



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Exposé d'Andrea Weinhold, La Main Tendue Saint-Gall

Un travail bénévole de qualité

Comme vient de le dire Tony Styger dans son exposé, la meilleure médecine pour l'être humain, c'est l'être humain lui-même. C'est exactement le médicament offert par La Main Tendue. Mais quel est cette personne qui travaille à La Main Tendue? Quel est ce travail? Et qui peut le faire?

La Main Tendue est connue et très estimée du public. Mais beaucoup ne savent pas très bien ce qui se passe dans les coulisses. Et il y a un dicton à ce sujet „ La Main Tendue c'est comme le coca cola, c'est très connu mais personne ne sait exactement ce qu'il y a dedans.“

Afin de ne pas en rester là, je vais vous donner rapidement notre recette „collaborateurs de La Main Tendue“.

Les personnes qui répondent au téléphone 143 ou assurent le service de relation d'aide par internet travaillent bénévolement. Elles mettent leur temps à disposition de ceux qui cherchent un interlocuteur pour exprimer des soucis quotidiens ou parce qu'ils traversent une crise importante. Mais avant de pouvoir travailler à La Main Tendue, il faut être qualifié pour cela.

La profession ne joue pas de rôle, le principal étant de pouvoir répondre par oui aux questions suivantes:

1. Je dois avoir du temps pour pouvoir assurer des services réguliers, la nuit également
2. Je m'engage pour 3 ans environ
3. Je suis prêt à suivre des cours sur une année à La Main Tendue, cours qui me permettront d'acquérir le savoir et la compétence nécessaires au travail que j'aurai à effectuer.
4. Je supporte la pression et j'ai les deux pieds bien sur terre. Je peux avoir des problèmes mais j'en suis conscient.
5. Je suis prêt à réfléchir à mon travail dans des groupes de supervision.
6. Il est très important que je puisse garder le silence sur mon travail et sur ce que j'entends. Car le devoir de discrétion est le précepte le plus important!

Après une sélection soigneuse, a lieu un cours d'introduction sur une année. Ce cours forme à la connaissance de soi, à la conduite d'entretiens, à la connaissance du réseau social de sa région et à l'intervention de crise. La partie consacrée à la connaissance de soi est importante, nos répondants seront ainsi en mesure de pouvoir résister à ce travail parfois lourd. Dans une telle activité il faut connaître sa propre zone d'ombre, y avoir travaillé, pour ainsi répondre aux exigences et ne pas être pris de court lorsqu'on est confronté à autant de problèmes. Dans la conduite d'entretiens, nos répondants apprennent comment aborder les personnes avec sensibilité. En d'autres termes, la conduite d'entretiens est l'instrument nécessaire à l'écoute au téléphone ou à la relation d'aide par internet. N'étant pas des professionnels des questions scientifiques spécifiques, mais des professionnels de l'écoute, il est important que nos répondants connaissent le réseau social. Ainsi, après la formation, chacun connaît les services sociaux de la région afin que, si l'appelant le souhaite, il puisse lui donner les adresses nécessaires, comme par exemple celles des services de conseil conjugal, des services d'aides en cas d'addiction, des services scolaires, etc. L'intervention de crise est également une partie importante de la formation. Que faire lorsque quelqu'un dit au téléphone qu'il veut se suicider ? Que dire? Comment se comporter?



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Dans la dernière partie de la formation, les participants suivent une introduction au travail au téléphone et répondent à leur premier appel accompagnés par un professionnel.

Les collaborateurs jonglent avec les différentes lignes téléphoniques, mais également avec les divers thèmes auxquels ils sont confrontés. A un moment ils écoutent une personne confrontée à la violence dans son couple, et juste après, c'est une personne seule qui appelle et qui n'avait pas eu de véritable conversation depuis plusieurs semaines.

Nos bénévoles ne doivent pas parler de leur travail et de ce qu'ils y ont entendu en dehors de La Main Tendue. Comme déjà mentionné, le devoir de discrétion est le précepte le plus important. Il serait cependant irresponsable de laisser les collaborateurs seuls avec leur tâche et leurs questions. Ainsi donc, chaque mois ont lieu une à deux supervisions en groupe où l'on discute du travail et de sa propre attitude. La supervision permet aussi d'assurer la qualité du travail.

On peut également dire que La Main Tendue vit avec son temps, car elle utilise aussi, comme sujet de formation continue de ses bénévoles, des thèmes sociaux actuels. Le thème de l'année dernière était les hommes - communication et violence. Il y a une formation continue nationale, et chacun des 12 postes régionaux organise sa propre formation continue selon ses besoins.

Un thème suscitant souvent des questions est l'intervention de crise, et comment les bénévoles abordent ce problème. Concrètement on peut poser la question: „que faites-vous si quelqu'un veut s'empoisonner et a déjà avalé des médicaments, que sa voix au téléphone devient toujours plus faible?“ Si quelqu'un veut une aide médicale il doit appeler le secours médical au 144, mais pas La Main Tendue.

Le travail à La Main Tendue est très exigeant et la responsabilité est grande. Les heures de travail ne sont pas toujours agréables lorsque l'on pense aux nuits pendant lesquelles il faut aussi assurer le service. Et pour ce travail l'on n'est même pas rémunéré. Et là une question s'impose, mais qu'est-ce que cela apporte de travailler à La Main Tendue?

Lorsque, voici 14 ans, je me suis intéressée à un bénévolat auprès de La Main Tendue, j'ai vu dans le journal une annonce qui disait: le travail à La Main Tendue ne rapporte rien mais apporte beaucoup. J'ai été convaincue et je n'ai pas été déçue :

- La Main Tendue donne une très bonne formation.
- Le travail au téléphone et la relation d'aide par internet favorisent les compétences sociales.
- Ces expériences me donnent aussi des qualifications importantes pour mon travail rémunéré.

Nos répondants bénévoles reçoivent, avec ce modèle, une très bonne formation et apprennent énormément par leur activité au téléphone 143 et dans la relation d'aide par internet. C'est aussi pour cela que La Main Tendue peut compter sur leur engagement. Cependant, malgré l'engagement de ces collaboratrices et collaborateurs bénévoles, une organisation comme La Main Tendue a besoin de moyens financiers importants. En effet, sans une organisation disposant de structures porteuses et professionnelles, la mission ne pourrait pas être remplie.

Nous sommes fort reconnaissants à tous ceux qui, jusqu'à présent, nous ont soutenus par de grands et petits dons. Et nous serions heureux aussi de pouvoir trouver de nouveaux partenaires pour soutenir une institution sociale peu spectaculaire, mais effectuant un travail très important pour la société.