

les carnets de **PARENTEL**



*A l'écoute de
la maltraitance*

N° 1 - MAI 1996

Les Carnets de Parentel -1-

SOMMAIRE

Editorial	
Ecrire	2
<i>A. Servain, présidente de Parentel</i>	
Association	
Présentation de Parentel	4
<i>D. Coan, psychologue</i>	
Ce que Ecouler veut dire	14
<i>V. Mas, psychologue</i>	
Théma	
A chacun son enfance maltraitée	19
<i>D. Coan, psychologue</i>	
De la difficulté de dire... (extraits de la conférence du 12.2.96)	25
<i>M. Gabel, chargée de mission à l'O.D.A.S.</i>	
Parole donnée à ...	
La prévention des mauvais traitements à partir d'un service d'aide psychologique par téléphone	28
<i>Dr. J. E. Tesone médecin directeur de "SOS familles en péril"</i>	
Du côté des livres	31
Annonces	
1 ^{er} Congrès de Brest sur la Parentalité	32
Abonnements	36

Nous remercions vivement :
Les librairies La Procure
Mut' 29

pour leur contribution à la naissance de cette publication.

Ecrire

Voici donc le premier Carnet de Parentel...

Du moins sous cette forme : jusqu'alors le rapport d'activité annuel de Parentel portait déjà le nom, millésimé, de Carnet. Répondant à l'engagement de rendre lisible, « transparent » selon la formule consacrée, son objet à ceux à qui et auprès de qui Parentel existe, il faisait état des chiffres révélateurs de l'activité mais aussi des témoignages et des réflexions liés à l'expérience de l'année écoulée.

Cette réduction à plusieurs mains a fait naître l'envie de ne pas en réserver la lecture à un cercle restreint, mais de le proposer à tout un public potentiellement intéressé par le large thème des relations familiales.

Bienvenue donc au Carnet n° 1 de Parentel.

Les pages des Carnets se veulent ouvertes aux écrits des membres de Parentel mais aussi à leurs invités : professionnels de divers horizons, personnalités intéressées aux questions qui occupent Parentel. Tous ces rédacteurs, nous les souhaitons plein de faconde !

Écouter, donner la parole, la faire circuler, cela ne saurait se faire sans s'exprimer soi-même, en une bénéfique spirale du donner et du recevoir : telle est l'essence du dialogue en général, tel est aussi l'objectif général de Parentel dans son action auprès des parents.

Ecrire...

Ecrire entre dans cette spirale, pour matérialiser le dialogue peut-être, pour qu'il en reste quelque chose auquel puiser.

Il y a un risque à prendre quand on donne à voir à des lecteurs inconnus sa pensée et sa sensibilité. Ce risque ne nous est pas fondamentalement différent de celui de l'Écoute et de l'animation de groupes. C'est le risque de la rencontre avec d'autres pensées, d'autres sensibilités. Seulement dans l'écrit, il s'agit d'une rencontre en plusieurs séquences, pour lesquelles chacun peut prendre son temps de choisir ce qu'il veut dire ou ce qu'il veut lire.

Et pour que le dialogue se poursuive, vous à qui se présente ce Carnet n°1, soyez convaincus que vos réactions seront précieuses, sous forme de critiques ou de participation, pour les Carnets à venir.

*A. SERVAIN
Présidente*

Présentation de Parentel

ORIGINE DU SERVICE

En 1987 des professionnels de différents secteurs de la Protection de l'Enfance dont la Sauvegarde de l'Enfance constatent l'ancienneté et la gravité des troubles des enfants lorsque les services spécialisés interviennent dans les familles signalées.

Ils constatent également la difficulté des parents à faire face à leurs enfants : elle se manifeste par des demandes d'aide, de conseils, y compris par téléphone. Ces professionnels constituent un groupe d'étude et de recherche sur le thème de la prévention des troubles familiaux, et singulièrement de la maltraitance, avec, comme axe central, la mobilisation des parents considérés comme les premiers acteurs de la prévention.

Ce groupe travaille durant deux années pour donner lieu à la naissance d'une Association : Parentel, destinée à gérer un Service d'Aide par Téléphone mis à la disposition des parents du Finistère et dont le fonctionnement est assuré par une équipe de professionnels, spécialistes de l'enfance et de la famille.

En octobre 1989, l'activité du service démarre à raison de quelques heures par semaine.

Des groupes de parole où les parents peuvent confronter leurs expériences et se soutenir mutuellement avec l'aide d'un professionnel, voient également le jour. La Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence du Finistère, le Conseil Général et la Caisse des Dépôts et Consignations assurent l'aide au démarrage, secondés rapidement par la Fondation de France, s'engageant pour trois ans, et certaines collectivités locales.

La première Assemblée Générale de l'Association se déroule en décembre 1990 autour de la Conférence du Docteur Mouchenick, Psychiatre, Chercheur en Sciences Humaines sur les Services d'Aide par Téléphone.

Parallèlement, la création du Service donne lieu à la présentation du projet original qui l'anime dont le texte est paru dans le *Journal Officiel*.

VOCATION

Le soutien moral et psychologique de tous les parents rencontrant quelque difficulté que cela soit dans leur rôle d'éducateur ou de responsable de l'évolution et du bien être de leur enfant constitue l'objectif essentiel de l'Association.

Le service est volontairement « généraliste », c'est à dire que n'importe quel parent peut accéder à une aide professionnelle sans constitution d'un dossier, quelles que soient les difficultés rencontrées et l'âge de l'enfant.

Nous pensons utile de contribuer au soutien et, le cas échéant, à la restauration de la responsabilité parentale dont dépend le développement harmonieux de l'enfant.

Buts et objectifs poursuivis

Au carrefour de la Prévention et du Soins, Parentel œuvre dans le cadre d'un objectif général de Protection de l'Enfance et a comme objectif intermédiaire la prévention des troubles familiaux en ce qu'ils se répercutent, au niveau des enfants, sous forme de souffrance, de difficultés affectives et d'adaptation sociale, etc. L'intervention précoce que permettent l'anonymat et l'utilisation du téléphone aide les parents à faire face aux difficultés qu'ils rencontrent avec leur enfant, sans être submergés par leurs propres émotions et sans attendre que les choses s'aggravent.

Domaines de compétences

L'aide psychologique, dans le cadre d'une relation individuelle (consultation par téléphone) ou de groupe (groupe de parole), représente l'essentiel de notre travail. Cette aide ne néglige pas le conseil ni l'orientation, mais se réfère au caractère particulier de chaque individu confronté à sa responsabilité de parent.

PARENTTEL intervient également dans d'autres registres complémentaires à l'aide psychologique, mais dans un esprit semblable :

- *L'information et la sensibilisation* des parents sur les questions cruciales de la vie de famille et sur les besoins de l'enfant.
- *L'animation de groupes* de réflexion, d'étude et de recherche.
- *La formation des professionnels* à l'accompagnement des parents et/ou des enfants.

LA PROBLEMATIQUE OBSERVEE JUSTIFIANT CE PROJET

La responsabilité éducative des parents est une lourde tâche et les enfants, indépendamment des aides diverses dont eux, bénéficient, s'en trouvent bien mieux lorsque leurs propres parents peuvent être aidés à assumer les responsabilités qui leur incombent et les difficultés inhérentes aux relations parents/enfants.

Certains facteurs rendent cette aide tout à fait cruciale :

- l'isolement des jeunes mères qui ne trouvent plus auprès de leurs propres mères, comme cela se passait avant, un soutien et un conseil dans l'éducation de leur petit enfant ;
- le repli de la cellule familiale sur elle-même rendant plus difficile l'ouverture sur le tissu social proche empêchant la fonction « relais » de l'entourage d'opérer dans la prise en charge des enfants
- la manifestation de difficultés graves chez des enfants de plus en plus jeunes, et de difficultés de plus en plus graves chez les adolescents laissant démunis plus d'un parent.

Ces situations, comme bien d'autres, participent à la détresse sociale et psychosociale de plus d'un enfant du Finistère.

Cohérence du projet avec la vocation de l'organisation

La prévention des troubles familiaux n'est possible que pour autant que l'on respecte l'initiative des parents tout en favorisant le recours précoce, par rapport aux difficultés, à un service d'aide professionnel. Le respect de l'anonymat, l'utilisation du téléphone, et plus généralement les attitudes d'écoute (plutôt que de jugement ou de contrainte) de la part des professionnels de Parentel constituent les principes même qui fondent l'opérationnalité du projet.

Originalité du projet

L'utilisation du téléphone comme outil d'intervention professionnelle dans le recours de l'aide psychologique est de nature récente.

Le caractère « généraliste » du projet permet de donner la parole à la parentalité autant dans ce qu'elle a de plus banal, mais qui peut, si on l'autorise à se dire, bénéficier d'un soutien profitable à l'enfant en terme de prévention, que dans ce qu'elle peut avoir de plus dramatique. Là encore, respect de l'anonymat et immédiateté de la réponse grâce au téléphone permettent l'expression. A cet égard, Parentel peut également intervenir comme un service d'urgence dans certaines situations de violence (maltraitance, tentative de suicide, etc.).

Le fait de privilégier la relation avec le parent est également une originalité dans la mesure où la plupart des services proposent une prise en charge de l'enfant dont on connaît les limites si elle ne s'accompagne pas d'une mobilisation parentale et parce qu'elle intervient souvent alors que les troubles sont déjà anciens. Parentel prend acte du fait, vérifié par la clinique, que, pour une part, les difficultés dont souffre un enfant sont en lien avec la position qu'occupent les parents dans la relation à l'enfant.

Ainsi, non seulement en prenant en compte précocement la difficulté des parents prévient-on sa manifestation sous forme de trouble au niveau de l'enfant, mais aussi, est-il possible de mobiliser des troubles déjà installés en aidant efficacement le parent qui appelle à prendre conscience de ce qui se joue pour lui dans la relation à l'enfant et à réajuster ses manières d'être.

Caractéristiques de la population directement ou indirectement concernée (nombre, âge)

Les caractéristiques des parents concernés par les actions de Parentel sont difficiles à préciser. L'utilisation des critères habituellement retenus pour décrire une population étant dans notre cas déontologiquement impossibles à utiliser sauf à ne plus être en cohérence avec le projet.

Nous pouvons cependant repérer le nombre de parents ayant bénéficié de nos services en 1994 et en 1995 :

- Consultations téléphoniques : plus de 400 entretiens d'une durée moyenne de 3/4 d'heure sont réalisés chaque année ;
- Groupes de parents : une quarantaine de familles profitent d'un suivi permanent ;
- Réunions à thèmes : une quinzaine d'animation touchant entre 400 et 500 pères et mères par an.

Age des enfants, troubles motivant l'appel et problématiques familiales impliquées sont bien repérés (cf. analyse quantitative : rapport d'activité).

Zone d'intervention du projet

Le département a été choisi comme zone d'intervention compte tenu du fait qu'il constitue une unité géographique et administrative aisément repérable qui facilite la définition de l'identité institutionnelle de la structure. La dimension permet à tous les parents de cette unité de pouvoir bénéficier du service tout en garantissant, au niveau des professionnels, une bonne connaissance du contexte socio-économique et du dispositif sanitaire et social pouvant, le cas échéant, servir de relais. Aucune autre action de ce type n'est menée sur le département, ni même sur la région.

Il reste que l'extension du Service aux départements limitrophes, d'où certains parents nous appellent d'ailleurs, n'est pas exclue.

Critères d'évaluation retenus

Dans le cadre d'un projet de prévention, l'évaluation des effets de l'intervention reste difficile. D'autant plus que le respect de l'anonymat des parents bénéficiant du service empêche le repérage précis des caractéristiques des usagers et de leur devenir.

Néanmoins, un certain nombre de paramètres, spécifiques à l'activité nous permettent de repérer la pertinence du travail effectué.

Parmi ceux-ci, nous relevons :

- le nombre d'usagers bénéficiant des actions ;
- l'écart entre le nombre de demandes reçues au répondeur et le nombre de consultations réalisées ;
- la durée et la nature des appels ;
- le sérieux et la gravité des problématiques évoquées ;
- les difficultés des enfants concernés par les appels ;
- la dynamique des entretiens (évolution de la réflexion, participation, mobilisation des émotions, ouverture de perspectives nouvelles, etc.).

Par ailleurs, les institutions spécialisées (Centres Médico-Psychologiques) nous font état de l'augmentation de demandes de traitements pour des enfants par des parents sensibilisés à la suite de consultations téléphoniques avec Parentel.

L'évaluation est une opération continue d'analyse des actions menées effectuée par l'ensemble des professionnels à l'occasion des réunions prévues à cet effet : réunions des écoutants, des animateurs de groupe, de l'équipe pluridisciplinaire.

Les adaptations

L'accessibilité du service est un de nos soucis importants au regard de notre ambition d'intervention précoce : que les parents puissent aisément solliciter les professionnels de Parentel nous a conduit à diversifier nos modes d'intervention : consultations téléphoniques et groupes de paroles, mais également animations de réunions à thèmes dans les Centres Sociaux, les Ecoles, etc... toujours au plus près des difficultés vécues par les enfants au travers de ceux qui s'en occupent et qui en sont responsables à savoir leurs parents.

Evolution

Orientée initialement vers le conseil éducatif (le savoir être et le savoir faire avec son enfant) l'intervention a peu à peu fait une plus large part à l'écoute de la parole des parents à propos de l'enfant. Respecter et favoriser si besoin l'initiative et la responsabilité des parents, les aider, à leur demande, à réfléchir sur leurs propres manières d'être parent au regard des besoins de leur enfant telles sont actuellement les orientations de Parentel qui ne négligent ni le conseil, ni l'orientation.

LA COMMUNICATION AU SEIN DE L' ORGANISATION ET VERS L'EXTERIEUR

La communication interne est organisée de manière à maintenir le dynamisme et la créativité de la structure et à optimiser les compétences des professionnels. En effet, au delà de la nécessité d'informer et d'organiser, les échanges, la réflexion, l'analyse de la pratique et l'évaluation des actions s'effectuent en continu à l'occasion :

- des réunions hebdomadaires des écoutants portant sur les appels traités ;
- des réunions mensuelles de l'ensemble de l'équipe permettant de diffuser à tous les informations et de faire le point sur les actions en cours ou à mener ;
- des réunions du Bureau permettent de prendre les décisions nécessaires au fonctionnement de l'Association ;
- des réunions mensuelles de coordination permettent d'assurer l'adéquation entre orientations et les actions de l'Equipe Technique.

Ponctuellement, la mise en place d'actions particulières (conférences publiques, formations, groupe de parents pluri-partenarial, etc...) donne lieu à la constitution de groupes de travail spécifiques.

En ce qui concerne la communication externe, deux axes sont privilégiés :

⇒ la *lisibilité* quant à la dynamique de Parentel qu'il s'agisse des options, des actions et de leur évaluation. Des rencontres régulières avec l'ensemble des partenaires et des articles dans les publications professionnelles et non-professionnelles satisfont à cette exigence. La publication du rapport d'activité annuel donne lieu à un travail d'approfondissement des différents aspects de la pratique et de leur communication vers l'extérieur ;

⇒ l'*information* en direction des utilisateurs potentiels de telle façon que Parentel soit le plus accessible possible et rende au mieux le service auquel il s'est destiné à rendre : une plaquette d'information, des affichages réguliers, des communiqués dans les journaux locaux (*Télégramme, Ouest-France*), les radios locales et enfin les bulletins municipaux nous permettent de diffuser les numéros d'appel et leur utilité.

CONCEPTION DU PARTENARIAT EN GENERAL

Concrètement, le partenariat financier nous semble devoir reposer sur le principe d'un échange.

Dans le principe, le partenariat financier est utile, sinon nécessaire, à la structure si l'on souhaite, et c'est le cas, que le service, dans la mesure où il a donné la preuve

de son utilité sociale - ce qui nous semble être le cas également - que le service soit rendu et, le mieux possible.

Parentel, aidé par telle institution, doit rendre un service à cette institution en fonction du retour qu'elle attend de son investissement.

En ce qui concerne les fonds publics (cf. liste des financeurs publics), Parentel rend un service qui est souhaité ou dû par la collectivité. Cette demande se décline en diverses actions dont certaines peuvent ne pas être prévues initialement mais dont la collectivité, à travers ses agents (travailleurs sociaux, responsables politiques, etc.) repère l'utilité.

En ce qui concerne les financeurs privés, la question du service que Parentel peut rendre en échange du subventionnement de la structure se pose dans les mêmes termes, à ceci près qu'il peut varier d'un partenaire à un autre, l'essentiel étant que cela donne lieu à négociation.

C'est ce qui s'est produit à chaque occasion qu'il s'agisse de fondations (Fondation de France, Fondation pour l'Enfance, Ligue Française d'Hygiène Mentale, Fondation Ronald Mac Donald et l'Ordre des Anisetiers) ou d'entreprises (MUT'29, Crédit Mutuel de Bretagne).

Dans tous les cas, Parentel a conscience du devoir qu'il a de rendre compte de l'utilisation effectuée des fonds mis à disposition qu'il s'agisse de fonds privés ou publics. La rigueur de la gestion afin d'optimiser l'utilisation des financements s'impose et l'Association se dote d'outils performants pour en assurer la fiabilité : évaluation quantitative et qualitative, compte rendu d'activité, expertise et rapport comptables sont communiqués régulièrement aux partenaires.

RELATIONS AVEC LES POUVOIRS PUBLICS NATIONAUX ET LOCAUX

Compte tenu de la décentralisation et de l'objectif, les liens se sont tissés essentiellement sur le plan local, mais y compris avec les administrations d'état (DASS). Les conventions de partenariat donnent lieu à des rencontres régulières pour solliciter ces conventions et rendre compte de leur utilisation. Le Conseil Général du Finistère figure parmi les interlocuteurs privilégiés de Parentel.

Petit à petit la nature des liens évolue. L'aspect technique domine : quelle est la demande sociale en matière d'aide aux parents ? Quelles sont les réponses nouvelles à construire ?

Parentel est ainsi sollicité très régulièrement pour participer à des réflexions et des actions à l'initiative des collectivités locales, communales et départementales (CCAS, CCPD, Contrat de Ville, Comité Technique de l'Enfance, DASD,...).

Sur le plan local, outre le rôle auprès des parents et de leurs enfants, Parentel est investi d'une fonction de conseil (information, sensibilisation, formation) auprès des opérateurs locaux sur les questions de parentalité et de relation parent/enfant.

Sur le plan national, les liens établis le sont également dans un cadre technique et professionnel.

Ainsi sommes-nous sollicités pour présenter notre travail lors de colloques nationaux (le dernier eu lieu au Sénat, à l'invitation de la Fondation pour l'Enfance sur le thème de la Paternité), et rencontrons-nous les professionnels du Numéro Vert Enfance Maltraitée, sommes-nous en rapport avec l'Observatoire National de l'Action Sociale Décentralisée, etc.

RESSOURCES PROPRES ET MOYENS MIS EN OEUVRE POUR ETRE PLUS AUTONOME

La recherche de fonds propres

La participation de Parentel à l'animation de soirées-débats suppose une participation financière du demandeur couvrant la rémunération du professionnel.

Sur la base des demandes qui nous parviennent (supervisions, sensibilisations, formations) provenant des professionnels impliqués dans des actions privées ou publiques auprès des parents ou des enfants en difficulté, les professionnels de Parentel mènent des actions rémunérées par le commanditaire.

L'activité dite de formation reste cependant minoritaire, n'étant pas le métier initial de Parentel mais est envisagée à chaque fois que l'expérience et la compétence spécifiques des professionnels de Parentel peuvent profiter à d'autres professionnels, dans le cadre des options fondamentales à savoir *la prévention des troubles familiaux et la répercussion négative de ceux-ci sur les enfants*.

Cette activité participe au financement de la structure à hauteur de 10 % du budget à l'heure actuelle, et est en évolution.

Sur le plan de la gestion des fonds, trésorier et trésorier-adjoint sont chargés sous le contrôle de la Présidente, de gérer les fonds c'est à dire d'organiser la réception et la répartition des subventions. La comptabilité de l'Association est soumise une fois l'an à une expertise, par un cabinet comptable.

Principales difficultés rencontrées lors des recherches de subventions

L'accueil réservé à Parentel par les différents interlocuteurs est généralement très bon. Pour autant, et indépendamment des limites inévitables des budgets des institutions sollicitées, la difficulté rencontrée est de deux ordres :

- Si la notion de prévoyance est admise, il est difficile de mobiliser l'adhésion de partenaires à un projet de prévention, dont les effets sont difficiles à évaluer ;

- Par ailleurs, la question se pose de pouvoir dépasser le stade des subventions « pour aide au démarrage » à solliciter année après année pour viser la pérennité d'une institution qui suppose des conventions pluriannuelles avec les financeurs.

De ce point de vue, et malgré le dynamisme des personnes mobilisées dans les orientations et les actions de Parentel, la situation économique de l'Institution reste fragile et les difficultés de trésorerie constantes nous conduisent à adapter l'activité en réduisant les dépenses, donc le service, de manière drastique par rapport à la demande sociale.

La prestation est donc modulable en fonction des subventions.

Notre recherche constante de nouveaux partenaires s'inscrit dans cette problématique et permet à l'occasion d'augmenter le nombre d'heures d'écoute.

PERSPECTIVES A MOYEN ET A LONG TERME

Parentel est bien implanté sur le Département et la demande des parents comme des professionnels témoigne de l'utilité sociale du service. Du point de vue de la demande sociale et de l'implantation dans le dispositif départemental, la situation de Parentel est stable et vraisemblablement destinée à durer.

Transformer l'essai en prévision du long terme, reviendra à multiplier les conventions pluriannuelles à l'instar de celles signées avec trois des partenaires (Conseil Général, CAF et ASA).

Le développement des actions sur demande permettra d'augmenter la part d'auto-financement.

La question de recevoir dans les locaux de Parentel les parents, avec ou sans leurs enfants, dans le cadre d'un travail de médiation familiale fait l'objet d'une réflexion.

La participation de mécènes ou entreprises à motivation philanthropique déterminera également le destin de Parentel.

La pérennité des actions

Parentel existe depuis 7 ans et à implanter son image et ses services sur l'ensemble du département du Finistère. Les sollicitations parentales et professionnelles dont la structure est l'objet permettent d'envisager la poursuite de l'activité avec sérénité.

Le progrès résidera dans la fidélisation des rapports de partenariat à travers des contrats de financement pluriannuels particulièrement avec les partenaires publics, ce qui est déjà acquis avec le Conseil Général, la Caisse d'Allocations Familiales et l'Action Sociale des Armées. Le montant de leur participation reste

cependant insuffisant pour couvrir la totalité du budget qui permettrait une activité minimale nécessaire.

CONCLUSION

Deux tendances contradictoires traversent en la mettant en tension la dynamique de Parentel :

⇒ La confirmation d'un outil départemental pertinent en matière d'aide aux familles et aux parents en difficulté donnant lieu, au delà de la consultation par téléphone et des groupes de parole à des extensions sollicitées dans le registre de l'information et de la sensibilisation du public et la mise en place d'actions de formation à l'intention des professionnels ;

⇒ La fragilité fonctionnelle d'un dispositif dont la stabilité économique n'est pas garantie faute d'engagement suffisant des partenaires financiers institutionnels.

Ceci étant, l'activité de Parentel est bien réelle dont les consultations par téléphone constituent le fondement d'un véritable projet de prévention des troubles familiaux dont les premiers bénéficiaires sont, quoiqu'indirectement, les enfants.

La fréquentation de ce dispositif est constante en 1994 et, en 1995, nous constatons quotidiennement le bien fondé de l'hypothèse de départ : l'utilisation du téléphone pour l'aide psychologique en direction des parents sert de manière particulièrement pertinente ce projet de prévention des troubles familiaux.

En effet, n'importe quel parent du Finistère trouve là un lieu discret, neutre, anonyme et à disposition où faire état de la difficulté, commune à tous, d'être parent. Père ou mère, chacun peut là prendre conscience peu à peu de son implication personnelle dans les difficultés qu'il rencontre pour mieux s'en dégager afin de développer sa disponibilité à son enfant.

Parentel occupe ainsi depuis 7 ans, dans le dispositif de l'Action Sociale et de l'Aide à l'Enfance, une place particulière et définie, complémentaire à celle des autres services de prévention et/ou de protection de l'enfance.

Ce que Ecouter veut dire...

Introduction

J'ai commencé à travailler à PARENTEI, en qualité d'écoutante, comme on entre dans une aventure.

En effet, l'expérience dans son déroulement, en présente tous les aspects, avec un milieu, le point d'orgue - l'appel - l'aventure elle-même, chaque fois différente, toujours nouvelle.

Tout d'abord la préparation : la mise en place de petits détails matériels pour être dans les meilleures conditions d'écoute possibles.

Puis la légère tension de l'attente, l'augmentation de la tension conjuguée à une concentration rapide, au moment où le téléphone sonne.

Comme avant un saut vers l'inconnu, le décrochage du combiné... et les premières paroles, le saut lui-même. Immédiatement la détente avec toujours cette concentration maximale qui dure tout l'appel. L'inconnu se révèle peu à peu et devient, au fil des mots, réalité vécue entre deux personnes unies par la voix et le verbe. L'une qui dévoile le motif de son appel, l'autre qui écoute, accompagne la parole. Relation d'un temps, fin de la communication. Le saut est terminé. Impossible de revenir en arrière. L'inconnu de nouveau. Quel sera l'impact de l'appel au sein de la cellule familiale concernée ? Aucun moyen de le savoir.

Ainsi, de l'infini, l'écoutant passe, au moment de l'appel, au particulier, à l'intime, pour se retrouver, après l'appel, à nouveau dans l'infini, jusqu'à la prochaine sonnerie.

Certitudes et incertitudes de l'Ecoute

Au fur et à mesure des mois écoulés, l'aventure s'est avérée enrichissante, mais aussi déstabilisante.

Déstabilisation due précisément à l'existence d'une grande part d'inconnu.

En effet, quelles sont les données fiables à partir desquelles travailler ?

Ces données constituent les fondations même de PARENTEI :

- les parents, public auquel s'adresse PARENTEI,
- la relation parents enfants, thème qui constitue le motif de l'appel,
- le finistère comme lieu géographique,
- le téléphone comme moyen de communication,
- l'écoutant est un professionnel, travailleur social,

- l'anonymat de part et d'autre du combiné ; chacun parle, non pas en son propre nom, mais au nom d'une identité sociale, parent, et professionnelle, écoutant,
- la qualité d'écoute qui se veut empathique, c'est à dire non jugeante ni interprétative. Il s'agit d'accompagner le parent dans sa parole, sa réflexion, son ressenti, afin de lui permettre d'être ou de rester acteur dans sa fonction, et de trouver par lui-même, de nouvelles perspectives qui peuvent l'aider à dénouer la situation,
- et enfin l'inconnu, qui d'une façon paradoxale, est également une donnée fiable, en ce sens qu'il fait partie intégrante de l'expérience d'écoute au téléphone.

Quant aux facteurs destabilisants, ils se présentent comme autant de questions que se pose l'écoutant. Le téléphone va-t-il sonner ? Quand ? Qui va appeler ? Quelle va être la situation évoquée ? Comment l'appel va-t-il se dérouler ? Comment vais-je réagir ?

L'appel exige de la part de l'écoutant :

- une grande disponibilité afin d'accueillir toutes les situations possibles, de l'urgence au seul besoin de faire le point,
- une capacité de concentration rapide et durable,
- une faculté de mémorisation, mot à mot, de l'ensemble de l'entretien,
- des associations et des liens rapides.

En d'autres termes, une présence et une écoute active. Tous ces aspects se retrouvent dans n'importe quelle situation d'écoute psychologique. Mais au téléphone ils se révèlent de manière condensée, et prennent une intensité et une valeur tout à fait fondamentales.

Pourquoi l'Ecoute au téléphone est-elle particulière ?

Parce que la communication s'effectue par les intermédiaires uniques de la voix - sa tonalité, ses accents, son rythme, ses silences, sa charge affective - et du verbe, c'est à dire par chaque mot employé.

Parce que le parent arrive très rapidement à transmettre des aspects intimes de son histoire, de son propre ressenti et de sa relation avec son enfant.

Parce que le silence de l'écoutant, s'il dure un peu trop, peut être vécu par l'appelant comme une rupture de la relation.

Parce que la relation au téléphone reste fragile. Elle peut, à tout moment, être sanctionnée par l'appelant qui raccroche. Cette rupture, quelle soit du fait de l'appelant ou d'un événement extérieur, quelle soit annoncée, expliquée, ou imprévue, laisse, le plus souvent, chez l'écoutant, un sentiment d'échec.

Mémorisation et compréhension rapides sont donc nécessaires à la mise en confiance progressive qui conditionne la qualité de l'entretien téléphonique.

La rapidité, terme employé à plusieurs reprises, constitue également un élément distinctif de l'écoute au téléphone, sur lequel je reviendrai plus tard.

La fin de l'appel est le moment des conclusions et de la préparation à la séparation.

Avant de se retrouver seul avec ses décisions, le parent précise ses intentions, le chemin qu'il souhaite suivre.

L'écouter, de son côté, malgré cette mise au point accompagnée parfois de gratifications, se retrouve, après l'appel, face à ses doutes et à ses interrogations. Même s'il partage son analyse avec ses collègues dans une réflexion commune, même si quelques parents réappellent, l'écouter ne peut pas vérifier la pertinence de son travail et revenir plus tard sur tel ou tel aspect de l'entretien avec le parent. Il est confronté à son impuissance.

Tous ces éléments que je qualifie de destabilisants, sont, à mon sens, caractéristiques du travail d'écoute au téléphone ; ils en constituent également toute la richesse.

Possibilités et limites de l'Écoute au téléphone

Quelques réflexions maintenant sur les possibilités et les limites qu'offre l'outil téléphone dans une relation d'écoute.

Deux paradoxes :

Eloignement - proximité

Eloignement par la distance qui sépare les deux protagonistes.

Proximité de la relation, de voix à voix, qui conduit à la transmission d'une intimité.

Préméditation ou temps de maturation avant l'appel - immédiateté

Il peut s'écouler des semaines, des mois, voire des années avant qu'un parent n'appelle PARENTEL. Mais il suffit de décrocher son téléphone pour avoir l'écouter au bout du fil. Ce geste familier, simple et rapide, une fois réalisé, révèle une intimité quasi-immédiate, comme si les résistances observées lors des entretiens psychologiques en face à face, en lien avec une mise en confiance progressive, sur plusieurs rencontres, ont été en partie abolies avant que le parent ne décroche son téléphone.

De même, une fois réalisé, ce geste exige une réponse immédiate.

Lorsque ce n'est pas le cas (absence, ligne occupée) le répondeur ne suffit pas toujours à atténuer un sentiment de frustration important, et à permettre l'attente.

L'absence au bout du fil peut entraîner chez le parent une rupture totale de la demande de relation, une annulation du geste. Comme si une certaine forme de discrédit était alors jetée sur l'association ou l'organisme qui propose le téléphone comme moyen de communication et qui, en quelque sorte, ne respecterait pas son engagement, en ne répondant pas directement. Comme si également, le choix du téléphone, supportait mal l'attente et une relation différée dans le temps.

Ou encore, comme si utiliser le téléphone répondait à une impulsion du moment et nécessitait du temps avant que cet acte ne se renouvelle.

De son côté, l'écouter est lui aussi confronté à l'immédiateté.

L'appel téléphonique constitue, en effet, une intrusion dans l'univers physique et mental de celui qui le reçoit. Le terme de rapidité que j'ai employé plus haut, traduit justement cette confrontation. Mais le risque serait de confondre rapidité avec précipitation et intrusion en retour dans l'univers de l'appelant.

A l'écouter de prendre en compte l'immédiateté sans en être prisonnier. A lui de mettre la distance, d'introduire la durée, pour permettre au parent d'avancer à son rythme et de trouver le chemin qui lui convient pour faire face au problème évoqué.

L'appel est une démarche autonome, à sens unique, qui s'effectue en dehors de toute contrainte imposée par l'extérieur. Pas de prise de rendez-vous, pas de déplacement chez un professionnel, dans un lieu étranger. L'attente, la réflexion, puis finalement le geste de décrocher son téléphone sont soumis au seul libre arbitre du parent. Celui-ci appelle en général d'un univers familial, chez lui ou au travail, par exemple. La démarche se réalise du dedans vers le dedans, d'un intérieur vers un autre intérieur, directement.

L'extérieur est un lieu de passage parcouru par les fils électriques dans une distance quasiment abolie.

La relation s'établit donc dans un espace clos, le cordon pour fil conducteur, la voix pour seul visage, pour seul contact physique. Cela n'est pas sans rappeler une relation première que nous avons tous connus dans le ventre de notre mère.

Cette comparaison peut paraître facile, mais le symbole est pourtant bien réel. L'entretien téléphonique s'établit dans une ambiance connue, rassurante, qui invite à un retour sur soi et engage à la parole. Il s'effectue en dehors du regard de l'autre et de tout parasitage physique entre les deux protagonistes. Le sentiment d'être jugé est ainsi largement atténué et la relation de confiance facilitée. Le parent s'adresse à une voix inconnue et s'écoute parler, en contact avec sa propre intimité. Ce dernier aspect présente un point commun avec la situation psychanalytique qui, comme chacun sait, favorise les associations et un cheminement intérieur.

Il est en effet remarquable de constater à quel point les parents associent sur leur passé, leur ressenti et révèlent des pans de leur histoire auxquels ils n'avaient pas nécessairement pensé auparavant.

L'ensemble de ces réflexions peut apporter un éclairage sur ce qui se passe dans une relation d'écoute au téléphone, et en particulier, sur l'intimité révélée dans un temps court.

A travers ces lignes, nous voyons également les limites de l'outil téléphone dans une relation d'aide et d'écoute.

Une des principales, à mon sens, est l'instauration d'un suivi psychologique. Il nous arrive à Parentel de proposer au parent de rappeler, en accord avec lui, et prenons date pour le prochain jour de permanence de l'écouter. L'orce est de constater que cette proposition librement consentie est rarement suivie d'effet.

La notion d'engagement, si présente dans tout suivi psychologique, serait elle annulée, une fois le combiné raccroché ? Comme si ce geste signifiait une interruption totale de la relation.

Ou bien, comme si le parent devait se réapproprier la démarche d'appeler, à son gré, et au moment de son choix, d'une façon entièrement autonome.

Conclusion

La relation d'écoute au téléphone existe dans un temps limité, et se renouvelle à la seule initiative de l'appelant. « Tout » se joue dans le déroulement de l'appel, et « tout » est joué une fois l'entretien terminé.

Cette relation échappe, avant et après l'appel, au contrôle de l'écouter. Elle passe du « rien » au « tout » au « rien », de l'absence à la présence et de la présence à l'absence.

Ce sont ces caractéristiques qui font toute la difficulté et la richesse du travail d'écoute psychologique au téléphone.

A chacun son enfance maltraitée !

Compte tenu de la prolifération récente (locale et générale) d'événements se saisissant du thème de l'enfance maltraitée pour exister, la question se pose de savoir ce qui fait l'attrait pour un tel thème, attrait aux effets simultanément fédérateurs (tout le monde en parle) et séparateurs (chacun en revendique l'exclusivité).

L'esprit sensible à ce qu'il est convenu d'appeler désormais *l'ingénierie du social* crierait à la perte d'énergie donc d'efficacité, qui conduit à souhaiter une certaine coordination des actions si ce n'est des intentions...

Mais nous savons, même s'il nous plaît de l'oublier régulièrement, que communiquer n'est pas seulement rapprocher. C'est aussi, et fatalement, séparer !

Interrogeons alors cette tentation du *chacun pour soi* qui travaille dans un sens inverse à la combinaison des stratégies nécessaires à la prévention et au traitement de la maltraitance.

C'est bel et bien l'intention qui compte, c'est à dire la nature du désir qui meut le projet.

- S'agit-il, dans cet engouement, de prendre le sens du vent du discours ambiant pour être dans l'air du temps ? Nous prenons alors le pari que les mois qui viennent vont voir germer journées d'études et autres colloques sur la violence à l'école !
- S'agirait-il encore de faire valoir quelque prérogative en la matière afin d'asseoir un monopole auto-proclamé : la maltraitance, c'est nous !
- Ou s'agit-il enfin - ce qui est le cas pour la plupart - de verser sa pierre à l'édifice d'une prise de parole avertie par une vocation, des connaissances ou, mieux encore, une pratique clinique, parole adressée à d'autres, parents ou professionnels, dans un souci de sensibilisation ?

Il y a, dans une telle perspective, place pour tout le monde y compris pour des actions « combinées ». Car ce qui compte alors n'est plus le souci narcissique de développement et de promotion de soi-même (pour réparer quoi ?), mais la simple précaution à prendre de donner à l'autre la possibilité d'identifier d'où l'on parle.

Ce qu'il y a à gagner, s'agissant de maltraitance, c'est assurément la coordination des actions qu'elles appartiennent au registre de la prévention ou du soin. N'en va-t-il pas de même en matière de sensibilisation et de formation ?

La crainte de réduire les identités les unes aux autres nous conduit-elle à produire des discours ou des actions parallèles, juxtaposés, sans concertation? Cela témoignerait alors de l'illusion qu'une opinion est meilleure qu'une autre, qu'une orientation vaut mieux qu'une autre et qu'on ne pourrait, à travailler à plusieurs, qu'avoir fatalement le même avis.

Mais le débat, si débat il y a, signifie avant tout et c'est heureux que la parole sur la maltraitance circule peu à peu. C'est dire que le mur du silence se brise lentement mais sûrement, y compris du côté de ceux qui, s'ils n'en sont pas les acteurs, ont pu à l'occasion en être les victimes, en premier lieu les enfants, mais également quoique indirectement (parce qu'en ayant la charge ils s'y identifient), les professionnels !

Serions-nous tous des enfants maltraités et/ou des parents maltraitants ?

L'abus de langage nuirait à tous et avant tout à la cause.

Mais force est de constater qu'entre parents et enfants c'est destiné à ne pas coller et que chacun peut légitimement se plaindre de l'autre. Freud en analysait d'ailleurs les mécanismes dans le désormais fameux texte : « Un enfant est battu ».

Que la plainte « J'ai mal à ma mère - ou à mon père » puisse s'exprimer du fait de l'enfant, particulièrement lorsque la violence qu'il subit est avérée, constitue certainement une grande avancée qu'a permise le développement de lieux de parole comme le N° Vert Enfance Maltraitée par exemple.

Reste cependant à entendre la plainte des adultes « J'ai mal à mon enfant ! » tout aussi aussi légitime pour autant qu'elle ait l'occasion de se dire - ce que vise Parentel - en temps et en heure voulus à qui sait l'entendre.

Alors (enfin ?) la maltraitance pourra-t-elle se parler, individuellement et institutionnellement, dans une perspective de prévention !

Daniel Coim

De la difficulté de dire pour les familles, à la difficulté d'entendre pour les professionnels.

Conférence du 12 février 1996 à Quimper
(Extraits)

Le cœur des petits enfants est un organe très délicat. Un début cruel dans la vie peut lui donner d'étranges formes. Le cœur d'un enfant blessé peut diminuer tellement qu'il finit par être dur et gelé comme un noyau de pêche. Mais il peut aussi s'enfler, s'alourdir et devenir comme un poids intérieur impossible à supporter car la moindre chose l'irrite et l'enflamme.

La ballade du café triste
CARSON MAC CULLERS

Les faits de maltraitance s'imposent d'emblée à l'esprit non averti, en termes de causalité linéaire : s'il existe une victime, c'est qu'il existe un bourreau ! Un enfant maltraité et un adulte maltraitant ! c'est-à-dire l'un qui abuse de son pouvoir, de son autorité, de sa force sur l'autre faible, impuissant et dépendant ! Mais il existe aussi un troisième : le professionnel mandaté pour faire que la maltraitance cesse, c'est-à-dire pour comprendre cette situation et apporter une aide efficace à l'enfant comme à sa famille.

La maltraitance est-elle un phénomène actuel ?

L'enfant, du latin *infans* (c'est-à-dire celui qui ne parle pas) perçu comme un adulte miniature participait à la guerre, aux travaux, aux jeux des adultes. Pour ce faire, il devait être dressé sans concessions - et avec violence - pour venir à bout de sa tendance à la paresse ou au vice.

Mais lorsque l'enfant n'était ni exilé, ni abandonné par sa famille, il était soumis à la « puissance paternelle » qui exerçait alors son « droit de correction paternelle » qui intervenait lorsque « l'autorité du père était bafouée, la paix familiale compromise ou que le père avait de graves sujets de mécontentement ».

Les descriptions du sort des enfants par des auteurs tels que Dickens, Balzac, Zola, Hugo ou la Comtesse de Ségur, ou plus récemment encore par Hélias ou Quellaëc nous indiquent bien que la maltraitance n'est pas un phénomène nouveau. Tout indique au contraire que la législation progressivement mise en place depuis 1989, a contribué à améliorer le sort des enfants.

Comprendre la maltraitance en 1995

Au cours de ces deux dernières décennies, l'observation clinique, la recherche, la littérature à l'étranger et les pratiques professionnelles ont amélioré notre compréhension du phénomène de la maltraitance.

Ces toutes dernières années ont également permis de mieux quantifier le nombre d'enfants maltraités, en les distinguant bien des enfants en risque.

L'enfant maltraité est celui qui est victime de violences physiques, cruauté mentale, abus sexuels, négligences lourdes ayant des conséquences graves sur son développement physique et psychologique.

16 000 d'entre eux ont été repérés et signalés aux services de l'ASE par les professionnels ou les citoyens en 1994.

L'enfant en risque est celui qui connaît des conditions d'existence qui risquent de mettre en danger sa santé, sa sécurité, sa moralité, son éducation ou son entretien mais qui n'est pas pour autant maltraité.

38 000 d'entre eux ont été repérés et signalés aux services de l'ASE par les professionnels ou les citoyens en 1994.

Aujourd'hui loin d'une causalité linéaire simpliste chacun s'accorde pour reconnaître que la violence intra-familiale est la résultante de plusieurs facteurs qui se combinent entre eux de façon unique et qu'il n'y a pas de ce fait un modèle-type de la famille maltraitante. Entrent ainsi en jeu :

- les facteurs socio-économiques
- les facteurs psychologiques
- les facteurs écologiques ou environnementaux
- les facteurs liés à l'histoire des familles
- les facteurs éducatifs

Tous ces facteurs concernent les parents mais d'autres, également agissants, vont concerner l'enfant lui-même.

- les facteurs liés au développement normal d'un jeune enfant
- les facteurs liés à l'existence même de l'enfant ou à ses caractéristiques
- les facteurs d'ordre interactif

Au terme de cette longue énumération de facteurs susceptibles d'interagir entre eux et de faire émerger la violence, on observe alors que :

1. la maltraitance est un phénomène complexe et qu'il importe de se dégager de la dialectique simpliste : bourreau - victime, en envisageant les infinies figures de la maltraitance.

2. l'aide à apporter aux enfants et aux familles maltraitantes est de ce fait complexe et qu'elle met douloureusement à l'épreuve tous les professionnels souvent seuls et en échec dans leurs actions.

3. la maltraitance réveille chez le professionnel, qu'il intervienne dans la famille ou dans une institution, la part de l'enfant peut-être douloureux qui reste en lui, comme en chacun d'entre-nous.

L'accompagnement des familles maltraitantes doit conduire tout professionnel à distinguer la maltraitance de crise, de la maltraitance dite transgénérationnelle.

1. la maltraitance de crise

Dans ce premier cas il s'agit de familles ayant un fonctionnement relativement harmonieux mais dont le cycle de vie traverse des moments d'adaptation qui mettent en danger leur équilibre interne et particulièrement les éléments les plus faibles, les enfants qui deviennent alors boucs émissaires de la crise.

2. la maltraitance transgénérationnelle

Il s'agit là de familles dont le mode de vie est infiltré de relations chaotiques, instables, désorganisées et où les carences, maltraitance et confusion des rôles se répètent souvent sur plusieurs générations.

La difficulté de dire pour les parents

Bien sûr, il y a toutes sortes de langages : langage du corps, langage gestuel, langage verbal, mais tous ces langages ne valent que parce qu'ils sont entendus et interprétés en terme de mots par l'autre. Le mot est ce qui permet l'échange avec autrui, mais surtout ce qui permet d'exister pour l'autre : « *on naît à soi-même en naissant à l'autre* » (René Clément).

Dans le premier cas, la violence de crise, il y a le plus souvent demande d'aide parce qu'il y a culpabilité et souffrance. S'il n'y a pas coalition active de l'enfant avec l'un des parents pris dans leur conflit de couple, c'est souvent l'enfant lui-même qui parle, en montrant les coups reçus et en demandant de l'aide : les enfants qui appellent le téléphone vert sont nombreux et en témoignent.

Dans le deuxième cas, il faut considérer l'enfant en détresse demeuré en souffrance, qui est resté enfoui et enfermé dans l'adulte.

C'est donc sur un fond d'histoire ancienne qu'il faut comprendre la difficulté à mettre en mots, à dire, à demander de l'aide pour ces parents maltraitants.

Cependant, ces familles maltraitantes ont néanmoins un langage : **c'est celui du corps !**

- celui des coups sur le corps de l'enfant décevant, qui sont donnés à voir ;
- celui de leur propre corps fatigué, négligé, aux multiples somatisations et qu'ils donnent aussi à voir au corps social ou médical ;
- celui des grossesses précoces ou répétées où le désir d'enfant ne pourra jamais coïncider avec l'enfant réel, puisqu'il ne pourra effacer le passé.

La difficulté d'entendre - et de dire ! - des professionnels

Que la maltraitance se dise ou se donne à voir, les professionnels, eux, ont pour mission de la repérer et de la voir, puis de la mettre en mots. La mettre en mots pour rappeler à la famille qu'elle a dérogé aux normes sociales puis pour l'écrire si nécessaire dans un signalement et in fine pour protéger l'enfant.

Face à cette transmission des carences, le professionnel est confronté à la violence, à l'horreur et il est obligatoirement atteint : parce qu'il les rencontre dans sa pratique quotidienne, mais surtout parce qu'il les a aussi rencontrées à des degrés divers dans son histoire personnelle.

Face à une telle responsabilité, celle de protéger l'enfant maltraité, non pas seulement pour le protéger des coups mais surtout pour casser ce cercle infernal de la « mal aimance » le professionnel est trop souvent seul.

Certes, il y a les temps techniques de synthèse, de bilan et de réflexion autour de ces situations difficiles. Mais pour mieux dégager la part personnelle dans l'engagement professionnel, pour travailler en permanence l'impuissance ou l'aveuglement, pour s'interroger sur la répétition, pour rester suffisamment ambivalent et capable de penser, le professionnel est trop souvent seul et exposé, qu'il soit travailleur social, médecin, « psy », éducateur ou magistrat. L'impact de la violence sur la personne du professionnel n'épargne aucun métier ! La responsabilité des services est bien de fournir également aux professionnels, des temps et des lieux de réflexion personnelle qu'ils s'appellent supervision ou autre.

Sans doute alors pourraient mieux être entendus et compris les mots que les familles maltraitantes ne savent pas prononcer autrement que par les coups qu'elles donnent à leurs enfants.

Marceline GABEL
Chargée de mission à l'ODAS
Responsable jusqu'en 1993 du Dossier Enfance Maltraitée
au Ministère des Affaires Sociales.

N.B. : la retranscription intégrale des conférences de Mme Gabel est disponible à Parcuel.

Réflexions sur la prévention des mauvais traitements à enfants à partir d'un service d'aide psychologique par téléphone.

Dr J. E. TESONE

Parole
donnée à...

Communication faite au VII^e Congrès International sur la prévention de l'Enfance Maltraitée les 25-29 Septembre 1988 à Rio de Janeiro (BRÉSIL) et reproduite ici avec l'aimable autorisation de l'auteur.

1. Présentation du service

Le service, appelé « S.O.S. FAMILLE EN PÉRIL », fait partie d'une Association à but non lucratif* et a été créé fin 1984 à titre expérimental par une Convention entre l'Association et le Ministère de la Solidarité. Depuis Juin 1987, suivant le mouvement de décentralisation des institutions sanitaires et sociales en France, le financement est assuré par le Conseil Général de Paris. Les ressources proviennent de subventions se renouvelant chaque année, compte-tenu de son caractère expérimental.

Le S.O.S. partage ses locaux avec un C.M.P.P. de traitement ambulatoire dont l'équipe a une longue expérience de psychothérapies de familles qui sont simultanément suivies par des mesures d'A.E.M.O. prévention ou judiciaire.

Bien que le principe de fonctionnement, ainsi que le financement et les buts soient bien différents, il avait été jugé important qu'un service d'aide psychologique par téléphone ne soit pas seulement un standard téléphonique. L'équipe dont certains membres travaillent à la fois au S.O.S. et au C.M.P.P., nourrissent leur réflexion sur l'Enfance maltraitée non seulement sur la pratique téléphonique, mais aussi sur une pratique clinique plus traditionnelle. Cet ancrage dans une clinique autre que téléphonique me paraît nécessaire compte-tenu du caractère hallucinatoire que peut prendre le contact téléphonique.

J. E. Tesone
Psychiatre et
Médecin Directeur
de "SOS famille
en péril" à Paris

Une équipe ne peut pas à la fois veiller sur l'enfant réel et aider psychologiquement les parents violents...

...mais signalement et aide peuvent être complémentaires...

Notre numéro d'appel n'est pas un numéro de signalement et lorsque nous recevons des demandes dans ce sens, nous les orientons vers les services concernés.

Une même équipe ne peut à la fois veiller sur l'enfant réel et aider psychologiquement les parents violents. Il faut séparer les fonctions pour ne pas reproduire dans l'intervention le modèle archaïque persécutoire du fonctionnement psychique des parents violents.

C'est un faux dilemme d'hésiter entre la proposition d'une aide psychologique aux parents et un signalement qui déclenche une intervention judiciaire. Il faut les deux, mais assurés par des équipes différentes.

Responsable depuis un an du S.O.S. FAMILLE EN PÉRIL, mes réflexions ont été suscitées à la fois par cette expérience et par celle du C.M.P.P. comme psychiatre-psychothérapeute de familles gravement perturbées psychologiquement.

L'équipe du S.O.S. est composée de 4 psychologues qui assurent la permanence, 1 psychologue-superviseur et 1 psychiatre qui assure la coordination. Tous les membres travaillent à temps partiel. Une réunion d'équipe d'une heure et demie a lieu une fois par semaine.

Le service fonctionne sur le principe d'une permanence quotidienne du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h 30. Les entretiens ont lieu soit par téléphone, soit en accueil et n'ont pas besoin de rendez-vous préalable.

L'expérience prouve que la plupart des personnes (90 %) choisissent l'entretien téléphonique, excluant tout autre modalité de contact.

Le S.O.S. n'exige pas l'intervention de la Sécurité Sociale et de ce point de vue le Service est gratuit. Pour l'appelant, le coût se résume à celui de l'appel (ce qui n'est pas négligeable pour certains appels qui durent une heure et demie).

L'appelant a la possibilité de garder l'anonymat s'il le souhaite.

2. Hypothèses sur le fonctionnement psychique de l'appelant

Un nombre significatif de personnes qui ont téléphoné (62%) ont préféré garder l'anonymat.

Ce constat quant à l'importance pour ces patients de rester anonymes, n'est pas surprenant puisque une majorité (53%) des demandes concerne la violence intra-familiale.

Beaucoup de parents maltraitants n'osent pas faire spontanément le pas de consulter un spécialiste pour parler du profond désarroi auquel ils sont confrontés.

Cette impossible démarche - qu'ils arrivent pourtant à faire d'une façon anonyme - tient-elle seulement à la crainte des poursuites pénales auxquelles les parents maltraitants s'exposent ?

L'expérience acquise dans notre service nous a amenés à avancer l'hypothèse que la nécessité de garder l'anonymat trouve davantage sa source dans le mode même du fonctionnement psychique du parent potentiellement maltraitant.

Le vécu chaotique de leur propre corps, leur tentative d'abolir toute manifestation pulsionnelle des enfants, exigent de la part des parents maltraitants l'évitement du corps à corps de l'entretien qui risquerait de les liquéfier.

Ils contournent le face-à-face de l'entretien, ils mettent leur corps à l'abri d'un regard qui pourrait les toucher.

Par téléphone, l'absence du regard et l'utilisation de la voix comme substrat de la communication facilitent le dépassement du vécu persécutoire, offrant à l'appelant une enveloppe sonore qui - dans sa faille narcissique - lui fait tellement défaut.

Bien qu'anonyme sur le plan de l'identification sociale, la singularité de la personne ne s'efface pas pour autant. Sa voix, le grain de sa voix, ses modulations, ses rugosités, sa mélodie, son timbre, lui permettent de parler de façon très intime de sa souffrance - comme une empreinte sonore - représente son être.

L'anonymat permet d'éviter les risques de corps à corps de l'entretien.

La voix, comme une empreinte sonore, représente l'être...

Pour les parents,
violents, la
présence est
intrusion et
l'absence un vide !

Notre but consiste à offrir aux parents violents, potentiellement maltraitants (en fonction de leur mode de fonctionnement psychique) un support (supportable) de communication - téléphonique et anonyme - qui leur permette d'établir un lien thérapeutique, un contenant sonore à leurs blessures narcissiques.

Il paraît concevable que la psychopathologie d'un grand nombre de parents violents et, indépendamment de la nosographie psychiatrique concomitante, se développe autour d'un axe de grave perturbation du narcissisme.

Les angoisses narcissiques empêchent les parents violents d'établir une distance adéquate avec l'autre. La présence est vécue comme une intrusion et l'absence, comme un vide abyssal.

Les fonctions de la peau psychique - décrites par D. ANZIEU¹ - sont profondément altérées. Elle n'arrive pas à offrir un contenant aux bons objets internes ni aux expériences de satisfaction.

Précaire comme écran protecteur du dehors et des agressions externes, la peau psychique ne peut pas non plus les protéger des motions pulsionnelles. Dans l'interaction avec l'autre, le parent violent craint soit l'effraction, soit la liquéfaction.

La peau psychique des parents violents est une enveloppe trouée, orificiée, par où l'autre peut l'envahir et le déposséder de lui-même.

Comment arriver à établir un lien avec quelqu'un qui vit le lien avec l'autre comme dissolvant de sa propre armure narcissique ?

Comment dépasser ce paradoxe ?

On pourrait dire que la continuité du lien avec les parents violents dépend d'un fil... et j'ajouterais... parfois téléphonique.

¹ Didier ANZIEU, *Le Moi-Peau*, Dunod.

Une femme que je nommerai Eurydice (par allusion à l'Eurydice de la mythologie qui fut libérée une première fois de l'enfer par une voix, celle d'Orphée) appelle notre service.

Elle avait 26 ans, une fille de 4 ans et était enceinte de 4 mois. C'était sa peur de devenir violente avec sa propre fille qui avait motivé son appel. Bien que sa violence à l'égard de l'enfant se soit manifestée déjà à d'autres reprises, celle-ci s'était accrue depuis sa grossesse.

Sa propre mère était devenue « folle », disait-elle et son hospitalisation avait coïncidé avec la naissance d'un frère cadet.

Elle craignait, en identification avec sa mère, de devenir folle elle-même au moment de son accouchement.

Au début elle a téléphoné de façon très espacée aux différents membres de l'équipe, selon les jours et heures de ses appels.

Elle s'exprimait avec une voix monotone, mécanique, son récit se réduisait à un discours exclusivement narratif et factuel. Le fait qu'il s'agissait d'appels provenant de la même personne a été entre-aperçu a posteriori, pendant la réunion d'équipe. Eurydice s'était adressée à chacune des personnes qui l'avait entendue, comme s'il s'agissait toujours d'un premier appel. Plus tard, elle a commencé à se présenter à partir de sa problématique : « *Je suis la personne qui est enceinte, qui craint de frapper sa fille de 4 ans.* » etc. Elle a pu tout de même faire part de son prénom à l'un des membres de l'équipe.

Un jour elle a téléphoné à un horaire où elle pensait trouver à la permanence un psychologue à l'accent du sud-ouest et qu'elle reconnaissait par sa voix. Le dialogue suivant a eu lieu :

Eurydice : « *Ah ! Vous le psychologue à l'accent du sud-ouest ?* »

Psychologue : « *Non.* »

E. : « *Ah ! Excusez-moi, je ne reconnais pas les voix !* »

Eurydice, sauvée
de l'Enfer par une
voix...

De se sentir
reconnue, Eurydice
va pouvoir parler
en son nom propre.

Psy. : « Mais n'êtes-vous pas Euridyce ? Vous avez déjà appelé à d'autres moments ? »

F. (avec une expression de surprise et de soulagement dans la voix) : « Je ne pensais pas qu'on pouvait se rappeler de moi, que ce que je pourrais dire ait de l'importance... »

Cette reconnaissance de son prénom, de cette marque intime de son identité a significé pour Euridyce beaucoup plus qu'une reconnaissance sociale, la reconnaissance que c'était bien elle qui souffrait, elle dans son unité existentielle et non pas dans sa fragmentation d'aspects éviscérés de sa personnalité dévialisés et réduits à un pur énoncé chosifié.

Euridyce produisait des énoncés épars, invariants, indépendants de la situation et de l'interlocuteur. A partir du moment où elle s'est sentie reconnue, miroir sonore narcissique, elle s'est conçue elle-même comme capable d'introduire son être dans un acte de parole.

Dès ce jour là, elle a pu parler en son nom propre et une ébauche de lien a commencé à se nouer avec le psychologue qui l'avait reconnue. Désormais, Euridyce téléphonera d'une manière régulière toujours à la même personne.

Ce dialogue eu lieu un mois ou deux avant l'accouchement d'un garçon...

A suivre...

Du côté des livres

Pour illustrer le thème de la maltraitance, nous proposons une bibliographie indicative.

BERGER M., *Les séparations à but thérapeutique*, Privat 1992

CLEMENT R., *Parents en souffrance*, Stock 1993

DUCHE D. J., *L'enfant au risque de la famille*, Pâidos 1983

GABEL M., LEBOVICI S., MAZET P., *Maltraitance : maintien du lien ?*, Fleurus 1994

GABEL M., *Les enfants victimes d'abus sexuels*, PUF 1993

GABEL M., LEBOVICI S., MAZET P., *Inceste et traumatisme*, PUF 1995

HADJISKY I., *Du cri au silence*, CTNERIII 1993

LESOURD S., *Protéger l'enfant en danger*, ERES 1994

Le Journal des Psychologues, *Inceste, un traumatisme irréparable ?*, Avril 1996

Le Groupe Familial, *Familles au bout du fil*, Septembre 1992

RACAMIER P. C., *L'inceste et l'incestuel*, Ed. Du Collège 1995

1^{er} Congrès de Brest sur la Parentalité**ARGUMENT**

L'action sociale en direction des enfants en difficulté s'est développée sous le signe du traitement puis de la prévention des séparations brutales : SPITZ, BOWLBY et AUBRY ont, les premiers, montré l'état de détresse psychique et physique dans laquelle un enfant peut se trouver en l'absence prolongée de ses parents et la nécessité du soin à accorder aux conditions de cette séparation.

Prendre soin de l'enfant séparé revient alors parfois à chercher à lui faire éviter la souffrance de la séparation et poser la présence des parents comme nécessaire au bien-être de l'enfant.

Or, une telle perspective nous ferait oublier que Freud lui-même, lorsqu'il décrit cet enfant jouant à commenter les allers et retours du jouet qu'il lance et ramène à lui, ne décrit pas uniquement un enfant en proie à une détresse liée à l'absence de sa mère. Il évoque également un enfant surmontant, par son ouverture à la vie symbolique, cette même absence.

L'on doit à Winnicott, entre autres, d'avoir systématisé cette idée que, si l'inquiétude voire la dépression est, pour l'enfant, au rendez-vous de l'absence de ses parents, c'est là la condition à laquelle son accès à l'indépendance procède. Cette disposition particulière de l'enfant, Winnicott la désignera comme "capacité à être seul".

De l'excès de présence parentale qui laisse peu, et parfois pas du tout, de place à l'enfant pour faire valoir son désir et, peu à peu, émerger à l'histoire, à l'excès d'absence parentale qui le laisse sans soutien, sans repère, et le met, littéralement, hors jeu, il y a un espace intermédiaire à aménager.

La position parentale se révèle alors incertaine, et se distribue, que l'on soit homme ou femme, selon des compétences distinctes, complémentaires et parfois contradictoires, contraintes par des rôles sociaux contingents que chaque parent s'attribue mais que structurent des frontières symboliques : celle des générations, qui distingue l'enfant du parent et celle des sexes, qui produit du père ou de la mère, du fils ou de la fille.

Absence et présence, c'est donc le va et vient parental à travers quoi la séparation se joue et qui structure l'existence de l'enfant comme celle des parents... ainsi que celle des professionnels qui s'en soucient, non sans états d'âme pour les uns et les autres.

Car l'absence et la présence parentales se jouent pour l'enfant et ses parents chaque jour.

A la crèche ou à l'école, dans les placements d'enfants en institution ou en famille d'accueil, lors des turbulences de l'adolescence, bref à n'importe quel moment de la vie d'une famille a fortiori si celle-ci est mono-parentale ou de marin !

Dans ce sens, la parentalité ne se résume pas à la présence physique de celui ou celle qui est en position de l'assumer, de même qu'elle ne se dissout pas dans sa disparition réelle.

Les fonctions parentales (paternelles et maternelles) sont également - et différemment - symboliques c'est à dire qu'elles opèrent au delà des sujets qui les incarnent.

C'est l'objet de ce 1^{er} Congrès sur la Parentalité organisé par Parentel que de questionner la vie quotidienne des familles pour y lire comment s'y joue, pour l'enfant et pour l'adulte, à travers le thème de la séparation, la mise en scène de l'absence et de la présence des parents, sous l'intitulé :

**Parents présents, parents absents!
Quels enjeux pour l'enfant et la famille?**

L'on attend de ce questionnement partagé qu'il infléchisse utilement nos manières de faire et d'être en la matière.

D. COUM, Psychologue

PROGRAMME

Vendredi 7 juin

- 9h00 Ouverture
D. COUM, psychologue, directeur à Parentel
- 9h30 "Être parent, entre présence et absence"
Pr. LAZARTIGUES, médecin chef de Pédiopsychiatrie,
- 10h15 "La gestion sociale de l'absence : la mémoire familiale"
G. CHARRIER, sociologue de la famille, U.B.O., Brest
- 11h00 "Le père, la mère, la femme et l'enfant"
B. PORCIERRE, psychanalyste, Nantes.
- 11h45 "Être parent au regard du droit"
A. PECHAT, juriste, UBO
- 12h30 Repas
- 14h00 Carrefours des Pratiques Institutionnelles
"l'accueil du jeune enfant : préparer à l'absence"
• Mme Le Moal Perchee, Infirmière, "Accueil Ecole".
• Mme Ohayon et Mme Jazzini, accueillantes à La Ribambelle
"absence réelle et absence symbolique à l'adolescence"
• Mr Mingan, psychothérapeute d'adolescent en CMPP
• Mme Mas, psychologue, écoutante à Parentel
"la place du parent absent"
• Mme Colliot, directrice d'une maison d'enfants
• Monsieur Hougron, psychologue à la DASD
- 16h15 Pause
- 16h15 "Parents/enfants : continuité et discontinuité des liens"
A. BOUREGBA, psychanalyste, Président, Fédération des relais
Parents / Enfants
- 17h30 Fin des travaux des travaux de l'après-midi

« Être parent pour ses enfants »

Vendredi 7 Juin - 20h30

(salle Mac Orlan à Brest)

Conférence publique avec

Aldo NAOURI

pédiatre, Paris

Samedi 8 juin, matin

- 9h00 Accueil des participants
- 9h15 *Le père et la famille. Réflexion à partir d'une étude dans la Marine Nationale*
Pr. DELAGE, Médecin-chef des Services de Psychiatrie, H.I.A.,
TOULON
- 10h00 Table ronde
"Ce que nous apprennent les familles de marins sur la parentalité"
- Mme Bazire, Praticien Hospitalier en pédopsychiatrie, Brest
- Mme Guichard-Claudic, sociologue, Concarneau
- Mr Nibéron, Cadre Pédagogique de collège, Brest
- 11h30 "La parentalité et ses empêchements"
J.C. QUENTEIL, docteur en psychologie, U.H.B., Rennes.
- 12h00 *Ponctuation et fin du Congrès*

Renseignements et inscriptions à Parentel

Les Carnets de Parentel

Publication trimestrielle de l'Association.

Parentel gère un Service d'Aide Psychologique par Téléphone pour les parents en difficulté avec un enfant et anime diverses actions dans un projet de prévention des troubles familiaux.

Direction : D. Coan

Rédaction : D. Coan, V. Mas, A. Servain

Conception graphique : Des Signes

Impression : Archant Imprimerie

Abonnements, annonces, contributions

S'adresser à :

Les Carnets de Parentel

29 rue de St Brieuc 29200 BREST.

Tél/Fax : 98 01 28 90.

Tarifs

Prix au n° : 30 F

Abonnement (4 n°) : 100 F

N° 1 : A l'écoute de la naissance

N° 2 : La place du parent absent

N° 3 : Familles recomposées

N° 4 : L'école et la famille

Bulletin d'abonnement

Nom :

Prénom :

Adresse :

Activité :

(Je m'abonne pour 4 N° (à partir du N° :) 100F

(Je souhaite recevoir un N° (N° :) 30F

Bulletin à renvoyer accompagné de votre règlement à l'ordre de Association Parentel à :

Les cahiers de Parentel

29 rue de Saint Brieuc

29200 BREST

Tél/Fax : 98 01 28 90



BREST 98 47 72 72
QUIMPER 98 95 47 47
MORLAIX 98 88 70 70