



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Berne, 09.09.10

## **www.143.ch – Un interlocuteur humain sur internet**

**Internet est devenu pour beaucoup de personnes un moyen d'entrer en contact avec d'autres ou de chercher de l'information et du conseil. Tél 143 – La Main Tendue et son offre d'un interlocuteur compréhensif, sans préjugés et discret, est également présente sur internet depuis quelques années. Une première étude scientifique sur l'aide par tchat de La Main Tendue permet un état des lieux des opportunités et des défis de cette forme particulière de contact interpersonnel.**

Il est vrai que, sur internet, le contact personnel n'est pas direct, mais, il est possible de communiquer de façon aussi réelle et interactive que le téléphone le permet. Même si les canaux de communication sont limités au clavier et à la lecture d'un texte sur un écran, la conversation se vit comme si les partenaires étaient directement présents. Des effets positifs, comparables à ceux du téléphone, ont été constatés dans le cas du tchat, pour les personnes qui se sont adressées à La Main Tendue et qui ont été entendues par un répondant/écoutant compréhensif. Cet extrait d'entretien anonyme en est un exemple:

*«Invité» Vous m'avez détourné de mes pensées négatives et j'aimerais vous en remercier. Vous avez également congé maintenant? Je vais aller m'occuper de mes enfants et essayer de préparer un dessert. Merci de votre écoute et de m'avoir lu.*

*«143» Cela m'a fait plaisir de parler avec vous! Je vous souhaite tout de bon! Au revoir!*

### **L'anonymat permet d'aborder des thèmes lourds**

L'offre d'aide par tchat de La Main Tendue est encore plus anonyme et discrète que la conversation téléphonique. Les deux interlocuteurs ne savent, de l'un et de l'autre, que ce qui est écrit et envoyé. Cela permet un grand contrôle de l'information transmise sur soi; on peut par exemple, ne rien dire sur sa personnalité physique (âge, sexe, voix, constitution, etc..). Une personne qui fait appel au tchat exprime ainsi sa préférence pour ce moyen de communication:

*«Invité» je préfère le tchat, c'est plus facile pour moi que le téléphone*

Les craintes que ce haut degré d'anonymat conduise à davantage de mensonges ne se sont pas réalisées. Plus encore, les thèmes abordés et les déclarations concrètes dans les tchats prouvent le contraire. L'anonymat du tchat permet aux personnes de parler plus facilement de thèmes lourds et porteurs de honte que le contact direct ou le téléphone. Le suicide par exemple, est mentionné dans trois quarts de tous les tchats analysés tandis que plus de la moitié des entretiens abordent la violence physique auto-infligée. Une personne parle ainsi de sa détresse:



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

*«Invité» juste parce que je ne fais plus de tentative de suicide et ne me blesse plus, tout le monde pense que je suis totalement opérationnelle. Je me sens totalement dépassée.*

### **La communication écrite influence positivement la structuration des émotions**

Les interlocuteurs du tchat doivent choisir en pleine conscience chaque information qu'ils souhaitent transmettre au répondant/écoutant, la mettre en forme (lettres ou symboles) et l'envoyer par un click. Il en ressort, d'une part, un niveau d'accès plus élevé que celui du téléphone, mais, d'autre part, cela représente déjà un premier pas important pour surmonter la situation de crise. Les perceptions et les émotions sont mises en forme, peuvent être lues, retravaillées et ensuite envoyées. Par ce processus, la part de soi intangible diminue et est transformée en déclarations tangibles, donc peut-être davantage compréhensibles. Voilà un exemple d'un tel raisonnement; grâce à l'aide spécifique offerte, la personne en question a pu mettre en mots ses sentiments diffus de doute et de malaise :

*«Invité» je doute parfois qu'elle ait assez de ressources...je crois qu'elle veut aider tout le monde et que tout le monde aille bien..elle est encore beaucoup trop jeune et je crains parfois qu'elle soit dépassée*

### **Proximité avec le quotidien, espoir et bienveillance absolue comme grand plus**

L'offre de La Main Tendue sur internet fait preuve des mêmes qualités, reconnues, que l'aide par téléphone, soit celles d'un contact interpersonnel bienveillant, porteur d'espoir et proche du quotidien. Les entretiens par tchat sont individuels et, au début, entre de parfaits inconnus. Au cours de la conversation, les interlocuteurs apprennent à mieux se connaître. Ils font l'expérience de quelque chose de similaire à ce que décrit Virginia Satir:

*„Je crois que le plus grand cadeau que je puisse recevoir de quelqu'un,  
est d'être vu, entendu, compris et touché.  
Le plus grand cadeau que je puisse donner,  
est de voir l'autre, de l'entendre, de le comprendre et de le toucher.  
Lorsque cela se produit, alors nous nous sommes vraiment rencontrés.“*

Stefan Rüschi, La Main Tendue de Suisse orientale et du Liechtenstein,  
téléphone 071 223 14 15, stefan.ruesch@143.ch



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Le travail scientifique mentionné dans ce texte a été mené dans le cadre d'un travail de Bachelor en mai 2010 à la Haute école spécialisée pour les sciences appliquées de Zurich (ZHAW) dans la faculté de psychologie appliquée (autrefois HAP/IAP). Il s'agit d'une étude sur l'offre de tchat de „La Main Tendue de Suisse orientale et du FL“, menée avec l'aide des concepts de la théorie de la consultation de l'analyse transactionnelle. En analysant les huit tchats enregistrés au moyen d'une analyse de contenu qualitative structurée (d'après Mayring, 2002), il s'agissait de faire des constats sur l'interaction entre consultant et consulté. Pour pouvoir prendre en compte les tchats dans l'étude, il fallait l'assentiment du consulté et de la collaboratrice respectivement du collaborateur bénévole de même que la garantie de l'anonymat de toutes les parties concernées. Les entretiens ont eu lieu entre le 21 décembre 2009 et le 28 février 2010. Ils durèrent entre 30 et 80 minutes, durant lesquelles le consulté fait entre 50 et 130 déclarations et le consultant entre 25 et 70.

Les résultats de l'étude doivent servir de base à d'autres investigations de même qu'à une auto-réflexion et la supervision des consultants du tchat. Elle doit également aider à la mise en place d'offres de formation de base et continue pour l'assurance de la qualité de l'aide par tchat de Tél 143 – La Main Tendue.