

Une écoute anonyme pour libérer la parole

Au Centre d'appels Covid-19 de **Monaco**, la touche « 2 » permet d'être écouté anonymement par des bénévoles de la Croix-Rouge, voire des psychologues si le profil des appelants l'impose

Avec cette crise sanitaire sans précédent, et notamment depuis la mise en place du confinement, les sentiments se bousculent. Chacun réagit différemment à la situation. La surmonter suppose de se réadapter. Le Centre d'appels Covid-19 – originellement mis en place par le gouvernement pour distiller des informations auprès d'une population demandeuse – s'est vite adapté, lui aussi. Près de 7 % des appelants exprimaient un besoin de se confier, de briser l'isolement du huis clos.

Des psychologues ont alors intégré le dispositif. Restait la problématique du non-anonymat de l'appel. « Certains raccrochaient quand on leur demandait un nom et un prénom, confie Claude Fabbretti de la Croix-Rouge monégasque. Il y a une pudeur de la part de certains qui n'ont jamais fait appel à un service social. L'anonymat libère la parole. » Ainsi est née la touche « 2 » proposée par l'automate du Centre d'appels Covid-19 (lire ci-contre). Au bout du fil, 25 bénévoles de la Croix-Rouge et 9 psychologues cliniciens. Depuis le 1^{er} avril, 116 appels ont été passés, soit plus de onze heures de conversations dans les langues de Shakespeare, Molière et Dante.

« De la colère, aussi »

« On a 60 % de personnes qui demandent des renseignements pratiques, économiques, administratifs. Sur ce qu'ils ont le droit de faire ou pas. On a eu, par exemple,



60 % de personnes demandent des renseignements, les 40 % restantes ont besoin d'être écoutées. (DR)

quelqu'un voulant se renseigner pour rendre visite à un proche en fin de vie à Monaco. Ou des gens vivant en résidence secondaire dans l'arrière-pays et qui demandent s'ils peuvent faire des courses à Monaco. Pour chaque cas, on a une liste des interlocuteurs sociaux à appeler, résume Claude Fabbretti. On a eu quelqu'un qui voulait dénoncer son voisin qui ne respectait pas les mesures de confinement, ou encore des gens qui

pensaient avoir le Covid-19. » Les 40 % restants relèvent d'un besoin urgent de parler, de trouver une oreille attentive. « Il y a tous les profils, tous les sentiments : des pleurs, de la tristesse, de l'angoisse, de l'inquiétude. De la colère, aussi, vis-à-vis des mesures prises que certains trouvent aberrantes. La colère peut être un signe de détresse psychologique, poursuit le bénévole. Et tous ces sentiments peuvent provo-

quer la perte de sommeil ou d'appétit, la consommation de tabac, d'alcool ou de drogues. Un conseil : il faut limiter le temps sur les chaînes d'information en continu. C'est très anxiogène. »

« Bienveillant et neutre »

Formés à l'écoute active, les bénévoles assurent des permanences de deux heures et demie. Un seul mot d'ordre : ne pas juger l'interlo-

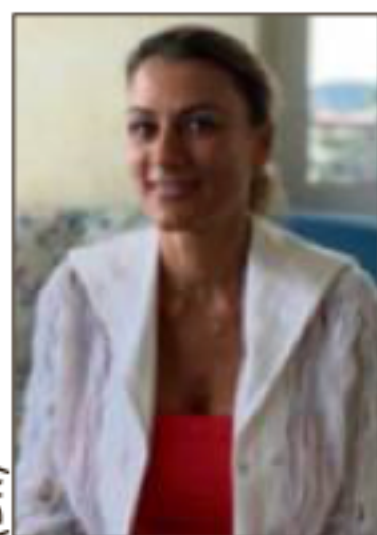
Le numéro

+377.92.05.55.00

C'est le numéro du Centre d'appels Covid-19. Pour bénéficier de la cellule d'écoute et de soutien anonyme de la Croix-Rouge monégasque, il faut taper « 2 ». Joignable tous les jours de 10 h à 20 h. Les bénévoles parlent français, anglais et italien.

uteur. Juliette de Baets, 20 ans, étudiante en psychologie, applique cette règle à chaque coup de fil. « On est dans une écoute bienveillante et neutre. On n'est jamais dans le jugement. On essaye de comprendre, d'entendre la souffrance et les maux de la personne. Il faut aussi prendre de la distance, laisser à l'autre ce qui lui appartient. C'est-à-dire faire une différence entre notre propre vécu personnel et le rôle que l'on a sur la plateforme », confie-t-elle. Si l'appel en première instance dure plus de quinze minutes, ou que la problématique sort du champ de compétence des écoutants, un psychologue prend le relais (lire ci-dessous). Des professionnels de l'écoute, mieux armés pour apaiser les maux et soulager les esprits tourmentés. Si, là encore, ce deuxième rideau ne se montre pas efficace, l'appelant est dirigé vers le service psychiatrie du CHPG.

THIBAUT PARAT
tparat@nicematin.fr



(DR)

Questions à Caroline Sanmori-Gwozdz, psychologue-clinicienne et bénévole à la Croix-Rouge monégasque

« Seul le déconfinement nous permettra de repérer des situations qui se sont déroulées à huis clos »

Psychologue-clinicienne à Monaco, Caroline Sanmori-Gwozdz est l'une des neuf psychologues bénévoles de la Croix-Rouge monégasque à fournir une oreille attentive en seconde instance, c'est-à-dire quand le cas de l'appelant ne rentre plus dans le champ de compétences de l'un des écoutants de l'association. Cette « professionnelle de l'écoute » prend alors le relais.

Quels types de cas avez-vous eu à gérer ?

Je retiendrais, par exemple, celui d'une personne âgée d'environ 90 ans, en réelle souffrance et isolée, qui nous a appelés pour un autre prétexte et qui finalement ne voulait que deux choses : une présence et parler. Je n'ai pas eu à gérer de situations extrêmement lourdes qui relevaient d'une autre orientation. Si on est confronté à une personne qui menace de passer à l'acte et qui peut être un danger pour elle ou autrui, il y a une troisième instance, le Dr Eva-Maria Beetz-Lobono, psychiatre référente au CHPG, qui, avec ses collègues, s'occupe des situations de crise.

Quel impact psychologique peut avoir le confinement ?

Pour un psychisme serein, le confinement est déjà difficile. Mais pour des personnes qui souffrent de troubles addictifs, dépressifs ou psychologiques, le confinement peut accentuer ces troubles. Les situations de violences intrafamiliales peuvent aussi être en augmentation. Je crois que, malheureusement, ce sera après la fin du confinement que l'on verra quels dégâts celui-ci aura créés. Seul le déconfinement nous permettra de repérer des situations qui se sont déroulées à huis clos. Le travail des psychologues et

psychiatres risque d'être démultiplié.

La sémantique a toute son importance. Par exemple, vous n'utilisez jamais le terme « traumatisme » dans vos consultations...

Le traumatisme est quelque chose de précis. On parle, par exemple, de choc post-traumatique après un événement vécu et passé. Là, on parle plutôt d'un état un peu instable, d'une insécurité liée au fait que l'on possède peu de connaissances, qu'on vit quelque chose de nouveau. Il ne faut pas utiliser ce terme car la personne pourrait

s'enfermer dedans, l'entendre comme une injonction. Il faut plutôt introduire des visualisations et termes positifs, proposer aux personnes d'être créatives, de développer en elles des capacités d'adaptation. On reste tous inégaux sur la façon de réagir. L'écoute nous permet de comprendre comment la personne fonctionne, quelles sont ses sources de plaisir. Cela permet d'éviter qu'elle se considère comme une victime ou qu'elle adopte une posture passive. Le mot à retenir serait : résilience. Ou la capacité de faire de cet événement de vie une force plutôt qu'une fragilité.