



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Berne, 09.09.10

Ecrire aide

L'aide proposée par internet et son espace anonyme, offre une grande protection des données de la personne. Cela permet à La Main Tendue de soutenir des personnes qui n'osent parler à quiconque de leurs difficultés et crée ainsi un espace protégé pour exprimer des thèmes délicats.

Oser chercher de l'aide dans une situation difficile, est assurément une ressource intérieure qui demande du courage et du dépassement de soi. Il semble qu'il est plus facile pour certaines personnes de s'exprimer par écrit plutôt que par téléphone. C'est un constat que l'on peut assurément faire lorsqu'il est question d'aborder des thèmes délicats. En effet, le suicide est davantage thématiqué en ligne que lors des conversations téléphoniques. Il semble également plus aisé d'aborder la question de la violence, qu'elle soit physique, psychique ou sexuelle par écrit.

Quel est l'apport de l'aide par courriel?

Bon nombre de personnes qui tiennent un journal le savent, et les études sur l'efficacité de la consultation en ligne le prouvent, le seul fait de «déposer» par écrit un problème peut déjà amener une forme de soulagement. L'écriture permet de développer le thème en question, d'en aborder les diverses facettes en s'approchant davantage de ses propres sentiments et, en même temps, s'en distancer. Cela permet de faire le tri, de repenser, d'établir un dialogue entre le for intérieur et le texte qui apparaît sur l'écran. A la fin de leur courriel, les utilisateurs s'expriment souvent positivement quant au processus de l'écriture: *“Cela m'a fait du bien de pouvoir écrire ce qui se passe en moi, merci d'offrir cette possibilité.”*

En écrivant, on fait un certain ordre dans ses émotions; apparaissent alors souvent déjà des pistes de solutions et un certain soulagement. Ainsi, le laps de temps entre l'envoi du courriel et la réponse de La Main Tendue peut être très fructueux et permettre de réfléchir aux prochaines démarches. Grâce à la compréhension sensible de la consultante ou du consultant, de son attitude respectueuse et de sa vision orientée sur les ressources de la personne, un processus créateur peut émerger. *„Je suis tellement heureux que vous ayez été là pendant cette difficile période qu'était mon divorce. Je n'aurais pas survécu sans vous.”*



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

La fréquence de la prise de contact est très diverse. Une partie des personnes reste en contact écrit virtuel avec La Main Tendue pendant quelques semaines, durant lesquelles un problème et la façon de le surmonter sont au premier plan. L'équipe d'aide online est un interlocuteur compréhensif qui soutient ce processus, comme dans l'exemple ci-dessus. A côté de cela, il y a des demandes concrètes sur les diverses consultations à disposition dans le réseau social, pour répondre, par exemple, aux questions juridiques ou d'éducation; l'échange ne dure alors que le temps d'un seul courriel. Un accompagnement pendant un laps de temps plus long de plusieurs semaines, voire de plusieurs mois, est aussi possible. Dans ce cas, cela concerne bien souvent des personnes qui rencontrent des défis dans leur vie à plus long terme. La Main Tendue joue alors le rôle d'accompagnatrice sur laquelle on peut s'appuyer dans les mauvais, mais aussi dans les bons moments.

www.143.ch: Consultation par internet depuis 2002

La Main Tendue officie depuis 50 ans en tant qu'interlocutrice compétente, disponible 24 heures sur 24 au téléphone. Le numéro de téléphone 143 est choisi par plus de 200'000 personnes chaque année, dans toute la Suisse et dans la principauté du Liechtenstein. Ces personnes savent qu'elles trouveront une aide et un soutien compétents avec la garantie de leur anonymat. Le principe de l'anonymat est très précieux pour un grand nombre de personnes qui font appel à La Main Tendue. Tout peut être dit, on peut mettre son âme à nu sans craindre qu'il y ait des conséquences.

La Main Tendue se conçoit comme une institution innovante. Cette proximité particulière avec les thèmes de vie des personnes qui cherchent de l'aide donne un reflet de ce qui agite la société actuelle: qu'il s'agisse du développement économique et des peurs existentielles qui y sont liées comme par exemple celle de perdre son travail ou de l'utilisation croissante d'internet pour communiquer avec les autres.

La Main Tendue a ainsi adapté son offre, déjà en 2002, à ce nouveau moyen de communication et mis en place une aide en ligne, en allemand et en français sur www.143.ch. L'anonymat est ici aussi garanti: les utilisatrices et utilisateurs s'annoncent en cliquant sur „Aide par courriel“ avec un pseudonyme et un mot de passe choisis librement ce qui permet de ne pas utiliser sa propre adresse de courriel. Les données de la personne ne peuvent ainsi pas être tracées. Les collaboratrices et collaborateurs de l'équipe online de La Main Tendue répondent aux demandes en l'espace de 48 heures. Outre le courriel, on peut également avoir recours au tchat individuel.



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

L'offre gratuite par internet est avant tout utilisée par les personnes plus jeunes. A peu près un quart de toutes les demandes proviennent de personnes qui ont 20 ans ou moins, alors que la génération des plus de 60 ans représente 5%. La proportion est parfaitement inversée dans l'aide par téléphone. Grâce à cette offre diversifiée, La Main Tendue s'assure que les personnes de toutes les tranches d'âge puissent avoir accès à son soutien. Les limites des besoins ne sont pas encore atteintes. Lors d'une enquête en ligne anonyme, les utilisatrices et les utilisateurs ont exprimé le souhait de plus d'accessibilité du tchat.

Andrea Pollmann, coresponsable à La Main Tendue Winterthur, Schaffhouse, Frauenfeld
téléphone 052 222 51 50, andrea.pollmann@143.ch