

# *Intervention Symposium Sfcoach 21-01-2021 – GSI*

## *« La voix et l'accompagnement à distance par téléphone » par Marie Cazès*

### 1<sup>ère</sup> partie : présentation du propos

Introduction rapide : « je voudrais commencer par vous montrer une vidéo en lien avec mon propos et les recherches sur la voix que je fais depuis de nombreuses années »

Vidéo : La voix, relai du toucher dans la relation mère-enfant des premières relations (extraits d'environ 2 minutes maximum... de 0'15 à 1'23 puis de 3'57 à 4'50 ou avant).

- On peut observer sur cette vidéo l'enveloppe sonore de la voix et de la musique qui prend le relai de la main qui berce pour calmer le bébé.
- La voix de la mère et le bercement calment le bébé.
- Le bébé a entendu dans le ventre de la mère sa voix et il la reconnaît à la naissance.
- Le bébé en gestation a aussi entendu certains bruits comme en particulier le cœur qui est un son rythmé (comme la musique), et donc prévisible puisque répété.
- Il a aussi bien sûr été bercé par les mouvements.
- Il s'agit là de premières inscriptions mentales avant la naissance.

La voix va continuer d'avoir un rôle fondamental dans la construction du psychisme par le biais des échanges vocaux (mère au sens large/figure maternelle-enfant).

Pour entrevoir là où je veux en venir par rapport à l'accompagnement à distance par téléphone, je vous propose de partir de quelques observations cliniques sur lesquelles nous avons échangées dans le GSI (dans notre groupe de réflexion/recherche), suite à notre expérience « forcée » d'accompagnement au téléphone pendant cette crise sanitaire :

- Une première observation que j'ai faite dans plusieurs cas, lors des tous premiers entretiens téléphoniques, était une accélération inhabituelle du débit de la voix de la personne accompagnée.
- La deuxième observation était une personne que j'accompagnais déjà depuis pas mal de temps et qui m'a dit : « Je vous imagine, je vois vos réactions ». Pour elle, l'accompagnement par téléphone lui a vraiment permis d'avancer.
- La troisième observation était plutôt de notre côté d'accompagnant. Nous avons tous remarqué que nous intervenions davantage au téléphone qu'en face à face.

Beaucoup de ces observations trouvent un éclairage intéressant si nous faisons un rapprochement entre l'accompagnement au téléphone et le rôle de la voix dans la construction psychique de l'être humain que j'ai évoqué en introduction et particulièrement entre 0 et 2 ans.

Mes réflexions s'appuient en grande partie sur des notions principalement issues des apports de la psychanalyse. Vous trouverez tout cela dans l'article de façon très résumée ainsi que les références correspondantes.

Mon hypothèse est que certains vécus archaïques sont mobilisés dans l'accompagnement au téléphone où la voix prime, et où certains sens d'ordinaire utilisés dans la relation sont empêchés.

Je me situe dans les cas d'accompagnement (qu'on peut appeler cliniques) dans lesquels il y a une certaine proportion de « travail sur soi ».

Pour comprendre il y a lieu de reprendre le parallèle entre l'accompagnement et le processus du jeu décrit par Winnicott, qui est un peu ma marotte.

Ce processus se situe dans l'étape de développement de l'enfant entre 6 mois et 18 mois et a un rôle essentiel dans la construction de son sentiment d'exister, de son sentiment de « soi » différencié, en d'autre terme de sa subjectivité (soi comme sujet).

Winnicott rapproche lui-même le rôle de la mère (la personne ayant cette fonction) dans ce processus et le rôle du thérapeute, notamment par rapport au besoin d'échanges et d'élaboration partagée qui permet l'accès à la représentation.

C'est par ce processus et l'effet de représentation qui peut s'y opérer, appuyé par la verbalisation dans l'échange (aller et retour, dans une relation de type transférentielle), qu'une prise de conscience (« en profondeur ») peut advenir et permettre de dépasser certaines difficultés récurrentes par exemple.

Pour simplifier on peut dire que le processus du jeu se construit autour de 3 dimensions essentielles que sont : l'espace du jeu (espace intermédiaire entre la mère et l'enfant), un environnement sécurisant, et le retour incarné / authentique / bienveillant (l'accusé de réception) de l'autre (mère ou thérapeute) qui authentifie que l'objet créé dans le jeu existe bien. Dans un accompagnement il s'agit d'un accusé de réception sur ce qui est dit.

La voix dans l'accompagnement au téléphone joue un peu les 3 rôles à la fois...

D'où probablement la nécessité d'être plus présent par la voix au téléphone et donc d'intervenir davantage : L'espace du jeu se situe dans l'entre deux des échanges de voix, la voix remplace le cadre contenant, sécurisant du lieu de la rencontre en présence, et de la présence corporelle de l'accompagnant lui-même. Et le retour, l'accusé de réception se fait également par ce qu'on dit qui est porté par une voix autant que possible « incarnée », c'est-à-dire qui permette à l'autre de sentir que l'on est bien présent et authentique.

Pour revenir aux observations précédentes :

- Dans le cas du débit qui s'accélère pour la personne accompagnée :

On peut associer l'accélération du débit de parole à une certaine augmentation de l'excitation qui peut être due à un manque de contenant qui calme.

La voix peut être perçue comme détachée du reste du corps (effectivement absent), les sons sont vécus comme des excitations non contenant, comme des attaques.

Pour certaines personnes fragiles la voix peut ne pas être suffisante pour recréer le manque de présence physique qui joue un rôle de contenant. Dans le même ordre d'idée, la situation spécifique d'échanges vocaux peut aussi évoquer inconsciemment les échanges vocaux avec la mère qui ont pu ne pas être complètement satisfaisants (mère dont la voix n'est pas calmante...).

- Pour le cas de la personne qui dit qu'elle me voit, qu'elle m'imagine.

Lorsque le travail a commencé en présence pendant un temps suffisant et que la personne accompagnée a les ressources suffisantes pour cela, l'imagination peut pallier au manque des sens absents en reconstituant, en quelque sorte l'ensemble du corps à partir de la voix (cf. Proust) et en faisant appel à la mémoire que l'on a de l'autre (c'est-à-dire de faire appel à l'objet internalisé).

Quand c'est le cas, le travail peut généralement se faire sans problème.

En conclusion par rapport au rapprochement avec la construction psychique du bébé dans les échanges vocaux. On peut dire que selon les cas ce dispositif particulier poussera à régresser dans les premiers temps de fusion ou permettre la différenciation grâce à l'échange avec un autre incarné.

2<sup>ème</sup> partie : Elément de réponses envisagées aux questions (toutes les questions ne seront probablement pas traitées) :

- ***Y a-t-il des différences, pour l'accompagné et l'accompagnant, entre parler avec le téléphone collé à l'oreille (ou en utilisant des écouteurs ou un casque) et le téléphone posé sur la table en utilisant le haut-parleur ?***

Personnellement je préfère poser le téléphone sur une table et le mettre en mode haut-parleur et demander à la personne accompagnée de faire de même. Pourquoi ?

Il me semble que paradoxalement, dans l'accompagnement à distance, il peut y avoir un risque de rentrer dans l'intimité de l'autre, d'être dans une sorte de collage, une sorte de « bulle », une tentation de fusion, facilitée par le téléphone qu'on peut emmener partout, par le sentiment que l'autre n'est pas vraiment un autre...

Il peut s'agir d'une tentation de régression au stade très précoce justement des premiers échanges vocaux mère-enfant avant l'étape de différenciation.

L'accompagnement devant avoir à une place « d'autre » pour aider à l'élaboration et au processus de représentation (comme nous l'avons déjà vu), ce « collage » ne facilite probablement pas le travail.

Mettre le téléphone en haut-parleur n'est pas la panacée pour éviter cela mais cela limite tout de même le fait d'être tout près, collé...joue contre joue....

- ***Le lieu où se trouve la personne accompagnée a-t-il un impact sur l'accompagnement ?***

Se pose ici à nouveau la question de l'entrée dans la sphère intime de l'autre, avec les mêmes risques que précédemment.

- **Quels effets notre voix peut-elle avoir sur le processus d'accompagnement ?**

Cf. plus haut (processus de jeu) la voix joue un triple rôle.

Qu'est-ce qu'une voix incarnée authentique, qui calme ? Difficile de donner des recettes puisque justement il s'agit d'être le plus authentique possible...tout s'entend dans la voix, on ne peut pas tricher (cf. *poèmes de Verlaine qui pourront être lus à ce stade*).

...

Car la voix, ainsi que les yeux de Celle  
Qui vous fait joyeux et triste, décèle,

Malgré tout effort morose et rieur,  
Et met au plein jour l'être intérieur.

...

**Paul Verlaine – « La Bonne chanson » (XIII)**

Ecoutez la chanson bien douce  
Qui ne pleure que pour vous plaire.  
Elle est discrète, elle est légère :  
Un frisson d'eau sur de la mousse !

La voix vous fut connue (et chère ?),  
Mais à présent elle est voilée  
Comme une veuve désolée,  
Pourtant comme elle est encore fière,

Et dans les longs plis de son voile  
Qui palpite aux brises d'automne,  
Cache et montre au cœur qui s'étonne  
La vérité comme une étoile.

...

**Paul Verlaine – « Sagesse » (XVI)**

J'apporte aussi un autre éclairage dans l'article concernant la place donnée aux consonnes et aux voyelles dans la voix. Pour simplifier on pourrait dire que les voyelles (qui portent la voix, le son ondulatoire), la mélodicité ramènent à la régression thalassale, peuvent à la fois calmer et ramener à une certaine sensualité (ex : voix d'hôtesse de l'air, chant des sirènes, avec des consonnes très adoucies ou juste un chant). Les consonnes elles (plutôt de l'ordre du « bruit » en acoustique), s'articulent davantage dans une certaine rétention, vont du côté de ce qui coupe, qui rythme, qui arrête. Les consonnes portent le sens. Elles amènent en quelque sorte du cadre, des limites mais à l'extrême peuvent devenir cassantes. (Les consonnes ne sont pas entendues sans les voyelles).

- ***L'autre au téléphone serait-il en partie considéré comme « virtuel » (puisque non présent dans sa réalité corporelle) ? qu'en est-il de l'échange dans ce cas ?***

C'est un effet possible des accompagnements à distance.

Cette question est en lien avec une possible difficulté à reconstruire de façon imaginaire l'ensemble du corps à partir de la voix, avec les possibles difficultés évoquées plus haut de manque de contenant (cf. débit qui s'accélère)

L'impression que l'autre n'est pas vraiment là peut aussi amener ce qui a été évoqué plus haut quand à une tentation de fusion, de faire entrer cet autre pas tout à fait réel dans sa sphère intime... (moins de limites données par la présence corporelle de l'autre, le regard...)

En n'ayant pas la sensation de parler réellement à un autre, on peut aussi perdre la possibilité d'un réel partage, d'un réel échange avec le risque d'un flot de paroles qui se déversent sans que les retours ne puissent avoir d'effet pour faciliter le processus de représentation (cf. introduction du propos)

- ***Le travail à distance facilite-t-il ou pas un travail autour de la différenciation, de l'individuation ?***

Cela dépend vraiment de chaque cas, et des ressources de chacun.

Dans le cas d'une personne capable de reconstruire la présence de l'autre par l'imagination, un véritable travail est possible, et peut même être facilité par l'absence du regard (qui peut parfois être un frein à se décoller de l'autre...). J'ai eu pas mal de cas où un vrai travail en profondeur a pu se faire au téléphone et je suppose que vous aussi.

J'ai même eu un cas, mais dans le cadre d'une psychothérapie déjà très avancée, où le travail par téléphone a permis de clore un très long travail en face à face, par la prise de conscience, après avoir pu passer une étape difficile pendant la crise sanitaire, de l'autonomisation de la patiente, en quelque sorte. Et je pense que le fait d'être loin de mon regard y a aidé car il s'agissait d'une patiente qui a été très longtemps en collage. L'expérience du téléphone lui a permis de faire appel à sa capacité à m'imaginer, ce dont elle a fait état, et qui s'était probablement construite au fil du travail (cf. la construction d'un objet interne satisfaisant) sans qu'elle ait pu vraiment le réaliser complètement avant cette épreuve (cf. l'effet de représentation, de trace psychique, de mémoire).

Le problème se pose davantage pour des personnes plus fragiles et que ce dispositif met en difficulté sur les aspects que nous avons évoqués plus haut, essentiellement parce que l'autre est comme « virtuel » et/ou que l'on régresse au stade fusionnel et alors ce travail ne peut pas se faire.

- ***L'attention portée à la voix peut permettre d'entendre des messages infra-verbaux différents de d'habitude (parce qu'on y prête moins attention de visu, le visuel prenant généralement le pas sur l'auditif). Qu'en faire ?***

L'écoute spécifique de la voix, qui peut aussi se faire en présence bien sûr, est riche en messages infra-verbaux, si l'on y prête « attention » dans une écoute « sensible », c'est-à-dire proche de l'écoute flottante chère aux psychanalystes. Ce qu'on en fait : ce sont des informations qui peuvent être utilisées comme des hypothèses à amener ou pas en fonction du type de travail, du juste moment, etc...

Encore une fois la voix ne ment pas, on pourrait dire que comme les rêves, c'est un accès direct à l'inconscient...