



## Accueillir autrui dans sa détresse au Carrefour le Moutier par Lyanne Levasseur

L'année dernière, au terme de ma première session au bac en psychologie, j'étais impatiente de commencer à m'impliquer dans un organisme afin d'acquérir une expérience reliée à mon domaine d'étude et à la relation d'aide.

Le Carrefour le Moutier incarne une philosophie qui encourage les personnes à être à l'origine du changement positif dans leur vie, plutôt qu'à l'initier à l'aide d'une source extérieure. Néanmoins, en tant que bénévoles, nous devons avant tout accueillir la personne dans sa détresse. Le but est de permettre à la personne de s'exprimer en toute liberté à propos des problématiques qu'elle vit. Puis, nous devons nous familiariser avec certaines techniques enseignées par le Carrefour le Moutier, dont la reformulation, le reflet et la relecture.

Bien que les principes de base soient faciles à comprendre, en tant que bénévole il n'est pas toujours évident de les appliquer. Grâce à des mises en situation concrètes, nous avons la chance de pratiquer entre nous au cours d'une formation de 20h. Effectivement, je pense qu'il est normal de chercher ses mots au début. Dans le cas de la reformulation, il peut être difficile de dire en d'autres termes ce que la personne vient tout juste de nous dire. C'est pourquoi il est possible d'utiliser des questions de précisions pour assurer notre compréhension. De plus, la coordonnatrice est toujours disponible pour nous soutenir et pour nous outiller au besoin.

Également, ce que j'aime particulièrement de cette expérience, c'est qu'elle me permet d'observer la beauté du multiculturalisme. Effectivement, en tant que bénévole à l'accueil, il est intéressant d'échanger avec des personnes immigrantes fières de nous raconter une petite partie de leur histoire ou pourquoi ils ont quitté leur pays d'origine, tels que la Colombie, l'Afrique, le Vietnam, etc. C'est plaisant de pouvoir en apprendre davantage sur d'autres cultures et sur les langues associées.

Dans une société où nous sommes pressés et bombardés par des standards de toutes sortes, il est important de réaliser que beaucoup sont aussi laissés pour compte. En fait, une des raisons dominantes qui motive les appelants, hormis un problème de santé mentale, est bien souvent la solitude, surtout chez les personnes âgées. Que ce soit parce qu'ils ont épuisé leur réseau social ou parce qu'elles vivent seules, l'isolement semble être devenu un des fléaux de notre époque. Les gens se sentent parfois abandonnés par le système de santé et recherchent un accompagnement dans leur combat quotidien contre des démons qui leur sont propres. Ces personnes racontent leurs problèmes, ce qui leur permet d'analyser et d'organiser leur pensée. Parfois, leur anxiété est intimement liée à des problématiques de santé physique ou de santé mentale. Elles peuvent nous parler de problèmes de logement, de démêlés juridiques ou de soucis financiers, des défis de la vie en solitaire, de la façon qu'elles traversent une période de deuil ou bien de problèmes de relations interpersonnelles. Étant donné que nous sommes une ressource de première ligne, j'ai réalisé, au fil de ces écoutes, l'impact sous-estimé de l'accumulation qui cause la détresse. Il est à noter que les bénévoles peuvent recevoir des personnes intéressées par l'écoute en face à face.

D'un point de vue personnel, je trouve que je suis plus alerte depuis que je fais de l'écoute. Parfois, il suffit d'être ouvert à ce que l'autre semble vouloir nous dire. J'ai compris l'importance de respecter les besoins de chacun: l'écoute commence avant même que la personne nous parle et tout est dans l'attitude. Par exemple, demander à la personne si elle veut parler de ce qui la préoccupe avant de supposer que c'est véritablement le cas peut faire la différence. C'est justement cela accueillir une personne dans sa détresse : la prendre comme elle est dans le moment présent et ne pas l'agresser en imposant des solutions toutes faites, ce qui peut l'empêcher de vivre les émotions qu'elle veut exprimer.

Pour conclure, je recommande ce type de bénévolat permettant d'explorer le domaine de la relation d'aide tout en apprenant à se connaître davantage. Si vous vous sentez prêts à relever ce défi et à vous engager au sein d'une équipe dynamique, sachez qu'une formation sera offerte le printemps prochain. N'hésitez pas à visiter le site Internet de l'organisme <http://www.carrefourmoutier.org/> et à communiquer avec la responsable des bénévoles pour plus d'information.

Stéphanie Laprise

Téléphone : 450.679.7111 ou Courriel : [preventiondetresse@carrefourmoutier.org](mailto:preventiondetresse@carrefourmoutier.org)