LETTRE OUVERTE

LE POTENTIEL INOUÏ DE L'ÉCOUTE EN TEMPS DE CRISE

Sherbrooke, le 1er décembre 2020 — Depuis plusieurs mois, la pandémie Covid-19 et les mesures sanitaires qui l'accompagnent nous restreignent considérablement dans nos contacts humains. Tandis que le sens du *toucher* est mis à mal, *l'ouïe* se révèle comme un outil hautement nécessaire, efficace et apprécié. Secours-Amitié Estrie et l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec nous rappellent les vertus de l'écoute et la présence réconfortante des écoutants et écoutantes des centres d'écoute téléphonique. Cette présence permet, entre autres, d'atténuer la souffrance et l'anxiété reliées au sentiment de solitude, et de reprendre confiance en soi et en l'avenir.

Depuis 48 ans, Secours-Amitié Estrie a pour mission d'accueillir dans l'anonymat et le respect toute personne qui appelle afin de lui permettre d'exprimer, en totale confiance et en toute liberté, les émotions qu'elle vit. À travers l'Association des centres d'écoute téléphonique du Québec (ACETDQ), qui regroupe 22 centres d'écoute téléphonique gratuits et anonymes répartis sur l'ensemble de la province, nous voulons rappeler combien l'écoute active est importante pour surmonter les défis individuels et sociétaux auxquels nous sommes confrontés.

L'IMPORTANCE DE L'ÉCOUTE

Bien que souvent méconnue ou sous-estimée, l'écoute active est une alliée précieuse pour notre santé globale. Le simple fait de recevoir un accueil empathique et dénué de tout jugement peut apporter soulagement et réconfort lorsqu'on traverse une période plus difficile. Lorsqu'un trop plein, lié à sa situation personnelle, sociale ou professionnelle, se fait sentir, il est bon de se rappeler que plus de 800 écoutants et écoutantes bénévoles sont disponibles et offrent leur présence et leur écoute au bout du fil.

Pierre Plourde, coordonnateur de l'ACETDQ commente : « Les services d'écoute téléphonique, gratuits et confidentiels existent depuis plus de 50 ans au Québec. Plutôt que de laisser un trop-plein s'accumuler et de s'exposer à une crise, j'invite toute personne qui en ressent le besoin à faire appel à l'un de nos centres. Une simple écoute empathique peut réellement faire de petits miracles! ».

Mylène Vincent, coordonnatrice des services d'écoute et de formation sur mesure ajoute : « Le besoin de vivre des relations significatives est essentiel pour tous, particulièrement en ce temps de pandémie, l'écoute, placée au cœur de la relation, permet à la personne qui appelle, de s'exprimer en toute liberté. Les écoutants et écoutantes de Secours-Amitié Estrie accompagnent à travers l'écoute les personnes qui souhaitent parler de ce qu'elles vivent. N'attendez pas de vivre une crise ou une trop grande détresse, appelez-nous…»

ÉCOUTE ET GESTION DE CRISE, UN DUO SALUTAIRE

De multiples ressources, tant du point de vue de l'écoute que de la gestion de crise, existent sur l'ensemble du territoire pour répondre aux besoins des citoyens et citoyennes. S'il s'agit d'un état critique nécessitant une réponse urgente et spécialisée, les centres de crise et de prévention suicide sont entièrement habilités et équipés pour intervenir.

S’il s’agit d’un besoin de se confier, de briser sa solitude ou de ventiler un trop-plein émotionnel, les centres d’écoute téléphonique offrent alors une réponse accessible, réconfortante et adaptée.

Les deux se complétant judicieusement dans leurs missions et services.

DE L’ÉCOUTE GÉNÉRALISTE VERS LES RESSOURCES SPÉCIALISÉES

Parfois, parler à une oreille attentive est un premier pas dans le « prendre soin de soi ». Si la pertinence d’une intervention spécialisée se fait ressentir, les écoutants et écoutantes bénévoles peuvent aussi référer vers les ressources appropriées. Ainsi, les centres d’écoute téléphonique jouent un rôle important dans la mise en relation et la collaboration avec de multiples acteurs en santé mentale.

À PROPOS DE SECOURS-AMITIÉ ESTRIE

Secours-Amitié Estrie offre un service d’écoute téléphonique anonyme, confidentiel et gratuit, et ce de 8 h à 3 h du matin, 7 jours sur 7. Les bénévoles au service d’écoute accompagnent, les personnes ayant le besoin de se confier. Ces derniers peuvent alors réfléchir tout haut et voir plus clair dans leur situation.

À PROPOS DE L’ASSOCIATION DES CENTRES D’ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE DU QUÉBEC

L’ACETDQ regroupe les Centres d’écoute téléphonique du Québec offrant un service gratuit d’écoute active, généraliste, anonyme et confidentiel aux personnes ressentant des émotions fortes avec le besoin intense de se confier. L’Association œuvre pour la reconnaissance sociale du rôle de l’écoute active et le travail essentiel effectué par les centres d’écoute téléphonique.

Liste des membres : www.lignedecoute.ca/centres-decoute-telephonique-par-region

Source : Mylène Vincent, coordonnatrice des services d’écoute et de formation sur mesure.

mylene.vincent@secoursamitieestrie.org

www.secoursamitieestrie.org

819-823-5400