

Exposé de Catherine Bezençon, La Main Tendue, Vaud

Exemples concrets d'appels à La Main Tendue et le bénéfice que l'on peut en retirer

Rencontrer des difficultés dans la vie de tous les jours, chacun de nous y est confronté, par périodes, au cours de son existence. Les ressources pour y faire face, que ce soit personnelles ou dans l'entourage ne sont, par contre, pas les mêmes pour tous. Vivre en rencontrant continuellement ou sporadiquement des embûches et des soucis empêchant de se projeter sereinement dans l'heure ou les jours qui suivent, c'est précariser petit à petit sa capacité à participer ou à communiquer activement avec sa sphère privée ou professionnelle.

Dire ses soucis à un répondant de La Main Tendue, c'est se donner l'occasion de les déposer sur la table; de mettre en mots les émotions et les douleurs que l'on vit à ce moment; on peut ainsi les voir sous un autre angle, avec un autre éclairage. Ce questionnement en commun peut être l'amorce pour envisager un début de solution ou accepter ce qui est. Cet entretien avec un interlocuteur formé à l'écoute active, acceptant d'être un catalyseur ou un miroir, ne faisant aucun projet pour lui, donne à l'appelant un espace entièrement ouvert sur lui. Cette approche présente l'éventail de toutes les ouvertures possibles, sans jugement de valeur. Certaines personnes craignent de "se mettre à nu" en parlant de leur problème avec un parent, un collègue ou un ami. Le fait de pouvoir se confier à quelqu'un de neutre, qui ne la connaît pas, ne la juge pas, dans le respect de l'anonymat et de la confidentialité, lui permet de se livrer librement sans risquer de provoquer un changement dans la relation.

Quelques exemples concrets d'appels:

- Nombreux sont celles et ceux qui souffrent de **maladies physique ou psychique**. Pour les malades chroniques, La Main Tendue est ce relais indispensable pouvant accompagner ces personnes sur le chemin de la maladie et de la douleur, en déchargeant un peu l'entourage et les professionnels de la santé. Le bénéfice collatéral de cette prise en charge étant une très importante économie pour les caisses-maladie.
- Phénomène de société très actuel: les récits de **violence** se rencontrent aussi au bout du fil. Il est, en effet, moins difficile pour un père ou une mère de dire à un répondant de La Main Tendue que son enfant le frappe, plutôt que d'aller en parler avec un ami, un médecin ou la police. C'est parfois cette première entrée en matière qui permettra d'envisager les solutions à explorer.
- Autre situation très courante: une maman divorcée qui n'arrive plus à être mère 24h/24, compagne et employée à temps partiel. Elle vit dans la continuelle frustration de penser ne remplir aucun rôle correctement; elle perd l'estime d'elle-même et n'a plus une minute pour prendre soin d'elle. Par ailleurs, elle a bien souvent des **difficultés financières**. Bien qu'entourée, elle souffre de **solitude** face à ses soucis au quotidien et n'aime pas aller se plaindre autour d'elle. En parler avec un répondant de La Main Tendue n'enlève rien à ses problèmes concrets mais lui permet, le temps d'un appel, voire davantage, de se sentir reconnue dans sa difficulté face à la hauteur de la tâche, de reprendre confiance en elle, de lâcher prise, de prendre son courage à deux mains pour oser demander de l'aide sous une forme ou une autre.



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

- Avoir des **problèmes relationnels** sur son lieu de travail peut rendre véritablement amer et entamer durablement la confiance en soi. Les appelants concernés apprécient que les bénévoles de La Main Tendue puissent leur permettre de verbaliser la crainte des sautes d'humeur d'un collègue ou d'un supérieur, la souffrance de ne pas se sentir suffisamment considérés en tant que personnes ou pour le travail réalisé. La responsabilité de chacun dans la relation est ainsi replacée et leur donne, peut-être, le courage d'oser dire les griefs ressentis; les encouragent à prendre un peu de hauteur pour vivre un peu plus sereinement le quotidien et ainsi peut-être retrouver le plaisir d'aller travailler.
- Lors du **deuil** d'un proche, on a, parfois, tendance à s'isoler des autres par crainte de toujours charger ses proches de son chagrin, de ses souvenirs qui refont constamment surface. Après un certain temps, l'entourage, à nouveau aspiré par la vie, ne peut pas être chaque fois présent pour cette personne. Les répondants de La Main Tendue deviennent de précieux interlocuteurs pour témoigner de son chagrin, de la colère face à la mort et accueillir toutes ces émotions.
- La Main Tendue a débuté son activité il y a 50 ans, initialement pour soutenir les **personnes suicidaires**. Cette problématique difficile est également parfois évoquée au détour de certains entretiens qui, dans un premier temps, ne semblaient pas aussi dramatiques.

Les objectifs de l'entretien

La Main Tendue répond à la charte internationale des centres d'écoute par téléphone (IFOTES) et garantit le respect de la personne et de ses valeurs, le non-jugement, l'anonymat et la confidentialité, sans prosélytisme politique ou religieux.

En finalité, pour l'appelant, l'entretien a pour objectif de lui permettre:

- d'exposer sa situation de vie, sans crainte d'être jugé, dans le respect de sa personne et de ses valeurs,
- de se confier de façon directe et authentique, sans enjeu privé ou professionnel, grâce à l'anonymat et à la confidentialité,
- de recevoir une attention et une écoute active, centrée sur sa personne,
- de clarifier les zones d'ombre et les enjeux de la situation,
- de nommer les émotions vécues par l'appelant telles que la colère, la tristesse, la peur,...
- de tenter de comprendre comment ses émotions interfèrent sur la manière de vivre cette situation,
- d'identifier ses ressources personnelles, extérieures, de reprendre confiance en lui,
- de valoriser et gratifier ce qui est, ou a déjà été entrepris,
- d'être orienté dans le réseau social si c'est nécessaire ou demandé,
- d'être accompagné sur le chemin, vers un mieux-être ou vers l'acceptation de ce qui est.

Chacun de nous est unique, et dispose de ressources personnelles qui lui sont propres pour faire face à une situation de vie donnée. Apprendre à identifier ses ressources personnelles, les valoriser avec un répondant, pour ensuite les utiliser pour avancer, c'est ce que La Main Tendue offre à ses appelants. Un répondant de La Main Tendue propose d'être l'interface, le miroir des émotions de son interlocuteur. Par cette démarche, l'appelant a la possibilité de se connecter à son être le plus profond sans tricher avec lui-même, dans ce qu'il a d'essentiel, pour ensuite envisager d'amorcer un changement ou accepter le statu quo, voire une régression transitoire.



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Faire appel à La Main Tendue pour la première fois demande certainement du courage, et c'est un signe tangible de confiance témoignée à l'institution. Accepter d'exposer sa vie, sans banaliser ou dramatiser la situation, c'est se mettre à nu, et seule une relation confidentielle, anonyme et non-jugeante donne cet espace de liberté. Autre particularité de La Main Tendue, le fait de ne pas voir son interlocuteur ne biaise pas la relation en raison d'un statut ou de l'aspect extérieur.

Un entretien avec un répondant de La Main Tendue, c'est une rencontre empreinte d'humanité et d'authenticité, sans projet pour l'autre, ni visée thérapeutique. Il arrive parfois que l'effet réactif d'un appel se fasse sentir ultérieurement, suite au cheminement de l'appelant. Cet entretien, ayant lieu hors de la sphère privée, dans la confidentialité et le respect de l'anonymat, l'appelant ne subira aucune conséquence ou jugement de la part de l'entourage. En effet, bien souvent, il est davantage craint de révéler des choses à son entourage de peur

- d'être critiqué ou condamné,
- de recevoir des conseils dont on ne sait que faire,
- d'être rassuré dans sa douleur.

Être présent préventivement, peut éviter de sombrer dans la dépression, l'isolement, et précariser le quotidien de quelqu'un. Le dysfonctionnement d'une seule personne entraîne, bien souvent, l'entourage dans sa dégringolade. Avec environ 250'000 appels par année, l'engagement de La Main Tendue a ainsi des répercussions bénéfiques, non seulement, sur celui qui y fait appel, mais également sur ses proches. Cette prestation, offerte à tous, jour et nuit et toute l'année, soulage considérablement le monde médical, les familles et les finances des caisses-maladie; seule la taxe de base est facturée pour les appels téléphoniques.

La constante progression des appels depuis 50 ans est un révélateur de l'utilité d'un tel service proposé à chacun et du besoin de se confier d'un nombre croissant de personnes, ce, avant que leur situation ne se précarise.