

Depuis plus de quarante ans, le centre de Télé-Accueil Luxembourg, service d'aide par téléphone, est à l'écoute des habitants de notre province. Accessible 24h/24 via son numéro gratuit 107, l'ASBL reçoit chaque jour, dans l'anonymat, une trentaine d'appels de personnes en difficulté.

Lors de ces appels, les thèmes abordés sont très variés mais certains sujets sont plus fréquemment évoqués que d'autres comme la solitude, les problèmes relationnels, les difficultés psychologiques ou encore la santé physique. Les problèmes sociaux et matériels, les idées suicidaires, les situations de violence ou encore les problèmes liés à l'alcool font également partie des appels reçus à Télé-Accueil mais restent moins fréquents.

Finalement, quelle que soit la difficulté abordée, il s'agit toujours, au bout du fil, de personnes traversant une souffrance. En effet, il n'existe pas de « simples » discussions à Télé-accueil, l'expérience nous montre que derrière chaque appel se cachent bien souvent un vécu difficile et/ou des émotions plus ou moins fortes voire désagréables. Partant de ce principe, ce qui peut sembler être une banalité pour l'un est en réalité chargé d'émotions pour un autre. Chaque prise de parole est donc porteuse de quelque chose qui pourra, suivant le contexte de l'appel, être ou non abordé. Les écoutants tentent en effet de rester attentifs aux différents signes perceptibles dans l'échange et essaient, autant que possible, d'aider les personnes à aborder ce qui ne parvient pas toujours à s'exprimer d'emblée.

Autrement dit, la mission de Télé-Accueil est d'offrir à chacun un espace de parole et d'écoute confidentiel dans lequel la personne se sent suffisamment en confiance pour pouvoir parler librement de ses difficultés. Pour qu'une telle parole puisse se libérer, il est indispensable que chacun se sente accepté et reconnu dans ses préoccupations. Une attitude d'écoute particulière est par conséquent nécessaire : la bienveillance, l'empathie et le non-jugement mis en œuvre par les écoutants bénévoles, constituent les ingrédients de base d'une relation de confiance.

L'objectif de Télé-Accueil n'est donc pas de fournir des conseils ou des solutions. La philosophie de l'ASBL se trouve ailleurs : l'appelant est considéré comme une personne capable, possédant des ressources. Dès lors, la mission de Télé-Accueil consiste plutôt à aider la personne à explorer et éclaircir les difficultés qu'elle vit afin de lui faire prendre conscience de ses ressources personnelles et de les faire émerger. Si besoin est, cette approche n'exclut cependant pas une orientation des personnes vers des services plus spécifiques.

Devenir bénévole écoutant à Télé-Accueil ne s'improvise donc pas. Il est essentiel que les candidats puissent être formés aux principes de l'écoute active et aux notions de communication interpersonnelle avant de devenir bénévoles. C'est pourquoi l'ASBL organise régulièrement des sessions de formation à destination des candidats. Cette formation initiale est toujours complétée par un accompagnement assuré par des psychologues tout au long de l'engagement (sous forme de supervision de groupe mensuelle).

Afin de renforcer son équipe et continuer à mener à bien sa mission, Télé-Accueil est régulièrement à la recherche de nouveaux bénévoles. Cette activité, qui ne nécessite aucun prérequis particulier, est ouverte à toute personne sensible aux relations humaines et animée par le désir d'aider l'autre en souffrance. L'engagement en tant que bénévole nécessite néanmoins une disponibilité de 18 heures par mois ainsi qu'une certaine flexibilité horaire.

Si vous êtes intéressés par ce projet, que vous souhaitez nous rejoindre et avoir des informations sur la prochaine session de formation, n'hésitez pas à nous contacter au 063/23.40.76, à visiter notre site internet www.tele-accueil-luxembourg.be ou à nous envoyer un mail à tele-accueil-luxembourg@skynet.be.