

Lundi 22 novembre 2004
Le Journal de Montréal

Au Centre Tel-Écoute
Par Jessica Nadeau

Aider les gens en détresse à trouver des pistes de solution

Une personne en détresse au bord du suicide, une jeune femme battue par son chum, une vieille dame qui parle pour la première fois de l'inceste dont elle a été victime étant jeune, et d'autres, beaucoup d'autres, qui se sentent trop seuls... Voici le quotidien d'un écoutant au centre Tel-Écoute.

« Après 7 ans, il m'arrive encore de fondre en larmes en raccrochant » avoue Charles, un bénévole de Tel-Écoute.

En acceptant de partager son temps avec des inconnus qui ont besoin d'aide, Charles s'est découvert une nouvelle mission qui a changé sa vie.

« Je me suis rendu compte que j'avais mal écouté toute ma vie. J'avais toujours écouté en cherchant des solutions, alors que la vraie écoute, l'écoute active, c'est d'amener la personne à formuler sa situation pour qu'elle trouve elle-même des couloirs de solution. »

Des appels marquants

En sept ans, Charles a connu toutes sortes de situations. Certains appels l'ont particulièrement marqué.

« L'appel le plus émouvant que j'ai reçu, c'est celui d'une femme de 65 ans qui avouait pour la première fois, à moi, un homme, qu'elle avait été victime d'inceste dans sa jeunesse. On ne peut pas rester indifférent à ce genre de témoignage. »

Et les incontournables cas de suicide. « C'est avec ça que j'ai le plus de difficulté car je ne comprends pas qu'on puisse en arriver là. Et quand on les a en ligne, il faut travailler fort pour les garder en vie. Mais parfois on a peur de les perdre... »

Difficile de rester neutre

Mais le plus difficile selon lui, c'est d'accepter que les gens se répètent et qu'ils ne s'en sortent pas.

« Si on s'attend à être un sauveur, à voir les gens s'en sortir, on va être déçu. Car ce sont souvent les mêmes gens qui appellent, qui racontent les mêmes

problèmes, qui tournent en rond. On voudrait parfois leur donner un bon coup de pied au c...pour qu'ils s'en sortent, mais on doit rester neutre. »

Si son travail n'est pas toujours facile, il est des plus gratifiants. « On donne, mais on reçoit beaucoup. Parce que chaque témoignage nous confronte à nos propres histoires. On apprend à ne pas juger, à moins être intransigeant et à relativiser ce qu'on peut traverser soi-même. »

Une lueur d'espoir au bout du fil

À qui se confier quand on n'a personne, quand l'entourage est blasé d'entendre nos histoires ou que l'on n'ose pas avouer l'ampleur de notre désarroi à nos amis? Il existe toujours une lueur d'espoir au bout du fil.

« Les centres d'écoute, ce sont des hôpitaux pour l'âme », explique le directeur général de l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec, Michel Turcotte.

Ce service a pris naissance dans les années 1970 pour faire contrepoids à la montée de l'isolement et à l'effritement du tissu social.

Aujourd'hui, il existe plus de 25 centres d'écoute téléphonique à travers le Québec qui assurent un soutien émotif à l'ensemble de la population.

Ses centaines de bénévoles, qui permettent aux gens de trouver une oreille attentive, suivent une formation d'écoute active de plusieurs dizaines d'heures et travaillent en partenariat avec les ressources du réseau.

Selon Mr Turcotte, ces services d'écoute sont d'autant plus essentiels que les gens vivent une détresse psychologique de plus en plus grande.