



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Exposé Andrea Weinhold, La Main Tendue Ostschweiz et FL

## **Recherchons : hommes. Hommes de communication**

La Main Tendue est en prise directe avec son temps. Consciente des thèmes qui occupent la société, elle veut réagir à ses besoins en mutation. Cette année, le thème „les hommes et la communication“ est inscrit sur l'agenda des responsables de poste. Afin que cette idée ne reste pas qu'un bout de papier qui finira dans la corbeille à papier, il est nécessaire que les postes proposent une action interne. Le poste régional de Saint-Gall montre par exemple comment cette idée peut être réalisée.

Le titre de livre bien connu „Pourquoi les hommes n'écoutent jamais et les femmes ne savent pas lire les cartes routières“ , a fait sourire bien des femmes et aussi des hommes, car ils se reconnaissent bien là, ou reconnaissent leur partenaire. On reproche souvent aux hommes d'agir plutôt que d'écouter. Par ailleurs, on dit qu'ils veulent trouver des solutions aux problèmes avec des trucs pratiques, bien que l'on n'attende pas du tout cela d'eux. Mais qu'attendons-nous des hommes? Les besoins et les demandes formulés de manière peu claire ne leur rendent pas la vie facile. Et c'est comme cela que le reproche de ne pas écouter, mène dans l'impasse de la dispute. Il n'y a cependant pas que dans le partenariat qu'une communication plus consciente peut améliorer la relation. Dans le monde du travail c'est exactement la même chose. Les chefs qui veulent éclaircir les problèmes avec leurs collaborateurs, mais aussi les collaborateurs qui peuvent communiquer avec leurs chefs, profitent les uns des autres. Une communication réussie mène à une situation gagnante pour chaque partie.

### **Formation pour les hommes**

La Main Tendue de Saint-Gall organise chaque année un cours d'introduction au travail au téléphone. Le prochain cours d'introduction devra susciter l'intérêt des hommes. Pourquoi? Parce que les hommes aussi, de quel domaine professionnel qu'ils viennent, peuvent, dans ce cours, beaucoup apprendre sur la communication. La communication, et plus particulièrement l'écoute, est utilisée dans presque tous les domaines de la vie. Ce qu'on apprend et expérimente dans le cours aidera à réussir dans toutes les situations de vie. Les participants apprennent à connaître les méthodes de communication. La communication non violente selon Marshall B. Rosenberg est l'une de ces méthodes. La communication ne doit pas être un moyen de manipuler l'interlocuteur avec des mots. Elle signifie prendre conscience de ses propres besoins, ce qui n'est pas si facile. Si l'on y arrive, on apprend ensuite à accepter l'autre, à prendre en compte ses besoins, sans abandonner les siens propres. L'objectif du téléphone 143 est d'entrer en contact avec l'interlocuteur sans jugement. On cherche ensemble un chemin pour trouver une solution au problème. Au téléphone 143 comme sur internet on ne donne pas de conseils. Il ne doit pas y avoir d'écart entre le collaborateur au téléphone et la personne qui cherche de l'aide. En d'autres termes, il faut aller à la rencontre de l'autre avec empathie et sans préjugés, être ouvert et à l'écoute de ses besoins.

Nous avons aussi une autre raison de rendre les hommes attentifs à notre offre : nous apprécions les qualités masculines dans notre travail, et souhaitons augmenter le nombre de nos collaborateurs masculins. Pour l'instant, 15.5% seulement de nos 80 bénévoles sont des hommes. Même si le travail au téléphone et au service de relation d'aide par internet n'est pas rémunéré, il est source d'expériences personnelles enrichissantes.

### **Formation continue „criminels courageux“**

Les hommes qui nous appellent sont courageux. Les hommes qui reconnaissent avoir des problèmes sont encore plus courageux. Avouer avoir un problème et ensuite chercher de l'aide peut presque être qualifié d'intrépidité.



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

On peut voir dans les médias des nouvelles du genre: „drame familial: un père abat ses proches et se suicide“, l'entourage se pose des questions, se demande ce qui a bien pu se passer, car de l'extérieur l'ampleur de la crise n'était pas apparente. Si les problèmes avaient pu être reconnus et exprimés, il aurait peut-être été possible de chercher une solution.

Les appels de personnes en crise ne sont pas rares à la Main Tendue. Nos bénévoles sont fortement sollicités. Afin de pouvoir exercer et supporter ce travail exigeant, ils suivent chaque mois des supervisions en groupe. Nous leur proposons également des formations continues. Cette année, le titre de la formation continue s'intitule „des criminels courageux.“

Andreas Hartmann de l'institut „les hommes contre la violence masculine“ a été engagé pour cette journée de formation. Il s'agit de sensibiliser les collaborateurs bénévoles aux entretiens avec des hommes qui auraient utilisé la violence d'une manière ou d'une autre. Car, selon Hartmann, la violence ne doit pas être minimisée. Hartmann dit: „les hommes violents ne demandent pas en premier de l'empathie pour leurs remords et leur honte après leur acte. Ils veulent aborder le problème, mettre au point une solution de comportement avant un éventuel nouveau délit.“ Une liste de conseils utiles sera établie pour les bénévoles qui, dans le cas d'un appel de criminel, pourront la consulter.

Le rôle de la Main Tendue n'est pas d'être un service professionnel des problèmes de violence. La Main Tendue est un service compétent en matière de communication. C'est justement pour cela que pour nos collaborateurs il est important de savoir à quel service envoyer une personne qui, après l'entretien, souhaiterait être conseillée de manière professionnelle.

### **„Le silence est d'argent, la parole est d'or“**

Pourquoi la Main Tendue est-elle arrivée à inverser ce proverbe? D'autant plus que pour le tél. 143 c'est l'ECOUTE qui est importante!

Une campagne d'affichage en collaboration avec l'association „ForumMann“ sera organisée dans la région de Saint-Gall. Les affiches présenteront des photographies d'hommes en conversation les uns avec les autres. En grosses lettres il sera écrit: „vivre un partenariat satisfaisant ? Le silence est d'argent, la parole est d'or“. Sur une autre affiche on pourra lire: „être un professionnel convaincant? Le silence est d'argent, la parole est d'or“, etc. Le message de cette campagne au proverbe inversé sera: les hommes qui s'expriment réussissent mieux. Nous sommes d'avis que le mutisme conduit à l'abus de pouvoir et que l'abus de pouvoir conduit à la violence.

Par ailleurs, nous planifions une conférence sur le thème „des chemins pour sortir du mutisme“ . Nous aimerions nous assurer la collaboration d'un professionnel reconnu afin de susciter l'intérêt du plus grand nombre d'hommes possible. Cependant, comme c'est souvent le cas pour les institutions, nous recherchons des sponsors pour cette entreprise.

### **Une question d'exercice**

Nous avons tous besoin de nous confier et de nous sentir compris. Nous exprimons nos besoins avec ce que nous disons. Plus la compréhension de nos besoins et de ceux de notre interlocuteur est grande, plus nos relations seront réussies. La force de la Main Tendue réside dans la communication, et c'est pourquoi elle souhaite apporter sa contribution à la société en améliorant la compréhension entre les humains.

Car il n'y a pas que la lecture d'une carte routière qui est question d'exercice, il en va de même pour l'empathie et la communication.