

# Apprendre à raccrocher

Lors de la création de la ligne d'écoute de pair-aidance portée par l'association Espairs<sup>1</sup> mise en place lors du premier confinement de mars 2020 en lien avec la crise sanitaire COVID-19, j'ai été sollicité, en tant que pair-aidant<sup>2</sup>, pour venir en soutien aux pairs-aidant-e-s professionnel-le-s de l'association en position d'écoute. Un support extérieur par un pair s'est avéré nécessaire, notamment pour l'animation d'intervisions (en complément des supervisions avec une psychologue déjà existantes) et de la transmission d'outils.

## L'importance de son vécu et de ses expériences

En tant que pair-aidant, ce qui m'anime, c'est de créer du lien, de l'entraide, d'amener les personnes à trouver ce qui les aide – autant personnellement que professionnellement –, de transmettre des outils... Cette entraide entre pairs m'a sauvé en hospitalisation; elle fut quasi absente lors de ma formation d'éducateur spécialisé et m'a cruellement manqué lors de ma formation de médiateur de santé pair. J'ai recherché ensuite des outils pour gérer les situations les plus complexes. Il m'est apparu nécessaire de les appliquer dans le cadre de ma propre expérience afin d'aider informellement mes ami-e-s, mes pairs en détresse, *in real life* ou en ligne.

En tant que pair-aidant-e, comment faire pour poser des limites, se préserver, aider sans s'écrouler? Comment faire pour tenir dans la durée, pour ne pas se sentir (trop) dépassé-e? J'ai appris avec le temps à faire attention à moi, à connaître mes forces et mes limites, à savoir (plus ou moins) dire « non » ou « stop ». J'ai aussi observé ce qui m'aidait – ou pas – lorsque je faisais appel à des lignes d'écoute ou lors de rendez-vous médicaux.

Novice dans l'animation d'intervisions avec ce type de groupes, il m'a semblé important que les personnes pairs-aidant-es *in situ* puissent partager leurs ressources, mais aussi qu'elles apprennent à connaître leurs forces et leurs limites, leurs stratégies ainsi que leurs façons de faire – c'est en tout cas, en me mettant à leur place, ce que j'aurais souhaité. Dans ce cadre, la communication et le soutien mutuel me sont

apparus nécessaires, alors même que les personnes ne se voyaient presque jamais en face à face, travaillant certes dans un local commun, mais chacun-e dans son bureau, au téléphone, avec un masque et l'indispensable distanciation physique.

## Écouter et raccrocher : épreuves et spécificités

Les interventions ont permis aux pairs-aidant-e-s d'échanger autour des sujets et des situations sur lesquels chacun-e était plus à l'aise ou au contraire en difficulté lors des appels. Furent, par exemple, abordés les sujets suivants : la gestion d'une crise suicidaire, les problématiques de bipolarité, d'addictions, de violences conjugales ou tout ce qui a trait à la protection de l'enfance, avec des personnes plus ou moins jeunes. Le moment où l'on raccroche le combiné et met fin à l'appel a pu mettre en difficulté certain-e-s écoutant-e-s. Ce moment précis a en effet été une source de questionnements et n'a pas été simple à gérer. En effet, les pairs-aidant-e-s travaillent avec eux-elles-mêmes et ce qu'ils-elles sont. Le risque est qu'ils-elles puissent se considérer comme de mauvaises personnes et non comme de mauvaises professionnel-le-s, qui bénéficient, théoriquement, d'un cadre qui les sécurise et les protège, en tant que personne.

En tant que pair-aidant-e, écouter peut constituer un exercice difficile, notamment lorsque certaines thématiques sont abordées ou lorsque l'on entend de la souffrance, qui peut faire écho à notre propre expérience ou souffrance. De plus, comment fait-on pour prendre soin de soi lorsque l'on vient de vivre un appel éprouvant<sup>3</sup>?

Le fait d'échanger autour de ce sujet nous a permis, tout d'abord, d'écouter les réponses et les différentes stratégies appliquées par les écoutant-e-s. Cela a participé à créer du lien dans le groupe et a amené les écoutant-e-s à échanger entre eux-elles. Nos échanges nous ont également permis de faire prendre conscience aux écoutant-e-s qu'ils-elles ne sont pas les seules personnes gravitant autour de celle qui est au bout du fil et, surtout, que le fait de mettre fin à un appel ne signifiait pas qu'on lâchait ou que l'on abandonnait la personne.

Ces réflexions ont rappelé l'importance pour les pairs-aidant-e-s en position d'écoute à réussir à passer le relais. Il s'agissait donc pour eux-elles de trouver d'autres ressources humaines, des stratégies, des outils, permettant à la personne de ne pas se retrouver « seule » après un appel et, pour les écoutant-e-s, de se sentir moins « responsables » de la personne qui les appelle. En effet, les écoutant-e-s ne sont pas à l'abri de se trouver dans un état de mal-être similaire à celles qui appellent. Nos échanges nous ont donc aussi permis de rappeler que, dans ce contexte, le cadre d'écoute doit être posé par l'écouter-e lui-elle-même et que ce cadre se crée justement en travaillant *sur* et avec soi-même. Dans ce sens, pour pouvoir écouter et accompagner une personne dans de bonnes conditions, il faut d'abord pouvoir prendre soin de soi. ▶

**1** Espairs est une association de pairs-aidant-e-s professionnel-le-s. Quatre axes y sont développés, soit : l'accueil, les permanences, les ateliers, les actions spécifiques aux côtés des professionnel-le-s et le soutien individuel. [www.espairs.org](http://www.espairs.org)

**2** En tant que pair-aidant professionnel, je travaille actuellement au centre-ressource réhabilitation (CRR) de Lyon (69) et plus particulièrement sur les études et les projets des directives anticipées en psychiatrie (DAiP) et termine l'étude de l'Observatoire du rétablissement (OR), financés par la Fondation de France.

**3** Prendre une vraie pause, dessiner, appeler quelqu'un, regarder une vidéo, écouter de la musique, boire un thé, marcher, se mettre de la crème sur les mains ont été des solutions qui ont pu émerger lors de nos échanges.

