



**Comité d'aide téléphonique (CAT)
AA Région Nord-Est du Québec (89)**

Octobre 2024



**La communication téléphonique
dans un contexte d'aide**

Pour une écoute attentive et empathique

TABLE DES MATIÈRES

Module 1	
La mission du Comité de l'aide téléphonique	3
Module 2	
Le contexte des appels d'aide; une question d'attitude	5
Module 3	
La communication	7
Module 4	
Les appels les plus importants	12
Conclusion	17

Première tradition (version intégrale)

Chaque membre des Alcooliques anonymes n'est qu'une infime partie d'un grand tout. Les AA doivent continuer d'exister sinon la plupart d'entre nous seront voués à une mort certaine. Notre bien-être commun doit donc venir en premier lieu, mais notre bien-être personnel vient tout de suite après.

MODULE 1 - LA MISSION DU CAT

La mission du comité de l'aide téléphonique (CAT) est de transmettre le message des AA à l'alcoolique qui souffre encore en le dirigeant vers une réunion AA, en répondant à ses interrogations sur l'alcoolisme et en lui partageant nos propres expériences avec l'alcool, par le biais du téléphone et des courriels. Des milliers d'alcooliques ont besoin d'aide et n'ont parfois que ce seul moyen pour trouver un peu d'espoir. Actuellement, le comité est composé d'une cinquantaine de bénévoles qui les écoutent et partagent avec eux, de 9h à 21h, sept jours par semaine.

Le CAT est aussi un centre d'information pour les membres qui veulent connaître le lieu d'une réunion, qui sont dans l'impossibilité de se rendre à une réunion ou qui ont simplement envie de parler à un autre membre.

Le CAT croit que l'aide téléphonique – par l'entremise de ses outils de communication – est une façon importante de partager avec amour tout ce que nous avons reçu et que nous continuons à recevoir grâce aux principes spirituels.

Objectif général

Cette formation a pour objectif de nous donner tous les outils nécessaires pour nous aider à mieux transmettre le message. La communication est l'outil essentiel afin d'aider les alcooliques qui souffrent encore. Dans l'objectif d'aider, notre attitude et les techniques de communication doivent être comprises, acceptées et surtout mises en pratique.

Le rôle du serviteur de confiance

Les serviteurs sont le cœur et l'âme du comité. Leur rôle principal est d'offrir à l'alcoolique une écoute attentive et empathique. Le principal objectif est d'aider l'alcoolique qui souffre encore. Ils le font dans le respect, la dignité et l'amour. Ils représentent le mouvement des AA auprès des alcooliques. À ce titre, la bienveillance et le professionnalisme sont de mise en tout temps.

Le comité de l'aide téléphonique est très souvent le premier contact avec AA.

Les serveurs aident et soutiennent l'alcoolique en :

- * informant sur la liste de meetings;
- * écoutant la souffrance de l'alcoolique;
- * transmettant le message AA;
- * l'orientant vers une réunion;
- * répondant à ses interrogations;
- * partageant nos expériences, notre force et notre espoir;
- * utilisant les accompagnateurs (le cas échéant).



L'utilisation de la liste de réunions sur le site Web de la Région Nord-Est du Québec (89)

Une partie de nos interventions consiste à trouver une réunion aux membres qui téléphonent. Certains d'entre eux n'ont aucun accès à Internet, donc incapables de connaître la liste. Afin de mieux les aider, il suffit de poser la question: avez-vous accès à Internet?

Si la réponse est négative, il faut donc leur donner les informations. Quand une personne vous demande une liste de plusieurs meetings, donnez-lui ceux du jour et du lendemain. Pour les autres meetings, suggérez-lui de nous rappeler. Si vous lui donnez d'autres meetings, prenez votre temps et expliquez-lui votre façon de procéder.

Si la réponse est positive, ils sont normalement outillés et capables de trouver une réunion sur Internet. Alors, on peut leur indiquer d'aller au www.aa89.org et cliquer sur « Trouver une réunion ». S'ils ont un téléphone intelligent, proposez-leur d'installer l'application *Meeting Guide*.

En général, les membres sont très heureux qu'on leur permette d'être autonomes.

MODULE 2 - LE CONTEXTE DES APPELS D'AIDE; UNE QUESTION D'ATTITUDE

Notre mission est d'aider l'alcoolique qui souffre encore.

Notre attitude est notre outil le plus efficace face à cette souffrance.

L'attitude est une manière de se tenir et de communiquer, basée sur l'interprétation des agissements des personnes et des événements. Pour interpréter ces éléments, nous nous servons de notre bagage : notre histoire, nos valeurs, nos croyances, nos expériences, nos peurs, etc. L'attitude est le reflet de cette interprétation qui a comme conséquence d'influencer notre réponse et notre comportement envers l'alcoolique qui appelle. Donc :

- * Notre attitude n'est pas prédéterminée, nous en sommes responsables;
- * Notre attitude affecte tous ceux qui sont en contact avec nous. Nos réactions et nos réponses touchent les gens autour de nous positivement ou négativement;
- * Notre attitude se traduit notamment par le non verbal, le ton de notre voix et le choix des mots. Plus on en est conscient, mieux on peut communiquer.

**Étant conscients de la qualité de notre attitude,
nous pouvons, à partir de là, nous faire confiance.**



Le secret de la réussite : une attitude basée sur les comportements suivants:

- * être bienveillant, patient, calme et courtois;
- * écouter et comprendre la personne en étant réellement empathique;
- * demeurer respectueux et authentique;
- * lâcher prise sur les résultats (humilité);
- * pratiquer le détachement avec compassion;
- * démontrer de l'ouverture d'esprit.



Il ne faut jamais perdre de vue que le fait d'adopter une saine attitude est non seulement bénéfique pour la qualité de l'aide offerte, mais elle l'est également pour notre propre bien-être.

Le plus difficile est de maîtriser ses propres émotions et de maintenir une attitude « professionnelle ». Le défi est de taille. Nous avons aussi nos états d'âme, nos sentiments et nos tracasseries quotidiens. Il faut savoir mettre tout cela de côté (temporairement) pour se concentrer sur l'alcoolique qui nous contactera, car l'alcoolique qui me contacte :

- * est la personne la plus importante;
- * a des besoins et des attentes précises;
- * représente la raison d'être de mon implication;
- * n'est pas une statistique, mais un être humain avec ses sentiments et émotions;
- * mérite un traitement des plus respectueux et attentif de notre part.

Une saine attitude, c'est la Prière de Sérénité en action

L'important d'abord

Être fier de soi, parce que :

- * je fais quelque chose de valable. Je rends service. J'aide les gens!
- * l'alcoolique a besoin de moi, de mes conseils, de mon expérience!
- * je participe à l'atteinte de notre mission!

Avons-nous le sens de la mission?

Avoir le sens de la mission, c'est voir plus loin que la tâche qui m'incombe. C'est reconnaître l'importance de mon travail pour le mouvement AA.

**Nous participons toujours à plus grand que le simple fait
d'exécuter une tâche.**

1. La définition de la communication

C'est un processus par lequel des individus échangent de l'information en utilisant un système commun de symboles, de signes et de comportements dans le but d'établir une relation avec autrui.

2. Le défi de la communication

Une personne émet un message basé sur sa propre attitude. L'autre reçoit le message en étant lui aussi influencé par sa propre attitude. Le défi est d'avoir suffisamment d'empathie pour comprendre l'effet de ce processus.

***90 % des échecs dans nos relations résultent d'une mauvaise communication.
Dans cette perspective, notre « égo » en est la cause principale.***

Les pièges les plus fréquents sont :

- * la perception (relié à notre attitude);
- * l'interprétation faite à partir de la perception;
- * l'incompréhension qui en résulte.

Donc, plus on est conscient et attentif aux valeurs, aux perceptions et à la façon de penser de l'autre, plus il sera facile de le comprendre. Plus il y a de la confiance, de l'écoute empathique et du respect, meilleure sera la communication.

Il faut partir de la réalité de l'alcoolique et le suivre dans son partage; être sur la même longueur d'onde. Par exemple, la personne qui appelle après avoir démoli son auto, ou qu'il sorte de prison, etc., les réponses possibles seraient : « Comment t'en sors-tu? » ou « Ce n'est pas facile... ».

L'empathie est l'habileté à lire les réactions et à être attentif aux attitudes des autres.

3. Les 5 composantes de la communication

- * écoute positive ou biaisée (jugement);
- * recherche et confirmation; reformulation et reflet du sentiment;
- * langage verbal;
- * questionnement;
- * le non verbal.

3.1 Écoute positive ou biaisée (jugement)

Toute personne qui nous parle a immédiatement deux attentes: « Écoutez-moi! » et « Faites un effort pour me comprendre! » Comprendre l'autre, c'est d'abord l'écouter. C'est comprendre avant de se faire comprendre. L'écoute active se révèle alors la plus importante habileté personnelle, celle sur laquelle reposent toutes les autres. Écouter activement, c'est s'efforcer de bien comprendre le sens, la vraie signification de ce que

l'autre nous dit. C'est savoir lire entre les lignes avec bienveillance.

On est souvent tenté de moins écouter et de chercher des solutions aux problèmes de l'appelant. C'est une erreur à ne pas commettre. Très souvent, le silence est plus efficace que la parole. Parfois, il suffit de garder le silence environ 8 à 10 secondes pour que la personne continue de parler et trouve elle-même ses solutions. Il nous reste qu'à approuver et encourager.

Ce genre d'écoute demande beaucoup d'humilité, de lâcher-prise et d'admission de notre impuissance face à la souffrance exprimée. Cela demande du détachement avec compassion afin de nous protéger des effets psychologiques négatifs de certains appels. Dans ce contexte, un appel ne devrait pas durer plus de 12 à 15 minutes.

Ne jamais présumer que :

- * j'ai bien compris ce que la personne m'a dit;
- * la personne a vraiment compris ce que je lui ai dit.

3.2 Recherche et confirmation : reformulation, encouragement et reflet du sentiment

Nous avons vu qu'une des attentes de la personne est d'être comprise et certes, c'est légitime. Comment pouvons-nous montrer à l'autre que nous avons compris son message?

Par la reformulation

- * redire, dans ses propres mots (identifier l'émotion), ce que l'autre a dit;
- * pour prouver que j'ai écouté et compris;
- * pour m'assurer que la personne a écouté et compris;
- * pour permettre la répétition d'un message (contenu), par exemple : « Tu me dis être tanné de boire. Moi aussi, j'ai connu ça. »

Par l'encouragement

En utilisant divers moyens verbaux et non verbaux pour encourager la personne à s'exprimer. Par exemple, au téléphone, on peut utiliser les termes « je vois », « je comprends », « oui », « hum », etc.

Par le reflet du sentiment

Le reflet du sentiment concerne les sentiments et émotions véhiculés par la personne pendant la communication. Quand une conversation porte sur un sujet sensible, il est probable que des sentiments et des émotions émergent. Ceux-ci sont rarement exprimés de façon formelle et explicite.

C'est à ce moment que la technique du reflet du sentiment peut-être d'une grande utilité. Le reflet vise à exprimer ouvertement la présence d'un sentiment ou d'une émotion, à vérifier ses hypothèses. En effet, lorsque l'autre me parle avec émotion, je sens que quelque chose se passe chez l'autre et j'essaie intuitivement de découvrir la nature de l'émotion qui émerge, ici et maintenant. Le reflet du sentiment consiste à dire à l'autre ce que je ressens pour valider mes propres sentiments et hypothèses.

Par exemples : « Je vous sens nerveuse, ai-je tort? » ou « Vous semblez avoir de la peine en ce moment... » ou « Je comprends votre inquiétude... ».

Après avoir utilisé le reflet de sentiment, il est suggéré de garder le silence environ 8 à 10 secondes, ce qui incite la personne à partager son histoire (angoisse et inquiétude) et même trouver sa solution à sa démarche.

3.3 Langage verbal

Une importante partie de notre mission est de communiquer de l'information. Notre ultime objectif est de livrer une information qui soit juste, claire et précise.

Quelques conseils pratiques qui vous aideront à cet effet

Tout d'abord, on se doit d'accueillir la personne par un message d'accueil.

Exemple : « Bonjour, Alcooliques anonymes, mon nom est Pierre et je suis alcoolique. ». Les gens sont parfois surpris de savoir qu'ils parlent à un alcoolique.

Ensuite, structurer son message pour répondre adéquatement à la question posée et/ou communiquer une information précise. Le message émis doit avoir un sens, une direction.

Habituellement, une information comporte trois éléments:

1. L'introduction : Elle annonce la nature et présente le bien-fondé du message. Par exemple : « Avez-vous un crayon Anne ? Je vais vous donner l'adresse exacte du meeting. ».
2. Le message : C'est l'ensemble des informations à transmettre à notre client. Par exemple : « Le meeting se trouve à..... ».
3. La conclusion : Elle termine l'exposé en faisant ressortir le lien entre le message et la question de départ. Par exemple : « Avez-vous bien noté l'adresse, Anne ? Je vous souhaite un bon meeting. ».

Utilisons un langage courant et compréhensible

Le langage courant est la forme la plus utilisée de la langue, celle dont on doit se servir pour communiquer dans la plupart des situations. C'est une forme d'expression correcte, soignée, mais neutre, sans effets particuliers, convenant à tous.

Évitons les explications trop détaillées

Trop d'explications peuvent rendre la compréhension du message plus difficile. Allons directement au point sans détour, de façon claire et précise.

Attention au langage AA

Le nouveau qui appelle ne connaît fort probablement rien aux AA. Évitions d'utiliser des termes familiers pour nous, mais incompréhensibles pour l'autre. Par exemples : la méthode, les traditions, le groupe d'attache, etc. Privilégions le mode de vie, les outils, les réunions, etc.

Gardons ça simple, comme on dit chez AA

3.4 Questionnement

Le questionnement est à la fois une façon de recueillir de l'information et une technique pour inciter la personne à prendre un autre point de vue, à penser d'une autre manière. On utilisera les questions pour les raisons suivantes :

- * pour apprendre à mieux connaître la personne et à mieux cibler ses besoins et attentes;
- * pour confirmer une perception, pour s'assurer que celle-ci corresponde à la réalité;
- * pour orienter la conversation lorsqu'une conversation ne mène à rien, quand votre interlocuteur a des propos confus et/ou se perd complètement;
- * pour atteindre notre objectif de compréhension en utilisant les questions ouvertes (qui, quoi, comment, où, pourquoi) et fermées (oui ou non).
- * par exemple : « Ça fait combien de temps que vous êtes sur la rechute? » ou « Depuis combien de temps avez-vous perdu votre emploi? » ou « Dans quelle ville habitez-vous? » ou « Connaissez-vous le meeting à ... » ou « Avez-vous lu le Gros livre? ».

Ne pas oublier le principe de l'entonnoir

- * du général au particulier : des questions ouvertes aux questions fermées;
- * garder le cap sur l'objectif de l'entretien : informations exactes et/ou aller faire un meeting.

3.5 Le non verbal

Au téléphone, 86 % de notre communication se fait de façon non verbale (ton de la voix). Le 14 % restant sont les mots. Le ton de notre voix est donc notre deuxième outil d'importance. Il influence directement la tournure des événements et est l'expression de notre propre état d'âme au moment où nous communiquons avec la personne.

C'est ainsi que tout être humain peut percevoir, à travers le ton de voix d'une personne, des sentiments tels que la joie, la peine, l'inquiétude, la colère, etc. Souvent, le ton de voix transpose le message communiqué.

En pratique

L'accueil de la personne est extrêmement important. Il se doit d'être chaleureux et inconditionnel. En effet, durant les premières secondes, le serviteur, par un ton propice, peut facilement orienter le climat de l'entretien.

La communication se fait à deux niveaux :

- * Rationnel : relié à l'aspect objectif de la situation – 20 %
- * Émotif : relié à l'aspect subjectif de la situation – 80 %

Le sourire : qui exprime notre ton de voix

Il est impossible de ne pas communiquer et le sourire est notre meilleur atout, car il influence le ton de voix. Il favorise un accueil chaleureux. Il est la base d'une relation basée sur le respect et la confiance mutuelle. Par ailleurs, le sourire est une excellente façon de désamorcer rapidement des débuts d'hostilité et d'agressivité.

Au téléphone, c'est le ton de notre voix qui est le véhicule de notre sourire; comme par magie, notre sourire passe à travers la ligne téléphonique pour être reçu par la personne. On se sent mieux si une personne sourit à l'autre bout de la ligne. Donc, en conclusion :

SOURIRE, c'est notre meilleur outil de travail, et ça se développe !



MODULE 4 - LES APPELS LES PLUS IMPORTANTS : LE NOUVEAU ET LE RENOUVEAU

On se souvient tous de notre premier contact avec AA. Ce précieux moment de vie a, pour la plupart d'entre nous, transformé notre destin. Mais il n'a pas été facile de faire ces premiers pas. Il nous a fallu combattre notre orgueil, notre timidité voire notre peur.

Notre égo malade opposait une forte résistance à notre sincère volonté de cesser de consommer. Certains d'entre nous sont venus de leur propre gré, d'autres ont cédé à la pression de leurs proches et finalement, quelques-uns ont été forcés par une décision de la Cour.

Plusieurs ont vécu le premier contact avec AA via l'aide téléphonique.

Souvenons-nous que le nouveau qui nous écoute au bout de la ligne :

- * est inquiet sur son avenir;
- * est paniqué à la simple pensée d'être privé d'alcool;
- * ne voit pas de lumière au bout du tunnel;
- * est désespéré et désorienté;
- * cherche une bouée de sauvetage pour sauver sa vie;
- * cherche parfois une solution miracle.

4.1 Suggestions pour bien accueillir le nouveau au téléphone

Soyons complètement à l'écoute

Écoutons très attentivement la personne. C'est le premier pas vers la création d'un lien de confiance entre elle et nous. La personne doit sentir que nous nous intéressons réellement à elle. Utilisons toutes les techniques de communication (écoute, reformulation, reflet de sentiment, encouragement (*hum, oui*) sans oublier le sourire dans la voix pour confirmer que nous sommes bien présents et attentifs.

Appelons la personne par son nom

Cela personnalise davantage la discussion. La personne sent que l'on s'adresse à elle en particulier. Elle est la personne la plus importante, ici et maintenant. Si elle ne donne pas son nom, ne pas hésiter à lui demander. Par la suite, on l'utilisera durant l'entretien.

Démontrons de l'empathie

La seule façon de démontrer de l'empathie au téléphone est d'adopter un ton de voix calme et chaleureux. Pour y arriver, imaginons que nous nous adressons à notre meilleur ami. Cela viendra naturellement.

Partageons notre propre expérience - Primordial

Au moment opportun, la personne appréciera grandement que nous partagions notre propre expérience. Cela lui permettra de s'identifier à nous et elle aura tendance à nous faire confiance. Tentons de trouver ses points sensibles et témoignons dans ce sens. Elle se sentira comprise et acceptée, sans jugement de notre part. C'est là une pièce maîtresse de la réussite de l'entretien.

Du reflet du sentiment

Refléter le sentiment ou l'émotion qui habite la personne au moment où elle l'exprime favorise un rapprochement considérable entre elle et nous. Ce faisant, nous lui démontrons clairement que nous comprenons très bien son état d'âme. Cette dernière sera touchée par notre sensibilité et notre compréhension. Nous créons ainsi un climat favorisant la confiance et le respect mutuel.

Donnons-lui de l'espoir

Informons la personne que l'alcoolisme est une maladie et que tout individu atteint ne peut arrêter de consommer de lui-même, malgré toute sa bonne volonté et tous ses efforts. Démontrons-lui que des millions d'alcooliques dans le monde (et au Québec) peuvent vivre heureux sans alcool. Cela est possible!

Parlons-lui du mouvement

Il ne s'agit pas ici d'entrer dans les détails. Il suffit d'expliquer le principe de partage et d'entraide entre alcooliques, le rassurer en insistant sur le fait qu'il n'y a rien d'obligatoire dans AA. Parlons-lui des premières étapes, surtout, la première. Le référer sur le site www.aa89.org, sous l'onglet « Les AA sont-ils pour vous? » Chacun progresse à sa façon et à son rythme, en toute liberté.

Proposons-lui une réunion près de chez lui

Expliquons-lui comment se déroule une réunion des AA en insistant sur l'accueil du nouveau. Informons-le des avantages de s'identifier comme nouveau en allant chercher le kit du nouveau offert par le responsable affecté cette tâche dans le groupe. Conseillons-lui de recueillir et/ou d'accepter un ou deux numéros de téléphone lors de la réunion.

Référons-le à un accompagnateur

Les accompagnateurs sont là pour appuyer et compléter notre démarche d'introduction au mouvement AA. Les chances que la personne donne suite à nos suggestions sont beaucoup plus grandes quand un accompagnateur prend la relève. Il prend l'alcoolique en charge en l'accompagnant dans ses premiers pas dans le mouvement.

Demandons-lui de nous rappeler

Disons-lui que nous nous intéressons à lui et que nous aimerions avoir de ses nouvelles. Cela peut être un incitatif supplémentaire à passer à l'action. La personne ne se sent pas seule.

Quelques pièges à éviter ...

Couper la parole

Laissons la personne s'exprimer en toute liberté. Elle en a besoin! Cela nous permet aussi de mieux la comprendre. Nous pourrions ainsi mieux la conseiller et la guider dans sa démarche de rétablissement.

Donner trop d'informations

Tout le monde connaît l'adage « Trop, c'est comme pas assez ». Il s'applique parfaitement ici. Il est inutile d'inonder la personne d'informations qu'elle ne peut pas assimiler pour l'instant.

Elle a surtout besoin d'écoute et de compréhension. Garde ça simple! Ne disons que ce qui est essentiel pour l'instant. Il ne faut pas nous embourber dans l'explication des étapes, des traditions, de la méthode ou encore de la structure du mouvement. Cela viendra en temps et lieu.

Notre objectif ultime est de donner suffisamment d'espoir à la personne pour qu'elle se décide à aller à un premier meeting.

Trop parler de spiritualité

La plupart des nouveaux ne sont pas prêts à accueillir positivement le principe de vie spirituelle. Trop insister sur ce point peut créer des résistances inutiles et faire bifurquer la conversation. C'est non nécessaire à ce moment-ci. Cependant, il est important de lui faire savoir que le programme est basé sur la spiritualité. Il pourra se faire une idée par lui-même en temps et lieu. Ceci lui appartient totalement.

Vivre et laisser vivre

4.2 Les autres types d'appels / situations délicates

Les différents profils d'appelants

Une situation délicate se caractérise par le fait qu'elle est empreinte d'une très forte émotivité. Comme on dit souvent : « Il y a de l'émotion dans l'air! ». Les situations les plus difficiles à gérer sont celles où l'appelant semble hors de contrôle et fermé à toute discussion, habité par des sentiments tels que la colère, le ressentiment, la peine, etc.

Il n'y a aucune ouverture de sa part, malgré de vaines tentatives de rapprochement. Face à de telles situations, le défi du serviteur est immense. Il ne faut pas perdre de vue notre mission tout en gérant ses propres émotions. Il y a aussi les « réguliers » qui peuvent téléphoner tous les jours, voire plusieurs fois par jour.

Les obstacles à la communication lors d'appels plus difficiles

- * La critique : la communication, c'est 80 % d'émotions;
- * Le mépris;
- * Les suppositions : sauter aux conclusions;
- * La dévalorisation : diminuer ou ignorer un aspect de quelqu'un ou faire peu de cas d'un problème. « Les gens font des montagnes avec rien. » ou « Les jeunes sont difficiles à comprendre. »
- * Autres formes de dévalorisation : Être impatient / Ne pas être totalement présent / Blâmer les autres;
- * Prendre les choses de façon personnelle (l'égo de l'alcoolique que nous sommes);
- * Stratégie perdante : La contre-attaque (mène tout droit à l'escalade). À la suite d'une remarque, répondre du tac au tac. 1/0 pour vous et puis après?

En somme, nous avons déjà exprimé le fait que la plus grande difficulté dans le domaine de l'aide téléphonique est de contrôler ses propres émotions. Or, quand quelqu'un pense différemment de soi ou nous agresse verbalement, notre tendance naturelle serait de répondre à l'agression par l'agression. Ce ne serait pas là une attitude adéquate puisque nous représentons le CAT. Nous devons faire l'effort de mettre tout en œuvre pour contrôler ce genre de situation. Ces situations surviennent rapidement, il faut donc réagir avec la rapidité de l'éclair.

***En une fraction de seconde, il faut se préparer mentalement à affronter la tempête.
Notre objectif est de s'engager dans une relation gagnant-gagnant.***

Demeurer calme, courtois et poli en tout temps

Il est important de noter que l'émotion du moment peut être un frein à la communication. Une grande colère ou une peine incontrôlable amène une incapacité temporaire à communiquer correctement. Il faut s'arrêter et passer à un niveau émotionnel de confiance.

Il ne sert absolument à rien de s'emporter et d'embarquer dans le jeu de la personne. Cela ne fera qu'envenimer la situation et provoquer de la frustration de part et d'autre. Nous sommes là d'abord et avant tout pour aider.

Il ne faut jamais perdre de vue que cette personne est malade, donc souffrante. Il est très fréquent que des membres AA souffrent de désordres psychologiques et mentaux. Ils ont droit au même traitement que les autres.

Un alcoolique avec plusieurs années de sobriété parle négativement du mouvement. Un alcoolique se met à vous « engueuler » parce que sa vie ne répond pas à ses attentes.

Comment réagir de façon générale aux situations délicates?

Lorsqu'un membre est souffrant et est agressif ou nous crie dessus. Ce comportement peut amener un sentiment de colère en nous. Dans un premier temps, on peut essayer de se mettre dans sa peau. Après tout, on a peut-être, nous aussi, déjà réagi de la même manière.

Cependant, si la personne ne change pas d'attitude, après avoir commencé à jaser avec elle et malgré votre bonne volonté, on suggère de faire ce qui suit et lui dire : « Je vous demanderais de changer de ton et d'attitude ou dans le cas contraire, je vais devoir mettre fin à la conversation. » Si la personne persiste, vous raccrochez la ligne.

Être à l'écoute

Il est tentant, dans pareille situation, de faire la sourde oreille et d'être distrait ou laisser surgir les émotions négatives. Pourtant, il est essentiel de bien écouter afin de saisir le message de fond que veut nous transmettre la personne. Certains alcooliques ont de très grandes difficultés à exprimer clairement leurs états d'âme. Leurs idées sortent pêle-mêle et souvent, sans filtre. Écoutons sans juger et demeurons patients et aidants. Cette attitude favorisera une meilleure communication.

Reformuler l'essentiel pour recentrer la discussion

Pour reprendre le contrôle de la discussion, il peut être utile de reformuler l'essentiel du message et d'ensuite recentrer la discussion sur les principes AA.

Faisons du reflet du sentiment

En reflétant le sentiment ou l'émotion qui habite la personne au moment où elle l'exprime, favorise un rapprochement entre elle et nous. Ce faisant, nous lui démontrons que nous comprenons bien comment elle se sent. Cette dernière sera touchée par notre sensibilité et notre compréhension.

Revenons à AA

Informons-nous de la relation que vit la personne avec le mouvement. La personne fréquente-t-elle régulièrement un meeting? A-t-elle un parrain ou un confident? Est-elle dans le mode de vie? A-t-elle une vie spirituelle?

Nous aidons ainsi la personne à prendre conscience de son état d'avancement par rapport au mouvement et au mode de vie des AA. C'est une étape essentielle de notre travail soit d'essayer de réorienter la personne vers le mouvement et ses principes.

Voici quatre points à visualiser quand arrive une agression verbale :

- * se rappeler notre mission, le rôle que je dois jouer dans l'atteinte de cette mission;
- * refuser l'invitation à la provocation et agir avec détachement;
- * ne surtout pas en faire une affaire personnelle (l'égo de l'alcoolique que nous sommes);
- * contrôler ses pensées et ne pas juger.



4.3 Quelques trucs pour terminer une discussion qui s'étire inutilement

Dès qu'un court silence s'installe, remercions la personne d'avoir téléphoné et souhaitons-lui une bonne journée. Cet effet surprise donne souvent de très bons résultats.

Dites gentiment à la personne que vous devez terminer la discussion, car d'autres personnes attendent en ligne et suggérez-lui de rappeler plus tard. Vous pouvez aussi mentionner que vous et la personne avez fait le tour de la question et l'inviter à rappeler plus tard en donnant nos heures d'ouverture.

Un appel ne devrait pas dépasser 10 à 15 minutes, pour le bien-être de chacun.

4.4 Quoi faire si l'appelant a des propos suicidaires?

Il pourrait arriver que les propos de l'appelant soient suicidaires, donc inquiétants pour sa sécurité. D'abord, il faut garder son calme et demeurer empathique. Peut-être avons-nous déjà eu pareils propos auparavant. Le fait que nous soyons désormais heureux sans alcool est en soi un exemple d'espoir pour la personne qui appelle. Lui nommer que nous aussi, nous étions très souffrants avant d'arrêter de boire et que cette souffrance a été un tremplin vers de nouveaux comportements plus sains; qu'il est possible d'envisager une vie plus facile, plus douce.

Aussi, il est essentiel d'écouter notre inquiétude face aux propos de la personne. Voici des questions que nous pouvons poser pour avoir une idée claire de la situation : « Dois-je m'inquiéter pour votre sécurité? Avez-vous l'intention de vous enlever la vie? Êtes-vous seul présentement? Avez-vous établi un plan de suicide? ».

Certes, nous ne sommes pas des intervenants formés en crise suicidaire. Cependant, en tant qu'écouteurs, nous sommes en première ligne d'aide. Désormais, notre intuition peut nous dicter notre conduite dans des situations auparavant déroutantes.

Dans une telle situation, il est important de prendre en note le numéro de téléphone de la personne, son nom et même son adresse si elle accepte de la donner. Nommer que nous allons la mettre en contact avec quelqu'un qui pourra l'aider. Que nous allons rappeler dans quelques minutes pour prendre de ses nouvelles, qu'elle est la personne la plus importante pour nous en ce moment.

Une fois cela fait, appeler immédiatement Info-Suicide 1-866-APPELLE. Ils seront en mesure de vous guider pour la suite ou ils prendront simplement la relève. Dans le cas où vous sentez une urgence d'agir, n'hésitez pas à communiquer avec les policiers. Lorsque la vie d'une personne est en jeu, il est de notre devoir de fournir les informations permettant de l'aider. Il ne s'agit pas d'un bris d'anonymat.

CONCLUSION

Pour finir, notre mission est d'aider l'alcoolique qui souffre encore. Notre attitude et notre compassion font toute la différence dans l'accomplissement de cette mission.