

Le journal de

# Télé-Accueil

#48 • 06 | 2024

Bruxelles



## ÉDITO

### MAIS QUI SONT-ILS... CES ANONYMES ?

De longue date, l'offre de Télé-Accueil se décline via le slogan « quelqu'un à qui parler ». Parallèlement, l'anonymat, en tant que support à une parole la plus libre possible est un des piliers du projet.

Ce journal vise à donner du corps à ces anonymes, à celles et ceux qui sont présents, à l'écoute 24h/24, 365 jours par an. En effet, l'anonymat n'empêche en rien de témoigner de ses engagements, de ses questions, de ses apprentissages, de ses découvertes...

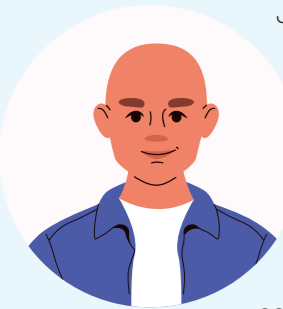
Vous lirez au travers ces différents témoignages la singularité de chaque écoutant.e, ce qui nourrit la diversité,

également un fondement de Télé-Accueil.

Une diversité rendue possible par le partage de valeurs communes ; celles de soutenir avec force un accès à la parole pour toutes et tous, via une présence, une ouverture à la rencontre de l'autre, une humanité sans failles, une envie de se questionner, de bouger...

Parlons-en... nous avons besoin d'écoutant.es !

**Pascal Kayaert**  
Directeur de Télé-Accueil Bruxelles



J'avoue que je ne savais pas très bien à quoi m'attendre quand j'ai envoyé ma candidature comme écoutant à Télé-Accueil. J'avais simplement la possibilité de libérer du temps pour un bénévolat et le projet de Télé-Accueil, centré sur l'écoute, résonnait

en moi positivement. La nécessaire discrétion quant à ce bénévolat me convenait très bien aussi, que ce soit vis-à-vis des appelants ou de mon entourage. Et puis la formation initiale m'a donné un premier éclairage sur le projet... Je suis devenu écoutant.

La réalité de notre société, celle qu'on devine à peine, m'a sauté au visage d'appel en appel et continue à le faire aujourd'hui. La solitude, la précarité financière, les inquiétudes de toutes natures, les parcours de vie

bousculés, les troubles mentaux, les difficultés relationnelles, les doutes sur le présent et sur l'avenir... Être bénévole à Télé-Accueil m'a appris beaucoup sur la société dans laquelle je vis. En miroir, je mesure le caractère privilégié de ma vie, ce qui m'aide à relativiser les difficultés que je rencontre personnellement. Être écoutant, c'est aussi mettre l'humain au centre du jeu. C'est particulièrement important pour moi dans une vie professionnelle davantage orientée sur

la gestion de projets.

Les appels ponctuels ou plus réguliers confirment le besoin d'écoute. Il est essentiel que Télé-Accueil puisse s'appuyer sur l'équipe de bénévoles la plus large possible pour répondre au plus grand nombre d'appels. Les bénévoles forment une chouette équipe de tous âges, reliés par un projet commun porteur de sens: "Être quelqu'un à qui parler". Rejoins-nous donc, on t'attend!

**G\*\*\*, écoutant, 40 ans**



"Casse-toi, tire-toi, voilà c'qu'on m'dit, moi !" Il vit dans la rue, pas moyen de se laver, il ne dort

plus que d'un œil, car on lui a tout volé, il n'y a de place nulle part. "Vous en voudriez, vous, Madame, d'une vie comme ça ?" Il te somme de répondre. Avant, face à ce cri, tu te serais demandé que dire, que faire.

Grâce aux formations initiale et continue, aux supervisions, à la qualité de l'accueil et du travail en commun, tu as compris peu à peu que l'impuissance est ta puissance. Elle t'aide à ne pas savoir. A ne rien «faire», à ECOUTER.

Tu écouteras la lenteur, la confusion, le vide et la profusion, l'effondrement, la répétition. Tu entendras l'Iconique, Madame ! des matins d'euphorie, et l'Hic-Conne-Hic des soirs trop arrosés. "J'en peux plus." "Il me tape souvent." "Elle crie tout le temps."

«Peux-tu te distancier de ton propre esprit et ainsi comprendre toutes

choses?» Cette question du vieux Lao Tseu\* a éclairé mon travail d'écoute, et désormais ma vie au quotidien. Tu trouveras tes propres outils.

Je ne m'attendais à rien, mais je n'imaginai pas tant de souffrance et de détresse. Ni la force des mots. Celui qui ose enfin parler, un qui se fâche, celle qui dépose son horrible vécu, une autre qui veut seulement dire bonjour m'ont transformée. Leur confiance et leur courage m'obligent.

Le brouhaha du monde, sa cruauté, l'injustice sociale, l'aplomb de ceux qui ont tout, la société comptable... et en face, notre travail de fourmi, du côté duquel je suis et resterai. Dans chaque rire, chaque ride, chaque soupir, dans l'herbe entre les pavés et le désespoir de certains trottoirs... la raison de le mener à bien est partout.

"Heureusement que vous êtes là!" Ça c'est sûr, heureusement qu'on est là !

**R\*\*\*, ancienne écoutante, 68 ans**

\*LAO TSEU, TAO TE KING, Traduit par Stephen Mitchell (Un voyage illustré) Synchronique Editions, 2008 (10)

## DE LA DIVERSITÉ AU SERVICE D'UN MÊME PROJET

**L'exigence du respect du cadre de l'écoute n'empêche pas la diversité des profils des écoutants. Quel que soit leur âge, leur expérience, leur caractère, ils écoutent avec leur sensibilité propre.**

**Qu'est ce que l'expérience d'être écoutant.e t'a apporté dans ton parcours de vie?**



L'expérience d'être écoutante m'a apporté une compréhension profonde des enjeux liés à la santé mentale et au bien-être des individus. En traitant une diversité d'appels couvrant un large éventail de problématiques, allant des difficultés relationnelles à la dépression en passant par les tendances suicidaires, j'ai pu développer une sensibilité accrue aux diverses souffrances humaines. Cette expérience m'a offert une base solide pour appréhender la complexité des émotions et des situations que rencontrent les personnes en détresse. En outre, elle m'a permis de cultiver une empathie profonde et un engagement envers le soutien et l'écoute active, des compétences

précieuses qui continueront à enrichir mon parcours de vie et mes interactions avec les autres.

**Qu'est-ce qui t'a surpris?**

Ce qui m'a surpris c'est la découverte de l'impact significatif de la durée des appels sur la qualité des échanges. En expérimentant des durées variables, j'ai constaté que la prolongation excessive des appels pouvait conduire à des situations où les interlocuteurs se perdaient dans leurs pensées, engendrant des répétitions et un discours qui tournait en rond. Cette observation m'a profondément marquée, mettant en lumière l'importance cruciale de la qualité de la parole plutôt que sa longueur. La question centrale devient alors de savoir comment arriver à faire rencontre et avoir un échange significatif dans le temps qui nous est imparti.

**A quoi t'attendais-tu, est-ce différent de la réalité?**

En somme, je m'attendais à traiter principalement des appels uniques

en tant qu'écoutante, mais j'ai été surprise par la fréquence des habitués. La question de savoir comment considérer chaque appel comme un nouvel appel invite à réfléchir à une façon de traiter ces appelants pour qu'ils bénéficient toujours de leur rencontre avec Télé-Accueil. En effet, l'approche de l'appel unique présente des avantages notables tels que l'accessibilité élargie et son efficacité pour adresser des problématiques précises. Elle peut également servir de tremplin vers un engagement dans une démarche thérapeutique plus soutenue, comme en témoignent des cas où des appelants, suite à notre échange, ont décidé de consulter un psychologue.

**Que dirais-tu à un candidat-écoutant?**

Je dirais à un candidat-écoutant qu'être écoutant implique un engagement profond de soi-même. Cela requiert la capacité de mettre de côté ses propres préoccupations pour se concentrer pleinement sur

les besoins de l'autre. Il est essentiel de comprendre que l'utilisation de nos émotions comme des outils précieux peut aider à établir des liens authentiques avec les appelants, tout en maintenant une certaine distance émotionnelle pour pouvoir les soutenir efficacement.

Cette expérience d'écoute active peut être très enrichissante, non seulement en termes de développement de compétences en communication et d'empathie, mais aussi en termes de croissance personnelle. Elle nous permet de découvrir des aspects nouveaux et profonds de nous-mêmes, tout en contribuant à apporter du soutien et du réconfort à ceux qui en ont besoin. Je recommande donc au candidat-écoutant d'aborder cette expérience avec ouverture, patience et engagement, en étant prêt à apprendre et à grandir tout au long de son parcours.

**M\*\*\*, ancienne écoutante, 38 ans**



Voilà déjà des années que je suis écoutant à Télé-Accueil. J'y suis arrivé quelques mois avant d'être re-

traité mais j'avais entendu parler de Télé-Accueil des années plus tôt et la formule m'avait touché : se mettre en disponibilité sans conditions préalables, sauf d'être dans une relation de personne à personne.

Depuis, je reste marqué comme par un phare par le slogan «Quelqu'un à qui parler». C'est ce que j'essaie d'être, ce «quelqu'un» que celui ou celle qui appelle le 107 pourra rencontrer, de l'autre côté du fil.

**Ecouter, une aventure.** C'est souvent la

surprise : l'appel arrive et je ne sais rien de celle ou celui qui se risque à appeler. Premier questionnement pour moi, écoutant : positionner ma disponibilité. Un vrai travail, un vrai questionnement envers soi-même.

**Ecouter, une fameuse école.** De l'autre côté du fil, il y a «l'autre», celui qui vient déposer ou partager un morceau de sa vie et qui est différent, que je veux accueillir comme différent. Je dois reconnaître cette différence fondamentale et la respecter et, en même temps, me positionner comme ce «quelqu'un» que l'autre interpelle, à qui il demande de l'écoute et en même temps une cohérence. Fonder sa cohérence personnelle et ouvrir une vraie écoute de

Suite page suivante

l'autre, une vraie place pour l'autre, c'est un vrai travail sur des années... et ce n'est pas fini.

**Ecouter, une découverte.** L'autre, celle ou celui qui appelle, m'invite à découvrir ce qui peut être pour moi "un autre monde". Dès le début de ma période d'écoute, j'ai découvert des réalités que je ne soupçonnais pas de cette façon : la souffrance, le désarroi, la profondeur des angoisses, des conditions de vie physiques et psychiques devant lesquelles je me demande parfois comment ceux qui appellent font pour survivre.

**Ecouter, une équipe.** Faire partie d'un mouvement profond, ancré, avec une expérience qui a construit son cadre,

avec des moments de partage et de formation stimulants et nécessaires, avec une équipe soutenante, compétente et disponible, avec des coécouteurs qui partagent leur expérience et leurs questionnements, stimule, questionne. Un projet à maintenir ensemble.

**Ecouter, un plaisir.** Oh, pas chaque fois, pas toutes les écoutes. Il y a des appels difficiles, déroutants, pénibles. Des appels durs, parfois des rencontres violentes, des moments déstabilisants. Il y a aussi des moments ou des périodes où être disponible me demande un véritable effort. Mais, dans la durée, à travers des tas de moments où il y a eu une vraie ren-

contre, un moment de profondeur d'humanité, l'engagement d'écouter m'apporte un plaisir profond, des moments d'espérance, des moments de gratitude pour la confiance partagée. Donc, je continue.

**Ecouter, un projet de vie.** Se mettre dans l'écoute, c'est développer pour soi et envers les autres, dans sa vie de tous les jours, une attitude d'ouverture et de disponibilité, c'est grandir comme "humain" dans une société qui en a bien besoin. Et peut-être apporter quelque chose.

Ça vaut la peine !

F\*\*\*, écoutant, 84 ans

## FAIRE UN DON POUR SOUTENIR TÉLÉ-ACCUEIL

Bien qu'une partie de nos activités soient subsidiées par les pouvoirs publics, nous avons besoin de soutien financier pour fonctionner.

Vous pouvez nous soutenir de différentes manières : don ponctuel, ordre permanent, don à l'occasion d'un événement familial, partenariat avec une entreprise.

**Vos dons atteignent-ils 40 eur pour l'année 2024 ?  
Vous pourrez alors bénéficier de la déduction fiscale.**

Notre numéro de compte : **BE75 0012 5446 7351**

**Merci pour votre générosité !**

Attention: depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, le Service Public Fédéral des Finances nous impose de mentionner le numéro national des donateurs dans leur attestation fiscale. **Nous vous invitons donc à indiquer votre numéro national en communication.**

### Télé-Accueil Bruxelles

secretariat@tele-accueil-bruxelles.be

www.tele-accueil-bruxelles.be

BP 112 Gare du Midi

1060 Bruxelles

Secrétariat : 025384921

### SUIVEZ-NOUS



->Télé-Accueil Bruxelles



->tele.accueil.bruxelles

### Télé-Accueil est en recherche constante de bénévoles!

En janvier et septembre de chaque année, Télé-Accueil Bruxelles propose une formation aux candidats bénévoles.

**Envie d'en savoir plus ?**

Contactez le secrétariat de  
Télé-Accueil au

**02 538 49 21**



24h/24 (gratuit)



13:00 > 03:00