

À l'écoute des jeunes  
L'Expérience Australienne

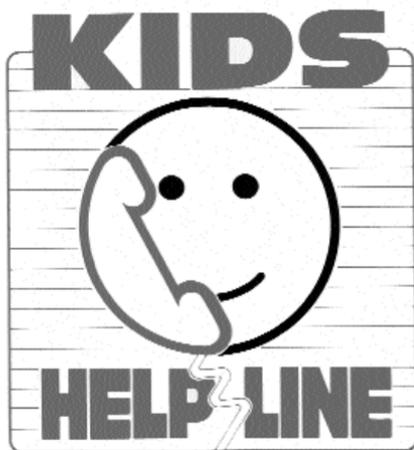
Cahiers MEL **5**

Une initiative des Frères De La Salle

**Who Cares?**



**Who Listens?**



Kids Help Line ( Ligne d'écoute et d'aide aux jeunes ) est un service de conseils par téléphone et web, pour les 5-18 ans, anonyme et confidentiel, gratuit, 24h/24. Chaque semaine, nous répondons à 30.000 appels de jeunes en difficulté. Malheureusement, en raison du manque de moyens, des milliers d'appels restent sans réponse.

## 1. Histoires de Jeunes

Ces exemples sont typiques des appels reçus au *Kids Help Line*. En raison de la confidentialité, ils restent anonymes. Les noms ont été modifiés.

Un jeune homme de 17 ans. Il a de fortes tendances suicidaires, et il a l'impression de n'avoir aucun avenir. Récemment sorti de prison, il est retombé dans la drogue et vole pour pouvoir se procurer ses doses. Il est obèse et a essayé de s'affamer. Il n'a pas de travail et manque de confiance en ses compétences pour retourner à l'école. Il a été blessé il y a quelques années dans un accident de voiture, et continue de souffrir physiquement. Il n'a pas d'amis et souffre terriblement de la solitude. Il n'a ni argent ni nourriture, et vit seul dans la maison de sa grand-mère. ( Elle vit loin, dans un autre Etat ). Il a essayé de se suicider il y a plusieurs jours, en ingurgitant des calmants. Il a appelé trois fois la même nuit. A la fin, il a parlé de tous les problèmes, y compris de celui du respect de soi. Il a passé un contrat avec le conseiller, non pas pour ne pas tenter de se suicider, mais pour rester en contact, puisqu'ils travaillent ensemble sur chaque question. Il a été d'accord pour prendre contact avec un diététicien, et pour suivre un service de conseils local, et prendre contact avec un service d'assistance pour ses besoins en nourriture. Il a essayé de recontacter le même conseiller le lendemain soir.

Un jeune de 13 ans a un ami plus âgé qui a commencé à se droguer de façon quotidienne, en grande quantité et en faisant des mélanges potentiellement dangereux. Il a fait part de son inquiétude à son ami, mais cela a eu pour effet de rendre celui-ci plus secret sur son comportement ; et il a eu peur de ne pas avoir fait face à la situation comme il le fallait, en soulevant le problème. Le conseiller a félicité Andrew d'avoir reconnu le problème et d'avoir eu le courage d'exprimer son inquiétude à son ami. Ils ont discuté du fait que le comportement des autres pouvait être soit constructif, soit destructif, et qu'il était normal qu'il soit inquiet. Cependant, il a enfin reconnu qu'il y avait une limite dans la responsabilité qu'il s'attribuait pour ce qui finalement est la décision de quelqu'un d'autre. A la question du conseiller qui lui demandait pourquoi son ami avait commencé à se droguer, et il

a dit qu'il savait que les parents de son ami parlaient de se séparer et qu'il en était « probablement très bouleversé mais qu'il n'en disait rien ». Andrew a senti que s'il encourageait son ami à parler de ses sentiments sur cette question, cela pourrait peut-être amener une discussion franche sur la toxicomanie. Il a senti qu'il était important que son ami comprenne qu'il n'était pas en train de le juger, mais qu'il voulait simplement l'aider. Il a demandé au conseiller le numéro de téléphone d'un centre de désintoxication, et a dit qu'il le donnerait à son ami et qu'il l'encouragerait à demander de l'aide.

Il y a environ six mois, une jeune fille de 17 ans a téléphoné dans un état d'extrême détresse, incapable de parler pendant 15 minutes tant elle sanglotait. Elle avait été sexuellement abusée par ses parents adoptifs, et avait finalement quitté la maison et n'avait plus d'endroit où vivre. Le conseiller lui a trouvé en urgence un logement, et elle l'a, par la suite, appelé régulièrement. Lors d'une conversation, elle a dit vouloir essayer de retrouver sa mère naturelle, et le conseiller l'a aidée en lui donnant les coordonnées de la *Jigsaw Agency* (agence de recherches). Il l'a également mise en relation avec le *Commonwealth Employment Service* (A.N.P.E.). La Veille de Noël, après un mois sans avoir eu de ses nouvelles, le conseiller a eu la jeune fille au bout du fil. Elle voulait seulement lui dire qu'elle avait trouvé un travail, qu'elle vivait dans un immeuble, et qu'elle avait retrouvé sa mère naturelle, et qu'elle passait le jour de Noël avec elle. Elle a dit : « Je veux vous remercier d'avoir changé ma vie ». Le conseiller a répondu que c'était elle qui avait changé sa propre vie, ce à quoi elle a répondu : « oui, mais si vous n'aviez pas été là pour moi quand je pleurais cette nuit-là, rien de tout cela ne serait arrivé. »

Une jeune fille de 16 ans a appelé pour remercier le conseiller qui lui a parlé longtemps l'autre nuit. Elle disait que ce conseiller était « formidable » et qu'il l'a « énormément » aidée. Elle a également dit que ses amis d'école pensaient eux aussi que tous les conseillers du *Kids Help Line* étaient fantastiques, mais qu'elle espérait aussi qu'ils ne deviendraient pas dépressifs à force d'aider autant de jeunes !

Robbie a 11 ans. Ses parents sont actuellement en train de rénover la maison, tout est en désordre et Maman et Papa sont stressés. Il les a entendus se disputer l'autre soir dans leur chambre, et ils criaient vraiment très fort et étaient très en colère l'un envers

l'autre. Il semblerait qu'il y ait quelques désaccords au sujet du prix que tout cela va coûter. Il n'avait jamais entendu ses parents se disputer comme ça avant, et il a peur que ses parents n'en arrivent au divorce comme ceux de l'un de ses amis l'an dernier. Ce serait vraiment mauvais, car Robbie devrait vivre avec juste un de ses parents, et il ne saurait pas qui choisir car il aime les deux et ne voudrait pas blesser l'un ou l'autre. Robbie avait besoin d'être rassuré sur le fait qu'il soit naturel de pouvoir être bouleversé et inquiet d'entendre ses parents se disputer. Il a commencé à se sentir mieux quand il a pu parler de l'impact que cet événement a eu sur ses sentiments. Il n'a pas dit à ses parents qu'il les avait entendus se disputer et que cela l'avait troublé toute la journée à l'école. Les parents de Robbie travaillent à plein temps. Il a décidé que ce serait bien qu'il leur dise ce qu'il a entendu et combien il a été inquiet. Il a pensé que ce serait mieux d'attendre jusqu'au repas du soir pour aborder le sujet ; plutôt que de leur en parler à peine rentrés à la maison. Robbie a rappelé plus tard ce soir-là pour dire que tout s'était bien passé. Ses parents ont été désolés d'apprendre qu'il avait entendu leur dispute, et ils ont expliqué le stress qu'ils ressentaient et l'ont rassuré en lui disant que leur mariage tenait bon. Ils ont été très contents de lui quand ils ont su qu'il avait appelé le *Kids Help Line*, et ils ont voulu qu'il dise « merci » au conseiller, de leur part aussi.

### **Pour sourire un peu**

Un garçon de 9 ans : La nourrice qui le garde après l'école regarde des dessins animés toute l'après-midi ; lui préfère regarder les retransmissions sportives. Comment le lui dire ?

Un garçon de 7 ans : Très inquiet. S'est entendu dire pendant deux ans qu'il ne pouvait pas avoir de souris domestique, mais aujourd'hui après l'école, il est allé en acheter une. Maintenant, il ne sait pas comment le dire à sa mère.

Une fille de 13 ans : a décidé de préparer un repas pour sa grand-mère ce soir et a besoin de conseils pour savoir ce qu'aiment les personnes âgées.

Une fille de 12 ans : inquiète de voir son frère jouer avec des poupées Barbie.

Un jeune homme de 16 ans. Sa mère était à l'hôpital ce soir là, et venait juste de donner naissance à une petite fille. Il était resté à la maison pour garder son petit frère de deux ans. Il était traumatisé par le fait d'avoir été sexuellement abusé par son grand-père maternel quand il était plus jeune ; il avait de très forts sentiments de colère car il était persuadé que ses plus jeunes frère et sœur seraient mieux traités que lui ne l'avait été quand il était jeune. Il allait se pendre ce soir-là, et avait tout planifié en détails et avait écrit des lettres d'explication à sa mère. Il refusait de donner des informations pouvant l'identifier. Fin de la conversation.

Un jeune garçon de 14 ans a appelé d'une cabine téléphonique, et a commencé à donner du fil à retordre au conseiller. Il était évident qu'il était poussé par un groupe de garçons à l'arrière. Plutôt que de raccrocher, le conseiller a préféré l'engager dans une conversation un peu plus animée, et lui a proposé de lui raconter une bonne blague. En raison du bruit de fond des autres garçons, le conseiller dit au jeune garçon qu'il valait mieux qu'il rappelle à un autre moment. Le garçon a rappelé à plusieurs reprises en voulant écouter la blague, mais ce ne fut qu'un mois après qu'il pu parler avec le conseiller. Après avoir partagé la blague, ils ont tous les deux parlé plus sérieusement. Il est apparu que le garçon était pensionnaire dans une école, et qu'il avait beaucoup de difficultés à communiquer convenablement avec les autres enfants, qu'il se sentait vraiment très seul et qu'il ressentait vraiment très fort le poids de la pression de ses camarades. De bonnes relations avec le conseiller se sont établies pendant un certain temps ; après avoir commencé par un appel qui, à l'origine, paraissait être une blague.

Un autre incident impliquant un pensionnaire de l'école, et qui a commencé comme un appel de « causerie » a conduit un garçon de 14 ans à parler de sa peur d'être renvoyé de l'école pour des problèmes de comportement. Avec la conseillère, ils ont commencé des relations pour trouver des solutions lui permettant de contrôler ses réactions. Un jour, le garçon a appelé pour dire que son frère aîné avait été tué dans un accident de voiture. Il envisageait de prendre l'avion pour rejoindre ses parents, mais il avait besoin de l'aide extérieure d'un conseiller pour l'aider à vivre son chagrin. Avec le temps, il apparut que les attentes de ses parents à son égard, l'attention qu'ils lui portaient comme étant le dernier fils qui leur restait, tout cela était une source d'in-

quiétude pour lui ; et avec la conseillère, il a pu se fixer des objectifs, pour vivre ce moment terriblement traumatisant. La disponibilité de la conseillère au téléphone - et la stabilité qu'elle représentait pour lui dans ces moments de désespoir pour lui et ses parents - fut d'une énorme importance pour le garçon.

A trois heures du matin, un conseiller a reçu l'appel d'une jeune fille de 14 ans, vivant dans la rue après avoir fugué de chez elle. Elle était presque incohérente en raison du chagrin et du désarroi, car elle venait juste d'apprendre la mort de son ami. Elle était terrifiée à l'idée d'assister à son enterrement. La jeune fille a été aidée à ce sujet-là, et est restée en contact avec le même conseiller toutes les deux ou trois semaines. Elle s'était embarquée dans une vie d'errance, de crime, de toxicomanie et d'alcoolisme, et était le plus souvent sous l'emprise de la drogue quand elle téléphonait. Elle se prostituait de temps à autre, et n'avait que peu ou pas du tout le sens du respect de soi. Plus récemment, elle a téléphoné au même conseiller pour lui dire qu'elle avait été ramenée chez ses parents et qu'elle poursuivait un cours de *TAFE (Technical And Further Education ; niveau universitaire)*. Son message au conseiller disait : « Merci de m'avoir soutenue tout ce temps. Je suis de retour sur le droit chemin maintenant. Et par la même occasion, Maman me dit de vous dire bonjour ».

Une jeune fille de 15 ans a appelé après avoir pris une dose d'héroïne. Elle disait qu'elle appelait d'une cabine téléphonique d'une gare et qu'elle allait se jeter sous le prochain train. La conseillère réussit à localiser précisément la gare en questionnant la jeune fille, et elle s'arrangea pour que la police locale soit avertie pendant qu'elle la gardait au téléphone. La police est arrivée alors que la jeune fille était encore au téléphone avec le *Kids Help Line* et elle fut amenée à l'hôpital. Deux semaines plus tard, elle a envoyé un poème au *Kids Help Line* dans lequel il y avait un message à l'attention d'autres jeunes qui pensent au suicide.

Un garçon de 14 ans. A téléphoné dans un état d'extrême détresse, en demandant à la conseillère si elle l'aimait. Il demandait constamment à la conseillère si elle l'aimait. Il disait que tout le monde le détestait, y compris sa mère. Il voulait se suicider parce que personne ne l'aimait. Puis, il demanda à la conseillère si elle « l'aimait bien », ce à quoi elle a répondu par un « oui » très fort. La conseillère suggéra de se calmer et de respirer « un bon coup » de manière à pouvoir parler des sentiments profonds que ressen-

tait le garçon. Mais ça n'a duré qu'un court instant, puis le garçon poussa un grand cri de douleur et le téléphone tomba.

Une jeune fille de 18 ans, très dépressive et inquiète de ses tendances suicidaires. Elle demanda des informations immédiates quand elle s'est rendue compte qu'elle était en danger et qu'elle devait aller à l'hôpital. Le conseiller lui donna le numéro de téléphone de la section locale de l'Armée du Salut, ainsi que le numéro de l'hôpital le plus proche.

Une jeune fille de 15 ans. Dans une profonde dépression et pensant à se pendre. Elle était en conflit avec sa famille ( problème culturel ) et ne voyait pas comment s'en sortir. Le conseiller s'est rendu compte que le risque du suicide était assez faible, et il a pu engager avec elle une discussion sur ce qui a pu faire que dans le passé, elle n'en soit pas arrivée à se suicider. Elle a dit que sa famille et ses amis étaient vraiment importants pour elle et qu'elle travaillait dans le but de rentrer à l'université, et qu'elle avait obtenu de bonnes notes. Elle dit que cette ambition lui avait permis de la faire avancer. Elle a également dit que l'écriture de poèmes était un bon moyen pour elle de s'exprimer quand elle perdait le contrôle de ses émotions. Finalement, l'appel s'est focalisé sur tous les bons aspects de sa vie, et avec l'agrément du conseiller, elle a dit qu'elle se sentait « beaucoup mieux » à la fin de la conversation.

Un jeune homme de 18 ans a appelé, très inquiet, au sujet de sa petite-amie de 17 ans. Enceinte, elle savait qu'elle ne pouvait pas garder cet enfant, et qu'il y aurait de gros problèmes pour ses parents, en raison de la nationalité et des croyances religieuses ; ils n'étaient pas au courant. Elle avait avorté à peine une semaine avant, mais elle était profondément déprimée et traumatisée à l'idée d'avoir tué leur enfant. Il est très inquiet à l'idée qu'elle puisse tenter de se suicider. A la fin de la conversation, le conseiller a pu comprendre les inquiétudes du jeune homme au sujet de sa petite-amie, et a été d'accord pour lui venir en aide. Il lui a également dit d'encourager son amie à appeler elle-même le *Kids Help Line* pour parler de ce qu'elle ressent avec le même conseiller.

Un jeune garçon de 16 ans a appelé pour dire que tout allait bien dans sa vie maintenant. Il a quitté sa petite ville de campagne pour vivre avec son cousin en ville. Il cherche du travail en atten-

dant de retourner à l'école l'année prochaine. Il ne se drogue plus et ne pense plus au suicide comme solution à ses problèmes. Il a de grands projets pour l'avenir, y compris celui d'acheter une Porsche ! Il nous recontacte de temps en temps pour nous tenir au courant de son évolution.

Un jeune garçon de 13 ans a téléphoné. Il était avec un de ses amis du même âge, tous les deux seuls à la maison. Son ami a déjà plusieurs fois essayé de se suicider, et il venait de le trouver qui se coupait l'une de ses veines avec un couteau de cuisine. Il amena son ami au téléphone, et bien que réticent au départ à l'idée de parler au conseiller, il a finalement expliqué qu'il avait des problèmes médicaux et qu'il fut très en colère. Son seul parent ne serait pas à la maison avant la fin de son service de nuit. A la fin, les deux garçons ont été d'accord pour appeler la mère du garçon qui avait appelé au début, elle a pu venir les rejoindre et voir s'il n'y avait pas besoin d'une aide médicale urgente. Les deux garçons se sentaient mieux à la fin de la conversation.

Une jeune fille de 15 ans a appelé immédiatement après avoir tenté de se suicider. Elle a souffert de menaces et intimidations de la part d'autres enfants de l'école l'année dernière, et a déjà essayé de se suicider quelques mois auparavant en se coupant les veines. Les autres élèves l'ont appris, et leurs commentaires lui rendent la vie impossible. Ses parents se sont arrangés pour lui procurer l'aide d'un conseiller, mais le premier rendez-vous n'avait pu être fixé que pour dans deux semaines. Elle voudrait absolument changer d'école pour prendre un nouveau départ. Après avoir parlé des diverses options qui s'offraient à elle, elle a été d'accord pour avoir une franche discussion avec ses parents au sujet de ce qui se passait à l'école, et combien son sentiment de malaise personnel était sérieux. Elle a dit vouloir garder un contact régulier avec le même conseiller.

Gavin, 13 ans, appelle d'une cabine téléphonique un dimanche matin. Il est perturbé parce que la veille au soir, ses parents ont organisé une fête et qu'il a vu sa mère dans la cuisine avec un proche ami de la famille, elle était accrochée à lui et l'embrassait. Il en a été malade toute la nuit, parce qu'il pense qu'elle a couché avec lui et qu'il ne sait pas s'il doit ou non le dire à son père. Le conseiller a demandé à Gavin de raconter ce qu'il a vu pour décrire ses sentiments. Le conseiller lui dit qu'il était normal de se sentir « malade » mais que peut-être il serait mieux de chercher à

en savoir plus sur ce qu'il avait vu. Gavin dit au conseiller que tout allait bien entre ses parents, et que l'homme dans la cuisine était l'un de leurs amis les plus proches. Le conseiller lui a demandé ce qui pouvait lui faire penser que l'attitude de sa mère indiquait qu'elle avait couché avec lui, et Gavin a avoué qu'il avait vu une scène identique dans une série à la télévision et que ça le lui avait rappelé. Après une longue conversation, Gavin était un peu plus calme, et pensait que peut-être il avait réagi trop rapidement. Il rentrerait chez lui et parlerait avec sa mère. Plus tard le même jour, Gavin a rappelé de chez lui. Il voulait dire au conseiller qu'il était un peu gêné. Pendant le petit-déjeuner, sa mère et son père étaient en train de parler de leur ami John qui venait d'être renvoyé de son travail et qu'il venait de contracter une importante hypothèque. Sa mère était alors en train de le reconforter. Quand Gavin leur eut parlé de ses craintes et de son coup de fil au *Kids Help Line*, ils ont tous ri très fort.

#### **Pour sourire un peu**

Une petite fille de 12 ans appelle d'un parking de caravane où sa famille et environ une douzaine d'autres se sont installées pour quelques jours. Elle voulait savoir combien de fois on pourrait lui demander de faire la vaisselle.

Un garçon de 14 ans : la perruche de sa mère est morte hier et il ne sait pas s'il doit avouer : il ne lui a pas donné à manger pendant une semaine.

Un garçon de 16 ans est malade et fatigué de manger les « fast food » du restaurant de ses parents. Il rêve de légumes et de fruits frais.

Un garçon de 16 ans : Se sent très déprimé et a besoin de parler. Il est régulièrement frappé par ses parents quand ils sont sous l'emprise de la drogue. Il a à sa portée une arme à feu à la maison et pense à s'en servir ce soir. Il a une conseillère habituelle qu'il est sensé appeler quand il a des envies de suicide, mais il n'a pas son numéro sur lui, c'est pour cela qu'il a appelé le *Kids Help Line*. Il a parlé pendant deux heures avec un conseiller du *Kids Help Line* et semble s'être considérablement calmé, et il est d'accord pour ne pas se faire de mal pendant la nuit. Il prendra

contact avec sa conseillère habituelle demain matin, en l'appelant à son travail.

Les parents de Fiona, 15 ans, ne s'entendaient plus trop bien l'année dernière, et ont décidé de se séparer. Elle pense que c'est sûrement une bonne idée parce que leurs disputes étaient vraiment très dures. Cependant, elle est vraiment bouleversée par tout cela, et tout s'est troublé en elle-même. Quelquefois, elle se sent déprimée, et d'autres fois, très en colère. Elle a un frère plus jeune qui semble ignorer l'imminence de la séparation et pour qui tout va bien, aussi, elle se sent très seule par rapport aux sentiments qu'elle ressent. Elle est incapable de se concentrer sur son travail scolaire, et c'est une année importante pour elle. Elle pense qu'il ne serait pas bon d'imposer cela en plus à ses parents en ce moment. Fiona avait besoin de parler à quelqu'un de la confusion de ses sentiments, et le conseiller lui a dit qu'il était normal qu'elle ait des moments de chagrin et de déprime. Ils ont aussi parlé du fait que les enfants n'ont pas toujours le contrôle des événements qui surviennent dans leurs vies, mais que ce qui était le plus important, c'est qu'elle partage avec ses parents ses sentiments et ses émotions, et qu'elle explique l'impact que cela a sur elle et sur ses études. Elle a terminé la conversation en disant qu'elle voulait être écoutée, et qu'elle était d'accord sur le fait de ne pas minimiser son besoin de communication en raison de ses appréhensions concernant les sentiments actuels de ses parents. Fiona a rappelé quelques jours plus tard. Elle avait demandé à ses parents d'avoir une conversation un soir, et ils ont tous beaucoup pleuré. Ses parents ont été très honnêtes sur leurs sentiments et sur les circonstances, et lui ont fait comprendre que ses sentiments et ses émotions à elle étaient très importants pour eux. Ils ont aussi encouragé son petit frère à exprimer ce qu'il ressentait, et Fiona a été très surprise de voir qu'il n'était pas aussi inconscient du problème que son comportement aurait pu le laisser penser. A propos de la séparation, elle se sent mieux maintenant, et ses parents l'ont encouragée à parler avec eux chaque fois qu'elle ne se sentirait pas bien. Ils ont aussi décidé de lui faire donner des leçons de maths avec un tuteur quand le prochain trimestre commencera, afin qu'elle se sente plus à l'aise dans ce domaine.

Une petite fille de 10 ans. Ses parents sont séparés et elle vit avec sa mère. Elle voit son père un week-end sur deux, et elle a vraiment hâte de ces retrouvailles. Cependant, son père a une nou-

velle amie, et lors des quelques dernières visites, Jodie a été de plus en plus ennuyée par le fait que l'amie de son père participe à toutes leurs activités. Elle même veut vraiment passer du temps seule avec son père, même si elle trouve l'amie de son père assez sympa. Elle ne veut pas blesser son père ou paraître égoïste, mais elle s'attriste de cette situation. Le conseiller a aidé Jodie à comprendre qu'il était normal d'avoir de tels sentiments, et lui a demandé si elle en avait discuté avec quelqu'un. Elle ne l'a pas fait, et pense que plus le temps passe, plus ce sera difficile. Elle a été encouragée à réfléchir au moment le plus approprié pour aborder le sujet avec son père, et elle a décidé qu'il serait plus facile pour elle de lui en parler quand son père l'appellera en milieu de semaine. De cette manière, elle pourrait partager ce qu'elle ressent avec son père sans se sentir gênée par la présence de son amie. Elle pensait que son père serait probablement très compréhensif mais avant d'appeler, elle ne se sentait pas aussi confiante sur la légitimité de ses sentiments. Concernant les visites, le conseiller a également évoqué avec elle la meilleure façon de faire face à la situation s'il n'y avait pas d'accord pour un changement. Elle n'était pas vraiment sûre de ce qu'allait donner la conversation mais elle a ajouté qu'elle téléphonerait à nouveau pour nous faire savoir comment ça allait.

### **Pour sourire un peu**

Une petite fille de 8 ans a peur que sa maman ne soit en train de devenir folle, parce qu'elle commence « à les nourrir de vers de terre »... ( sans doute des spaghettis ! )

Une jeune fille de 13 ans n'aime pas le nouveau papier peint que sa mère a choisi pour sa chambre, et ne sait pas comment le lui dire.

Une petite fille de 8 ans : « malade et fatiguée » de voir son frère se vanter chaque fois qu'il gagne au Monopoly.

Un jeune homme de 18 ans appelle au sujet de difficultés avec sa petit-amie. Il l'aime et voudrait s'engager. Mais elle lui répond qu'elle a besoin « d'espace ». Il a peur qu'en lui laissant de « l'espace », elle ne rencontre quelqu'un d'autre et que leur relation prenne fin. Il sent aussi que ses parents se retournent cont-

re lui maintenant, il s'est jeté dans l'alcool pour rester « calme ». Le conseiller l'a encouragé à analyser ses sentiments et à parler du lien qu'il y a entre ses sentiments et son comportement actuel. Ensemble, ils ont vu si l'usage d'alcool était véritablement approprié, et il a reconnu qu'il devait changer cette attitude, et trouver d'autres méthodes pour supporter ses sentiments. Le conseiller a parlé de la nécessité pour les gens de reconnaître que leurs propres besoins ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux des autres. A la fin de la conversation, le jeune homme était décidé à trouver un moment tranquille pour parler de ce qu'il ressentait tant avec sa petite-amie qu'avec ses parents.

Une petite fille de 11 ans. Elle trouve qu'il est très difficile de s'adapter à l'école et prétend qu'elle a très peu d'amis. Elle a récemment changé de lunettes, et ça lui vaut encore plus de moqueries de la part des autres élèves. Pour se rendre plus populaire à l'école, elle a volé un objet dans un magasin et est maintenant rongée par la culpabilité. Le conseiller et Katie ont parlé quelque temps de ses sentiments et de son attitude, mais également de la façon dont elle percevait le comportement des autres. Elle a reconnu que c'était bien d'être « différent ». Elle a également dit que ce serait une bonne idée de parler avec un professeur en qui elle avait confiance sur les difficultés qu'elle éprouve, et de chercher si l'école avait un règlement concernant les intimidations, pour ainsi pouvoir en parler dans sa classe. Au sujet du vol, la discussion qu'a eu Katie avec le conseiller l'a conduite à se rendre compte que nous faisons tous quelquefois des erreurs. Elle se sentait bien à l'idée qu'elle avait - en téléphonant - reconnu et pris la responsabilité de son acte. Elle pensait qu'elle se sentirait beaucoup mieux si elle expliquait à ses parents les raisons de son geste. Elle voit cela comme faisant partie des conséquences de ce qui s'est passé. Elle et le conseiller ont également étudié les stratégies qu'elle pourrait employer pour faire mieux face les prochaines fois qu'elle se sentirait sous pression. Elle a déclaré qu'elle se sentait apaisée d'avoir été capable d'admettre ses sentiments, et qu'elle se sentait confiante à l'idée de parler tant avec son professeur qu'avec ses parents.

Une fille de 12 ans a téléphoné, très angoissée car elle a prévu « de découcher » pour la nuit pour son anniversaire. Cependant, elle a eu un comportement provoquant et grossier à l'égard de ses parents, et pour punition, elle ne peut inviter qu'une seule amie à

la fois. Comme elle a « deux meilleures amies », elle a très peur de ne devoir en choisir qu'une, et de l'effet que cela pourrait avoir sur l'amie qui n'a pas été « choisie ». Sally a reconnu que le comportement qu'elle avait eu à l'égard de ses parents méritait une punition, mais elle n'arrive pas à voir comment se sortir de ce dilemme. La conseillère lui a demandé si elle avait parlé à ses deux amies de cette situation, et si elle leur avait expliqué comment elle se sentait. Elle lui a également demandé d'examiner avec soin si ses deux amies pourraient « découcher ». Après avoir discuté, Sally a pensé qu'il y aurait peut-être de bonnes chances d'arriver à négocier avec sa mère si elle était prête à reconnaître sa mauvaise attitude, et à parler des difficultés qu'elle a rencontrées et de l'effet que cela pourrait avoir sur ses amitiés. Elle a aussi dit que si sa mère maintenait la punition, elle serait prête à demander à ses amies de remettre « la fuite » à une autre date, ainsi elles pourraient en être toutes les deux.

Carly a 14 ans et est très inquiète au sujet de son amie, qui a arrêté de déjeuner à l'école tous les jours. Elle a visiblement maigri et elle est très angoissée, Carly craint qu'elle fasse de l'anorexie. Quand elle a essayé de parler à son amie de ses inquiétudes, celle-ci lui a simplement ri au nez. Comme cela durait depuis plusieurs mois, elle se sent désespérée à l'idée de n'avoir pas été capable d'aider comme il le fallait son amie. Le conseiller a d'abord rassuré Carly sur la sensibilité dont elle a fait preuve dans cette situation, et lui a dit que son inquiétude pour la santé de son amie était légitime, tout comme ses efforts pour tenter d'en discuter. Ils ont parlé du fait qu'il y a souvent des raisons cachées chez les gens qui ont des problèmes avec la nourriture, et que peut-être, « être une bonne amie » signifiait essayer de voir avec elle quels étaient les autres problèmes qui ont pu survenir dans sa vie. Carly décida d'encourager son amie à parler de tout ce qui pouvait la gêner, et l'encourager aussi à appeler le *Kids Help Line* elle-même. Le conseiller a reconnu la difficulté d'être une amie, quand la vôtre ne va pas bien.

Une jeune fille de 13 ans a téléphoné pour remercier la conseillère qui l'a régulièrement écoutée il y a un mois, quand elle souffrait de la perte d'un membre de sa famille. Elle a suivi la suggestion de la conseillère qui lui avait dit de lire des ouvrages abordant le thème de la douleur morale, ce qui a abouti à un projet à l'école sur le sujet qu'elle a présenté à sa classe, projet qui a été

accueilli avec étonnement mais enthousiasme. Ce projet l'a fait se sentir beaucoup mieux face à la situation, et ses efforts lui ont permis de beaucoup mieux accepter ce qui était arrivé. Sa mère est également venue au téléphone pour remercier la conseillère de ses conseils.

### **Pour sourire un peu**

Une petite fille de 11 ans en a assez de devoir porter les mêmes vêtements que sa sœur jumelle.

Une jeune fille de 13 ans n'a pas le droit de manger du chewing-gum en raison de l'appareil dentaire qu'elle porte. Elle en a acheté après l'école et en a dans ses cheveux. Elle a peur de ce que va dire sa mère.

Une petite fille de 12 ans : son frère de 9 ans peut nager un 100 mètres dos crawlé trois secondes plus vite qu'elle. Mais faut-il vraiment qu'il le dise à tout le monde ?

Une petite fille de 11 ans sent que sa mère devient « sexiste » parce qu'elle l'attend pour l'aider à faire le ménage à la maison.

Une jeune fille de 14 ans a appelé pour faire savoir au conseiller que tout allait bien pour elle maintenant. Quand elle a téléphoné la première fois il y a deux mois, elle était à l'hôpital car elle avait tenté de se suicider après avoir été mise à la porte de chez elle et n'avoir aucun endroit où aller, elle vivait dans la rue. Elle a raconté que désormais, elle vivait chez sa sœur, sa vie est sur de bons rails et elle sait maintenant qu'il existe d'autres solutions que le suicide. Il y a encore des moments où elle pense à l'autodestruction, mais elle continue d'être conseillée à l'école à ce sujet-là. Elle est également en train de renouer le contact avec sa mère.

Une petite fille de 12 ans a appelé il y a quelques jours, très inquiète à l'idée d'avoir bientôt ses premières règles, et effrayée car elle ne sait comment faire, surtout si, un jour, cela arrive quand elle est à l'école. En parlant de ses peurs avec le conseiller, elle a décidé qu'elle en parlerait à sa mère, et qu'elle lui demanderait plus d'informations. Elle a rappelé pour dire qu'elle avait eu une longue conversation avec sa mère, qui lui avait expliqué

beaucoup de choses et qui avait dissipé ses inquiétudes. Elle appelait pour remercier le conseiller « de son très bon conseil ».

Un garçon de 12 ans a appelé d'une cabine téléphonique. Il pensait à s'enfuir de chez lui parce qu'il croyait que personne dans sa famille ne l'aimait ou ne se préoccupait pas de lui. Après avoir longuement parlé avec un conseiller, il a décidé de rentrer chez lui et de parler à sa mère de ce qu'il ressentait et à quel point il se sentait mal. Ils se sont assis et ils ont eu une longue conversation, et sa mère l'a rassuré lui disant qu'il était aimé et désiré, et également, qu'elle était désolée de l'avoir négligé récemment en raison des problèmes personnels qu'elle avait eus. Il se sentait beaucoup mieux après : et ses parents et ses amis ont remarqué une nette amélioration de son attitude et combien il semblait être beaucoup plus heureux.

Un jeune homme de 16 ans appelait régulièrement pour parler à un conseiller de son inquiétude à propos de ses résultats scolaires et de sa très grande anxiété à l'approche des examens. Il a rappelé pour faire savoir au conseiller qu'il venait d'être informé aujourd'hui qu'il avait obtenu une bourse scolaire.

Un garçon de 13 ans a appelé le conseiller pour lui faire savoir qu'il avait passé Noël avec son père pour la première fois. Il était très heureux que le *Kids Help Line* l'ait aidé à renouer le contact avec son père, et il voulait exprimer toute sa gratitude au conseiller de la « plus grande des manières ». Il voulait également parler à l'un des superviseurs pour dire qu'il était « épaté ».

Une jeune fille de 14 ans a appelé pour remercier le conseiller qui a aidé son amie après que ses parents se soient séparés. Elle avait été très inquiète pour son amie, car celle-ci avait un comportement étrange ; mais depuis qu'elle a parlé de ce qu'elle ressentait avec un conseiller, elle semble beaucoup mieux.

Un garçon de 14 ans a téléphoné il y a trois mois pour demander de l'aide et des conseils au *Kids Help Line* à propos de sa proposition à fumer de la marijuana. Il était fier de dire qu'il a maintenant arrêté de se droguer et qu'il est devenu le leader de son groupe à l'école.

## Pour le Partage

A la lecture de ces histoires de vie

- qu'apprenez-vous sur les sentiments de ces jeunes et sur la façon de se situer dans la vie ?
- Y a-t-il des différences avec les jeunes que vous côtoyez?

Prenez une tranche de vie qui vous a particulièrement intéressé :

- considérez l'attitude du jeune
- considérez l'attitude du conseiller

Repérez quelques attitudes de fond des conseillers de KHL.

Que vous inspirent-elles ?

## 2. Qu'est ce que le Kids Help Line ?

En 1991, les Frères de La Salle d'Australie se sont rendu compte de la nécessité de prendre des mesures de prévention pour apporter, au plus tôt, une aide et un soutien aux enfants et aux jeunes avant que le besoin ne devienne urgent ou quand il l'est. Cela a donné naissance au *Kids Help Line*, fondé par le Frère Paul Smith. A l'origine, le *Kids Help Line* a été fondé grâce à l'argent récolté par les loteries organisées par le *BoysTown Family Care* (« Soins familiaux dans les villages d'enfants »). Le *BoysTown Family Care* et le *Kids Help Line* sont des initiatives des Frères de La Salle. Le *Kids Help Line* est également financé par leur sponsor commun Optus, par des fonds alloués par certains Etats territoriaux ou par le gouvernement fédéral, ou bien encore par des dons faits à titre individuel, des manifestations pour récolter de l'argent, des rentes ou des fonds.

Le *Kids Help Line* est un service de conseils pour les jeunes âgés de 5 à 18 ans. Il est assuré par téléphone et sur internet au niveau national ; il est gratuit, anonyme et confidentiel.

Le *Kids Help Line* a pour buts :

- de fournir un service de conseils professionnels, accessible à tous les enfants d'Australie
- de permettre à ceux qui appellent de se faire une opinion par eux-mêmes
- d'aider les enfants à identifier et à comprendre les conséquences de telle ou telle série d'actions
- de faciliter des relations plus riches, plus bénéfiques avec les parents, les enseignants et les nourrices/tuteurs
- de combler les lacunes des services déjà existant
- de donner les informations sur les divers services d'assistance dans la région de la personne qui appelle
- d'être le représentant des enfants et des jeunes quand leurs droits sont ignorés ou ne sont pas pris en compte
- de protéger et d'écouter

Les informations statistiques anonymes collectées sont très précieuses pour étudier les problèmes et les besoins des jeunes à travers toute l'Australie.

## Valeurs et croyances

Les deux principales valeurs à la base du *Kids Help Line* sont :

1. Donner confiance en soi
2. Travailler au service de l'enfant

*Conseiller à partir de la perspective de donner confiance aux autres implique :*

- d'aider les jeunes à développer des options pour un changement
- d'aider les jeunes à comprendre les conséquences d'actions particulières
- d'aider les jeunes à identifier leurs propres ressources
- d'informer les jeunes sur les ressources de leur environnement
- d'apporter un soutien aux jeunes en développant le sens du contrôle dans leur propre vie
- de travailler sur leurs forces plus que sur leurs faiblesses

*La mise en place d'un travail au service de l'enfant implique :*

- d'écouter et respecter ce que l'enfant a à dire
- de mettre l'accent sur ses besoins
- de voir le monde selon son point de vue
- de reconnaître et croire que c'est l'enfant le vrai « client »
- de voir l'enfant comme une personne à part entière, autant que comme un membre d'un groupe ou d'une classe
- de respecter l'enfant

**Le KHL a 5 principes de fonctionnement.** Ces principes, centrés sur l'enfant, influent dans les décisions de travail et de fonctionnement au *Kids Help Line*.

*Principes de fonctionnement :*

1. confidentialité et anonymat
2. toutes les personnes qui appellent sont traitées avec respect
3. les personnes qui appellent sont libres de choisir le ou la conseillère avec le/laquelle elles souhaitent parler
4. les personnes qui appellent peuvent retrouver le même conseiller si elles souhaitent rappeler

5. les personnes qui appellent sont encouragées à donner leurs impressions sur le *Kids Help Line* et le service qu'elles ont reçu

## Relevé statistique de 2002

Le *Kids Help Line* ( *KHL* ) est un service de conseils gratuit par téléphone, fonctionnant 24h sur 24, disponible tous les jours de l'année, destiné aux 3,8 millions de jeunes Australiens de 5 à 18 ans. Le *Kids Help Line* est né dans l'état du Queensland, en 1991 et s'est étendu au point de devenir un service au niveau national, le 10 mai 1993.

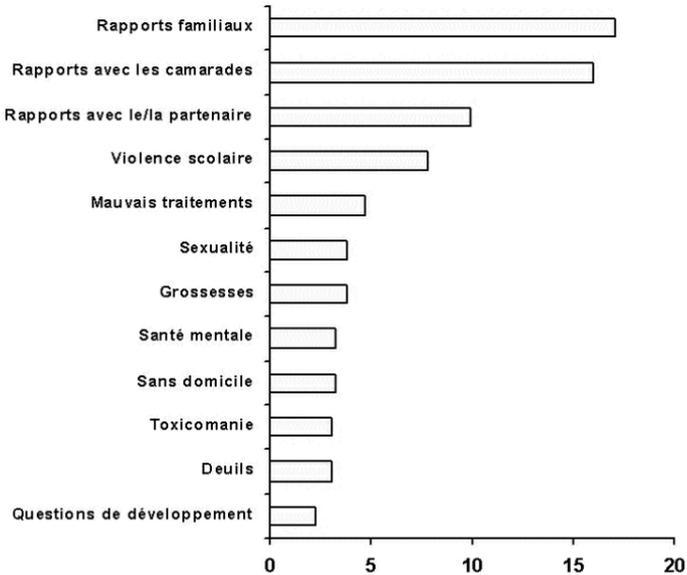
Les conseillers du *KHL* enregistrent des détails qui préservent l'anonymat de tous les appels auxquels ils répondent. Ces informations fournissent un ensemble de données de grande valeur, sur les problèmes qui inquiètent les jeunes qui appellent ce service. Des rapports spécifiques, des bulletins d'informations ou des études peuvent être fournis sur demande.

Pour l'année 2002, plus de 1 million d'appels ont été passés au *Kids Help Line*, dont 429.982 ont reçu une réponse. Environ 20% de ces appels concernaient des inquiétudes immédiates et sérieuses.

Le *Kids Help Line* ne peut simplement pas répondre à toutes les demandes, et ce en dépit du fait d'avoir plus de 90 conseillers travaillant en continu. La conséquence est que des enfants appellent et sont mis en attente ; parfois, les attentes sont plutôt longues et les enfants raccrochent avant d'avoir eu une réponse. S'ils restaient en ligne, ils auraient sûrement une réponse, mais les enfants ( surtout les plus jeunes ) ne peuvent pas attendre trop longtemps. Nous pouvons seulement espérer qu'ils essaient de rappeler aux heures plus calmes ( notre message enregistré signale quelles sont les heures chargées et les heures creuses, et conseille de rappeler aux heures creuses ). En 2002, 40% des appels ont eu une réponse, et cette année, nous visons les 50%. Cela va bien au-delà du taux de réponses d'autres services de conseils par téléphone.

Ne pas oublier non plus que les enfants ont également la possibilité d'envoyer un mail à un conseiller ou d'utiliser notre service de conseils sur internet « en temps réel » ; pour plus d'informations, voir les conseils en ligne sur notre site web.

Les appels des enfants et des jeunes sont classés par catégorie dans l'un des 35 types de problèmes répertoriés. La figure 1 ci-dessous montre les 12 problèmes les plus couramment cités par les enfants et les jeunes qui ont contacté ce service en 2002. L'ensemble de ces 12 problèmes « types » compte pour 78% des appels.



### *Quelques faits importants*

- 28% des appels proviennent de garçons, et 72% de filles. Cette différence entre garçons et filles est conforme aux tendances dans les demandes d'aide, enregistrées dans la plupart des services de ce type.
- 51% des jeunes qui appellent ont moins de 15 ans.
- Les conseillers ont enregistré la nationalité de 14% des personnes ayant appelé. Sur ces 14%, la majorité est anglo-australienne ( 76% ). Toutefois, 13% des appels proviennent de personnes non anglaises d'origine, 7% des appels proviennent de personnes d'origine Aborigène/Indigène et 4% de personnes originaires d'un autre pays anglophone.

- Au cours de l'année 2002, les jeunes ayant contacté le service pour la première fois, représentaient 37% des appels.

### *Problèmes relationnels*

Au cours de l'année 2002, la majorité des appels ( 43% ) reçus de jeunes avait pour motif les relations avec des tiers, y compris la famille, les amis et les partenaires.

**Les rapports avec la famille** ont été la raison principale des appels des jeunes au *KHL* au cours de l'année 2002. La majorité ( 53% ) provenait d'enfants ou de jeunes éprouvant de fréquents ou d'importants conflits ou bouleversements au sein de leur famille ou qui appelaient le *KHL* pour parler d'une rupture familiale. En outre, 32% ont téléphoné pour parler d'un conflit ou d'un bouleversement familial occasionnel. Les 15% des jeunes restant ont appelé pour évoquer leur inquiétude au sujet de l'un des membres de leur famille.

Les rapports avec les amis ou camarades représentaient la deuxième raison plus souvent évoquée pour contacter le *KHL*. 42% des appels concernaient des problèmes occasionnels ou exceptionnels avec un ami, alors que 16% évoquaient de sérieux problèmes relationnels. 28% provenaient d'enfants ou de jeunes inquiets pour la santé de l'un de leurs amis. Les 14% restant de cette catégorie d'appels ont été passés par des jeunes éprouvant des difficultés à se faire ou à garder des amis.

Sur les 7.413 jeunes ayant appelé pour parler des **rapports avec le ou la partenaire**, 42% ont dit éprouver des difficultés relationnelles importantes ou vivre une rupture. 27% ont demandé de l'aide pour construire une relation. Les appels restant portaient essentiellement sur les relations avec le/la partenaire, 24% voulant construire une relation et 7% étaient liés à des pressions ou des incertitudes concernant les relations sexuelles.

71% des personnes ayant appelé pour évoquer les rapports avec la famille ou les amis, avaient moins de 15 ans. En revanche, 61% des personnes ayant appelé pour parler de leur relation amoureuse avaient entre 15 et 18 ans.

### *Violences scolaires*

Bien que les violences scolaires constituent la 4ème raison la plus évoquée par les appels passés au *KHL*, la proportion d'appels

concernant des intimidations ou harcèlements à l'école a baissé de 10% en 2002. Les garçons représentent 39% des 5.855 appels reçus concernant le sujet, avec une majorité d'appels ( 91% ) provenant de jeunes âgés de moins de 15 ans.

94% des appels ont été passés par des jeunes ayant été harcelés au moins une fois, et 37% de ces jeunes qui subissent de fréquents incidents ou des intimidations continuelles. De plus, 43% ont relaté des incidents épisodiques, alors que 20% ont téléphoné pour parler d'un cas de harcèlement isolé.

### *Mauvais traitements*

La proportion d'appels concernant les mauvais traitements sur des enfants a légèrement augmenté en 2002, renversant une tendance à la baisse qui durait depuis 8 ans. Sur les 3.537 appels concernant le sujet, 86% étaient en rapport avec des sévices sexuels ou physiques.

Sur les 1.591 personnes qui ont appelé pour parler de **mauvais traitements physiques**, 63% ont dit avoir été victimes d'abus réguliers ou occasionnels. Alors que 13% ont subi un acte de maltraitance isolée, 6% de ces derniers couraient le risque de blessure ou de traumatisme au moment où ils appelaient. Les 18% restant demandaient des informations.

64% des 1.437 personnes ayant appelé à propos d'**abus sexuels** ont dit avoir été abusés sexuellement au moins une fois, et 25% ont dit l'avoir été de façon régulière. En ce qui concerne les autres personnes ayant appelé, elles n'avaient plus à subir ces mauvais traitements, mais avaient des problèmes dus à ces abus non résolus.

Les conseillers du *KHL* mettent en application la loi afin de protéger un enfant si celui-ci court un danger ou risque d'être blessé.

## D'où viennent les appels ?

Tous les appels sont dirigés vers le centre de conseils du *KHL* à Brisbane. Quand cela est possible, on enregistre le code postal de la personne qui appelle, et on le classe dans l'une des 7 catégories régionales basées sur la densité de population. En fonction de la répartition de la population australienne, 62% des appels au *Kids Help Line* viennent de jeunes des zones urbaines ( + de

100.000 habitants ). 35% des jeunes qui appellent habitent des villes rurales ( de 5.000 à 9.000 habitants ), alors que 3% sont identifiés comme venant de localités isolées (moins de 5.000 habitants).

### *Questions liées à la sexualité*

La proportion d'appels liés aux questions de sexualité a diminué de 34% au cours des 5 dernières années. Les grossesses représentaient 3,9% de tous les appels reçus au *KHL*. La majorité des appels ( 55% ) venait de jeunes filles qui demandaient des informations sur la grossesse ou qui n'étaient pas sûres d'être enceintes. De plus, 26% des appels venaient de jeunes filles désespérées à l'idée d'en parler à certaines personnes importantes ou qui étaient indécises quant au choix à faire. Sur les 2.897 appels reçus concernant des questions de sexualité, 40% venaient de jeunes demandant des informations sur le sexe. D'autres sujets, communément abordés, étaient l'incertitude face à « la première fois », l'inquiétude sur une expérience sexuelle particulière et des jeunes ressentant le besoin de parler d'une expérience sexuelle. Quasiment les deux tiers ( 63% ) de ceux qui ont téléphoné pour des questions liées à la sexualité avaient entre 15 et 18 ans. Comme on pouvait s'y attendre, la majorité des appels liés aux grossesses a été passée par des jeunes filles ( 86% ), alors que les garçons comptaient pour 56% des appels concernant les questions liées à l'activité sexuelle.

### *Santé mentale*

La proportion des appels relatifs aux inquiétudes liées à la santé mentale a plus que doublé depuis 1996. Sur les 2.946 personnes ayant appelé, 28% avaient un problème mental diagnostiqué cliniquement, alors que 40% avaient des inquiétudes ou des symptômes modérés ou occasionnels. En outre, 18% étaient traumatisés ou en subissaient de graves effets dans leur vie. Les personnes restant voulaient des informations sur les problèmes liés à la santé mentale ou étaient inquiètes au sujet d'une personne importante pour eux. Plus de 80% des appels concernant ce sujet ont été passés par des jeunes filles, et 72% de ces appels étaient passés par des jeunes âgés de 15 à 18 ans.

### *Deuils*

60% des jeunes qui ont appelé pour évoquer un deuil, avaient

besoin de parler de ce qu'ils ont éprouvé en perdant quelqu'un. De plus, 24% avaient subi récemment une perte qui les avait profondément traumatisés, alors que 11% ne pouvaient reprendre une vie normale ou éprouvaient un grave traumatisme prolongé.

### *Quitter le domicile ou être sans domicile*

Au cours de l'année 2001, le KHL a reçu 2.549 appels de personnes ayant dû quitter leur domicile ou étant sans domicile. La majorité ( 65% ) des jeunes avait quitté la maison ou avait été mise à la porte, et 31% d'entre eux n'avaient nulle part où vivre. Les 35% restant demandaient des informations ou envisageaient de quitter leur domicile.

### *Toxicomanie*

Alors que 14% des 2.322 appels reçus liés à la consommation de drogue au cours de l'année 2001 concernaient une consommation de drogue à titre d'expérience, 1/3 concernait une consommation fréquente ou habituelle. Une intervention urgente a été requise dans 2% de ces appels. Le reste des appels liés à la consommation de drogue venait de jeunes demandant des informations ( 22% ) ou inquiets pour l'un de leurs amis qui en consommait ( 29% ). Les garçons comptaient pour 47% des appels liés à la consommation de drogue, dont 55% venaient de jeunes âgés de 15 à 18 ans.

### *Suicide*

La proportion d'appels liés au suicide a presque doublé depuis 1996, comptant pour 2,1% des appels en 2001. Presque 50% des jeunes qui ont appelé ont dit avoir des pensées ou des peurs suicidaires. 12% des jeunes qui ont appelé ont dit avoir l'intention immédiate de se suicider, et 7% d'autres avaient déjà fait une tentative de suicide au moment où ils ont appelé. Les 32% restant des jeunes voulaient des informations ou étaient inquiets pour un ami. Pour les appels liés aux questions de santé mentale comme pour les appels liés au suicide, 83% ont été passés par des filles, dont 70% âgées de 15 à 18 ans.

### **Attention :**

*Ces informations peuvent être réutilisées, copiées ou distribuées pourvu que la source Kids Help Line soit mentionnée et qu'elles ne soient pas utilisées hors de leur contexte. Pour une information plus à jour, les événements récents et le calendrier, vous pouvez consulter notre site web :*

[www.kidshelp.com.au](http://www.kidshelp.com.au)

BUREAU NATIONAL

PO Box 376, Red Hill, Qld, 4059

Ph ( 07 ) 3369 1588 Fax ( 07 ) 3367 1266

Mail : [admin@kidshelp.com.au](mailto:admin@kidshelp.com.au)

Numéro de téléphone du service de conseils, 24h/24 : 1800 55 1800

Pour vous inscrire à la liste d'envoi du bulletin, envoyez-nous un mail à [library@kidshelp.com.au](mailto:library@kidshelp.com.au) avec vos nom, adresse, organisation, numéro de téléphone, etc. et une note nous faisant part de votre intention de vous abonner, en précisant de quelle façon vous souhaitez recevoir le bulletin, par exemple, par la poste ou par mail. Le bulletin du *Kids Help Line* paraît tous les quatre mois et est gratuit.

**Notre slogan :**

Aider les jeunes à s'attaquer aux questions difficiles

## Pour le Partage

Dans les différents domaines indiqués dans les statistiques :

- recherchez les statistiques relatives à votre réalité éducative
- comparez avec la réalité australienne
- qu'apprenez-vous des jeunes qui vivent autour de vous?

### 3. Comment les enfants parlent-ils de leurs problèmes

La façon dont les jeunes qui appellent le *Kids Help Line*, parlent et décrivent leurs problèmes et la façon de répondre des conseillers, sont actuellement étudiées par une équipe pluridisciplinaire de chercheurs venus de deux universités du Queensland. En utilisant une technique connue sous le nom de « Analyse de la conversation », l'équipe étudie les conversations enregistrées entre les jeunes qui appellent et les conseillers. Leurs recherches seront utiles pour améliorer la communication entre les enfants et les adultes. Cet article donne quelques observations sur les premières étapes des appels.

#### 1. Salutations.

Les conseillers saluent les jeunes qui appellent par un amical et général « Salut, *Kids Help Line* », ce qui permet d'avoir un large éventail de réponses de la part du jeune. Les conseillers ne donnent pas leur nom, aussi celui qui appelle ne se sent pas obligé de donner le sien, préservant ainsi la notion d'anonymat.

Toutefois, en donnant le nom du service, les conseillers font savoir aux gens qui appellent, qu'ils ne se sont pas trompés d'endroit. La formule de salut ne fait pas non plus supposer que celui qui appelle veut de l'aide, comme ce serait le cas si on employait des phrases telles que « comment puis-je t'aider ? ». Cela oblige celui qui appelle à en dire plus et donne plus de possibilités pour poursuivre le dialogue.

#### 2. Construire une relation et donner confiance.

Dans les premiers temps de la conversation, chez les jeunes qui appellent, il y a beaucoup de blancs et de pauses telles que « umm » pendant qu'ils rassemblent leurs idées et commencent à parler de leur problème. Ces pauses donnent aussi du temps aux conseillers pour acquiescer avec des formules telles que « ouais ; bien sûr ; mmm et ok » et ainsi montrer qu'ils écoutent et encouragent le jeune qui appelle à poursuivre. Par exemple :

Le conseiller : Salut, ici le *Kids Help Line*

L'enfant : um bonjour, hh um...  
 ah-uh comment... je voulais parler... euh... à  
 quelqu'un parce que... euh... comment... j'ai  
 quelques problèmes à l'école ?...

Le conseiller : bien sûr

L'enfant : ouais...  
 ... hh um ha j'ai ce genre de problèmes...  
 voyez, je sais pas pourquoi c'est arrivé ?... au  
 départ um hh... j'étais malade depuis deux  
 jours...

Le conseiller : mm...

L'enfant : ....ouais..... um um ah suis allé chez le doc-  
 teur.....et comme il.....

L'exemple ci-dessus montre le jeune qui appelle décrivant son « problème à l'école », de façon très hésitante et s'arrêtant fréquemment. Dans les premières phrases, le conseiller utilise des mots tels que « bien sûr » ou « mm » comme une réponse qui se veut neutre, qui ni n'accrédite, ni n'affirme ce que dit le jeune qui appelle, mais qui a pour conséquence de l'amener à poursuivre, en l'encourageant à en dire davantage. L'initiative est laissée à la personne qui appelle et le conseiller laisse du temps au jeune pour décider comment il va parler de ses propres problèmes. Quand on leur donne la possibilité et le temps, les enfants et les jeunes savent communiquer.

Malgré les pauses qui donnent l'occasion aux conseillers de parler, la plupart du temps, ils n'utilisent que des sons tels que « mm » et « uhuh » pour faire savoir qu'ils écoutent mais qu'ils n'ont rien d'important à ajouter pour le moment. C'est une autre manière efficace d'indiquer aux jeunes qui appellent que l'initiative leur est laissée. Si les pauses offrent également des espaces aux conseillers pour leur permettre de poser des questions ou de parler, comme c'est fréquemment le cas dans les échanges entre adultes et enfants, ce n'est pas comme cela que ça se passe aux débuts des appels. C'est un style tout à fait différent que les adultes ont habituellement avec les enfants et les jeunes. Quand ils communiquent avec ces derniers, les adultes utilisent généralement un cadre de questions, de conseils ou de contrôle du rythme de la voix ; ils parlent plus qu'ils n'écoutent. Cela peut être très long avant qu'un enfant n'arrive au but et parfois même plus long pour qu'un adulte saisisse la signification et la dimension des

problèmes des jeunes.

### **3. Écouter comment les enfants veulent être entendus.**

Écouter comment les enfants veulent être entendus est une aptitude cruciale, qui n'est pas seulement démontré par le fait de ne pas intervenir dans les premiers temps de la conversation, mais qui est aussi une façon d'être le plus près possible du timbre et du rythme de voix des jeunes qui appellent. Refléter l'intensité et la désinvolture de ceux qui appellent fait partie de ce processus, tout comme répéter certains de leurs mots.

Les enfants et les jeunes ont différentes façons de montrer l'ampleur de leurs problèmes ou de leur détresse, par exemple, de « *oh, tout va mal* » jusqu'à « *seulement un peu inquiet* ». Même si les conseillers écoutent ces formulations qui montrent combien les choses sont sérieuses, ils ne s'engagent pas directement en étant d'accord ou pas d'accord avec de telles assertions, comme ce peut être le cas tous les jours lorsque les enfants parlent de leurs problèmes avec les adultes. Par exemple, les adultes répondent fréquemment avec des phrases telles que « *ça ne peut pas aller si mal que ça* » ou « *ne t'inquiète pas, ça va s'arranger* », qui ont pour effet de diminuer, minimiser ou relativiser les problèmes des jeunes. L'approche des conseillers consiste à laisser tels quels les dires des jeunes qui appellent, marquant ainsi le respect et se donnant aussi la possibilité de faire leur travail de conseiller par la suite.

### **4. Chercher à connaître la raison de l'appel.**

Les conseillers écoutent, non pas pour connaître le problème, mais pour connaître la raison de l'appel. Les problèmes exprimés par les jeunes ne sont pas toujours la raison pour laquelle ils téléphonent. Les conseillers doivent séparer l'exposé du problème fait par les jeunes qui appellent, des déclarations ou allusions pour lesquelles ils font appel aux conseillers. Le problème ( par exemple, être mis à la porte de chez soi ) peut être différent de la raison pour laquelle ils appellent ( par exemple, ne pas savoir quoi faire, avoir besoin de conseils ), et peut être donnée soit avant, soit après la raison de l'appel ou en même temps. Quand ils ont compris pourquoi les jeunes appellent et ce qu'ils veulent, les conseillers peuvent commencer à évoquer le problème.

### **5. Éviter de donner des conseils.**

Parfois, ce que les jeunes qui appellent veulent n'est pas forcément ce que les conseillers peuvent leur offrir. Cela arrive quand les jeunes veulent des conseils ; dans ce cas, les conseillers évitent de donner des conseils directement. Par exemple, les jeunes qui appellent peuvent demander instamment aux conseillers leur avis personnel ( « *vous croyez que c'est une bonne idée ?* » ) ou plus indirectement, ils peuvent demander des conseils à travers des formulations telles que « *Je sais pas ce que je dois faire* ».

Plutôt que de s'offrir comme des guides, les conseillers répondent en suggérant des recours possibles aux actions, sans forcément donner des conseils. Ceci est mis en pratique à travers des allusions qui contiennent des conseils ( « *il y a plusieurs manières pour commencer une conversation, que penses-tu qu'il pourrait arriver si tu disais...* » ), des indications qui permettent aux jeunes qui appellent de savoir où ils peuvent trouver eux-mêmes des informations, ou bien encore, par une question ( « *tu n'en as parlé à personne d'autre?* » ) ; offrant une possibilité ou une série d'informations que les jeunes n'avaient pas mis en avant.

Le fait d'éviter de donner des conseils est une chose inhabituelle entre les jeunes et les adultes ( les parents ou les tuteurs ), qui généralement disent aux jeunes quoi faire. En ce sens, le *Kids Help Line* donne l'opportunité aux jeunes de commencer un processus pour résoudre eux-mêmes leurs problèmes, plus que de donner des conseils ou des solutions à leurs difficultés.

## **6. Nous écoutons ; nous protégeons.**

Ces ouvertures dans l'expression des problèmes donnent clairement le sens de la philosophie du *Kids Help Line* en action. La manière dont les conseillers écoutent montre un aspect philosophique et actif de leur travail : « nous écoutons, nous protégeons », plus que « nous pouvons régler vos problèmes ». Au lieu d'avoir un schéma tel que « identifier le problème - résoudre le problème », le schéma suivi est « parler des problèmes - écouter celui qui parle » et même simplement « parler - écouter », qui donne des cadres de travail au service offert.

En faisant attention aux moindres détails, pour savoir comment se font les interactions, comment les réponses sont liées dans les premiers temps, comment les espaces sont ou non comblés, nous trouvons le mécanisme de la conversation ( l'art de la conversation ) par lequel l'écoute et la protection sont mises en pratique

dans les premiers moments des appels. Le *Kids Help Line* donne la rare opportunité aux jeunes qui appellent d'avoir le contrôle de la définition et de la conduite de leurs problèmes.

*L'équipe de recherche est composée de : Susan Danby, du Centre d'Études Appliquées sur la petite Enfance à l'Université de Technologie du Queensland ; Carolyn Baker, de l'École d'Éducation à l'Université du Queensland et Michael Emmison, de l'École des Sciences Sociales à l'Université du Queensland. Leurs recherches sont en passe d'être publiées dans leur prochain livre « Calling for Help ».*

**Pour le partage :**

- comment réagissez-vous à cette conduite éducative ?
- que vous apprend-elle sur la vôtre ?

## 4. Deux services

### 1. Un service de formation: *Peer Skills* ( formation au tutorat entre jeunes)

Le *Peer Skills* est un moyen d'assister les jeunes à s'aider eux-mêmes ainsi que les autres, et pour travailler à leur protection mutuelle d'une manière utile et efficace.

Le *Kids Help Line* ( *KHL* ) a développé l'atelier du *Peer Skills* ( formation au tutorat ) en 1994, en réponse aux nombreux appels venus de jeunes soucieux de leurs amis, et aux demandes des écoles de fournir à leurs élèves une expérience pratique au sein du *KHL*. Depuis lors, les ateliers du *Peer Skills* ont formé plus de 4.000 jeunes à travers l'Australie.

Les jeunes sont heureux de développer des techniques qui leur permettent d'être plus compétents ou de se sentir tels, pour construire une relation ou pour soutenir leurs amis et leurs camarades. Ils manifestent des aptitudes, une ouverture et une volonté d'apprendre et de pratiquer des techniques de communication.

#### **Declaration d'intention et objectifs**

Le *Peer Skills* a pour but de promouvoir des compétences, des connaissances et des stratégies pour aider les jeunes à se comprendre eux-mêmes et à développer des relations d'entraide efficaces.

Sous-jacent dans cet objectif, il y a la conviction de la valeur des jeunes et de leur capacité à s'engager efficacement les uns avec les autres, les familles ou les communautés.

Le *Peer Skills* a pour buts de :

- Créer une atmosphère d'apprentissage sûre et sympa, dans laquelle les jeunes sont initiés au concept du *Peer Skills* et à l'opération *Kids Help Line*
- Aider les jeunes à comprendre les concepts de valeurs et de comportements
- Informer sur la façon d'écouter et de répondre, et fournir un environnement sûr et constructif dans lequel les jeunes

peuvent mettre en pratique ces compétences

- Fournir un cadre de travail pour la résolution des problèmes et pouvant être utilisés dans beaucoup de situations différentes
- Encourager les jeunes à prendre conscience de leurs propres forces et de leurs propres limites et à développer des stratégies d'auto-protection.
- Aider les jeunes à approfondir leur connaissance des services et centres d'assistance professionnels dans leurs communautés locales, et à savoir comment accéder efficacement à ces services.

Les ateliers du *Peer Skills* ont à l'origine pour cible principale les jeunes âgés de 14 à 18 ans. La population visée peut être accessible par les écoles, les groupes de jeunes et d'autres cadres appropriés où les jeunes se rencontrent. Le programme, habituellement, se déroule sur deux jours, avec environ 15 participants. Le programme est flexible afin de satisfaire une communauté particulière et des besoins culturels.

### **Compétences**

Les compétences que les jeunes peuvent développer comprennent :

- La négociation
- La reconnaissance et la compréhension des valeurs
- La recherche d'objectifs
- L'écoute active
- L'engagement à ne pas porter de jugement
- La maîtrise du rythme et du ton de la voix
- L'appréciation et la valorisation des différences
- Le reflet des sentiments
- La résolution des difficultés
- Les questions posées ouvertement
- Le travail en réseau
- La reconnaissance de ses propres limites
- La construction d'une relation de sympathie
- Le maintien de bornes
- La réflexion sur les conséquences de ses actes

- Le respect des différences culturelles et des différences de sexes
- Le développement des réseaux de soutien
- Le souci d'étendre ses connaissances sur les ressources locales

Les participants sont encouragés à demander de l'aide, en particulier pour les problèmes sérieux tels que se faire du mal à soi-même ou les mauvais traitements. Les obstacles à la demande d'aide et comment encourager ses amis à demander de l'aide sont des sujets dont on parle.

Plus important, on enseigne aux participants des compétences d'auto-protection en examinant comment ils peuvent veiller à leur propre bien-être quand ils ont à faire face à des situations difficiles.

On fournit aux participants à cet atelier une liste de prestataires de services locaux et régionaux. En mettant les jeunes en contact avec ces prestataires de services dans un cadre informel, les relations peuvent être enrichies et il y a plus de chances que les jeunes demandent de l'aide pour eux-mêmes ou pour leurs amis.

## Résultats

Les échos donnés par les jeunes qui ont participé à ce programme, indiquent qu'ils :

*« pourront utiliser les compétences acquises dans des situations de la vie réelle »*

et que

*« cela... me permettra d'aider ma famille et mes amis ».*

### *Questions sur le programme Peer Skills*

## **Les jeunes assistants remplacent-ils l'équipe de conseillers professionnels ?**

Absolument pas. A l'aide d'une formation et d'une surveillance continue, les jeunes assistants peuvent être un « plus » constructif dans l'environnement scolaire. Comme les jeunes assistants sont généralement des étudiants qui partagent les valeurs, les expériences et le style de vie des autres élèves, ils peuvent souvent aider à accomplir des tâches que les professionnels ne peu-

vent pas faire seuls. Par conséquent, les jeunes assistants peuvent aider les conseillers à utiliser plus efficacement leur temps de travail et de service.

De plus, les jeunes assistants sont accessibles aux élèves, qui pour une raison ou une autre, ne vont tout simplement pas demander de l'aide à un adulte. Les jeunes assistants peuvent intervenir de telle manière qu'ils peuvent faire connaître les problèmes qui surviennent et attirer l'attention des conseillers professionnels sur les difficultés vécues par les étudiants.

Le personnel scolaire est nécessaire pour la formation et la direction des jeunes assistants, aussi bien que pour la surveillance continue, le monitorat ou l'évaluation du programme.

### **Comment les jeunes assistants sont-ils accessibles aux élèves ?**

Les responsables de la ligne discutent de la question avec les représentants scolaires. Nous recommandons également de consulter notre site internet pour avoir des idées ou discuter de la question avec les jeunes assistants pour leur intégration dans le tutorat.

### **Le programme peut-il inclure une formation autre que celle destinée aux problèmes personnels, comme le choix des cours, l'emploi du temps, et le choix des sujets scolaires ?**

L'objectif principal de l'atelier est d'avoir des compétences verbales pour aider les autres étudiants à l'intérieur de schémas pour résoudre les problèmes. Les étudiants qui ont entrepris un atelier peuvent fournir une aide complémentaire et constructive sur les questions de scolarité. Cela dépend entièrement de l'intérêt que l'école tire de l'utilisation des participants aux programmes de soutien scolaire et de formation de tuteurs.

### **Quand et où se fait/se fera la formation ? Quelles heures et quels moments sont nécessaires pour suivre le programme ?**

C'est l'une des questions qui est négociée avant la constitution de l'atelier. Cette information est également disponible via le Livret d'Information Scolaire et peut être obtenue du Coordinateur Territorial/Fédéral.

### **Une personne extérieure à l'école peut-elle assurer le programme?**

Oui. Le *Kids Help Line* conserve la responsabilité de la sélection

et du recrutement de l'équipe appropriée qui dirigera l'atelier de 2 jours. Quelques facilitateurs sont employés par le *Kids Help Line* occasionnellement et travaillent dans les agences locales qui se sont associées au *KHL* pour assurer des ateliers. Les facilitateurs sont sélectionnés sur la base de leur expérience de travail avec la jeunesse, leurs compétences de conseiller et leurs aptitudes à travailler en groupe.

**Les jeunes assistants doivent-ils être supervisés, et si oui, combien de temps cela demande-t-il ?**

Cette question est soulevée dans les ateliers par un agent du *Kids Help Line*. Le *KHL* a vraiment l'idée que si les jeunes assistants jouent un rôle dans l'école ou dans la communauté, un adulte, avec une formation professionnelle appropriée, doit alors avoir la responsabilité de surveiller et guider les jeunes gens dans les rôles qu'ils entreprennent de jouer.

**Combien de jeunes sont/peuvent être formés à la fois (autrement dit, quelle est la taille des groupes en formation) ?**

12-15 est le nombre optimal. La sélection des participants au groupe est considérée comme l'une des questions à débattre avant l'atelier.

**Ce programme peut-il être mis en pratique au niveau primaire comme au niveau secondaire ?**

Le groupe visé par le *KHL* sont les 14-18 ans. Ce n'est pas dans l'usage du *KHL* de promouvoir ce programme dans les écoles primaires. Nous partageons l'idée que c'est trop attendre des enfants en âge primaire. C'est une question difficile car la recherche montre que la demande d'aide se fait quand les enfants sont à l'école primaire. Nous reconnaissons toutefois que les enfants des écoles primaires demandent d'abord de l'aide à leurs camarades du même âge, avant de demander conseil à des adultes ou à des professionnels.

**Combien de temps est nécessaire pour organiser et assurer le fonctionnement du programme ?**

Cela dépend d'un certain nombre de facteurs et devrait certainement être étudié par les représentants de l'école, ensemble à l'administration du *Kids Help Line*, avant qu'un quelconque atelier ne soit mis en place dans une école.

## Y'a-t-il des programmes qui fonctionnent avec succès en Australie ?

Le programme du Peer Skills a, à ce jour, été essayé par plus de 7000 jeunes dans les régions rurales de Victoria, de Nouvelle-Galles du Sud, du Queensland, du Territoire du Nord, d'Australie-Occidentale et de Tasmanie.

## 2. Un service aux familles: *ParentLine* ( la ligne pour les parents)

### Exposé de la mission

La *Parentline* est là pour aider les gens à trouver des stratégies et à développer des compétences qui leur permettent de faire face efficacement à leurs propres difficultés.

### La *Parentline* a pour buts :

- De maintenir pour tous les parents du Queensland un service de conseils anonyme et confidentiel, qui atteint les plus hauts niveaux de pratique et de gestion professionnelles.
- De collecter, analyser et diffuser les informations préservant l'anonymat, qui permettent de soutenir la recherche et qui reflètent les questions et les problèmes des parents.
- D'aider les parents à avoir une parole directe sur les politiques ou questions qui les affectent.

La *Parentline* est un service de conseils confidentiel par téléphone, pour les parents et/ou les tuteurs. La *Parentline* est gérée par des conseillers rémunérés, qui ont été formés professionnellement pour comprendre et répondre aux questions particulières qui concernent les parents.

La *Parentline* est une initiative conjointe du *BoysTown Family Care* et du *Families, Youth and Community Care Queensland* (« *Service social du Queensland aux Familles et aux Jeunes* »). Un essai de 9 mois, commencé en 1995 dans la région métropolitaine de Brisbane, a été suivi par le lancement de la *Parentline* dans tout l'État, le 28 avril 1996. En 1999, le *Families, Youth and Community Care Queensland* a alloué des fonds supplémentaires pour faire le bilan financier. Le *Community Link Australia* (« *Lien social en Australie* ») a commenté cela en disant : « La *Parentline* est un serv-

ice social nécessaire, valable et géré professionnellement. C'est un service social professionnel, dont le Queensland peut être fier ». En octobre 2000, *la Parentline* a bénéficié d'un coup de fouet important dans son financement en entrant dans la stratégie du *Putting Families First* ( « *Les Familles d'abord* » ) du gouvernement territorial du Queensland.

### **Notre rôle dans le Putting Families First**

La *Parentline* va jouer un rôle important en donnant accès aux familles du Queensland, à des conseils professionnels concernant les problèmes qui se présentent aux parents ; intégrant les nouveaux services d'informations pour les familles, mis en place dans tout l'État par le gouvernement territorial. La *Parentline* a été étendue, ce qui permet donc à davantage de familles d'accéder à ce service. Une augmentation de 50% des fonds a entraîné un élargissement de l'équipe et une augmentation de la base de données à consulter. Une formation supplémentaire a également été donnée aux conseillers, pour s'assurer qu'ils sont capables de répondre à un éventail de questions familiales.

### **Notre engagement envers les familles**

La *Parentline* s'engage à fournir un milieu qui offre un espace sûr, pour discuter de toute question familiale ou parentale.

Mail : [parentline@kidshelp.com.au](mailto:parentline@kidshelp.com.au)

## 5. En guise de conclusion : Temoignages d'ecoutants

1. Etre conseiller au *KHL* depuis 12 ans, c'est comme « être » dans une école très spéciale à laquelle j'ai le privilège d'assister. La leçon continuelle que me donnent les enfants d'Australie est incroyable et enthousiasmante. C'est au moment même où je pense avoir tout entendu que m'arrive une nouvelle leçon qui me laisse un sentiment très difficile à décrire ; elle affecte tout simplement mon être entier et un désir de dire « merci » d'avoir trouvé la force et le courage de parler et de partager « votre expérience » avec le *KHL* ( et je veux parler du courage des enfants ).

A la fin d'un appel, quand un jeune me dit « merci beaucoup de m'avoir écouté et d'être là pour moi », le « merci » va dans les deux sens, à mes jeunes professeurs également.

2. Ce qui me fait le plus plaisir, c'est le nombre de jeunes indigènes qui appellent le service. J'avais un jeune garçon aborigène de 8 ans qui m'a rappelé au moins 10 fois et qui a commencé à parler des problèmes qui l'affectaient profondément. Un jour, j'ai même discuté pendant une demi-heure ou plus avec un groupe de jeunes qui appelaient d'une cabine téléphonique de Balgo Hills ; ils étaient étonnés que je puisse connaître aussi bien cet endroit et les divers noms de lieux. Il est intéressant de s'interroger sur le fait que même à partir du centre de Brisbane, on puisse être autant impliqué dans la mission de l'Institut, même dans un endroit aussi reculé.

3. Avoir travaillé au *KHL* pendant plusieurs années, à la fois comme conseiller, puis comme directeur, est l'une des choses qui m'ont marqué. Les enfants font appel à ce service en fonction de leurs raisons, et avec leurs mots. Les enfants appellent pour des choses qui leur sont importantes ou difficiles, au moment où ils ont besoin de parler. Le processus est entre leurs mains. Ils peuvent raccrocher ou rappeler quand ils le veulent ; et notre rôle n'est pas de leur faire comprendre quelque chose ou de faire quelque chose que nous attendons d'eux. C'est de les aider à atteindre une compréhension claire d'eux-mêmes, et de prendre des décisions réfléchies qui les aideront à faire les changements

qu'ils désirent pour eux-mêmes. C'est en les invitant que nous jouons un rôle dans la vie quotidienne de nos jeunes qui appellent. C'est un privilège de travailler avec une jeune personne qui se sent vulnérable et qui par conséquent, cherche de l'aide, et qui est souvent très consciente sur ce qui se révèle sur elle-même et les circonstances... spécialement quand cette jeune personne, à la fin d'une conversation téléphonique, ressent quelque chose de douloureux ou est en crise. Les seuls qui puissent savoir quelle aide ou quelle influence leur apporte notre contribution, sont les jeunes eux-mêmes.

4. Etre nommé au poste de directeur après avoir été pendant cinq ans conseiller, signifie que je n'ai plus de contact direct avec les jeunes qui appellent ; et parfois, rire avec eux quand ils s'entassent dans une cabine téléphonique... partager leur joie quand il s'est passé quelque chose de merveilleux dans leur vie... attendre tranquillement quand ils pleurent ou donner un exutoire à leur peur... me manquent. Je suis toujours là pour eux, bien que maintenant, j'apporte mon soutien aux conseillers et souvent lors d'une crise, quand les jeunes ont besoin de nous rapidement... quand ils ont besoin d'une aide urgente. J'entends leur voix quand ils ont perdu tout espoir ou quand ils sont très effrayés, et quand j'écoute les conseillers les aider avec leur calme, leurs réponses réfléchies, je sais que les enfants de ce pays sont bien servis, par tous ici... à chaque niveau.

5. En ayant travaillé pendant deux ans au *Kids Help Line*, j'ai gagné en respect et j'ai un nouveau regard sur les enfants et les jeunes d'Australie. La détermination qu'ils démontrent, dans des circonstances où beaucoup d'adultes stagnent, est phénoménale. Leur capacité d'aimer triomphe de toutes les malchances.

Cela a été véritablement une expérience d'humilité, où une chose simple, comme écouter réellement un autre être humain, a été une expérience que j'ai très profondément appréciée.

Depuis que j'ai travaillé là, j'essaie vraiment de prendre en compte les histoires qu'on a si précieusement partagées avec moi, certains jours où je me sentais mis au défi par le comportement d'un jeune. Garder en mémoire la détresse de beaucoup de jeunes, m'a aidé à ressentir/montrer de la compassion, quand d'autres, dans la société, les désapprouvent.