



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

## **La Main Tendue – Tél. 143**

### **L'origine**

- En 1953, le pasteur londonien Chad Varah crée un service téléphonique de secours pour aider les personnes suicidaires.
- Au vu de l'importance du nombre des appelants, il a été nécessaire de recourir à des aides bénévoles.
- Par la suite, des services téléphoniques de secours ont été créés dans toute l'Europe.
- A l'initiative du pasteur Kurt Scheitlin de la mission de la ville de Zurich et dans un but identique, La Main Tendue de Zurich est créée en 1957 avec le soutien Gottlieb Duttweiler.
- 1959 voit la création du premier poste en langue française: "La Main Tendue de Genève".
- En 2006, ce sont 12 postes qui sont répartis dans toutes les régions linguistiques de la Suisse.

### **L'offre**

La Main Tendue offre une aide 24 heures sur 24, non seulement aux personnes traversant une phase difficile, mais également à celles qui ont des soucis quotidiens, quels que soient leur âge, leur culture ou leur appartenance confessionnelle. La Main Tendue remplit, que ce soit à travers le téléphone, les courriels via internet ou le chat personnel, un rôle d'interlocuteur qui sait véritablement écouter, compréhensif et attentif, et avec lequel les appelants peuvent parler de tout. Ceci en toute confidentialité et dans le plus strict anonymat.

L'accès facile au téléphone 143 ou à [www.143.ch](http://www.143.ch) constitue une aide importante dans les situations de crise, et contribue à empêcher des actes irrémédiables.

640 collaboratrices et collaborateurs bénévoles sont à l'écoute, 365 jours par année, jour et nuit, 24 heures sur 24. Indépendamment de sa durée, un entretien coûte 20 centimes depuis son domicile ou depuis un téléphone mobile (avec abonnement uniquement) et 70 centimes depuis une cabine téléphonique.

### **Les bénévoles et le bénévolat**

Les bénévoles, des femmes et des hommes entre 30 et 65 ans, travaillent bénévolement au moins 30 heures par mois en règle générale.

### **Les conditions personnelles préalables**

- Avoir une expérience de vie, être assez mûr
- Avoir une attitude positive face à la vie et aux humains
- Savoir écouter et rester discret
- Etre en bonne santé, être stable et avoir une bonne résistance psychique
- Avoir du tact, une certaine sensibilité et savoir travailler en équipe
- Etre capable d'apprendre et d'être critique
- Disposer de temps



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

### **Le recrutement**

Les procédures de sélection et d'admission sont sévères et exigeantes.

### **La formation**

La formation vise à transmettre des compétences professionnelles et personnelles. Les cours traitent entre autres des sujets suivants:

- L'entretien centré sur la personne
- La communication non violente
- La conduite d'entretien orientée sur les solutions
- La conduite d'entretien orientée sur les ressources
- L'écoute active
- La confrontation avec des thèmes importants du domaine du conseil
- La reconnaissance de ses propres faiblesses, forces et limites
- La prise en compte de ses propres sentiments et réactions
- La reconnaissance de son effet sur les autres

### **La formation continue**

La formation continue des bénévoles comprend notamment:

- La supervision
- La discussion de cas
- L'approfondissement des connaissances acquises et nouvelles

La Main Tendue – téléphone 143 - occupe une place importante et incontestée dans la couverture des besoins psychosociaux de la société.