



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

## **Téléphone 143 – atteignable en cas de besoin**

Il est bon, dans les moments difficiles, d'avoir une amie ou un ami avec qui partager ses soucis, ses peurs et ses doutes. On peut alors ouvrir son cœur, prendre le temps de parler et d'être soi-même.

Mais parfois, ces bons amis ne sont pas là lorsqu'on en a le plus besoin. Ils sont en vacances, au travail, en plein stress ou ils dorment. C'est bien souvent la nuit, lorsque tout le monde dort, qu'il est pénible de demeurer réveillé avec son angoisse et ses soucis. Voici un exemple d'appel de nuit au téléphone 143: un homme d'environ 50 ans appelle et raconte ceci: „Je vais bientôt perdre mon emploi. Pendant la journée, le travail me permet de ne pas trop y penser, mais le soir, je n'arrête pas de réfléchir et de me faire du souci pour mon avenir professionnel. Est-ce que je vais à nouveau trouver un travail? Je me demande ce qui me retient à la vie. Le travail et l'entreprise, c'est toute ma vie!“.

### *Tél 143 - Relais pour les services d'aide et de soins à domicile*

Avec les collaboratrices et les collaborateurs de La Main Tendue, on peut parler des soucis et des peurs du quotidien, surtout, lorsque personne dans l'entourage n'a le temps d'en discuter. Une dame âgée raconte: „Tout a commencé lorsque j'ai perdu mon mari. Il est mort il y a 5 ans d'un cancer des poumons. Durant sa maladie, la situation était à la limite du supportable pour nous; malgré cela, le temps passé avec ma famille me procurait un sentiment de sécurité. Même après la mort de mon mari, nous nous retrouvions souvent avec mes enfants et prenions le temps d'exprimer notre chagrin. J'aimerais avoir davantage de contact avec mes enfants mais, ce n'est pas possible, parce qu'ils sont très occupés par leur travail et leur famille. J'ai aussi besoin de soins, je peux à peine quitter mon appartement. Je suis reconnaissante de l'aide que je reçois des femmes du service des soins à domicile. Mais elles doivent se conformer à un horaire strict pour les soins et n'ont pas le temps de boire un café et bavarder un petit moment avec moi. Mon mari me manque. J'aimerais avoir quelqu'un avec qui je peux partager mes préoccupations du moment“.



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

### *Tél 143 - Relais pour le personnel soignant*

Les mesures d'économie et le stress laissent parfois peu de temps au personnel soignant pour parler avec les patients. Ce ne sont pas seulement les personnes concernées et le personnel qui en pâtissent, mais également les membres de la famille qui, il est vrai, voudraient avoir plus de disponibilité pour être plus présents.

**Kommentar [CB1]:** Pas de jugement sur les familles

Un monsieur téléphone parce qu'il n'est pas sûr du comportement à adopter: „Ma mère vit dans un EMS. Je lui rends visite régulièrement. Elle s'entend bien avec le personnel soignant. Mais parfois, elle souhaiterait également discuter un petit moment avec les soignants, en dehors des soins. J'ai parlé aujourd'hui de ce souhait avec la cheffe de service. Elle m'a répondu qu'elle pouvait demander à quelqu'un de passer du temps avec ma mère mais, que ceci représente une prestation financière mensuelle. J'ai arrangé cela et ma mère en est contente. J'ai honte de dire à ma mère que je dois payer pour les conversations qu'elle a avec le personnel soignant“.

### *Tél 143 - Une aide online également*

Depuis 6 ans, les personnes qui ont des soucis avec la gestion de leur quotidien ou qui sont en crise peuvent également recevoir une aide online auprès de La Main Tendue par le biais de l'adresse [www.143.ch](http://www.143.ch). Cette offre est de plus en plus sollicitée, avant tout par les personnes qui préfèrent l'écrit à la parole. Une jeune fille de 14 ans s'annonce sur le site et commence, comme beaucoup d'autres personnes: „J'espère que vous pourrez m'aider. Jusqu'à présent, je n'ai osé en parler avec personne“. Elle écrit qu'elle ne supporte plus de vivre avec sa famille. Elle raconte qu'elle s'est automutilée. Elle a dissimulé les cicatrices et seules quelques copines le savent. Elle se sent seule. Sa mère est morte il y a 5 ans. Son père n'était pas gentil avec sa mère. Elle n'a pas du tout confiance en lui, ni en son amie. Elle a des problèmes à l'école. Le mieux pour elle serait de s'en aller. Elle ne veut pas se rendre auprès d'un service de consultation. Elle préfère écrire plutôt que parler.



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Demander de l'aide est une force et nécessité du courage. Pour les collaboratrices et les collaborateurs de La Main Tendue, les personnes qui cherchent un soutien ont avant tout besoin de quelqu'un en qui avoir confiance, à qui elles peuvent raconter ce qui les tourmente. Quand la confiance est établie, des solutions peuvent être trouvées ensemble.

Les collaboratrices et les collaborateurs de La Main Tendue font tout leur possible pour que les appelants trouvent l'aide dont ils ont besoin. Si c'est opportun, des adresses d'autres services spécialisés sont également communiquées.

Les collaboratrices et les collaborateurs de La Main Tendue (au Tessin „Telefono Amico“ et en Suisse alémanique „Die Dargebotene Hand“) sont comme des amis que l'on peut atteindre à tout moment lorsque l'on a besoin de quelqu'un à qui parler.

Andrea Weinhold, responsable du poste de Suisse orientale et Liechtenstein