



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

## **Le bon choix – Un appel pour votre mieux-être**

„Santé!“ voilà ce qu'on souhaite à son voisin de train qui éternue. Le numéro 143 occupe depuis cinquante ans une place importante dans le réseau social suisse. Ce service est une passerelle avec l'offre des professionnels, tels que médecins, psychiatres, thérapeutes, la police et les institutions. Tel 143 et son offre spécifique assurent, encore après 50 ans, un champ qui reste sans concurrence par différents aspects.

Un accès simple, vingt centimes par appel au Tél 143, une présence 365 jours par an, 24h sur 24, dans le respect de l'anonymat des répondants et des appelants. Composer „un-quatre-trois“ au lieu de s'entendre dire „santé“ lorsque l'on ne supporte plus la solitude, que l'on ne peut plus avancer seul parce que on se trouve en situation de crise, dans une impasse émotionnelle, recherchant une solution à un problème complexe? „Un-quatre-trois“, trois chiffres sans contraintes, pour les personnes qui ont besoin de l'attention de quelqu'un, quelqu'un que l'on ne va jamais rencontrer et à qui on n'a aucun compte à rendre.

### *Une rencontre respectueuse*

16:30 „Je suis chez moi depuis plusieurs jours.“ Une voix d'homme, un peu étouffée, se fait entendre: „Je ne le supporte plus“. Il pleure. La répondante attend: „Si je vais à ma boîte aux lettres, pendant la journée, les voisins vont voir que je ne travaille pas. J'aimerais bien travailler. J'ai l'air en bonne santé. C'est le mental qui ne va pas. Je fais partie de ceux qui sont traités de faux invalides“. La répondante l'écoute. „J'aimerais bien travailler. Je suis plutôt habile de mes mains. Bien sûr, je ne peux pas travailler tous les jours.“ La répondante veut en savoir plus sur ses talents manuels. Ils discutent, rient et l'entretien se termine. Après l'appel, ce monsieur va contacter une connaissance et lui proposer de tondre son gazon.

Voici une conversation courante avec une personne en marge de notre société, tentant de vivre tant bien que mal au quotidien. Non, l'appelant n'est pas guéri après cette conversation. La rencontre téléphonique respectueuse et sans jugement l'a encouragé à devenir actif. Pendant un moment, il ne „gamberge“ plus; sa maladie et ses conséquences ne sont plus au centre de son attention. Un remontant simple, parmi d'autres, au cours d'une journée difficile. Il devra néanmoins continuer de se battre pour reprendre confiance en lui, même si la société peine à lui en témoigner. Il devra, chaque jour, mobiliser son énergie pour



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

se débrouiller. Parfois, un appel au Tél 143 n'aura pas les effets escomptés, une consultation chez le thérapeute devenant indispensable, ou son traitement médicamenteux devant être modifié. Il y aura des jours où il va composer le numéro un-quatre-trois pour dire sa colère et sa haine sur ce qui lui arrive. Petit à petit, ses appels au Tél 143 lui permettront d'avancer à son rythme ou d'accepter sa situation.

### *Comblar les brèches dans le système de santé*

Le service offert par le Tél 143 comble les brèches du système de santé que les professionnels (médecins, thérapeutes, psychiatres et services de consultation) ne peuvent pas remplir parce que trop coûteuses ou demandant beaucoup de temps. Le service d'aide au téléphone, par e-mail ou tchat individuel propose une écoute sans jugement de valeur, acceptant le silence, cherchant en commun des possibilités et apportant un premier exutoire émotionnel dans un moment difficilement supportable.

17:08 „Je suis fâchée! Je pourrais crier. Ma fille vient de quitter la maison sans me dire à quelle heure elle va rentrer. Elle a 17 ans, bientôt 18.“ L'appelante se mouche. „Est-ce anormal d'exiger ça d'elle? Mon mari pense que c'est une question de confiance et que je devrais lâcher prise.“ Elle bouillonne: „Je ne sais parfois plus ce qui est juste et ce qui ne l'est pas. Mes doutes m'anéantissent. Je suis préoccupée par ma fille. J'aimerais ce qu'il y a de mieux pour elle“. Elle demande l'adresse d'un service de consultation au répondant.

S'adresser aux services de consultation surchargés signifie être confronté à une longue attente. Les personnes atteintes dans leur santé physique ou psychique ne supportent parfois plus ces attentes interminables. Le service d'écoute téléphonique soutient les appelants et soulage les services de consultation professionnels. Au 143, les appelants peuvent déposer leur première charge émotionnelle par téléphone ou par écrit. L'espace nécessaire est généralement mis à disposition pour un entretien en profondeur, les émotions des appelants y trouvant une place suffisante pour pouvoir être exprimées.

La mère de l'adolescente poursuit: „En fait, je sais ce qui est adéquat. Je dois accepter les sentiments qui s'agitent en moi. Lâcher prise n'est pas si facile, c'est un long processus. La conversation avec vous m'a aidée; vous ne m'avez pas agressée, vous ne vous êtes pas moquée de ma détresse et vous n'avez pas critiqué mon attitude.“



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Parler aide parfois. Les solutions toutes faites ne sont pas une panacée universelle convenant à chacun. Il faut offrir du temps, de l'attention et une écoute sans jugement pour que chacun puisse poursuivre le chemin qui lui convient. La Main Tendue assume cette mission depuis 50 ans, dans douze postes régionaux couvrant tout le territoire suisse. Les répondants sont formés pour répondre à tout type d'appels.

03:20 „Je les entends à nouveau. Ces voix sont là, sans interruption. Elles sont fortes, elles sont méchantes“. La personne crie sa peur dans le téléphone. „Je ne veux pas retourner à la clinique! Je ne vais pas y survivre cette fois“. Elle sanglote avec déchirement. La répondante apporte toute son attention à cette appelante. C'est un appel d'urgence qui ne tolère aucun délai et aucune interruption. La deuxième ligne est alors déviée sur le répondeur.

Que fait le Tél 143 dans une telle situation? „UNIQUEMENT écouter cette personne? Une ambulance ou un médecin sont-ils envoyés? Non, le téléphone 143 ne procède pas ainsi. On écoute D'ABORD et ensuite, s'il y a nécessité, on dialogue également. Le téléphone 143 ne peut faire disparaître, comme par magie, les voix terrifiantes de cette femme. Toutefois, elle n'est pas laissée seule avec sa panique. On l'aide à calmer l'énorme pression ressentie à ce moment. La répondante discute avec l'appelante, lui demande de décrire ces voix, parle du temps qu'il a fait hier, du dernier instant de bonheur vécu, des fleurs sur le balcon. La conversation ne parvient pas à être cohérente. L'appelante a des absences, son discours n'a pas de sens. Ces voix persistantes s'immiscent dans la tête de l'appelante lui disant qu'elle est sale, qu'elle ne sera sauvée qu'en se supprimant, les voix sont parfois plus fortes que celle de la répondante. La répondante continue de s'adresser à l'appelante avec calme et ténacité, ceci permet d'interrompre, pour de courts instants, ces pensées négatives, donnant ainsi à l'appelante des petits moments de repos. Petit à petit, la respiration se fait plus calme, la panique disparaît. L'appelante accepte mieux cet état qu'elle connaît bien. Elle est épuisée et essaie de dormir. La répondante a pour objectif de l'aider à tenir jusqu'au matin. Le lendemain, l'appelante pourra appeler son psychiatre pour obtenir un rendez-vous.

„Un-quatre-trois“, point de départ pour les personnes ayant besoin de l'attention d'autres personnes. Plus de 600 répondants sont là, sélectionnés, formés, prêts à écouter et dialoguer.

Maja Wyss, responsable du poste de Suisse centrale