



1-866 Ligne AA

Ligne provinciale AA sans frais
1-866-544-6322



Guide du répondant

Ce guide de formation s'adresse à tout membre des Alcooliques anonymes qui veut servir en répondant à un autre alcoolique qui souffre encore.





Table des matières

| | |
|---|----|
| La mission | 3 |
| Le rôle du répondant | 3 |
| Le but | 3 |
| Ce que sont les AA | 4 |
| Devenir un répondant | 7 |
| Accueillir le nouveau au téléphone..... | 8 |
| Quelques pièges à éviter..... | 10 |
| Aide mémoire..... | 12 |
| Listes de ressources | 14 |
| Conclusion..... | 15 |

La réalisation de ce guide et de la ligne 1-866 a été rendue possible grâce à la collaboration de membres des régions, 87, 88, 89 et 90.





La mission

La mission du comité de l'écoute téléphonique est de transmettre le message AA en dirigeant l'alcoolique souffrant vers une réunion AA ; en répondant à ses interrogations et en partageant nos propres expériences avec l'alcool.

Le rôle du répondant

Le rôle du bénévole écoutant est d'offrir une écoute attentive dans le respect et la dignité conformément aux principes spirituels des AA. À ce titre, la rigueur et le professionnalisme sont de mise en tout temps.

Le but

Le serviteur de confiance répond à la personne en détresse avec empathie, en la dirigeant vers un groupe des AA.

« Ne vous adressez jamais à un alcoolique comme si vous étiez juchés au sommet d'une tour de la moralité et de la spiritualité. Contentez-vous de lui montrer les outils spirituels pour qu'il les examine. Montrez-lui combien ils vous ont aidés. Offrez-lui l'amitié et la fraternité. »

— *Réflexions de Bill*, p. 192





Ce que sont les AA

Les Alcooliques anonymes sont une association internationale de personnes ayant déjà eu un problème d'alcool. La seule condition pour être membre est d'avoir le désir d'arrêter de boire.

L'alcoolisme et la toxicomanie sont souvent définis comme des «abus de substance» ou des «dépendances chimiques». En conséquence, on recommande souvent les AA aux alcooliques et aux non-alcooliques, et on les encourage à assister aux réunions des AA.

Ce que fait le mouvement des AA :

Les membres des AA partagent leur expérience avec tous ceux et celles qui ont besoin d'aide concernant leur problème d'alcool : ils accueillent ou parrainent personnellement l'alcoolique arrivant chez les AA, peu importe d'où il vient. Le Programme des AA offre un mode de vie à l'alcoolique, un moyen de mener une vie satisfaisante sans alcool.

Ce que ne fait pas le mouvement AA :

- Ne fournit pas la motivation de départ pour les alcooliques en rétablissement.
- Ne sollicite pas les membres.
- N'entreprend ni ne parraine de recherche.
- Ne tient pas de registre de membres ou de dossiers de cas personnels.





- Ne prend pas part aux conseils ou aux comités d'organismes sociaux.
- N'exerce ni surveillance ni contrôle sur ses membres.
- Ne fait ni diagnostic ni pronostic médical ou psychologique.
- Ne procure ni services de désintoxication ou de soins infirmiers, ni hospitalisation, ni médicaments, ni traitements médicaux ou psychiatriques.
- N'offre pas de services religieux, ni n'organise ou parraine de retraites.
- N'organise pas de campagnes d'information sur l'alcool.
- Ne procure ni hébergement, ni nourriture, ni vêtements, ni emplois, ni argent, ni aucun autre service social.
- Ne fournit aucun service d'orientation familiale ou professionnelle.
- N'accepte aucun argent pour ses services, ni de contributions venant de sources extérieures aux AA.
- Ne fournit pas de lettres de recommandation aux commissions de libération conditionnelle, aux avocats, aux représentants des tribunaux, aux agences sociales, aux employeurs et autres.
- Nous ne sommes pas un service de covoiturage ou un taxi.

La différence entre les réunions ouvertes et fermées

Les réunions ouvertes sont accessibles à toute personne qui s'intéresse au programme de rétablissement. Les non-alcooliques peuvent assister à titre d'observateurs. Les réunions fermées sont réservées aux membres.





Brochures à lire et à suggérer à un nouveau ou un renouveau

- *Les AA sont-ils pour moi ?*
- *Voici les AA : Une introduction au programme de rétablissement*
- *Notre méthode*
- *Un nouveau veut savoir*
- *Problème autre que l'alcoolisme*

Pour toute autre brochure, allez au www.aa.org

Les membres envoyés par les tribunaux et les centres de traitement

Ces dernières années, les groupes des AA ont accueilli un flot de nouveaux membres envoyés par les tribunaux et les centres de traitement. Certains sont venus chez les AA d'eux-mêmes, d'autres ont fait l'objet d'une certaine pression. Nous ne pouvons exercer de discrimination à l'égard d'aucun futur membre des AA, même s'il vient à nous sur ordre du tribunal, d'un employeur ou de tout autre organisme.

La preuve de présence aux réunions

Parfois, le tribunal demande la preuve de présence aux réunions des AA. Cette preuve de présence aux réunions ne fait pas partie de la procédure AA. Chaque groupe est autonome et a le droit de choisir s'il signe ou non des fiches de tribunaux.



Devenir un répondant

- Avoir une sobriété d'au moins 2 ans (suggéré)
- Assister aux réunions du « Comité de 12^e Étape » afin d'en savoir plus et de partager tes expériences avec les autres répondants
- Lire la documentation avant la réception des appels
- Avoir en ta possession la documentation requise : Le Gros Livre au chapitre Au secours des autres et La liste des réunions à jour (App Meeting guide)
- Avoir en ta possession le numéro de téléphone des membres que tu connais bien et qui pourraient te dépanner si tu as des questions
- Avoir à l'esprit que les résultats ne t'appartiennent pas. Tu fais uniquement ton possible
- Te préparer mentalement (avec ton Être suprême)
- Ne pas donner ton numéro de téléphone à la personne qui demande de l'aide. Il est fortement suggéré de protéger ton téléphone (*67)
- Respecter l'anonymat. Ne partage que ton prénom. On ne donne jamais le numéro d'un autre membre sans sa permission





Accueillir le nouveau au téléphone

Comprendre le nouveau

Notre mission est de donner un message d'espoir à l'alcoolique qui souffre, ici et maintenant, en notre présence.

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
- Est désemparé et désorienté
- Cherche une bouée de sauvetage pour sauver sa vie

Soyons complètement à l'écoute

Écoutons attentivement la personne. C'est le premier pas vers la création d'un lien de confiance entre nous et elle. La personne doit sentir que nous nous intéressons réellement à elle.

Appelons la personne par son prénom

Cela personnalise davantage la discussion. La personne sent que l'on s'adresse à elle en particulier. Elle n'est pas un numéro parmi tant d'autres à nos yeux. Elle est la personne la plus importante, ici et maintenant.





Démonstrons de l'empathie

La seule façon de démontrer de l'empathie au téléphone est d'adopter un ton de voix calme et chaleureux.

Partageons notre propre expérience

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. Elle se sentira comprise et acceptée sans jugement de notre part. C'est là une pièce maîtresse de la réussite de l'entretien.

Techniques de communication

En reflétant le sentiment ou l'émotion qui habite la personne au moment où elle l'exprime, favorise un rapprochement considérable entre nous et elle. Ce faisant, nous lui montrons clairement que nous comprenons très bien l'état d'âme de la personne. 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 progressive. Malgré toute sa bonne volonté et tous ses efforts, il a peu de chance de s'en sortir seul. Montrons-lui que des millions d'alcooliques dans le monde peuvent vivre heureux sans alcool ou autres substituts. 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 avec les AA. 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. On l'invite à prendre le jeton du nouveau. Suggérons-lui de recueillir un ou deux numéros de téléphone lors de la réunion en présence ou en ligne.

Quelques pièges à éviter

Évitons de couper la parole

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

Évitons de donner trop d'informations

L'adage « trop c'est comme pas assez » s'applique bien 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. Gardons 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 une première réunion.

Évitons de parler de spiritualité

La plupart des nouveaux ne sont pas prêts à accueillir positivement le principe de vie spirituelle. En parler prématurément peut créer des résistances inutiles pour le moment.

Les situations délicates

Celles où l'appelant semble hors de contrôle et fermé à toute discussion, animé par des sentiments tels que la colère, le ressentiment, la peine, etc. Après un appel difficile, il est suggéré que le répondant appelle son parrain ou un autre membre.

Face à de telles situations, le défi du bénévole est immense. Il ne faut pas perdre de vue notre mission tout en gérant ses propres émotions. Rappelle-toi d'où tu viens.





Aide mémoire

Voici des suggestions pour les serveurs de l'écoute téléphonique :

À conseiller

- Décrire l'alcoolisme comme une maladie
- Informer qu'il existe de nombreuses réunions
- Encourager à visiter plusieurs groupes
- Expliquer la différence entre une réunion ouverte et une réunion fermée
- Décrire le déroulement d'une réunion
- Rappeler de ne pas s'inquiéter s'il ne comprend pas tout
- Ne pas se comparer à celui qui partage
- Encourager à modifier sa pensée et sa façon d'agir, soit 24 h à la fois
- Expliquer l'accueil du nouveau
- Il est conseillé de baisser le ton, être posé. Le calme appelle le calme

À déconseiller

- Je suis renouveau moi-même
- J'ai bien soif aujourd'hui
- Si tu ne vas pas chercher ton jeton, tu vas boire
- Ne pas mélanger le nouveau avec les dépendances
- Ne pas dire untel ou unetelle est allée boire
- Ne pas proposer un nouveau pour les fonctions
- Ne pas parler en mal des membres ou des réunions





- Ne pas passer trop de temps à parler de soi
- Ne pas dire qu'il y a des gagnants et des perdants chez AA
- Ne pas dire qu'il est trop tard pour appeler après avoir bu
- Ne pas dire « Je suis malheureux chez les AA »
- Ne pas dire que c'est difficile
- De retourner boire s'il ne croit pas être alcoolique
- De retourner boire s'il n'est pas venu pour lui

L'impact du non-verbal au téléphone

Le ton de voix : expression des émotions

Un ton de voix souriant favorise une relation interpersonnelle basée sur la confiance mutuelle qui influencera la tournure des évènements.

La pensée empathique

Il est cependant essentiel que cet effort d'empathie soit honnête et sincère.

Il est suggéré d'aborder la personne avec...

- Comment puis-je t'aider aujourd'hui ?
- Quel est ton besoin aujourd'hui ?
- Quelles sont tes attentes aujourd'hui ?





Liste de ressources

Tout appel provenant d'un professionnel par exemple : avocat, médecin, journaliste, etc., prendre l'information de l'appelant et le soumettre à l'information publique.

- **Info-santé** *811
 - options #1 santé générale
 - option #2 services psychosociaux
- **Info-ressource** *211
- **Narcotiques anonymes** 1-855-544-6362
- **Cocaïnomanes anonymes** 1-877-806-0581
- **Al-Anon** 1-888-425-2666
- **Tel-jeune** 1-800-263-2266
- **Écoute entraide** (santé mentale) 1-844-294-2130
- **Université de Montréal** (santé mentale) ... 514-251-4000
- **SOS suicides** 1-866-appelle ou 1-866-277-3553
- **Tel-aide** 514-935-1101
- **Réunion téléphonique AA** (8 h à 19 h)..... 450-875-9388



Conclusion

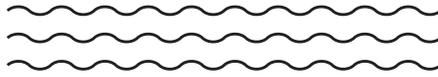
L'objectif primordial des AA est de transmettre notre message de rétablissement à l'alcoolique qui cherche de l'aide. Peu importe la route suivie, nous allons tous dans la même direction ; le rétablissement de l'alcoolique. Ensemble nous pouvons accomplir ce qu'aucun de nous ne peut faire seul. Nous pouvons être une source d'expérience personnelle et un support constant pour les alcooliques en rétablissement.





I-866 Ligne AA

1-866-544-6322



DÉCLARATION DE RESPONSABILITÉ

Je suis responsable...

Si quelqu'un quelque part,
tend la main en quête d'aide,
je veux que celle des AA soit toujours là.
Et de cela : je suis responsable.

DÉCLARATION D'UNITÉ

Parce que nous sommes responsables
de l'avenir des AA, nous devons : placer notre
bien-être commun en premier lieu et préserver
l'unité de l'association des AA, car de cette unité
dépendent nos vies et celles des membres à venir.

