



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Exposé de Tony Styger, responsable de poste, La Main Tendue Zurich

Avant que la situation ne bascule

Malgré la large diffusion des jeux informatiques et des consoles de jeu, le yo-yo est encore bien connu. On peut y jouer de façon simple ou avec une grande virtuosité. Les vrais spécialistes réussissent même à tromper le point mort et à le remettre en mouvement.

L'interaction des axes de vie

Quel rapport avec notre sujet ?

Le yo-yo saute joyeusement en haut, en bas ! A l'impulsion répond une impulsion contraire et l'on pense que cela pourrait durer éternellement. Le jeu se nourrit de l'interaction harmonieuse.

En terme d'existence, cela revient à dire qu'une personne est complètement intégrée, heureuse et satisfaite lorsqu'elle vit en harmonie avec elle-même et son environnement.

Plus concrètement, on peut considérer huit axes sur lesquels la vie se construit et qui sont en interaction les uns avec les autres (voir annexe: figure 1): les ressources financières, l'intégration professionnelle, la formation (comprenant non seulement la formation scolaire, mais aussi le bagage permettant de maîtriser les nombreuses exigences de la vie), l'intégration sociale (on pense ici à tout le réseau, famille, amis, connaissances, la famille d'origine (une sorte d'image générale des sept autres domaines pendant l'enfance et la jeunesse), le logement et son environnement, l'intégration juridique (concerne le statut de séjours des migrants) et la santé (bien-être physique, psychique et social).

Lorsque tous les axes de vie sont intacts et s'influencent positivement les uns les autres, ceci est considéré comme une totale „intégration“. De mauvaises conditions de travail peuvent provoquer une maladie. Lorsque des ressources sont disponibles en suffisance, on peut surmonter une crise. Plus il y a d'axes endommagés, plus une personne est vulnérable.

Soutien dans les situations de précarité

Un bref moment d'inattention et le yo-yo se met en vrille. Attention et habileté peuvent aider à retrouver l'harmonie.

Expérience faite, il suffit souvent de peu de chose pour qu'une personne se mette à „glisser“. Une négligence, un coup du sort, peuvent conduire à une situation précaire. La notion de précarité vient de là. La précarisation est ainsi „un mouvement vers la limite“. Comme le montrent les flèches (voir annexe: figure 1), il est possible de passer de la zone de totale intégration à la précarité, mais également des zones „d'isolement“ et „d'assistance“ à la précarité. Contrairement à la pauvreté ou aux zones d'assistance et à l'exclusion, les personnes en situation précaire peuvent le plus souvent déterminer encore elles-mêmes l'organisation de leur vie, mais elles ne peuvent (plus) planifier à long terme.

On ne peut pas dire comment cela va tourner, si la mince couche de glace sur laquelle évoluent les personnes dans cette situation va tenir encore un moment, et si elles auront le temps, ou non, de revenir avant que la glace ne se brise.

Les personnes dans cette situation précise trouvent un soutien auprès de la Main Tendue, et c'est pour attirer l'attention sur ce fait que nous avons choisi ce sujet pour thème de notre conférence de presse de cette année. Renforcer le potentiel de pouvoir s'aider soi-même !

Mais les appelants peuvent aussi faire appel au tél. 143 avant que la situation ne devienne précaire. Il s'agit la plupart du temps de pouvoir retrouver la confiance en soi, en ses propres ressources, mais aussi en la vie et en ses semblables.

L'étude "bilan de prestation" réalisée par la haute école sociale de Zurich à la demande de La Main Tendue de Zurich pour son 50^{ème} anniversaire, montre que les „appelants en situation critique“ (chiffre évalué sans les „informations“) et les „appelants en crise“ représentent 30% des appels (voir annexe : figure 2).

Assistance et marginalité

Si le yo-yo reste en villed pendant longtemps, à un certain moment la force de sauver le jeu peut faire défaut.

En terme d'existence, les personnes se trouvant dans cette phase, après la précarité, sont dirigées sur l'assistance publique. Comme d'autres axes de vie peuvent être très rapidement atteints, une prise en charge supplémentaire allant jusqu'au soutien psychiatrique ou psychothérapeutique est souvent nécessaire. D'une part, les mesures d'économie dans ce domaine aident à freiner l'explosion des coûts de la santé, mais d'autre part, une absence de soutien adéquat peut conduire encore plus vite les personnes vers l'isolement.

Les appelants recevant un soutien pour des problèmes sur le long terme ainsi que des problèmes psychiques ou physiques représentent 37% (voir annexe : figure 2).

Le sondage réalisé auprès de 14 institutions partenaires du réseau psychosocial de Zurich dans le cadre du „bilan de prestation“ a montré principalement que La Main Tendue était un complément indispensable à l'aide professionnelle du domaine psychosocial.

Lorsque tous les essais de sauvetage n'ont servi à rien, le yo-yo revient au point mort. Rien ne va plus! – Il faut alors énormément d'habileté pour revenir à un jeu harmonieux.

En terme d'existence cela se traduira par „isolement“. Les personnes dans cette situation sont coupés des secteurs de vie, ils souffrent de continuelle surcharge et sont socialement isolés. Selon l'étude, ces appels représentent 30% (voir annexe: figure 2). De temps en temps, les personnes réussissent à se dégager et à se remettre en selle. Non seulement le travail des professionnels trouve une reconnaissance publique, mais celui des bénévoles également. Les personnes ayant de multiples problèmes sollicitent déjà différents professionnels, mais ils sont également dépendants de services „informels“.

Résumé

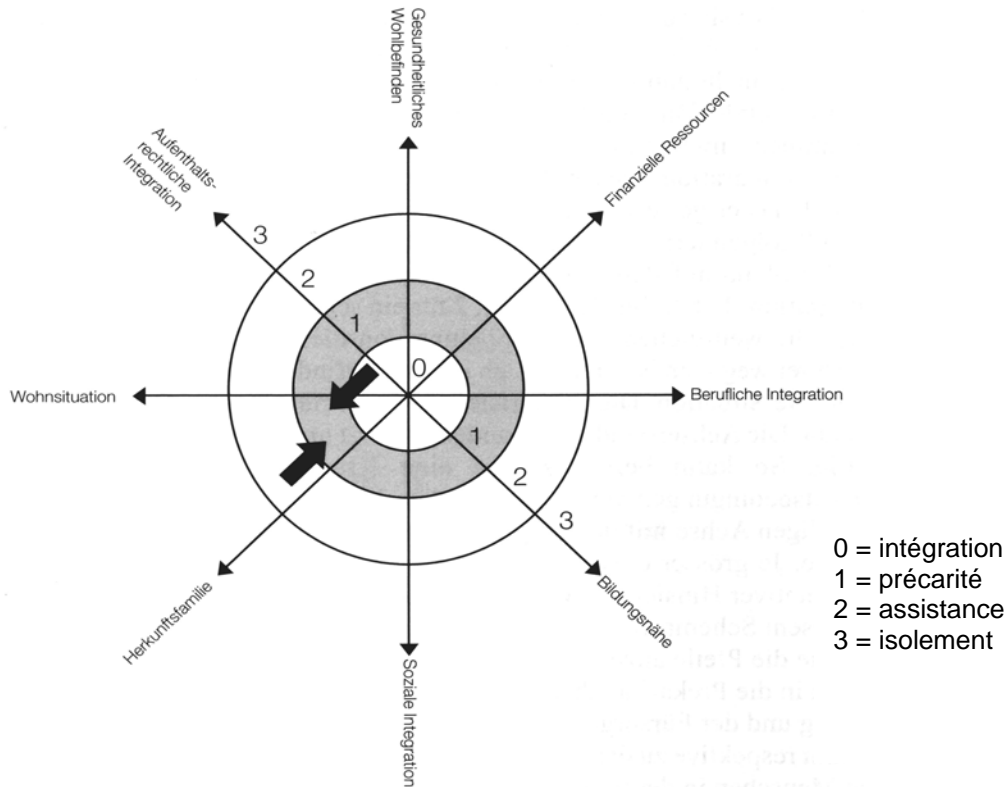
„Les êtres ont sur les autres êtres l'effet d'une drogue sans effets secondaires!“ dit Joachim Bauer, médecin allemand spécialiste de la médecine psychosomatique. Les collaborateurs bénévoles du tél. 143 font précisément cette expérience 650 fois par jour dans leurs rencontres téléphoniques ou via internet, lorsque l'appelant dit: enfin quelqu'un m'a écouté! Ou alors: merci pour le temps que vous m'avez consacré!

Il ne faut pas jouer au yo-yo seul uniquement, on peut aussi „jouer les uns avec les autres“, en organisant ensemble l'existence dans une interaction bienveillante.

Annexe

Figure 1

Axes de vie et situation de précarité



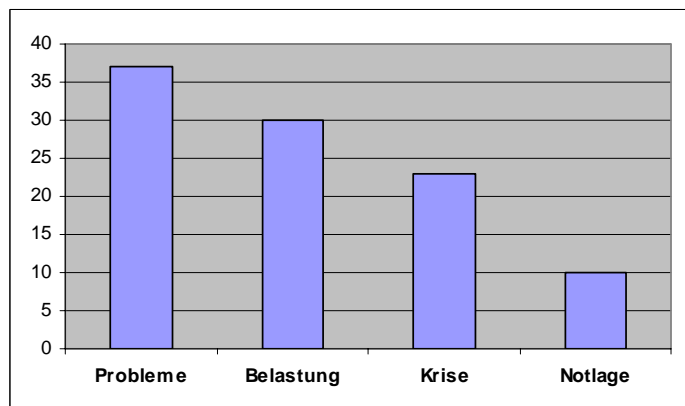
Tiré de: Walser, K., Auf dünnem Eis, Menschen in prekären Lebenslagen; Caritas 2007, S. 24

Figure 2

Nombre des entretiens par domaine en %; Total: 432; par de réponse: 0

Quelle aide demandent les appelants?

- Assistance dans les **situations critiques** et/ou transmission d'informations (10%)
- Interlocuteur dans les **crises** et les situation difficiles (23%)
- Accompagnement lors de **charges** continues et isolement social (30%)
- Soutien lors de **problèmes** sur le long terme ainsi que problèmes psychiques ou physiques (37%)



Tiré de: Leistungsbilanz der Dargebotenen Hand Zürich; Hochschule für Soziale Arbeit Zürich, 2007