la psychologie.

Une autre manière d'approcher le rôle social de T.E. est de concevoir que ce service est, d'une part un espace d'accueil pour les âmes esseulées et les personnes en quête de certaines valeurs, d'autre part un lieu de transit pour amortir les souffrances et difficultés momentanées ou durables, mais aussi pour dynamiser et redonner espoir à ceux qui se sentent marginalisés et déracinés. Nous nous rendons compte que T.E. peut apporter peu et beaucoup à la fois.

Imaginons un individu titubant d'ivresse et de désespoir, englouti dans son univers d'obsessions et de phantasmes; la magie soudaine du verbe et d'une écoute soutenue peut l'inciter à percevoir sa réalité autrement et provoquer chez lui, une distanciation par rapport à ses problèmes.

Mais il y a aussi les appelants qui, à force de raconter leurs malheurs et d'entendre une voix réceptive et "consentante", s'enfoncent dans le sentiment que leur vie ne peut évoluer et qu'une énergie nouvelle ne vaille la peine d'être investie. Il nous faut envisager l'hypothèse sociologique selon laquelle T.E. induirait, dans une certaine mesure, une série d'attitudes de besoins, d'idées comme celle du suicide, de la solitude.

Le service court le risque de devenir une drogue, à l'égal

de toute institution sociale, qui suscite et produit d'une certaine manière ses habitués, résultats des failles du système et de ses dysfonctionnements.

Le service ne concourt-il pas à gonfler le nombre d'assistés de notre société? Il suffit de décrocher le téléphone pour parler à quelqu'un dont on sait qu'il vous écoutera.

Pourquoi ne pas tenter de dépasser l'ambiguïté, inhérente à la plupart des organismes d'entraide psychosociale, celle qui consiste à proposer à la fois une assistance préventive et récupératrice (celle d'un certain contrôle et régulation sociale) en alternative? Celle-ci consiste à provoquer, voir à produire de nouveaux rapports sociaux et non seulement à recoller ceux déjà existants. Autrement dit, T.E. aurait entre autre pour fonction (consciente ou non) d'adapter les individus à la société plutôt que d'adapter les structures sociales aux individus. A la limite, le service distillerait une sorte de calmant là où une prise de conscience d'actions revendicatrices pourraient transformer le tissu social.

Comment s'y prendre? Et à quels niveaux?

- Au niveau des objectifs globaux de T.E., en spécifiant l'enjeu social de ceux-ci et non en termes vagues et imprécis.
- Au niveau de l'organisation de T.E. en nous posant les questions suivantes:
  - . Sur quelle type de structure repose le service?
  - . Comment se fait le recrutement?
  - . Quelle formation donner et comment la structurer?
  - . Qui organise le service? et par quels moyens?
  - . Comment s'effectue le partage du pouvoir?

. Comment sont réparties les différentes tâches?...

Cette thèse tente de répondre à ces questions, mais les réponses ne seront vraiment utiles que si elles vont dans le sens de l'amélioration et du changement.

- Au niveau de l'écoute, il ne s'agirait plus seulement d'additionner les différents cas d'appelants entrant dans telle ou telle catégorie (solitude, sexualité,...) et d'isoler les facteurs intervenant dans les entretiens, mais de repérer les groupes sociaux ou les réseaux de communication qui fonctionnent mal et qui sont dominés par d'autres groupes sociaux.

Aider l'appelant, c'est aussi resituer la personne dans son contexte social où il joue un rôle et découvrir le sens que ce rôle peut contenir.

Téléphoner peut être considéré comme un refus de rencontrer l'autre réellement et de s'engager. Dès lors, le rôle de l'écouter sera double: faire en sorte que la personne puisse retrouver sa capacité d'acteur social et sa capacité d'autonomie dans un sens large.

Chaque écoutant est devant son téléphone et communique forcément peu avec ses collègues. Son sens social est donc peu aiguisé à l'intérieur de l'équipe et les occasions de rencontre peu fréquentes. Le choix de ce type de travail personnalisé se reflète par l'absence d'initiatives et de sens collectifs par rapport à l'écoute. L'écouter en général n'est guère désireux de travailler en groupe. La mise au point de stratégies ou d'attitudes communes face aux appelants entraîne sa méfiance.

Ce manque de cohésion n'a-t'il pas des conséquences sur

l'écoute? et ne constitue-t-il pas une contradiction par rapport à son objectif fondamental qui est de permettre à l'appelant de renouer des relations sociales?

La formation à T.E. invite l'écoutant à prendre conscience dans son travail, des mécanismes psychologiques de sa personnalité, de prendre ses distances par rapport à ceux-ci afin qu'il soit dans les meilleures conditions pour pratiquer l'écoute par téléphone.

Il conviendrait qu'il opère une démarche semblable vis-à-vis de ses conditionnements sociaux. Il paraît évident que les caractéristiques sociales de l'écoutant, ses propres conditionnements et réflexes sociaux, ses modèles et modes de vie référenciels interviennent d'une manière ou d'une autre lors des entretiens. L'écoutant les prendra en considération pour qu'elles n'interfèrent pas (trop) dans la communication comme préjugés.

Or nous savons, d'après les statistiques de notre enquête, que si la diversité parmi les écoutants existe à tous les niveaux, des traits communs de la personnalité culturelle et sociale de l'écoutant peuvent être relevés. L'écoutant et le comportement de celui-ci n'est pas neutre, c'est un fait. L'écoute si elle vise à une neutralité psychologique, ne doit pas devenir un moyen de neutraliser l'appelant dans ce qu'il est socialement, et faire oublier par la même occasion ses propres appartenances et positions sociales, au profit de qui d'ailleurs?

Cependant, notre propos ne veut pas se borner au constat pur et simple. Il désire aller au-delà en posant les questions: comment réagit l'écoutant avec tout son acquis culturel, son éducation, ses conventions, ... en définitive avec sa formation?

Autrement dit, que fait-il de tous ses conditionnements sociaux et de son apprentissage face à un appelant issu d'un milieu semblable ou différent du sien?

Pourvu qu'il en tienne compte dans le présent de sa relation, son état d'esprit, sa manière d'être face à l'autre ne seront plus les mêmes. Une question différente surgira alors: comment utiliser cette disponibilité dans un sens de neutralité ou de solidarité?

Reprenons quelques données statistiques sur les écoutants.

• Ils appartiennent en général à des catégories socio-professionnelles élevées, correspondant à un niveau d'études qui l'est également. En résumé, les écoutants pour la plupart évoluent dans des milieux socialement, économiquement et culturellement favorisés. Cette situation privilégiée dans l'échelle sociale et la participation à la culture dite "bourgeoise" implique que les écoutants de T.E. échappent en grande partie aux différentes conséquences de la crise. Nous sommes enclins à penser que les problèmes économiques, sociaux et politiques les concernent assez peu. Il y aurait alors comme une distorsion entre ce que sont les écoutants et la majorité des personnes qui appellent. Comment la relation d'écoute ne serait-elle pas influencée par des façons de s'exprimer, de se situer, de juger liées à la position sociale? Il est vrai que T.E. saisit de préférence la composante individuelle des situations. On peut penser que la négation de la dimension collective est la garantie d'une neutralité qui respecte la personnalité de l'appelant, que pour pouvoir aider les autres, on ne peut qu'être engagé dans la même situation que lui. Mais

on peut se demander également si ce n'est pas une façon de nier une partie de la personnalité de l'appelant, de le couper de ses racines sociales, de gommer le contexte dans lequel il vit en le considérant comme périphérique ou secondaire

La solidarité, ce mobile auquel se réfère volontiers le bénévole n'est-elle pas négligée quand le regard de celui-ci posé sur l'appelant ne retient que l'aspect individuel?

L'écouter n'est pas tellement sensible à une approche plus unifiée de son interlocuteur; probablement n'est-il pas souvent amené à considérer l'aspect collectif des situations individuelles puisqu'elles sont relativement rares (exprimés de façon explicite en tout cas) et ne font pas l'objet des demandes ou problèmes dominants de l'appelant.

Il est vrai que se référant aux statistiques sur les appelants, on constate que les questions d'ordre social sont minimales, statistiquement comparées à l'ensemble des autres problèmes. Qu'est-ce que cela veut dire: pratiquer une approche directive, non directive, semi-directive, intentionnellement ou non, de mettre l'accent sur l'ici et maintenant, se centrer sur la dimension affective et le vécu des situations amenées par l'appelant, quand on sait que ses difficultés résultent en grande partie de situations sociales évoquées plus haut?

L'appelant se rend bien compte qu'il ne pourra pas être aidé à un niveau pratique et que les conseils et informations qu'il peut récolter en ces matières, ne relèvent pas de la compétence des écoutants. Nous n'optons pas du tout pour une spécialisation du service, quand ce n'est pas nécessaire, ni dans un sens social, ni dans un sens psychologique, d'ailleurs producteurs d'exclusion sociale et de marginalisation. Néanmoins, nous posons le

problème du manque de corrélation qui existe entre les problèmes collectifs et individuels, entre les problèmes d'ordre personnel ou psychologique et les problèmes objectifs, concrets et matériels.

Cette coupure engendre, à notre avis, des distorsions de la relation d'aide et peut être génératrice d'exclusion sociale. Nous n'avons pas de statistiques des professions des appelants d'ailleurs difficiles à établir (eu égard à la règle de l'anonymat), mais notre expérience nous indique que la proportion d'ouvriers ou de personnes du quart-monde, pour prendre des extrêmes, est rarissime.

Il s'agit de reconnaître que le projet de T.E. qui se définit comme un accueil inconditionnel de personnes indépendamment de leurs particularités individuelles, n'est pas encore réalisé. Il ne suffit pas de décrocher à tous les appels et d'assumer des permanences jour et nuit pour y arriver. La nature même du mode d'intervention et les conditions dans lesquelles elle est pratiquée participe à la non-réalisation de cet objectif.

Qu'en est-il de la structure et de l'organisation de T.E.?

Sa structure correspond au schéma classique. Une équipe de permanents y travaille accompagnée d'un groupe d'écouterants bénévoles. Cette situation nous a amenés à réfléchir sur ce qu'est le bénévolat à T.E.

Les rôles de chacun sont clairement définis: les bénévoles font les entretiens au téléphone et les permanents s'occupent de la gestion et de l'organisation du centre. Ils centralisent les contacts avec l'extérieur et les informations sur le poste. L'écouterant n'a pas de pouvoir réel dans l'organisation, il ne

possède qu'un pouvoir consultatif exercé par l'intermédiaire d'un comité d'écouterants.

Les bénévoles n'interviennent donc pas dans les décisions qui concernent le centre et peu d'ailleurs le désirent vraiment. Pourtant, 70 à 80 % des bénévoles souhaiteraient remplir d'autres tâches que l'écoute, c'est-à-dire surtout participer à des groupes d'études, accueillir les nouveaux écouterants, faire connaître le service à l'extérieur et aider à la formation initiale.

On peut se poser la question de la cohérence entre le projet d'indépendance de l'appelant et la réalité de dépendance qui caractérise les rapports bénévoles-permanents.

Cette situation apparaît assez contradictoire par rapport au projet de l'organisation qui veut éviter des relations basées sur le pouvoir et le savoir entre l'appelant et l'écouterant et empêcher de durcir les rôles respectifs d'aidant-aidé.

Or, paradoxalement, ce clivage existe en grande partie à l'intérieur du service, même si l'écouterant est libre dans son travail. Cette situation contredit aussi le projet que vise la formation, celui axé sur une personnalité consciente d'elle-même et autonome.

Nous émettons l'hypothèse qu'il existe un lien entre le type d'organisation et la façon dont l'écouterant assume son rôle. Cette interaction est loin d'être claire et explicite, mais elle invite à analyser l'écoute comme phénomène institutionnel.

Les affirmations qui consistent à dire qu'il faut réagir tel que l'on est "naturellement", avec notre bonne volonté et notre coeur ou qu'il s'agit d'entrer dans un projet qualifié un peu vite de non-directif ou de neutre ne constituent-elles pas une sorte d'aveuglement de l'évaluation de la distance qui existe entre ce

que l'écouter veut faire et ce qu'il fait réellement dans ses entretiens?

Les réflexions, que nous venons de faire, permettent une ouverture sur d'autres questions et problèmes relatifs à la situation et à la formation des écoutants dans la relation téléphonique.

## ANNEXES

## ENQUETE SUR LES APPELANTS

### I. 1. L'ENQUETE

La fiche qui a servi de base pour l'enquête, a été constituée avec l'aide des directeurs des Centres T.E.. Elle a été envoyée aux dix centres d'Espagne; après chaque appel, le conseiller l'ayant reçu notait les rubriques de la fiche. Ceci a été fait pendant toute l'année 1985.

### I. 2. La fiche et description des catégories utilisées.

1. Date [ ] [ ] [ ] 2.Ecouteant [ ] [ ] 3.Heure [ ] [ ] [ ] 4.Sexe [ ]  
5.Age [ ] [ ] 6. Etat civil [ ] 7.Habite avec [ ] 8.Type d'appel [ ]  
9.Contenu de l'appel [ ] 10.Présentation du problème [ ] 11.  
attitude dans la présentation du problème [ ] 12. Demande [ ] [ ]  
13.Temps de la crise [ ] 14.Paralangage [ ] [ ] [ ] 15.Niveau de  
relation d'aide [ ] 16.Aide offerte par T.E. [ ] 17.Réponse de  
l'écouteant [ ] 18.Durée de l'appel [ ] [ ] [ ] 19.Sentiment de  
l'écouteant [ ] [ ] 20.Numéro référence de l'entretien [ ] [ ] [ ] / [ ] [ ]  
21. Synthèse de l'appel [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] 22.-Sexe d'un tiers [ ] 23.  
Age d'un tiers [ ] 24.Etat civil d'un tiers [ ] 25.Relation avec  
l'appelant [ ] 26.Type de problème avec un tiers [ ] [ ]  
27.Diagnostic.[ ] [ ] [ ]

### **I. 3. Guide pour remplir la fiche du département d'aide par Téléphone.**

- 1.- **DATE:** On précisera: le jour, le mois, l'année de l'appel.
  
- 2.- **CODE DE L'ORIENTATEUR:** Cela concerne le responsable qui s'occupe de l'appel.  
Le code comprend trois espaces. Le premier est une lettre qui sert à identifier le T.E. régional; les deux autres correspondent à l'écoutant.
  
- 3.- **HEURE.** Il s'agit de l'heure du début de l'appel.
  
- 4.- **SEXE:** Il faut noter le sexe de celui qui appelle:
  1. Masculin
  2. Féminin.
  
- 5.- **AGE:** Il s'agit de l'âge de celui qui appelle. Si on ne peut pas le préciser, on donnera une approximation.
  
- 6.- **ETAT CIVIL:** Il s'agit aussi de celui qui appelle et au moment de l'appel.
  - 1.- marié
  - 2.- célibataire (prêtres et religieux inclus)
  - 3.- veuf/veuve
  - 4.- séparé, divorcé
  - 5.- couple non légal (toute union non reconnue par la loi civile).

## **7.- HABITE AVEC :**

- 0.- pas d'information
- 1.- famille d'origine
- 2.- famille propre.
- 3.- couple provisoire non ratifié par la loi.
- 4.- couple homosexuel.
- 5.- seul (à la maison ou en pension)
- 6.- dans une résidence (interne, etc)
- 7.- dans une institution (hôpital, asile,...)
- 8.- autres...

## **8.- TYPE D'APPEL :**

- 0.- pas d'information.
- 1.- c'est la première fois qu'il téléphone à T.E.
- 2.- il a déjà appelé plusieurs fois.

## **9.- CONTENU DE L'APPEL PAR RAPPORT AUX APPELS PRECEDENTS:**

- 0.- pas d'information
- 1.- idem aux précédents
- 2.- assez semblable aux précédents.
- 3.- différent.

## **10.- PRESENTATION:**

- 1.- confiante
- 2.- méfiante: contournant le problème,  
l'appelant ne dit pas l'objet de son appel en abordant  
la conversation ou l'entretien.
- 3.- anxieuse: donne l'impression d'être très angoissé.

Silence et appelle de nouveau.

Silence et ... exposition du problème.

- 4.- désorientée: appel qui commence par des pleurs, un sanglot...
- 5.- impérative, agressive.
- 6.- ironique
- 7.- de façon "hystérique".
- 8.- non spécifiée.

## **11.- ATTITUDE DANS LA PRESENTATION DU PROBLEME**

- 1.- De façon directe. Il personnalise le problème que l'appelant expose en employant le "je".
- 2.- De façon détournée.
- 3.- Soupirs et exposition du problème.
- 4.- Silence et exposition du problème
- 5.- Raccroche et rappelle à nouveau.
- 6.- Non personnalisé, en troisième personne: commence la conversation en disant qu'une amie, un membre de la famille, etc., a un problème et se découvre à la fin que cette personne c'est lui-même.

## **12.- LA DEMANDE:**

- 1.- Parler avec un spécialiste: psychologue, psychiatre, prêtre...
- 2.- Assistance à domicile, car ne peut quitter la maison ou est handicapé.
- 3.- Une solution immédiate.
- 4.- Sans spécification.

- 5.- Qu'on lui parle.
- 6.- Information: il est clair qu'il s'agit d'une question d'information précise, concrète.
- 5.- Orientation: exprime le besoin de recevoir une aide conseil, par téléphone.

### 13.- APPARITION DE LA CRISE:

Cela concerne le temps qui a passé depuis l'apparition de la crise.

- 0.- Pas d'information.
- 1.- Maintenant.
- 2.- Aujourd'hui.
- 3.- Il y a quelques jours.
- 4.- Il y a X mois.
- 5.- Il y a X années.

### 14.- PARALANGAGE:

- 0.- Pas d'information.
- 1.- Paralangage non significatif.
- 2.- Peu de silences.
- 3.- Nombreux silences.
- 4.- Peu de soupirs.
- 5.- Nombreux soupirs.
- 6.- Peu de sanglots.
- 7.- Nombreux sanglots.
- 8.- Rares altérations du rythme de la voix.
- 9.- Abondantes altérations du rythme de la voix.
- 10.- Rares altérations du ton de la voix.
- 11.- Abondantes altérations du ton de la voix.

- 12.- Rares altérations de la respiration.
- 13.- Abondantes altérations du la respiration.
- 14.- Autres.

**15.- NIVEAU DE LA RELATION D'AIDE :** Ceci se rapporte à ce qu'on peut lui offrir.

- 0.- Pas d'information.
- 1.- Informations concrètes.
- 2.- Solution concrète et immédiate.
- 3.- Action sur l'angoisse.
- 4.- Clarification du problème.
- 5.- Restructuration de sa vie, de sa situation...
- 6.- Etablir des objectifs, les planifier, et élaborer un programme d'action.

**16.- AIDE OFFERTE PAR TELEPHONE.**

- 1.- Entretien face à face avec un spécialiste.
- 2.- Il rappellera pour fixer un entretien.
- 3.- Orientation.
- 4.- Il sera suivi par téléphone.
- 5.- Information concrète.
- 6.- Sans spécification.

**17.- REPONSE DE L'APPELANT: ACCEPTATION OU NON DE L'AIDE OFFERTE PAR T.E.**

C'est la réponse à l'offre que fait l'écouter.

- 1.- Accepte l'aide.
- 2.- Accepte l'aide qu'on lui offre avec quelques hésitations
- 3.- Refuse l'aide.

**18.- DUREE DE L'APPEL.**

La durée de l'appel doit être remplie en minutes de 1 à 999.

**19.- SENTIMENT PREDOMINANT DE L'ECOUTANT:**

(pendant l'appel)

0.- Pas d'information.

1.- Angoisse.

2.- Empathie.

3.- Distance

4.- Agressivité.

5.- Impuissance.

6.- Désorientation

7.- Surprise.

8.- Implication

9.- Satisfaction.

**20.- NUMERO DE REFERENCE DE L'ENTRETIEN:**

Il s'agit du numéro donné à l'appelant pour l'entretien avec un spécialiste.

**21.- SYNTHESE DE L'APPEL:** L'écoutant établira par écrit un bref résumé de l'appel.

**22.- SEXE DU TIERS:** De la personne pour laquelle on appelle.

1. Masculin

2. Féminin

23.- **AGE DU TIERS:** De la personne pour laquelle on appelle, on précisera l'âge ou on donnera une approximation.

24.- **ETAT CIVIL DU TIERS:** S'applique à l'état civil actuel au moment de l'appel.

1.- Marié

2.- Célibataire (prêtres et religieux inclus)

3.- Veuf/ve.

4.- Séparé, divorcé.

5.- Couple non légal (toute union non reconnue par la loi civile).

25.- **RELATION DU TIERS AVEC L'APPELANT:**

0.- Pas d'information.

1.- Conjoint ou compagnon (compagne)

2.- Père/ mère.

3.- Fils/ fille.

4.- Frère/ soeur.

5.- Fiancé/ée.

6.- Ami, voisin, collègue du travail.

7.- Autres, représentants d'institutions, etc.

26.- **DIAGNOSTIC DU TIERS:** (diagnostic ou type de problème, selon items du point suivant)

27.- **DIAGNOSTIC ou TYPE DE PROBLEME DES APPELANTS:**

Ceci fait référence au "diagnostic" que pose l'écouter.

Après chaque appel, l'écouter inscrit le chiffre du diagnostic le plus approprié. Il y en a 24, dont nous donnons ci-dessous la liste, suivie de la description de chaque item.

Observons que l'écouter peut signaler à une même personne plusieurs diagnostics. Exemple: être toxicomane, prostituée et mère célibataire.

### Liste des diagnostics et leur description.

- 1.- Crise dans le projet de vie
- 2.- Etat de solitude et de non communication
- 3.- Crise psychique à cause d'un trouble mental
- 4.- Etat dépressif
- 5.- Crise de couple
- 6.- Crise familiale
- 7.- Problèmes sentimentaux
- 8.- Mère célibataire, célibataire enceinte
- 9.- Conduite alcoolique
- 10.- Toxicomanies
- 11.- Troubles du comportement sexuel
- 12.- Problématique sociale
- 13.- Problématique d'ordre moral
- 14.- Problématique d'ordre juridique, annulation du mariage, séparation, divorce
- 15.- Autres problèmes juridiques
- 16.- Conduite suicidaire
- 17.- Avortement

- 18.- Bon samaritain
- 19.- Réaction et continuité de la crise
- 20.- Enfant ou adolescent avec problèmes
- 21.- Crise à la suite d'un viol
- 22.- Crise par insomnie
- 23.- Manque d'information globale vitale
- 24.- Autres problèmes importants

### **Explication des diagnostics**

**1. Crise dans le projet de vie:** Toute situation qui implique une remise en question philosophique, existentielle, professionnelle ou autre associée à l'angoisse et qui conduit l'individu à reformuler son projet d'existence, sa profession, son état civil, etc...

**2. Etat de solitude et de non communication:** C'est la difficulté que présente l'appelant à établir des relations humaines dans son milieu.

**3. Crise psychique à cause d'un trouble mental:** Comprend les troubles mentaux, psychotiques (schizophrénie, tableaux maniaques, etc.) et toutes les situations qui traduisent une rupture avec l'actualité.

**Troubles légers de la personnalité:** Comprend les troubles névrotiques et les altérations de la personnalité qui ne sont pas une rupture avec la réalité dans un cadre psychiatrique ou psychologique.

**4. Etat dépressif:** Situation caractérisée essentiellement par la présence constante de tristesse, diminution de l'activité, abattement et affliction. Il peut exister une cause apparente à cet état dépressif (perte d'un être proche, échec professionnel, etc) ou il peut ne pas y avoir de facteurs déclenchants.

**5. Crise de couple:** Se rapporte aux conflits qui peuvent se produire au sein d'un couple stable ou non (ménage, mariage canonique ou civil) qui rend difficile la vie des conjoints sans que l'on puisse cataloguer la crise comme produite par "contagion mutuelle" ou par une "tierce personne".

**6. Crise familiale:** Le conflit se rapporte à la structure familiale elle-même sans en déterminer la cause.

**7. Problèmes sentimentaux:** Toute situation de conflit amoureux avec le sexe opposé ( ou le même sexe) mais celui-ci n'en est pas forcément conscient (exemple: "les amours impossibles, amour à sens unique", etc.).

**8. Mère célibataire, célibataire enceinte:** Ce problème est à l'origine de la crise.

**9. Conduite alcoolique:** Trouble dans lequel la consommation d'alcool produit une détérioration de la santé ou du comportement social de la personne pour un temps donné. Il peut se présenter de manière sporadique, habituelle et/ou accompagné d'une dépendance physique et émotionnelle de la consommation de l'alcool.

**10. Toxicomanies:** En général on peut définir la dépendance de n'importe quelle drogue comme un état psychique et physique. Aussi le résultat de la consommation de la drogue est caractérisé par des comportements et attitudes qui comprennent toujours une impulsion irrésistible à consommer la drogue de manière continue ou périodique afin d'expérimenter ses effets et parfois pour éviter le malaise engendré par son absence.

**11. Troubles du comportement sexuel:** sont désignés comme tels les comportements sexuels qui s'écartent de la "norme". Le comportement sexuel "normal" peut être défini comme la capacité d'établir, sans crainte ou sentiment de culpabilité, une relation hétérosexuelle dont le contact sexuel (coït penis-vagin) constitue le maximum de plaisir sexuel et de la satisfaction. Sont inclus: la frigidité, le vaginisme, l'impuissance, le fétichisme, etc...

**12. Problématique sociale:** Tous les autres problèmes sociaux non inclus dans les précédentes classes.

**13. Problématique d'ordre moral:** les problèmes "religieux" comme: scrupules, doutes religieux, etc.

**14. Problèmes d'ordre juridique, annulation du mariage, séparation, divorce:** concernant la nullité de mariage, la séparation et le divorce:

Lorsque l'appelant sollicite une information juridique (droits et devoirs, procédures, etc.) concernant ces thèmes.

**15. Autres problèmes juridiques:** Toute sorte de problèmes

juridiques non compris dans la précédente classe.

**16. Conduite suicidaire:** La tentative est en train de se produire durant l'appel ou il est consécutif à une tentative frustrée; ou alors on appelle en situation limite pour éviter le suicide.

**17. Avortement:** situation qui se produit lorsqu'elle décide d'avorter (ou par le fait d'avoir avorté) ou qu'elle échoue dans sa tentative.

**18. "Bon samaritain":** la personne qui se préoccupe pour quelqu'un d'autre qui n'est pas de sa famille, mais qui n'est ni concernée, ni la cause du problème qu'elle présente.

**19. Réaction et continuité de la crise:** l'appelant est un ancien appelant qui expose à l'écouter des problèmes similaires aux précédents.

**20. Enfant ou adolescent avec problèmes:** comprend toute la gamme de situations qui se produisent en milieu scolaire, ou en rapport avec celui-ci: échec scolaire, problèmes dislexie, etc. Aussi les problèmes psychologiques: enurésie, anorexie mentale, etc.

**21. Crise à la suite d'un viol:** Situation qui se produit à la suite d'une tentative de viol ou d'un viol effectif.

**22. Crise par insomnie:** celui qui appelle, souffre d'insomnie et c'est la raison de son appel.

**23. Manque d'information globale vitale:** Le problème central présenté est "l'ignorance". L'écouter maintient une sorte de relation dans le but de désangoisser le sujet.

**24. Autres problèmes importants:** concerne tous les autres problèmes qui aux yeux de l'écouter doivent être considérés comme centraux et qui ne sont pas mentionnés ici.

## ANNEXE - II -

### II. 2. ENQUETE SUR LES BENEVOLES ECOUTANTS

#### 1. Sexe

1 Féminin      2. Masculin      [ ]

#### 2. Age.

1. moins de 18 ans      5. 36-45 ans      [ ]

2 18-21 ans      6. 46-55 ans

3. 22-25 ans      7. 56-65 ans

4. 26-35 ans      8. plus de 65 ans

#### 3. Etat civil.

1. célibataire      [ ]

2. marié(e)

3 divorcé(e), séparé(e)

#### 4. Vivez-vous

1. en groupe      [ ]

2. en famille

3. seul

4. avec partenaire

5. Combien d'enfants avez vous ?      [ ]

Sont-ils encore à votre charge?      [ ]

Oui-non

**6. Etudes et formation**

- 1. primaire [ ]
- 2. secondaire
- 3. supérieure
- 4. Universitaire
- 5. Autres

**7. Avez-vous suivi une formation ou une sensibilisation dans le domaine des relations humaines ( en dehors de celle reçue à T.E.)**

**A. Avant votre engagement à T.E.** oui-non

- Si oui [ ]
- 1. formation théorique
  - 2. formation technique (de l'entretien)
  - 3. formation pratique
  - 4. psychothérapie ou psychanalyse
  - 5. autre (précisez)

**B. Après votre engagement à T.E.** oui-non

- Si oui [ ]
- 1. formation théorique
  - 2. formation technique (de l'entretien)
  - 3. formation pratique
  - 4. psychothérapie ou psychanalyse
  - 5. autre (précisez)

**8. Profession**

Quelle est votre profession?.....

Quelle est la profession de votre partenaire?.....

Exercez-vous votre profession? Oui-non

Sinon, êtes-vous 1. Chômeur [ ]

2. mère au foyer

3. père au foyer

4. sans profession

5. étudiant

6. pensionné

7. en exercez-vous une autre?laquelle?

.....

8. autre raison, (précisez) .....

### 9. Engagements social, politique et syndical

Etes-vous engagé dans un service social oui-non

ou d'aide morale et psychologique autre que T.E?

Y occupez-vous une place de:

1. bénévole [ ]

2. non bénévole

Etes-vous 1. membre d'un partie politique [ ]

2. sympathisant

3. intéressé

4. indifférent

Etes vous 1. membre actif d'un syndicat [ ]

2. sympathisant

3. intéressé

4. indifférent

### 10. Attitude religieuse.

Estimez-vous que les valeurs religieuses sont pour vous

1. indispensables [ ]
2. importantes
3. peu importantes
4. pas importantes

Estimez-vous que les valeurs religieuses sont pour les écoutants de T.E.

1. indispensables [ ]
2. importants
3. peu importants
4. pas importants

**11. Quelles sont pour vous les valeurs les plus importantes dans l'existence?**

- 1.....
- 2.....
- 3.....

**12. Motivations.**

Quelles ont été les motivations qui ont provoqué votre engagement à T.E. comme écoutant?

(de gauche à droite, de la plus importante à la moins importante).

1. solidarité [ ][ ][ ][ ]
2. volonté d'aider les autres.
3. désir de participer à une action sociale
4. curiosité vis-à-vis de T.E.
5. créer des relations amicales
6. travailler en groupe

7. rencontrer d'autres écoutants.
8. souci d'engagement.
9. désir de faire participer de son expérience.
10. désir de faire bénéficier de ses connaissances
11. pour développer son sens d'écoute
12. faire une expérience
14. devoir moral
15. inspiration religieuse
16. formation technique aux relations humaines.
17. comme compensation à un travail  
professionnel insatisfaisant
18. pour rompre l'ennui
19. complémentarité aux activités  
professionnelles
20. autre (précisez)

**13. Quelles sont vos motivations actuelles?** + [ ][ ][ ][ ]  
(de gauche à droite de la plus  
importante à la moins importante)

Quelles sont d'après vous les motivations des écoutants en  
général à T.E.? + [ ][ ][ ][ ]  
(de gauche à droite de la plus  
importante à la moins importante)

**14. Quelles sont les raisons qui vous ont fait choisir le T.E. au lieu d'un autre organisme de bénévolat?**

1. engagement limité dans le temps + [ ][ ][ ]

2. type d'intervention (téléphone)
3. règles spécifiques de T.E.
4. connaissance d'un ou plusieurs permanents
5. connaissance d'autres écoutants
6. non professionnel
7. pas de tâche matérielle
8. service individuel
9. autres raisons (précisez).....

**15. D'après vous quels sont les avantages et les désavantages du bénévolat dans un service comme T.E.?**

**Avantages**

**Désavantages**

- |         |         |
|---------|---------|
| 1.....  | 1. .... |
| 2. .... | 2. .... |
| 3. .... | 3. .... |

**16. Quelles sont pour vous les qualités les plus importantes pour un écoutant?**

1. ....
2. ....
3. ....

**17. Formation de base.**

Etes-vous satisfait de la formation de base que vous avez suivie?  
oui-non.

Qu'est-ce qui vous a le plus apporté dans la formation de base  
(par ordre décroissant du haut vers le bas)

- |  | +   |
|--|-----|
| 1. information théorique               | [ ] |
| 2. feedback du groupe                  | [ ] |
| 3. jeux de rôle                        | [ ] |
| 4. exercices techniques (autres que 3) | [ ] |
| 5. études de cas                       | [ ] |
| 6. supervision individuelle            | [ ] |
| 7. débat                               | [ ] |
| 8. co-écoute passive                   | [ ] |
| 9. autre (précisez)                    | [ ] |

18 Qu'est-ce qui pourrait améliorer la formation de base?  
(par ordre décroissant du haut vers le bas)

- |   | +   |
|---|-----|
| 1. information théorique                      | [ ] |
| 2. feedback du groupe                         | [ ] |
| 3. jeux de rôle                               | [ ] |
| 4. exercices techniques (autres que 3)        | [ ] |
| 5. études de cas                              | [ ] |
| 6. supervision individuelle                   | [ ] |
| 7. discussion libre                           | [ ] |
| 8. co-écoute passive                          | [ ] |
| 9. analyse des relations dans le groupe       | [ ] |
| 10. exercices orientés vers le vécu personnel | [ ] |
| 11. co-écoute active                          | [ ] |
| 12. prolongation de la formation de base      | [ ] |

### 19. Formation permanente

Etes-vous satisfait de la formation permanente? oui-non

Qu'est-ce qui vous apporte le plus dans la formation permanente?

(par ordre décroissant du haut vers le bas)

|  | + +     |
|--|---------|
| 1. information théorique                 | [ ] [ ] |
| 2. théorisation des appels               | [ ] [ ] |
| 3. feedback du groupe                    | [ ] [ ] |
| 4. jeux de rôle                          | [ ] [ ] |
| 5. exercices techniques (autres qu 3)    | [ ] [ ] |
| 6. études de cas                         | [ ] [ ] |
| 7. supervision individuelle              | [ ] [ ] |
| 8. discussion libre                      | [ ] [ ] |
| 9. co-écoute passive                     | [ ] [ ] |
| 10. co-écoute active                     | [ ] [ ] |
| 11. analyse des relations dans le groupe | [ ] [ ] |
| 12. (auto)évolution par enregistrement   | [ ] [ ] |

20. Qu'est-ce qui pourrait améliorer la formation permanente?  
(répondez dans la deuxième colonne de la question 19 ci-dessus).

21. Jugez-vous suffisante la phase de co-coute?

En quoi pourrait-elle être améliorée?

|                             | oui-non |
|-----------------------------|---------|
| 1. prolongation             | [ ]     |
| 2. permanence               |         |
| 3. avec plusieurs écoutants |         |

4. avec plusieurs permanents

5. autre (précisez) .....

## 22. Sélection.

Estimez-vous que la sélection des écoutants devrait se faire sur d'autres critères?

Si oui, lesquels?

oui-non

1. âge

[ ][ ]

2. équilibre psychoaffectif

3. profession

4. niveau d'études

5. comportement dans le groupe

6. mode de réaction face à un appel simulé

7. mode de réaction face à un appel réel

8. autre (précisez)

## 23. Ecoute.

Quel est votre projet face à l'appelant en tant qu'écoutant à T.E.?

(Qu'essayez-vous d'être, de faire?).

.....  
.....

24. Pensez-vous qu'il existe une attitude commune des écoutants face à certains appelants?

oui-non

Précisez pour quel(s) type (s) d'appelant(s).

.....

Sinon, une stratégie commune serait-elle souhaitable? ..... oui-non

**25. Ya-t-il certains types d'appels qui rendent difficiles pour vous l'entretien?**

Si oui, le(s)quel(s)

|                      | oui-non |
|----------------------|---------|
| Appels 1. muet       | [ ] [ ] |
| 2. chronique         |         |
| 3. en état de crise  |         |
| 4. agressif          |         |
| 5. triste            |         |
| 6. religieux         |         |
| 7. culpabilisant     |         |
| 8. interminable      |         |
| 9. à contenu sexuel  |         |
| 10. autre (précisez) |         |

**26. Face à un appelant chronique, quel type de réponse donnez-vous? (réponse en %)**

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1. aide à l'expression        | % |
| 2. simple écoute              | % |
| 3. clarification              | % |
| 4. suggestion - documentation | % |
| 5. autre (précisez).....      | % |

**27. Face à un appelant en état de crise, quel type de réponse donnez vous?**

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1. aide à l'expression        | % |
| 2. simple écoute              | % |
| 3. clarification              | % |
| 4. suggestion - documentation | % |
| 5. autre (précisez).....      | % |

28. Face à un appelant muet, que faites-vous?

.....

29. Image du T.E.

Estimez-vous que le T.E. réalise à l'heure actuelle les  
objectifs qu'on s'est fixés? oui-non

Expliquez votre réponse. ....

.....

30. Aimerez-vous remplir d'autres tâches à T.E. que l'écoute?

1. aider dans la formation [ ][ ]
2. administrative
3. matérielle
4. faire connaître T.E. à l'extérieur
5. participer à des groupes d'étude
6. coanimer un groupe de supervision
7. participer aux réunions des conseils  
de gestion, administration...
8. avoir une fonction de direction
9. être représentant au comité des écoutants
10. accueillir les nouveaux écoutants.

31. A qui faites-vous appel en cas de difficulté dans votre service?

1. à un permanent [ ]
2. à un autre bénévole
3. au groupe de T.E.
4. à un interne
5. à un expert
6. autre (précisez) .....

### ANNEXE III

#### DONNEES DE BASE

**Lecture de tableaux**

**Number of cases:** 40

**Number of variables:** 32

Colonne 1 = numéro du sujets

**Empat.1 a** = Echelle d'empathie, 1 = entretien pre-formation, a = observateur a.

**Empat.1 b** = Echelle d'empathie 1 = entretien pre-formation, b = observateur b.

**Empat.2 a** et **empat.2 b** = Echelle d'empathie, 2 = post-formation, a = observateur a et b = observateur b.

**Auth.1.a.** = Echelle d'authenticité 1.a. et 1.b, 2.a et 2.b. *ibid.* que pour l'empathie.

**Respect 1.a.** = Echelle de respect. 1.a et 1.b, etc = *ibid.* que pour empathie.

**Concr.1.a** = Echelle de concrétude, 1.a et 1.b, 2.a et 2.b = *ibid.* que pour empathie

**Imméd. 1.a** = Echelle d'immédiateté, 1.a et 1.b, 2.a et 2.b = *ibid.* que pour empathie.

**Confr.1.a** = Echelle de confrontation, 1.a et 1.b etc. *ibid.* que pour empathie.

**P. Act.1.a** = Echelle de programme d'action. 1.a. et 1.b. etc. *ibid.* que pour empathie

**Phas.1.a** = Echelle des phases de relation d'aide, 1.a. et 1.b. etc. *ibid.* que pour l'empathie.

| N.Sujets | Empat.1.a | Empat.1.b | Auth.1.a | Auth.1.b. |
|----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| 1        | 1.00      | 2.00      | 2.00     | 2.00      |
| 2        | 1.00      | 1.00      | 2.00     | 2.00      |
| 3        | 2.00      | 2.00      | 1.00     | 2.00      |
| 4        | 1.00      | 1.00      | 2.00     | 2.00      |
| 5        | 1.00      | 1.00      | 2.00     | 2.00      |
| 6        | 1.00      | 1.00      | 2.00     | 3.00      |
| 7        | 1.00      | 1.00      | 2.00     | 1.00      |
| 8        | 2.00      | 2.00      | 3.00     | 2.00      |
| 9        | 1.00      | 1.00      | 1.00     | 1.00      |
| 10       | 1.00      | 1.00      | 1.00     | 2.00      |
| 11       | 1.00      | 2.00      | 3.00     | 3.00      |
| 12       | 1.00      | 1.00      | 2.00     | 2.00      |
| 13       | 3.00      | 4.00      | 2.00     | 4.00      |
| 14       | 4.00      | 3.00      | 3.00     | 3.00      |
| 15       | 1.00      | 2.00      | 2.00     | 2.00      |
| 16       | 2.00      | 2.00      | 2.00     | 3.00      |
| 17       | 2.00      | 2.00      | 2.00     | 1.00      |
| 18       | 1.00      | 1.00      | 2.00     | 2.00      |
| 19       | 1.00      | 1.00      | 1.00     | 2.00      |
| 20       | 1.00      | 1.00      | 1.00     | 1.00      |
| 21       | 3.00      | 3.00      | 2.00     | 2.00      |
| 22       | 1.00      | 1.00      | 1.00     | 1.00      |
| 23       | 1.00      | 1.00      | 1.00     | 2.00      |
| 24       | 1.00      | 2.00      | 2.00     | 2.00      |
| 25       | 3.00      | 2.00      | 2.00     | 2.00      |
| 26       | 2.00      | 2.00      | 3.00     | 2.00      |
| 27       | 3.00      | 3.00      | 3.00     | 3.00      |
| 28       | 1.00      | 2.00      | 2.00     | 2.00      |
| 29       | 2.00      | 2.00      | 1.00     | 2.00      |
| 30       | 3.00      | 3.00      | 3.00     | 3.00      |
| 31       | 2.00      | 2.00      | 2.00     | 2.00      |
| 32       | 3.00      | 2.00      | 2.00     | 3.00      |
| 33       | 3.00      | 3.00      | 2.00     | 1.00      |
| 34       | 1.00      | 1.00      | 1.00     | 1.00      |
| 35       | 2.00      | 2.00      | 2.00     | 2.00      |
| 36       | 3.00      | 3.00      | 3.00     | 3.00      |
| 37       | 2.00      | 2.00      | 1.00     | 2.00      |
| 38       | 2.00      | 1.00      | 3.00     | 3.00      |
| 39       | 4.00      | 3.00      | 3.00     | 3.00      |
| 40       | 2.00      | 1.00      | 1.00     | 2.00      |

| N.Sujets | Respect.1.a | Respect.1.b | Concr.1.a. | Concr.1.b. |
|----------|-------------|-------------|------------|------------|
| 1        | 2.00        | 1.00        | 2.00       | 1.00       |
| 2        | 1.00        | 2.00        | 2.00       | 1.00       |
| 3        | 2.00        | 2.00        | 2.00       | 1.00       |
| 4        | 2.00        | 1.00        | 2.00       | 2.00       |
| 5        | 2.00        | 2.00        | 2.00       | 1.00       |
| 6        | 2.00        | 1.00        | 2.00       | 2.00       |
| 7        | 2.00        | 1.00        | 2.00       | 1.00       |
| 8        | 3.00        | 3.00        | 3.00       | 3.00       |
| 9        | 1.00        | 1.00        | 1.00       | 2.00       |
| 10       | 1.00        | 1.00        | 3.00       | 2.00       |
| 11       | 3.00        | 3.00        | 3.00       | 3.00       |
| 12       | 2.00        | 2.00        | 3.00       | 2.00       |
| 13       | 2.00        | 4.00        | 3.00       | 4.00       |
| 14       | 2.00        | 2.00        | 2.00       | 1.00       |
| 15       | 2.00        | 2.00        | 1.00       | 1.00       |
| 16       | 2.00        | 2.00        | 3.00       | 3.00       |
| 17       | 2.00        | 2.00        | 2.00       | 3.00       |
| 18       | 1.00        | 1.00        | 1.00       | 2.00       |
| 19       | 1.00        | 1.00        | 2.00       | 2.00       |
| 20       | 1.00        | 1.00        | 1.00       | 1.00       |
| 21       | 3.00        | 3.00        | 3.00       | 3.00       |
| 22       | 1.00        | 1.00        | 1.00       | 1.00       |
| 23       | 1.00        | 1.00        | 2.00       | 2.00       |
| 24       | 1.00        | 1.00        | 1.00       | 1.00       |
| 25       | 3.00        | 3.00        | 3.00       | 2.00       |
| 26       | 2.00        | 3.00        | 2.00       | 2.00       |
| 27       | 3.00        | 4.00        | 3.00       | 3.00       |
| 28       | 2.00        | 2.00        | 2.00       | 2.00       |
| 29       | 1.00        | 1.00        | 1.00       | 2.00       |
| 30       | 4.00        | 3.00        | 3.00       | 4.00       |
| 31       | 2.00        | 3.00        | 2.00       | 2.00       |
| 32       | 2.00        | 2.00        | 3.00       | 3.00       |
| 33       | 3.00        | 3.00        | 2.00       | 2.00       |
| 34       | 1.00        | 1.00        | 1.00       | 1.00       |
| 35       | 3.00        | 3.00        | 2.00       | 2.00       |
| 36       | 3.00        | 4.00        | 3.00       | 3.00       |
| 37       | 2.00        | 2.00        | 2.00       | 2.00       |
| 38       | 3.00        | 3.00        | 2.00       | 2.00       |
| 39       | 3.00        | 4.00        | 3.00       | 3.00       |
| 40       | 1.00        | 2.00        | 2.00       | 2.00       |

N.Sujets Imméd.1.a Imméd.1.b Confr.1.a Confr.1.b

|    |      |      |      |      |
|----|------|------|------|------|
| 1  | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 2  | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 |
| 3  | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 4  | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 5  | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 |
| 6  | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 7  | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 |
| 8  | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 |
| 9  | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 2.00 |
| 10 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 11 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 |
| 12 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 |
| 13 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 |
| 14 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 |
| 15 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 16 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 |
| 17 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 4.00 |
| 18 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 |
| 19 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 |
| 20 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 21 | 2.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 |
| 22 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 23 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 |
| 24 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 |
| 25 | 2.00 | 1.00 | 4.00 | 3.00 |
| 26 | 1.00 | 2.00 | 3.00 | 4.00 |
| 27 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 |
| 28 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 |
| 29 | 1.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 |
| 30 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 31 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 |
| 32 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 |
| 33 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 |
| 34 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 35 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 3.00 |
| 36 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00 |
| 37 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 |
| 38 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 4.00 |
| 39 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 5.00 |
| 40 | 2.00 | 1.00 | 3.00 | 3.00 |

| N.Sujets | P.act.1.a | P.act.1.b | Phas .1.a | Phas.1.b. |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 1        | 2.00      | 1.00      | 1.00      | 2.00      |
| 2        | 1.00      | 1.00      | 1.00      | 1.00      |
| 3        | 2.00      | 2.00      | 1.00      | 1.00      |
| 4        | 1.00      | 2.00      | 1.00      | 1.00      |
| 5        | 1.00      | 1.00      | 1.00      | 2.00      |
| 6        | 2.00      | 1.00      | 2.00      | 1.00      |
| 7        | 2.00      | 2.00      | 1.00      | 1.00      |
| 8        | 3.00      | 3.00      | 3.00      | 3.00      |
| 9        | 1.00      | 1.00      | 1.00      | 1.00      |
| 10       | 3.00      | 3.00      | 1.00      | 1.00      |
| 11       | 3.00      | 4.00      | 3.00      | 3.00      |
| 12       | 4.00      | 3.00      | 2.00      | 2.00      |
| 13       | 3.00      | 3.00      | 3.00      | 3.00      |
| 14       | 3.00      | 2.00      | 2.00      | 1.00      |
| 15       | 1.00      | 1.00      | 1.00      | 1.00      |
| 16       | 2.00      | 3.00      | 3.00      | 3.00      |
| 17       | 1.00      | 1.00      | 1.00      | 2.00      |
| 18       | 1.00      | 2.00      | 2.00      | 3.00      |
| 19       | 1.00      | 2.00      | 1.00      | 2.00      |
| 20       | 1.00      | 1.00      | 1.00      | 1.00      |
| 21       | 2.00      | 3.00      | 2.00      | 2.00      |
| 22       | 1.00      | 1.00      | 1.00      | 1.00      |
| 23       | 1.00      | 1.00      | 1.00      | 1.00      |
| 24       | 2.00      | 1.00      | 3.00      | 2.00      |
| 25       | 2.00      | 2.00      | 2.00      | 2.00      |
| 26       | 2.00      | 1.00      | 1.00      | 2.00      |
| 27       | 3.00      | 2.00      | 3.00      | 2.00      |
| 28       | 1.00      | 1.00      | 1.00      | 1.00      |
| 29       | 2.00      | 2.00      | 2.00      | 2.00      |
| 30       | 3.00      | 4.00      | 2.00      | 3.00      |
| 31       | 2.00      | 2.00      | 2.00      | 1.00      |
| 32       | 2.00      | 2.00      | 2.00      | 2.00      |
| 33       | 1.00      | 2.00      | 1.00      | 1.00      |
| 34       | 2.00      | 1.00      | 1.00      | 1.00      |
| 35       | 3.00      | 3.00      | 3.00      | 3.00      |
| 36       | 3.00      | 3.00      | 3.00      | 3.00      |
| 37       | 2.00      | 1.00      | 1.00      | 1.00      |
| 38       | 1.00      | 2.00      | 1.00      | 1.00      |
| 39       | 3.00      | 3.00      | 3.00      | 3.00      |
| 40       | 2.00      | 1.00      | 2.00      | 2.00      |

| N.Sujets | Empat.2.a | Empat.2.b | Auth.2.a | Auth.2.b. |
|----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| 1        | 3.00      | 4.00      | 3.00     | 2.00      |
| 2        | 3.00      | 4.00      | 3.00     | 3.00      |
| 3        | 4.00      | 5.00      | 4.00     | 4.00      |
| 4        | 4.00      | 4.00      | 4.00     | 4.00      |
| 5        | 4.00      | 4.00      | 4.00     | 4.00      |
| 6        | 3.00      | 2.00      | 3.00     | 3.00      |
| 7        | 2.00      | 2.00      | 3.00     | 2.00      |
| 8        | 3.00      | 3.00      | 4.00     | 3.00      |
| 9        | 2.00      | 1.00      | 3.00     | 2.00      |
| 10       | 3.00      | 4.00      | 3.00     | 3.00      |
| 11       | 3.00      | 4.00      | 4.00     | 4.00      |
| 12       | 3.00      | 4.00      | 3.00     | 3.00      |
| 13       | 3.00      | 3.00      | 3.00     | 4.00      |
| 14       | 3.00      | 3.00      | 4.00     | 3.00      |
| 15       | 3.00      | 2.00      | 3.00     | 3.00      |
| 16       | 2.00      | 2.00      | 2.00     | 2.00      |
| 17       | 2.00      | 2.00      | 3.00     | 3.00      |
| 18       | 4.00      | 4.00      | 4.00     | 4.00      |
| 19       | 2.00      | 2.00      | 3.00     | 3.00      |
| 20       | 2.00      | 2.00      | 3.00     | 3.00      |
| 21       | 4.00      | 3.00      | 3.00     | 3.00      |
| 22       | 2.00      | 2.00      | 3.00     | 3.00      |
| 23       | 3.00      | 4.00      | 4.00     | 3.00      |
| 24       | 2.00      | 2.00      | 2.00     | 2.00      |
| 25       | 3.00      | 3.00      | 3.00     | 3.00      |
| 26       | 3.00      | 3.00      | 3.00     | 3.00      |
| 27       | 4.00      | 4.00      | 4.00     | 3.00      |
| 28       | 2.00      | 2.00      | 3.00     | 3.00      |
| 29       | 2.00      | 2.00      | 3.00     | 3.00      |
| 30       | 4.00      | 5.00      | 4.00     | 4.00      |
| 31       | 2.00      | 2.00      | 3.00     | 4.00      |
| 32       | 2.00      | 2.00      | 2.00     | 2.00      |
| 33       | 4.00      | 5.00      | 3.00     | 3.00      |
| 34       | 2.00      | 2.00      | 2.00     | 2.00      |
| 35       | 4.00      | 5.00      | 4.00     | 4.00      |
| 36       | 5.00      | 4.00      | 4.00     | 4.00      |
| 37       | 4.00      | 4.00      | 3.00     | 3.00      |
| 38       | 2.00      | 2.00      | 2.00     | 2.00      |
| 39       | 4.00      | 4.00      | 4.00     | 4.00      |
| 40       | 3.00      | 3.00      | 3.00     | 3.00      |

N.Sujets    Respect.2.a    Respect.2.b    Concr.2.a    Concr.2.b

|    |      |      |      |       |
|----|------|------|------|-------|
| 1  | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00* |
| 2  | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00  |
| 3  | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00  |
| 4  | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00  |
| 5  | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00  |
| 6  | 3.00 | 2.00 | 4.00 | 3.00  |
| 7  | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00  |
| 8  | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00  |
| 9  | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00  |
| 10 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00  |
| 11 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00  |
| 12 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00  |
| 13 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00  |
| 14 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 3.00  |
| 15 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00  |
| 16 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00  |
| 17 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00  |
| 18 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00  |
| 19 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00  |
| 20 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00  |
| 21 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00  |
| 22 | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00  |
| 23 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00  |
| 24 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00  |
| 25 | 4.00 | 5.00 | 3.00 | 3.00  |
| 26 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00  |
| 27 | 5.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00  |
| 28 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 4.00  |
| 29 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00  |
| 30 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00  |
| 31 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00  |
| 32 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00  |
| 33 | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00  |
| 34 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00  |
| 35 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00  |
| 36 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00  |
| 37 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00  |
| 38 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00  |
| 39 | 5.00 | 5.00 | 4.00 | 4.00  |
| 40 | 3.00 | 4.00 | 2.00 | 2.00  |

N.Sujets Imméd.2.a Imméd.2.b Confr.2.a Confr.2.b.

|    |      |      |      |      |
|----|------|------|------|------|
| 1  | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 |
| 2  | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 2.00 |
| 3  | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 5.00 |
| 4  | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 4.00 |
| 5  | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 |
| 6  | 4.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 7  | 3.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 |
| 8  | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 9  | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 |
| 10 | 3.00 | 2.00 | 4.00 | 4.00 |
| 11 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 3.00 |
| 12 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 |
| 13 | 4.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 14 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 |
| 15 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 |
| 16 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 |
| 17 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 4.00 |
| 18 | 4.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 |
| 19 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 4.00 |
| 20 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 4.00 |
| 21 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 5.00 |
| 22 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 |
| 23 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 4.00 |
| 24 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 |
| 25 | 4.00 | 3.00 | 5.00 | 4.00 |
| 26 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 |
| 27 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 |
| 28 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 |
| 29 | 2.00 | 3.00 | 4.00 | 4.00 |
| 30 | 4.00 | 4.00 | 5.00 | 5.00 |
| 31 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 4.00 |
| 32 | 4.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 |
| 33 | 2.00 | 2.00 | 4.00 | 4.00 |
| 34 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 35 | 3.00 | 4.00 | 4.00 | 4.00 |
| 36 | 4.00 | 3.00 | 5.00 | 5.00 |
| 37 | 3.00 | 3.00 | 4.00 | 3.00 |
| 38 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 |
| 39 | 3.00 | 3.00 | 5.00 | 5.00 |
| 40 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 |

N.Sujets P.act.2.a P.act.2.b Phas .2.a Phas.2.b.

|    |                     |      |      |                     |
|----|---------------------|------|------|---------------------|
| 1  | 2.00 <sup>1.2</sup> | 1.00 | 2.00 | 1.00 <sup>1.2</sup> |
| 2  | 3.00                | 4.00 | 3.00 | 3.00                |
| 3  | 4.00                | 3.00 | 3.00 | 3.00                |
| 4  | 4.00                | 3.00 | 3.00 | 3.00                |
| 5  | 3.00                | 3.00 | 3.00 | 3.00                |
| 6  | 4.00                | 3.00 | 3.00 | 3.00                |
| 7  | 2.00                | 2.00 | 3.00 | 3.00                |
| 8  | 3.00                | 3.00 | 2.00 | 3.00                |
| 9  | 3.00                | 2.00 | 2.00 | 2.00                |
| 10 | 2.00                | 2.00 | 2.00 | 2.00                |
| 11 | 3.00                | 3.00 | 3.00 | 3.00                |
| 12 | 3.00                | 3.00 | 4.00 | 3.00                |
| 13 | 4.00                | 4.00 | 3.00 | 4.00                |
| 14 | 3.00                | 4.00 | 3.00 | 4.00                |
| 15 | 2.00                | 2.00 | 3.00 | 3.00                |
| 16 | 3.00                | 3.00 | 2.00 | 2.00                |
| 17 | 2.00                | 2.00 | 3.00 | 3.00                |
| 18 | 3.00                | 3.00 | 2.00 | 1.00                |
| 19 | 2.00                | 2.00 | 2.00 | 2.00                |
| 20 | 2.00                | 2.00 | 3.00 | 3.00                |
| 21 | 3.00                | 3.00 | 3.00 | 3.00                |
| 22 | 2.00                | 2.00 | 2.00 | 2.00                |
| 23 | 2.00                | 2.00 | 1.00 | 1.00                |
| 24 | 3.00                | 3.00 | 2.00 | 2.00                |
| 25 | 3.00                | 2.00 | 2.00 | 3.00                |
| 26 | 3.00                | 3.00 | 2.00 | 2.00                |
| 27 | 3.00                | 3.00 | 3.00 | 2.00                |
| 28 | 2.00                | 2.00 | 2.00 | 2.00                |
| 29 | 3.00                | 3.00 | 3.00 | 3.00                |
| 30 | 4.00                | 4.00 | 3.00 | 3.00                |
| 31 | 3.00                | 3.00 | 2.00 | 2.00                |
| 32 | 3.00                | 3.00 | 3.00 | 3.00                |
| 33 | 3.00                | 3.00 | 2.00 | 1.00                |
| 34 | 3.00                | 3.00 | 2.00 | 2.00                |
| 35 | 3.00                | 3.00 | 2.00 | 2.00                |
| 36 | 3.00                | 3.00 | 3.00 | 3.00                |
| 37 | 3.00                | 3.00 | 2.00 | 2.00                |
| 38 | 2.00                | 2.00 | 2.00 | 2.00                |
| 39 | 3.00                | 3.00 | 3.00 | 3.00                |
| 40 | 3.00                | 3.00 | 3.00 | 3.00                |

N.Sujets P.act.1.a P.act.1.b Phas.1.a Phas.1.b.

|    |      |      |      |      |
|----|------|------|------|------|
| 1  | 2.00 | 1.00 | 1.00 | 2.00 |
| 2  | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 3  | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 |
| 4  | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 |
| 5  | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 2.00 |
| 6  | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 1.00 |
| 7  | 2.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 |
| 8  | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 9  | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 10 | 3.00 | 3.00 | 1.00 | 1.00 |
| 11 | 3.00 | 4.00 | 3.00 | 3.00 |
| 12 | 4.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 |
| 13 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 14 | 3.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 |
| 15 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 16 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 17 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 2.00 |
| 18 | 1.00 | 2.00 | 2.00 | 3.00 |
| 19 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 2.00 |
| 20 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 21 | 2.00 | 3.00 | 2.00 | 2.00 |
| 22 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 23 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 24 | 2.00 | 1.00 | 3.00 | 2.00 |
| 25 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 26 | 2.00 | 1.00 | 1.00 | 2.00 |
| 27 | 3.00 | 2.00 | 3.00 | 2.00 |
| 28 | 1.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 29 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 30 | 3.00 | 4.00 | 2.00 | 3.00 |
| 31 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 1.00 |
| 32 | 2.00 | 2.00 | 2.00 | 2.00 |
| 33 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 |
| 34 | 2.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 35 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 36 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 37 | 2.00 | 1.00 | 1.00 | 1.00 |
| 38 | 1.00 | 2.00 | 1.00 | 1.00 |
| 39 | 3.00 | 3.00 | 3.00 | 3.00 |
| 40 | 2.00 | 1.00 | 2.00 | 2.00 |

## BIBLIOGRAPHIE EN ANGLAIS

- ALFRED J.R. KOUMANS, JAMES J.MULLER, CAROLE F.MILLER "Use of Telephone calls to increase motivation for treatment in alcoholics", *Psychological Reports*, 21, 1967, p. 327-328.
- ANDERSON S.,DOUDS,CARKHUFF R. The effects of confrontation by high and low functioning therapist. Unpublished research, University of Massachusetts, Amherst,1967
- ANNE W.SHYNE, "Telephone Interviews in Casework", *Social Casework*, 35, 1954, p. 342-347.
- ANNK. WELBOURNE, MICHAEL CARRERA, "Community Sex Information Service", *Personnel and Guidance Journal*, 54, 7, 1976, p. 384-386.
- ANNK. WELBOURNE, MICHAEL CARRERA, "Sex Hotline: Counseling by telephone", *Sexology* April,1975, p. 54-57.
- ANSEL,E.L., J.E.SCHAFF, Characteristics and performance of volunteers in a suicide prevention/crisis Intervention service, *Conférence à la Reunion annuel de Midwestern Psychological Association*, Cleveland,May, 1972.
- ANTHONY W.A.,WAINE H.J. Two methods of selecting prospective helpers. *Journal of counseling Psychology*, 1971,18 (2), 155-156.
- ANTHONY W.A. The relationships between human relations skills and an index of psychological adjustment. *Journal of Counseling Psychology*, 1973,20, 289-290.
- ANTHONY W.A, GORMALLY J., MULLERH, Prediction of human Relations training outcome by traditional and non-traditional selection indices. *Counselor Education and Supervision*, September, 1974, 105-111.
- ANTHONY W.A, HILL C. Student evaluation of systematic Human Relations training. *Counselor Education and Supervision*, 1976, June, 305-315.
- ANTONUZZO R.,KRATOCHVIL D. The differential effects of written an audiostimulus material. Unpublished

- research, State University at New York, Buffalo, 1968.
- ARCHER J., KAGAN. Teaching interpersonal relationship skills on campus: A pyramid approach. *Journal of Counseling Psychology*, 1973,20,535-540.
- ARONSON D.,PAGE H. Attitude change toward the self and others as a function of helper training and experience. *Journal of Community Psychology*, 1980,8,75-79.
- ASPY N.,BLALOCK C. The effects on interpersonal skills upon the amount on information obtained in a medical interview. Carkhuff Institute, Research Reports,1980.
- AUERBACH,S., "Suicide rate in college double V.S. as whole", *Denver Post*, November, 28, 1968. "Help Anonymus" is a new campus crisis clinic" *Guide post*, 11,5,1969,p.12.
- AUTHIER J.,GUSTAFSON K. GUERNEY B. KASDORF J. The Psychological practitioner as teacher: A theoretical-historical and practical review. *The Counseling Psychologist*, 1975,5,(2),31-50.
- AVERY,A.W. D'AUGELLI,A.R. DANISH,S.J. An Empirical Investigation of the Construct Validity of Empathic Understanding Ratings. *Counselor Education Supervision*, 1976,15, 177-183
- BAIZERMAN,L., "Changing crisis", *Crisis intervention*, 6,2, 1975, p. 45-51.
- BARNARD W.M. Counselor spontaneity, confidence and intensity. En Carkhuff R. *The Counselor Contribution to Facilitative Processes*. Urbana, Illinois: Parkinson, 1967.
- BARRET-LENNARD G.T. Dimensions of therapist response as causal factors in the therapeutic change. *Psychological Monographs*, 1962,76, n.43.
- BARRY W. McCARTHY, A description of a University Companion service, American University, 1970.
- BARRY McCARTHY, ALAN L. BERMAN, A Student operated crisis center", *Personnel and Guidance Journal*, 49,1971, p.523-528.
- BARRY HILL, Campus "Samaritans" aid students,*Times Educationnal Supplement*, 2923, May, 28, 1971, p.12.

- BATH K.E., CALHOUN R.O. The effects of professional counselor training in empathy: Continued cause for concern. *Counselor Education and Supervision*, December, 1977, 98-106.
- BAYES M. Behavioral cues of interpersonal warmth. *Journal of Counseling Psychology*, 1972, 39, 333-339.
- BENITO PERRI, *The Use of Telephone Therapy as a Short-term Crisis Intervention Counseling Technique in a Community Mental Health Center*, Michigan State University, 1971.
- BERENSON B.G., CARKHUFF R., MYRUS P. The interpersonal functioning and training of college students. *Journal of Counseling Psychology*, 1966, 13, 441-446.
- BERENSON B.G., CARKHUFF R., *Counselor Commitment. En Carkhuff R.. The Counselor Contribution to Facilitative Processes*, Urbana, Illinois: Parkinson, 1967.
- BERENSON B.G., CARKHUFF R., *Sources of Gain in Counseling and Psychotherapy*. New York: Holt Rinehart and Winston, 1967.
- BERENSON B.G., MITCHELL K.M., MORAVEC J.A. Level of therapist functioning patient depth of self-exploration and type of confrontation. *Journal of Counseling Psychology*, 1968, 15, n.2, 136-139.
- BERENSON B.G., MITCHELL K.M., LANEY R.C. Level of therapist functioning types of confrontation and type of patient. *Journal of Counseling Psychology*, 1968, 24, n.1, 111-113.
- BERENSON B.G., MITCHELL K.M., *Therapeutic conditions after therapist-initiated confrontation. Journal of Clinical Psychology*, 1968, 24, 363-364.
- BERENSON B.G., MITCHELL K.M., *Confrontation in Counseling and in Life. Manuscript*, Spring-field: American International College, 1969.
- BERENSON B.G., MITCHELL K.M., *Confrontation: For better or for Worse. Amherst: H.R.D. Press*, 1974.
- BERENSON D., BERENSON B.G., BERENSON S.G., CARKHUFF R., GRIFFIN A.H., RAMSON B.M. *The Physical, Emotional and Intellectual Effects of Teaching*

- Learning Skills to Minority Group Drop-out Learners. Amherst:C.I.H.T. Research Reports, 1978, Vol.II.
- BERENSON BG., Human Values and Human Technology. **Keypnote Address, Belo Horizonte, Brazil, April,1978.**
- BETTY JO TUCKER, DONALD MEGENITY, LYLE VIGIL", Anatomy of a campus crisis center", **Personnel and Guidance Journal**, 48, 1970, p. 343-348.
- BLACKLY,P.H., H.T.OSTERUD, R. JOSSLIN, "Suicide in professional Groups", **New England Journal of Medicine**, 268, 1963,p.1278-1282.
- BLALOCK C., ASPY N. The effects of Interpersonal Skills upon the amount of information obtained in a medical Interview. Amherst, Massachusetts:C.I.H.T. Research reports, 1980, Vol. III, m.3.
- BLECHMAN E.A. The Family Contract game. **Family Coordinator**, 1974,23, 269-281.
- BRAMMER L. The Helping Relationship: Process and Skills. **Englewood Cliffs, N.L. Prentice-Hall**, 1973.
- BROCKOPP,G.M., "The Telephone Call: Conversation or therapy", **Crisis Intervention**, 2, 1970, p. 73-75.
- BROWN L. The effects of an Interpersonal Skills Training for Reach to Recovery Volunteers on the Rehabilitation of Mastectomy Patients. **Doctoral Thesis, Boston University**, 1977.
- BURGLASS M.E., DUFFY M.G. **Threshold Teachers Manual. Cambridge, Massachusetts: Correctional Solutions Inc.**, 1974.
- BUTLER E.R., HANSEN J.C. Facilitative Training: Acquisition, retention and modes of assesment. **Journal of Counseling Psychology**, 1973, 20, 60-65.
- CALIA V. Systematic Human Relations Training, Appraisal and Status. **Counselor Education and Supervision**, December, 1974,14 (2) pp.74,75,85-94.
- CALLAHAM J.W. The Effects of Two Training Procedures on Volunteers in Corrections. **Doctoral Thesis, Boston University, School of Education**, 1976.
- CAMPBELL D.T., STANELY J.C., **Experimental and Quasi experimental Designs for Research. Chicago: Rand**

- McNally and Co., 1966.
- CARKHUFF,R.R. Helping and human relations: A primer for lay and professional helpers, Holt,Rinehart and Winston, New York, 1969.
- CARKHUFF R. The Face Supplement. A Quick Index of Intelligence for Adult Subnormals. *Journal of Clinical Psychology*, 1962,18,346-347.
- CARKHUFF R. Perseveration of Habit in Drawing Tasks as a Characteristic Distinguishing Mental Defectives From Normals. *Journal of Clinical Psychology*, 1962,18, 413-15.
- CARKHUFF R. The Goodenough Draw A-Man Test as a Measure of Intelligence in non-Institutionalized Subnormal Adults. *Journal of Consulting Psychology*, 1962,26, 476.
- CARKHUFF R. Characteristics Distinguishing Mental Defectives from Normals in Drawing Tasks. *Disertation Abstracts*, 1963, 24, 255-256.
- CARKHUFF R. The Ambiguity Dimension in Psychotherapy. *Discussion Papers*, Wiscosin: Wiscosin Psychiatric Institute, 1963, 46, 1-7.
- CARKHUFF R. On the Necessary Conditions of Therapeutic Personality Change. *Discussion Papers*, Wiscosin: Wiscosin Psychiatric Institute, 1963, 47, 1-7.
- CARKHUFF R. The Counselor's Handbook: Vol.III. Scale and Profil Interpretations of the MMPI. Urbana, Illinois: Parkinson (Follet), 1965.
- CARKHUFF R. Training in Counseling and Psychotherapy: Requiem or Reveille? *Journal of Counseling Psychology*, 1966, 13, 360-367.
- CARKHUFF R. Counseling Research, Theory and Practice. *Journal of Counseling Psychology*, 1966, 13, 467-480.
- CARKHUFF R. Variations in Performance of Non-Institutionalized Retardates. *Journal of Clinical Psychology*, 1966, 22, 168-170.
- CARKHUFF R. An Integration of Practice and Training. En Berenson B.G., Carkhuff R.R. Eds. *Sources of Gain in Counseling and Psychotherapy*. New York: Holt

- Rinehart and Winston, 1967.
- CARKHUFF R. The Search for an Identity. **Counselor Education and Supervision**, 1967, 6. 311-316.
- CARKHUFF R. Toward a Comprehensive Model of Facilitative Interpersonal Processes. **Journal of Counseling Psychology**, 1967,14,67-72.
- CARKHUFF R. Implications of a phenomenological Approach to Deterministic Approaches to Counseling. **Journal of Counseling Psychology**, 1967,14, 570-571.
- CARKHUFF R. **The Counselor Contribution to Facilitative Processes**. New York: State University of New York at Buffalo, 1968.
- CARKHUFF R. Non-Traditional Assessment of Graduate training in the Helping Professions. **Counselor Education and Supervision**, 1968, 7, 252-261.
- CARKHUFF R. Differential Functioning of Lay and Professional Helpers. **Journal of Counseling Psychology**, 1968,15, 117-126.
- CARKHUFF R. Lay Mental Health Counseling: Prospects and Problems. **Journal of Individual Psychology**, 1968, 24, 88-93.
- CARKHUFF R. **Helping and Human Relations: A primer for Lay and Professional Helpers**. Vol.I y II. New York: Holt Rinehart and Winston, 1969.
- CARKHUFF R. Helper Communication as a Function of a Helper Affect and Content. **Journal of Counseling Psychology**, 1969,2, 126-131.
- CARKHUFF R. The prediction of Effects of Teacher-Counselor Training: The Development of Communication and Discrimination Selection Indexes. **Counselor Education and Supervision**, 1969, 8, 265-272.
- CARKHUFF R. Critical Variables in Effective Counselor Training.**Journal of Counseling Psychology**, 1969,16, 238-245.
- CARKHUFF R. The Development of Effective Courses Action for Ghetto School Children. **Psychology in the Schools**, 1970, 7, 272-274.
- CARKHUFF R. Principles of Social Action in Training for

- New Careers in Human Services. **Journal of Counseling Psychology**, 1970,18, 147-151.
- CARKHUFF R. **The Development of Human Resources**. New York: Holt Rinehart and Winston, 1971.
- CARKHUFF R. Principles of Social Action in Training for New Careers in Human Services. **Journal of Counseling Psychology**, 1971, 2, 147-151.
- CARKHUFF R. Training as a Necessary Precondition of Education: The Development and Generalization of a Systematic Resource Training Model. **Journal of Research and Development in Education**, 1971,4, 3-16.
- CARKHUFF R. Helping and Human Relations: A Brief Guide for Training Lay Helpers. **Journal of Research and Development in Education**, 1971,4, 17-27.
- CARKHUFF R. Training as a preferred Mode of Treatment. **Journal of Counseling Psychology**, 1971,27, 158-159.
- CARKHUFF R. The Sensitivity Fraud. **Journal of Clinical Psychology**, 1971, 27, 171-173.
- CARKHUFF R. **People, Programs and Organization** Amherst, Mass.: Human Resource Development Press. 1972.
- CARKHUFF R. **The art of Training**. Amherst, Mass.: Human Resource Development Press. 1972.
- CARKHUFF R. The Development of Systematic Human Resource Development Models. **Counseling Psychologist**, 1972,3, 4-11.
- CARKHUFF R. Black and White in Helping. **Professional Psychology**, 1972,3, 18-22.
- CARKHUFF R. New Directions in Training for the Helping Professions: Toward a Technology for Human and Community Resource Development. **Counseling Psychologist**, 1972,3, 12-30.
- CARKHUFF R. What's it all about Anyway?. Some Reflections on Helping and Human Resource Development Models. **Counseling Psychologist**, 1972,3, 79-87.
- CARKHUFF R. Belly-to-Belly and Back-to-Back: Toward a Humanistic Technology for the Family of Man. **Counseling and Values**, 1972, 16, 104-109.

- CARKHUFF R. America love it and Live it. **Counseling and Values**, 1972, 17, 72-76.
- CARKHUFF R. Credo of a Militant Humanist. **Personnel and Guidance Journal**, 1972, 51, 237-242.
- CARKHUFF R. The Art of Probleme Solving Amherst, Mass.: **Human Resource Development Press**. 1973.
- CARKHUFF R. A Human Technology for Group Helping Processes **Educational Technology**, 1973, 13, 31-38.
- CARKHUFF R. Cry Twice Amherst, Mass.: **Human Resource Development Press**, 1974.
- CARKHUFF R. How to Help Yourself: The Art of Program Development. Amherst, Mass.: **Human Resource Development Press**, 1974.
- CARKHUFF R. A Human Cronology for Human Resource Development. **Impact**, 1974, 2, 12-18.
- CARKHUFF R. Everything is Education. Amherst, Mass.: **Human Resource Development Press**, 1976.
- CARKHUFF R. The Promise of America. Amherst, Mass.: **Human Resource Development Press**, 1976.
- CARKHUFF R. Human Technology; En Carkhuff R. et Becker J.W. (Eds.) **Toward Excellence in Education**. Amherst, Mass.: **Human Resource Development Press**, 1977.
- CARKHUFF R. Dedication: Love, Truth and Excellence. En Carkhuff R. et Becker J.W. (Eds.) **Toward Excellence in Education**. Amherst, Mass.: **Human Resource Development Press**, 1977.
- CARKHUFF R. The Third Century in America. Amherst, Mass.: **Human Resource Development Press**, 1979.
- CARKHUFF R. Operationalizing Helping: The Future of a Profession. Keynote Address, Washington State Personnel and Guidance Association, October, 1979.
- CARKHUFF R. Toward Actualizing Human Potential. Amherst, Mass.: **Human Resource Development Press**, 1981.
- CARKHUFF R. The Act and Science of Teaching. Amherst, Mass.: **Human Resource Development Press**, 1981.
- CARKHUFF R. ALEXIK M. The Differential Effects of the

- Manipulation of Client Self-Exploration upon High and Low Functioning Counselors. *Journal of Counseling Psychology*, 1967, 14, 350-355.
- CARKHUFF R. ALEXIK M. ANDERSON S. Do we have a theory of Vocational Choice? *Personnel and Guidance Journal*, 1967, 46, 335-345.
- CARKHUFF R. ANTHONY W.A. *The Skills of Helping*. Amherst, Mass.: Human Resource Development Press, 1979.
- CARKHUFF R. BANKS G. Training as a Preferred Mode of Facilitating Relations between Races and Generations. *Journal of Counseling Psychology*, 1970, 17, 413-418.
- CARKHUFF R. BANKS G. BERENSON B.G., GRIFFIN A.A., HALL R., MONTGOMERY C., SKINNER J., *The Effects of Interpersonal Skills Training on Inmate Interpersonal Functioning*. A Springfield: American International College, 1972.
- CARKHUFF R. BECKER J.W. *Toward Excellence in Education*. Amherst, Mass.: Human Resource Development, Press, 1977.
- CARKHUFF R. BECKER J.W. *The Day the Schools Closed Down*. Amherst, Mass.: Human Resource Development Press, 1978.
- CARKHUFF R., BERENSON, D.H., BERENSON B.G., ASPY D.N. *The Art of Teaching*. Amherst, Mass.: Human Resource Development Press, 1972.
- CARKHUFF R., BERENSON D.H., PIERCE R.M. *The Skills of Teaching: Interpersonal Skills*. Amherst, Mass.: Human Resource Development Press, 1977.
- CARKHUFF R., BERENSON D.H. *Learning to Learn*. Amherst, Mass.: Human Resource Development Press, 1977.
- CARKHUFF R. BERENSON B.G. *Beyond Counseling and Therapy*. New York: Holt Rinehart and Winston, 1967, (2nd.Ed.) 1977.
- CARKHUFF R. BERENSON B.G. The Nature, Structure and Function of Counselor Commitment to Client. *Journal of Rehabilitation*, 1969, 35, 13-14.

- CARKHUFF R. BERENSON B.G. The Counselor is a Man and a Woman **Personnel and Guidance Journal**, 1969, 48, 2428.
- CARKHUFF R. BERENSON B.G. GRIFFIN A.L. DEVIVE J., ANGELONE R., CLINTON L., KEELING T., MUTH E., PATH W., STEOMBERG H. The effects of Training Institutional Personnel upon Delinquent Physical, Emotional and Intellectual Functioning Springfield, Mass. **American International College**, 1972.
- CARKHUFF R. BERENSON B.G. The Utilization of Black Fonecional Professionals to reconstitute Troubled Families. **Journal of Clinical Psychology**, 1972, 28, 92-93.
- CARKHUFF R. BERENSON B.G. Teaching Treatment Amherst, Mass.: **Human Resource Development Press**, 1976.
- CARKHUFF R. BIERMAN R. Training as a Preferred mode of Treatment of Parents of Emotional Disturbed Children. **Journal of Counseling Psychology**, 1970, 17, 157-161.
- CARKHUFF R. BURSTEIN J.W. Objective Therapist and Client Ratings of Therapist-Offerred Facilitative Conditions of Moderate to Low Functioning Therapist. **Journal of Clinical Psychology**, 1970, 26, 394-95.
- CARKHUFF R. COLLINGWOOD T., RENZ L. The effects of Didactic training upon Trainee level of Discrimination and Communication. **Journal of Clinical Psychology**, 1969, 25, 460-61.
- CARKHUFF R. DeBURGER R. Gross Ratings of Patient Behavior. **Universitat de Kentucky**, 1964.
- CARKHUFF R. DRASGOW J. The Confusing Literature on the OL Scale of the SSVIB. **Journal of Counseling Psychology**, 1963, 10, 283-288.
- CARKHUFF R. FELDMAN M.J., TRUAX C.B. Age and Role Reserved in Therapy. **Journal of Clinical Psychology**, 1964, 20, 398-402.
- CARKHUFF R. FRIEL T. The Art of Developing a Career: A Student's Guide. Amherst, Mass.: **Human Resource**

- Development Press, 1974.
- CARKHUFF R. FRIEL T., KRATOCHVIL D. The Differential Effects of Sequence of Training in Counselor-Response and Counselor-Initiated Conditions. *Counselor Education and Supervision*, 1970, 9, 106-109.
- CARKHUFF R. GRIFFIN A. H. The Selection and Training of Human Relations Specialists. *Journal of Counseling Psychology*, 1970, 17, 443-450.
- CARKHUFF R. GRIFFIN A. H. The Selection and Training of Functional Professionals for the Inner-City Pre-school. *Journal of Research and Development in Education*, 1971, 4, 87-96 C.
- CARKHUFF R. GRIFFIN A. H. Selection and Training of Functional Professionals for Concentrated Employment Programs. *Journal of Clinical Psychology*, 1971, 27, 163-165.
- CARKHUFF R. KRATOCHVIL D., FRIEL T. Effects of Professional Training: Communication and Discrimination of Facilitative Conditions. *Journal of Counseling Psychology*, 1968, 15, 68-74.
- CARKHUFF R. PIAGET R. The Development of skills in Interpersonal Functioning. *Counselor Education and Supervision*, 1968, 7, 102-106.
- CARKHUFF R. PIERCE R. The Differential Effects of Therapist Race and Social Class upon Patient Depth of Self-Exploration in the Initial Clinical Interview. *Journal of Consulting Psychology*, 1967, 31, 632-634.
- CARKHUFF R. PIERCE R. *Helping Begins at Home*. Amherst, Mass.: Human Resource Development Press, 1976.
- CARKHUFF R. PIERCE R. *The teacher as Person*. Amherst, Mass.: Human Resource Development Press, 1976.
- CARKHUFF R. PIERCE R. CANNON J.R. *The Art of Helping III*. Amherst, Mass.: Human Resource Development Press, 1977.
- CARKHUFF R. PIERCE R. CANNON J.R. *The Art of Helping III. Trainer's Guide*. Amherst, Mass.: Human Resource Development Press, 1977.

- CARKHUFF R. PIERCE R. CANNON J.R. *The Art of Helping IV..* Amherst, Mass.: **Human Resource Development Press**, 1980.
- CARKHUFF R. PIERCE R. *The Art of Helping IV. Trainer's Guide.* Amherst, Mass.: **Human Resource Development Press**, 1980.
- CARKHUFF R. SCHOENECKER C.M. *The Art of Helping IV: Student Book.* Amherst, Mass.: **Human Resource Development Press**, 1980.
- CARKHUFF R. PIERCE R. FRIEL T., WILLIS D. *Getajob.* Amherst, Mass.: **Human Resource Development Press**, 1975.
- CARKHUFF R. TRUAX C.B. *Training in Counseling and Psychotherapy: An Evaluation of an Intergrated Didactic and Experimental approach.* **Journal of Consulting Psychology**, 1965, 29, 333-336.
- CARKHUFF R. TRUAX C.B. *Lay Mental Health Counseling: The Effectiviness of Lay Group Counseling.* **Journal of Consulting Psychology**, 1965, 29, 425-431.
- CARKHUFF R. TRUAX C.B. *Toward Explaining Success and Failure in Interpersonal Learning Experiences.* **Personnel and Guidance Journal**, 1966,44, 723-28.
- CARKHUFF R. TRUAX C.B. *The Client-Centered Process as Viewed by other Therapists. The Therapeutic Relationship and its Impact: A study of Psychotherapy with Schizophrenics.* Madison:University of Wiscosin Press, 1967.
- CAROLINE MOOREHEAD, *Essex nightline answers student's call for help"*, **Times Educational Supplement**, 2912, 6, March, 12, 1971.
- CASH H.W., VELEMA C.K. *Conceptual Versus Competency approach in Human Relations Training Programs.* **The Personnel and Guidance Journal**, Oct, 1979, p.90-96.
- CATANZARO,R.J., *WATS Line therapy with alcoholics en G. MASTRANGELO (ED. Collected Papers, International Institute on alcoholism, Milan, Italy, 1968.*
- CHAD VARAH, *"How "the samaritans" combat suicide"*, **Mental Health**, 21, october, 1962, p. 132-134.

- CHAMPNEES, B.G., A.A.L. REID, **The Efficiency of Information Transmission: A preliminary comparison between face-to-face meetings and the telephone**, Communications Studies Group Paper Number, p/70240/ CH, 1970.
- CHAMPNESS, B.G., M.F. DAVIS, **The Maier pilot experiment**, Communications Studies Group Paper Number, E/71030/ CH, 1971.
- CHAMPNEESS, B.G., **The assessment of user reactions to Confravision: II. Analysis and conclusions**, Communications Studies Group Paper Number, E/73250/ CH, 1973.
- CHAPANIS, A., R.B. OCHSMAN, R.N. PARRISH, G.D. WEKS, "Studies in interactive communication: I. The effects of four communication modes on the behavior of teams during cooperative problem solving", **Human Factors**, 1972, 14, p. 487-509.
- CHAPANIS, A., C.M. OVERBEY, "Studies in interactive communication: III. The effects of four communication modes on the behavior of teams during cooperative problem solving", **Perceptual Motor Skills, Monograph Supplement**, 2-V38, 1974, 38, p. 343-374.
- CHARLES A. SAVITSKY, **Life Lines, à Medium at the service of man**, Multimedia International, Attleboro, Massachusetts, 1974.
- COLOMBOTOS, J., "Personal versus Telephone interviews Effect on responses", **Public Health Reports**, 84, 1969, p. 773-782.
- COOGLER, D., **Structure Mediation in Divorce Settlement A. Handbook for Marital Mediators**, D.C. Heath, Massachusetts, 1978. "Phone is Lifeline to Homebound aged", **New York Times**, Tuesday October, 23, 1973.
- DALE C. GARREL, "A hotline Telephone Service for Young people in crisis", **Children**, September, October, 1969 p. 177-180.
- DAVID HALLOWITZ, ALBERT LUTER, "The Pre-Intake Phase: the Beginning of the Intake Process" **Mental Hygiene**, 43, January 1959, p. 53-63.

- DAVID LESTER, "The Unique qualities of Telephone Therapy". *Psychotherapy*, 11, Fall 1974, p. 8-15.
- DAVID LESTER, "Recent trends in telephone counseling". *Crisis Intervention*, 5,2, 1974, p. 8-15. DAVIES, M.F. **Communication effectiveness as a function of mode.** Unpublished M.A. Thesis, University of Waterloo 1971.
- DAVIES, M.F., **Cooperative problem solving: An exploratory study**, Communications Studies Group Paper Number, E/71159/DV, 1971.
- DAVIES, M.F., **Cooperative problem solving: A follow-up study**, Communications Studies Group Paper Number, E/71252/DV, 1971.
- DELANEY, D.J., R.A. HEIMANN, "Effectiveness of sensitivity training on the perception of non-verbal communication", *Journal of Counseling Psychology*, 13, 1966, p. 436-40.
- DELWORTH, V., E.H. RUDOW, J. TAUB, **Crisis center hotline: A guidebook to beginning and operating**, Charles C. Thomas, Springfield, Illinois, 1972.
- DEMUTH, J. "Community in venereal disease education; Wisconsin's educational telephone Network", *The Journal of School Health*, 43, 1973, p.393-396.
- EDWIN S. SHNEIDMAN, NORMAN L. FARBEROW Eds, **The Cry for Help**, McGraw Hill, New York, 1961.
- EDWIN S. SHNEIDMAN, NORMAN L. FARBEROW Eds, "The Angeles Suicide Prevention Center: A Demonstration of Public Health, 55, 1 January 1965, p. 21-26.
- EGAN G. **The Skilled Helper**. M Monterrey: Brooks Cole, Co., 1975.
- EGAN G.: **The skilled Helper: Model, Skills, and Methods for affective Helping**. and Monterrey, Ca: Brooks Cole, 1982.
- EGAN G., COWAN M.A. **People in Systems: A Model for Development in the Human Service Professions and Education**. M Monterrey: Brooks Cole, Co., 1979.
- EYSENCK, H.J. **The effects of psychotherapy: An Evaluation**. *Journal of Consulting Psychology*, 1956, 16, 319-324.

- FELLNER, C.H., "Suicide: A neglected medical problem" *American Practitioner*, 12, 1961, p.283-285.
- FOX, R., "The recent decline of suicide in Britain: The role of the samaritan suicide prevention movement", dans E.S. SCHNEĪMAN (Ed) *Suicidology, Contemporary Developments*, Grune Stratton, New York, 1976.
- FRIEL T.W. KRATOCHVIL D., CARKHUFF R.R. The Effects of Manipulation of Client Depth of Self-Exploration upon Helpers of Different Training and Experience. *Journal of Clinical Psychology*, 1968, 24, 247-249.
- GAIL BLEACH, WILLIAM L. CLAIBORN, "Initial Evaluation of Hot-Line Telephone Crisis Centers", *Community Mental Health Journal*, 10, 4, 1974, p. 387-393.
- GAZDA G. M. *Human Relations Development: A Manual for Educators*. Boston: Allyn and Bacon, 1973.
- GARTNER A. RIESSMAN F. *Self-Help in the Human services*. San Francisco: Jossey-Bass, 1977.
- GOLDFRIEL M.R., GORLFRIELD A.P. Cognitive Change Methods. En F.H. Kanfer, A.P. Golseein (Eds.) *Helping People Change*. New York: Pergamon Press, 1975.
- GRIGLAK, W.A. *The person in crisis*. Souther Colorado State College, May 1969.
- GRUVER, G., "College students as therapeutic agents" *Psychological Bulletin*, 76, 1971, p. 111-127. "Emergency Telephone Services", en *Volunteers in Community*, 1970, ED. 57326.
- HANS CHRISTIAN SCHRADER "Telephonic Emergency Services International Bibliography 1973-1983 Rev. Spécial d'IFOTES (International Federation of Telephonic Emergency Services) Numero spécial. Berlin, 1985.
- HEFELE T.J. HURST M.W., Interpersonal Skill Measurement: Precision Validity, and Utility. *Counseling Psychologist*, 1972, 3, 62-70
- HELEN LAMAR, "The Intake Process in a Growing Community" *Social Casework*, 34, 4, p. 167-173. 1953.
- HERBERT WALTZER, LEON D. HANKOFF, "One Year's

- experience with a suicide Prevention Telephone Service", *Community Mental Health Journal*, 1, 4, Winter, 1965, p. 309-315.
- HERSCH, P.D., J.A. KULIK, K.E. SCHEIBE, "Personal Characteristics of college volunteers in mental hospitals" *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 33, 1969, p. 30-35.
- HIRSCH, S., "A critique of volunteer-staffed suicide prevention centres", *Canadian Journal of Psychiatry*, 26 6, 1981, p. 406-410.
- IVEY A. *Counseling Psychology: The Psychoeducator Model and the Future. The Counseling Psychologist*, 1976, 6, 3, 72-75.
- IVEY A.A. *Person-Environment view of Counseling and Psychotherapy: Implications for social Policy. Cross Cultural Counseling and psychotherapy*, Pergamon, 1980.
- IVEY A., AUTHIER J. *Microcounseling: innovations in Interviewing, Counseling, Psychotherapy and Psychoeducation. (2nd. Edition)*, Springfield, Illinois: Thomas, 1978.
- IVEY A., SIMECK-DOWING L. *Counseling and Psychotherapy*. Englewood: Prentice-Hall, 1980.
- IVEY A. *Microcounseling: Innovations in Interviewing Training*. Springfield: Thomas, 1971.
- IVEY A. *The Clinician as Teacher of Interpersonal Skills: Let's give away what we've got. The Clinical Psychologist*, 1974, 27, 6-9.
- JACK T. TAPP, DEBORAH SPANIER, "Personal Characteristics of volunteer phone counselors", *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 41, 2, 1973, p. 245 - 250.
- JAMES. E. CAROTHERS, LORENE J. INSLEE, "Level of Empathic Understanding offered by volunteer Telephone Services". *Journal of Counseling Psychology*, 21, 4, 1974, p. 274-276.
- JAMES T. HURLEY, RICKEY L. GEORGE, "Telephone Counseling charlatan or helper" *College Student*

- Journal**, 8, 3, 1974, p. 36-41.
- JANOFSKY, A.I., "Affective self-disclosure in telephone versus face-to-face interviews", **Journal of Humanistic Psychology**, 1970, 10, p.93-103.
- JOHN E.BEEBE III, "Allowing the patient to call Home: A therapy of Acute Schizophrenia", **Psychotherapy**, 5, Winter, 1968, p. 18-20.
- JOHN CHILES, "A practical therapeutic USE of the telephone", **American Journal of Psychiatry**, September, 1974, 131,9, p.1030 ss.
- JOSIAH DILLEY, JAMES L.LEE, ELEANOR LYNN VERRIL, "Is empathy ear-to-ear or face-to-face?", **Personnel and Guidance Journal**, 50, 3 November, 1971, p. 188-191.
- KAGAN N. KRATHWOWL D.R. et Al. **Studies in Human Interaction** Interpersonal Process Recall Stimulated by Videotape. E.P.S., Michigan State University, East Lansing, 1967.
- KEGELES, S.S., C.F. FINK, J.P. KIRSCHT, "Interviewing a national sample by long-distance telephone", **Public opinion Quarterly**, 33, 1969, p. 413-420.
- KLEMMER, E.T., L.P. STOCKER, **Picturephone versus Speakerphone for conversation between strangers**, Unpublished Bell Northern Laboratories Report, 1971.
- KNAPP, J.I., J.D. HOLZERG "Characteristics of college students volunteering for service to mental patients", **Journal of Consulting and Clinical Psychology**, 28, 1964, p. 82-85.
- KOLUCH, J., "Helping telephone in Olomouc from 1975 a 1979", **Cesk Psychiatric**, 77, 2, 1981, p. 95-99.
- KREBS, D.L., "Altruisme-An examination of the concept and a review of the literature", **Psychological Bulletin**, 73, 1970, p. 258-302.
- LAMB, C.W. "Telephone Therapy: some common errors and fallacies", **Voices**, 5,4, 1970, p.42-46.
- LAPLANTE, D. **Communication, friendlines, trust and the Prisoner's Dilema**, Unpublished M.A. thesis, University of Windsir, 1971.
- LEON J. SAUL, "A note on the Telephone as a Technical Aid", **Psychoanalytic Quarterly**, 20, 1951, p. 287-290.

- LEONA E. SCHREIBER, "The HELP Line Parents-A Demonstration Project", *Child Welfare*, 50, 3, March, 1971, p.164-167.
- LESTER,D., G.M. BROCKOPP, (Eds) *Crisis intervention and Counseling by telephone*, C. THOMAS, Springfield, Illinois, 1973
- LEWY,R., A.BROWN, "An analysis of calls to a drug crisis Intervention Service", *Journal of Psychodelic Drugs*, 6, 1974, p.143-152.
- LOEFFLER,D. "Counseling and Psychology of Communication Personnel and Guidance Journal,48, 1970, p.629-636.
- MACKINNON,R.A., R. MICHELS, "The role of the Telephone: the psychiatric interview", *Psychiatry*, 33, 1970, p.82-93.
- MARGARET E. ADAMS, "First Aid to Parents of Retarded Children", *Social Casework*, 48, 1967, p. 148-153.
- MARK J.BRADLEY, *The Higher Education Location Program (HELP) Wisconsin's Answer to a Multi-Campus System's Information crisis*, Exposé présentée à "Upper Midwest Conference on Institutional Research, Macalester College, St. Paul Minnesota, 1973. ED. 94673.
- MARVIN N. KAPHAN, ROBERT E. LITMAN, "Telephone Appraisal of 100 suicidal Emergencies", *American Journal of Psychotherapy*, 16, 1962, p. 591-599.
- McGEE,R.K., J.C.PENNINGTON,T.HEGERT, *Criteria for selecting and evaluating non-professional crisis workers in a suicide prevention center*, University of Florida, 1967.
- MEHRABIAN,A., "Communication without words", *Psychology Today*, 2,4, 1968, p. 52-56.
- MICHAEL JAMES DILLON, *Helper Effectiveness on Hotline Telephone, Helper Personality and offered therapeutic Conditions*, University of Florida, 1971.
- MICHAEL B. SCHMITZ, DOUGLAS J. MICKELSON, "Hotline drug counseling and Rogeriam methods" *Personnel and Guidance Journal*, 50, 5, 1972, p. 357-362.

- MILGRAM,S., "Some conditions of obedience to authority", *Human relations*, 1965,18,p.57-75.
- MORLEY,E.I., G.M.STEPHENSON, "Interpersonal and interparty exchange: A Laboratory simulation of an industrial negotiation at the plant level", *British Journal of psychology*, 1969, 60, p. 543-545.
- MORLEY,I.E., G.M. STEPHENSON, Formality in experimental negotiations: A validation study, *British Journal of psychology*, 1970, 61, p. 383.
- NATHAN,P., S. SMITH, A. ROSSI, "Experimental Analysis of a brief psychotherapeutic encounter", *American Journal of Orthopsychiatry*, 38, 1968, p. 482-492.
- NICHOLS,J.G., "The Camberwell Samaritans", *Mental Health*, 21 october 1962, p. 136-137.
- NORMAN TABACHNICK, DAVID J. KLUGMAN, " No name A Study of Anonymous Suicidal Telephone Calls" *Psychiatry*, 28, 1965, p. 79-87.
- OCHSMAN,R.B.,A.CHAPANIS, "The effects of ten communication modes on the behavior of teams during cooperative problem solving", *International Journal of Man-Machine, Studies*, 1974,6,p.579-619.
- OWENS,H.E.,"Hypnosis by Phone", *American Journal of Clinical Hypnosis*, 13, 1970, p. 57.
- PARTEN,M., *Surveys, Polls and Samples:Practical Procedures*, Harper, New York, 1950, p. 87.
- PAUL WIDEN "The Telephone Intake Interview in a Child Guidance clinic", *Social Casework*, 38 November, 1957, p.485-489.
- REID,A.A.L., *Electronic person-person communications*, Communications Studies Group Paper Number, P/70244/RD,1970.
- RESNIK,H.L.P. "A community antisuicide organization", in H.L.P:RESNIK (Ed)) *Suicidal behaviors*, Little, Brown, Boston, 1968.
- RESNIKOFF A. Critique of the Human Resource Development Model from the Viewpoint of Rigor. *The Counseling Psychologist*, 1972, Vol.III, n.3. 46-55.
- RICHARD ROBERTIELLO, "Telephone Sessions" *The*

- psychoanalytic Review, 59, 4, 1972, p. 633-634.
- RITA DUKETTE, "Some Casework Implications in Adoptive Home Intake Procedures", *Child Welfare*, 33, 1, 1954, p.8-9, 15-16.
- ROBERT E. LITMAN, EDWIN S SHNEIDMAN, N.L. FARBEROW, "A Suicide Prevention Center", *American Journal of Psychiatry*, 117, 1961, p. 1094.
- ROBERT J. SIMON, JOSEPH L. FLEISS, BERNICE FISHER, BARRY J. GURLAND, "Two methods of psychiatric Interviewing: Telephone and Face-to-face", *The Journal of Psychology*, 88, 1974, p. 141-146.
- ROGERS C. Client-Centered THERAPY. E.S. Aneti (Ed.) *American Handbook of Psychiatry*, Vol.III, New York, Basis Books, 1966.
- ROGERS C. The Attitude and the Orientation of the Counselor in Client-centered Therapy. *Journal of Counseling Psychology*, 1951, 13, 84.
- ROGERS C. *Counseling and Psychotherapy*. Boston: Houghton Mifflin, 1942.
- ROGERS C. Significant Aspects of Client-centered Therapy. *American Psychologist*, 1946, 1, 421.
- ROGERS C. Current Formulation of Client-Centered Therapy. *Social Service Review*, 1950, 24, 449.
- ROGERS C. The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change. *Journal of Counseling Psychology*. 1957, 21, 95-103.
- ROGERS C. The Interpersonal Relationship: The Care of Guidance, *Harvard Educational Review*, 32,4, 418, 1962.
- ROGERS C. The Processed Equation of Psychotherapy. *American Journal of Psychotherapy*, 1977, 15, (1), 32.
- ROGERS C. *A Way of Being*. Boston: Houghton Co., 1980.
- ROGERS C. GENDLIN E.T., KIESTER D.J. TRUAX C.B. *The Therapeutic Relationship and its Impact: A Study of Psychotherapy with Schizophrenics*. Madison: University of Wisconsin Press, 1967.
- ROSENBLUM, L., *Telephone Therapy*, Conférence donnée à l'American Psychological Association, San Francisco

September, 1968.

- SCLARE, B.A., C.M. HAMILTON, "Attempted suicide in Glasgow *British Journal of Psychiatry*, 109, 1963, p. 609-615.
- SELLTIZ, C., M. JAHODA, M. DEUTSCH, S. COOK, *Research Methods in Social Relations*, Holt, Rinehart and Winston, New York, 1961, p. 239.
- SHAPHIRO, J.G., "Agreement between channels of communication in interviews", *Journal of Consulting Psychology*, 30, 1966, p. 535-538.
- SHORT, J.A., *Conflicts of opinion and medium of communication*, Communications Studies Group Paper Number, E/72001/SH, 1972.
- SHORT, J.A., *Medium of communication and consensus*. Communications Studies Group Paper Number, E/72210/SH, 1972.
- SHORT, J.A., *Medium of communication, opinion change and solution of a problem of priorities*, Communications Studies Group Paper Number, E/72245/SH, 1972.
- SHORT, J.A., *The effects of medium of communication on persuasion, bargaining and perceptions of the other*, Communications Studies Group Paper Number, E/73100/SH, 1973.
- SHORT, J.A. *Bargaining and negotiation-an exploratory Study*. Communications Studies Group Paper Number, E/71065/SH, 1971.
- SHORT, J.A. *Cooperation and competition in an experimental bargaining game conducted over two media*, Communications Studies Group Paper Number, E/71160/SH, 1971.
- SMITH, J., "A hot line for teenage hangups" *Denver Post*, July 28, 1968.
- SOBEY, F., *The non-professional revolution in mental health*, Columbia University Press, New York, 1970.
- SPIVACK, G., SHURE, M.B. *Social Adjustment of Young Children: A Cognitive Approach to Solving Real-life Problems*. San Francisco: Jossey Bass, 1974.

- SPRINTHALL,N.A. Human Resource Training: A Response. *Counseling Psychologist*, 1972,3, 56-71.
- STAPLEY,B. The second report of the Remote Meeting Table questionnaire, Communications Studies Group Paper Number, P/73045/ ST, 1973.
- THOMAS,H., E. WILLIAMS, The University of Quebec audio conferencing system: An analysis of users' attitudes Communications Studies Group Paper Number, P/75190/TH 1975.
- TOROP,P., J.TOROP, "Hotlines and Youth culture values", *American Journal of Psychiatry*, 129, 1972, p. 106-109.
- TRUAX,C.B., J.L. LISTER, "Effectiveness of counselors and counselor aids", *Journal of Counseling Psychology*, 17, 1970, p. 331-334.
- TRUAX C.B., CARKHUFF R.R. *Toward Effective Counseling and Pschotherapy*. Chicago Aldine Pub. Co., 1967.
- TRUAX C.B., CARKHUFF R.R. Concreteness: A Neglected variable in Research in Psychotherapy. *Journal of Clinical Psychology*, 1964, 11, 67-71.
- TRUAX C.B., CARKHUFF R.R. The Experimental Manipulation of Therapeutic Conditions. *Journal of Counseling Psychology*, 1965, 29, 119-124.
- TRUAX C.B., CARKHUFF R.R. KODMAN F. Personality Change in Hospitalized Mental Patiens during Group Therapy as a Function of the Use of Alternate Sessions and Vicarious Therapy Pretraining. *Journal of Clinical Psychology*, 1965, 21, 225-228.
- VERINIS,J.S., Therapeutic effectiveness of intrained volunteers with chronic patiens, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 34, 1970, p.152-155.
- WARREN B. MILLER, "The Telephone in Outpatient Psychotherapy" *American Journal of Psychoterapy*, 27, 1973, p. 15-26.
- WATSON D., THARP R. *Self-directed Behavior* (2nd.Ed.) Monterrey:Brooks Cole, 1977.
- WEEKS G.D., A.CHAPANIS, "Cooperative versus conflictive problem solving in three telecommunication modcs", *Perceptual and Motor Skills*, 1974.

- WEINER, W.I., "The effectiveness of a suicide prevention program", *Mental Hygiene*, 53, 3, 1969, p. 357-361.
- WICHMAN, H. "Effects of isolation and communication on cooperation in a two-person game", *Journal of Personal Social Psychology*, 1970, 16, p.114-120.
- WILLIAMS R.L., LONG J.D. *Toward a Self-managed Life Style*. Boston: Houghton Mifflin, 1975.
- WILLIAMS, E., *Factors influencing the effect of medium upon preferences for media, conversations and persons*, Communications Studies Group Paper Number, E/72227/WL, 1972.
- WILLIAMS, E., "Medium or message: communication medium as a determinant of interpersonal evaluation", *Socio-metry*, 1975, 38, p.119-130.
- WILLIAMS, E. *Coalition formation in three-person groups communicating via telecommunications media*, Communications Studies Group Paper Number, E/73037/WL, 1973.
- WILLIAMS, E. "Coalition formation over telecommunications media", *European Journal of Social Psychology*, 1975.
- WILLIAMS, E., S. HOLLOWAY, *The evaluation of teleconferencing. Report of a questionnaire study of user's attitudes to the Bell Canada Conference Television System*, Communications Studies Group Paper Number, P/74247/ WL, 1974.
- WILLIAM E. SEMELZER, STEPHEN HECHT, "Tot-Line: A Telephone Crisis/Educational Service for Parents of Tost or Teens", *American Journal of Orthopsychiatry*, 45, 2, 1975, p. 308-309.
- WILLIAN HOFFER, "What's Being Done About Campus suicide" *College Management*, april 1972, p.8-11.
- WILLIAMS, T. "Telephone Therapy: the faceless therapist" *Crisis Intervention*, 3, 1971, p. 39-42.
- WOODSIDE, C.M., J.K. CAVERS, I.K. BUCK, *Evaluation of a video addition to the telephone for engineering conversations*, Unpublished Bell Northern Laboratories Report, 1971.
- WOLFF, T., "Undergraduates as campus mental health workers,

- Personnel and Guidance Journal, 48, 1969, p. 294-304.
- YOUNG,I. Telecommunicated interviews: An exploratory study, Communications Studies Group Paper Number, E/74165/YN, 1974.
- YOUNG,I. Undertanding the other person in mediated interactions, Communications Studies Group Paper Number, E/74266/YN, 1974.

## BIBLIOGRAPHIE EN FRANÇAIS

- AUGER.L. Communication et épanouissement personnel. La relation d'aide. Ed. du C.I.M. Ottawa, 1972.
- AXLINE V. Dibs, Flammarion, Paris, 1970.
- BANDLER et GRINDER J. Les secrets de la Communication Ed. Reuille, Geneve, 1982.
- BATESON.G. Vers une écologie de l'esprit, 2 tomes. Ed. du Seuil, Paris. 1977 et 1978.
- BAZIN R. Développement personnel et entraînement mental, Ed.E.S.F., Paris, 1979.
- BAYART Van HILLE CH.et DESLANDES-DOLLEZ D. Le téléphone efficace. Entreprise Moderne d'Édition, 1985.
- BENJAMIN A.La pratique de la relation d'aide et de communication. E.S.F., Paris, 1978.
- BENOIT J.C.Le face à face en psychothérapie. Ed.E.S.F., Paris, 1979
- BERNE.E. Des jeux et des hommes Ed. Stock, Paris, 1980.
- BIZOUARD C.Telephoner accueillir. Chronique Sociale, Lyon, 1982.
- CAYROL A.,DE SAINT PAUL J.: Derrière la magie, Interéditions, Paris, 1984.
- CAYROL A. BARRERE P.: La programmation neurolinguistique Ed. E.S.F., Paris, 1986.
- CARKHUFF R.Petit guide pour l'aide à l'usage des professionnels fonctionnels Copyright C.F.I.P., 1977.
- CARKHUFF.R.L'art de résoudre un problème. Ed.Saint-Yves, Quebec, 1978.

- COLE.J. **La relation d'aide.** Montréal, L'Étincelle, 1979.
- CURRAN.C. **L'entretien non directif. Principes et pratique du counseling.** Ed. Universitaires, Paris, 1967.
- DE MONTETY I. **L'accueil au Téléphone.** Ed.de l'Entreprise, Paris, 1980.
- DURAND J. **Les formes de la communication** Ed. Dunod, Paris, 1981.
- FUSTIER. **La résolution des problèmes: méthodologie de l'action.** Libr. Techniques, Paris, 1980.
- GORDON TH. **Parents Efficaces.** Pierre Belfond, Paris, 1976.
- GRIVOIS.H. **La psychiatrie des urgences.** Ed.Laffont, Paris, 1978.
- HABER.L. **Nursing en psychiatrie.** HRW, Montréal, 1979.
- HAERIGER J.**Appels à l'Inconnu.** Privat,Toulouse, 1980.
- HALLE.T. **Le langage silencieux.** Ed. Seuil,Paris, 1984.
- HALL. E.T. **La dimension cachée.** Ed. Seul, Paris, 1966.
- HARRIS TH. **D'accord avec soi et les autres.** Ed. Epi,1973.
- HEINZ HENSELER. **Crises narcissiques/ sur la psychodynamique du suicide,** Collect. Rororo Studium, Rowohlt, Hamburg, 1974.
- HONORÉ B. **Pour une pratique de la formation.** Ed. Payot, Paris 1980.
- HOSTIE,R. **Session de sensibilisation aux relations humaines.** Guide pratique. Ed. Epi, Paris, 1974.
- JAMES ET JONGEWARD **Naître gagnant, l'analyse transactionnelle dans la vie quotidienne.** Inter-Edit, Paris, 1978.
- JOURARD S.M. **La Transparence de Soi.** Les Editions Saint-Yves Inc, Quebec, 1985.
- KAEPPELIN PH. **L'écoute.** Ed. E.S.F., Paris, 1987.
- LAPLANCHE.J. et PONTALIS J.B. **Vocabulaire de la psychanalyse.** Ed. Presses universitaires de France, 1978.
- LAZURE H. **Vivre la relation d'aide.** Décarie,editeur Inc. Mont-Royal, Quebec. 1987.
- LECLERC. R.L'Association des Thé téléphones d'Urgence, Bulletin, IFOTES, 3, 1973.
- LEHNISCH,E. LEHNISCH J.P. **L'aide au Téléphone Une**

- nouvelle réponse sociale.** Edit. E.S.F., Paris, 1986.
- LEHNISCH J.P. **La vente par téléphone.** Collection Que saisje? Ed. P.U.F., 1985.
- LENET M. **Le volontariat.** La documentation française, Paris, 1985.
- LESNE.M. **Travail pédagogique et formation d'adultes.** P.U.F., Paris, 1977.
- LEWI K. **Les suicides** Ed. Boechler, Paris, 1975.
- LORENZ K. **Les huit péchés capitaux de l'humanité civilisé.** Piper, München, 1973.
- MALAN D.H. **La psychothérapie brève.** Co. Science de l'homme, Payot, Paris, 1975.
- MARCE.E. et PICARD D. **L'école de Palo Alto.** Ed. Rctz, Paris, 1984.
- MARCOU. L. **S'occuper des autres. Comment et pourquoi être bénévole aujourd'hui.** Ed. Fayard, Paris, 1976
- MENTHON S. **Mieux utiliser le téléphone.** Editions d'Organisation, Paris, 1979.
- MENTHON S. et AUTANT J.P. **La B.D. du téléphone.** Editions d'Organisation, Paris, 1988.
- MENTHON S. **L'entretien téléphonique.** Ed. D'organisation Paris, 1985.
- METAYER G. **La société malade de ses communications.** Ed. Dunod, 1984.
- MILLER.G. **Langage et communication.** Ed. PUF, Paris, 1956.
- MOUSSARD G. **Savoir accueillir.** Ed. Le Centurion, Paris, 1980.
- MUCCHIELLI R. **L'entretien de face à face dans la relation d'aide.** Ed. E.S.F., Paris, 1986.
- MULLER E. **Le dialogue au service de l'amour. Etude de l'activité d'un poste de SOS-AMITIE et de l'éthique de ce service de secours moral et psychologique par téléphone.** Mémoire. Fac. de théologie protestante, Strasbourg, 1970.
- MYERS G.E. et MYERS M.T. **Les bases de la communication interpersonnelle.** Mcgraw-Hill, Editeurs, Quebec, 1984.
- NACHT S. **Présence du psychanalyste.** P.U.F., Paris, 1963.
- NAHOUM CH. **L'entretien psychologique.** P.U.F., Paris, 1967.

- NUMA TETAZ. **Le suicide**, Ed. Labor et Fides, Genève, 1971.
- ORAISON.M. **Etre avec... la relation à autrui**. Ed. Centurion, Sciences humaines, Paris, 1967.
- ORLANDO,I. **La relation dynamique infirmière-client**. H.R.W., Montréal, 1979.
- PAGES,M. **La vie affective des groupes**. Esquisse d'une théorie de la relation humaine. Ed.Dunod, Paris, 1970.
- PETIT,M. **La gestalt: théorie de l'ici et maintenant**. Retz., Paris, 1980.
- PINAUD CH. **Entre nous, les téléphones**. INSEP Editions, Paris, 1985.
- PICARD.D. **Du code au désir**. Ed.Dunod, Paris, 1983.
- PICHOT,P. **Nouvelles tendances en thérapie**. Masson, Paris, 1983.
- ROGERS C. **Le développement de la personne** Ed.Dunod, Paris, 1967.
- ROGERS C. **Psychothérapie et relations humaines**,2.vol. Ed. Nauwelaerts, Paris, 1965.
- ROMAU M. **Le téléphone marketing**. Ed. Dunod entreprise, Paris, 1984.
- ROUSTANG F.**Influence**. Ed. Minuit, Paris, 1990.
- SCHORDERET L. **La technique de l'entretien**. Ed.Chotard, Paris, 1971.
- SIFNEOS. **Psychothérapie brève et crise émotionnelle**. Ed. Mardaga, Psychologie et sciences humaines,Paris, 1977.
- SOS-AMITIE- FRANCE. revues, 1980-86.
- TOURAINÉ A.**La voix et le regard** Ed. Seuil,Paris,1978.
- TRAVELBEE,J. **Relation d'aide en nursing psychiatrique**. Renouveau pédagogique, Montréal, 1978.
- VASSE D. **Le poids du réel, la souffrance**. Ed.Seuil, Paris, 1983.
- WATZLAWICK.P. **La réalité de la réalité**, Ed.Seuil,Paris,1978.
- WATZLAWICK.P. **Le langage du changement**.Ed.Seuil, Paris, 1980.
- WATZLAWICK.P.J.HEMILCK BEADIN, JACKSON D.D. **Une logique de la communication**. Ed.Seuil, Paris, 1972.
- WATZLAWICK P.,WEAKLAND J.,FISH R. **Changements, paradoxes et psychothérapie**. Ed.Seuil, Paris, 1975.

WATZLAWICK P.,WEAKLAND J. Sur l'intéraction.  
Ed.Seuil,Paris, 1981.

WILSON,et KNEISL. Soins infirmiers psychiatriques. :  
Ed.Renouveau pédagogique, Montréal,1982.

## BIBLIOGRAPHIE EN ESPAGNOL

ALEMANY,C. Evaluación del entrenamiento en destrezas  
interpersonales del modelo de Carkhuff. Tesis doct.  
Univ.Complutense, Madrid, 1984.

BANDLER,R. GRINDER,J. Y SATIR,V. Cómo superarse a  
través de la familia. Diana, México, 1983.

BECVAR,R.J.Métodos para la comunicación efectiva: guía  
para la creación de relaciones interpersonales. Limusa,  
México, 1978.

BLOOM,B. Taxonomía de los objetivos de la educación.  
Marfil, Aloy, 1971.

BUBER M. Qué es el hombre? Fondo de cultura económica,  
México, 1949.

BUBER M. Yo y tú. Nueva visión, Buenos Aires, 1969.

DANILOFF,R. Aliviando las tensiones de la vida soviética,  
Psychology Today/Español, 1986, 4, 40-45.

EGAN,G. El laboratorio de relaciones interpersonales.  
Paidós, Buenos Aires, 1976.

ELLIS,A.,GRIEGER,G. Manual de terapia racional emotiva.  
Desclée de Brouwer, Bilbao, 1981.

ESCUADERO,T. Cómo formular objetivos operativos. Cincel,  
Madrid, 1980.

FAST. J. Hablando entre líneas. Ed. Kairos, Barcelona, 1981.

FISCH,R.; WEAKLAND,J.H.;y SEGAL,L. La táctica del  
cambio, como abreviar la terapia. Herder, Barcelona,  
1984.

FRANKL V. Ante el vacío existencial. Herder,Barcelona, 1983.

FROMM,E. El miedo a la libertad. Paidos, Buenos Aires, 1981.

GALLEGO D. Incomunicacion y conflicto social. Asetes,  
Madrid, 1986.

- GORDON TH. P.E.T. Diana, Mexico, 1978.
- GUIJOSA.G. **Incomunicacion y conflicto social**. Asetes, Madrid, 1986.
- JONES, J.E. **Criterios para programar objetivos de forma eficaz. El modelo SPIRO**. La educaciòn hoy, vol, II, 5, Madrid, 1974.
- LAIN ENTRALGO P. **Teoria y realidad del otro**. Alianza, Madrid, 1983.
- LATORRE J.M. "Chad Varah, salvador de centenares de suicidas" **Sociedad/Familia**, 13, nov. 1974, p.46.
- MADRID J. **Hombre en crisis y relaciòn de ayuda**. Edit. Asetes, Madrid, 1986.
- MARROQUIN, M. **La escucha activa**. En **Incomunicaciòn y conflicto social**, Asetes, Madrid, 1984.
- MASLOW A.H. **Motivaciòn y personalidad**. Sagitario, Barcelona, 1975.
- MAY, R. **El dilema existencial del hombre moderno**. Paidos, Buenos Aires, 1973.
- PELECHANO, V. **Personalidad y paràmetros**. Vicens Vives, Barcelona, 1973.
- PATTERSON, C.H. **Teorias del counseling y psicoterapia**. Desclée de Brouwer, Bilbao, 1978.
- PERLS, F. **Gestalt Therapy**, Dell, New York. 1975.
- POLDINGER, W. **La tendencia al suicidio**. Morata. Barcelona, 1969.
- ROJAS, E. **Estudios sobre el suicidio**. Salvat, Barcelona, 1984.
- SATIR V. **Psicoterapia familiar conjunta**. Ed. Prensa Médica Mexicana, 1989.
- SATIR, V. **En contacto íntimo**. Concepto, México, 1981.
- TAUSCH, R. Y TAUSCH, A.M. **Psicología de la educaciòn**. Herder. Barcelona, 1981.
- YALOM, I.D. **Psicoterapia existencial**. Herder, Barcelona, 1984.