



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Il telefono 143 – A disposizione, quando ne abbiamo bisogno

E' bello sapere che nei momenti di disperazione abbiamo un amico o un'amica con cui parlare delle nostre preoccupazioni, delle nostre paure e dei dubbi che ci assalgono. Con gli amici possiamo aprire il nostro cuore, prenderci del tempo ed essere noi stessi.

Sovente però gli amici non ci sono proprio quando ne avremmo più bisogno. Sono in vacanza, al lavoro, sono stressati o dormono. Specialmente di notte, quando tutti dormono, essere svegli a letto è una brutta esperienza. Un esempio preso dalla nostra consulenza svolta di notte al telefono 143: un uomo di ca. 50 anni chiama e dice: "Presto perderò il lavoro. Di giorno riesco ancora a distrarmi avendo da fare, ma di notte mi tormento pensando alla mia situazione e temo di non riuscire a trovare un altro posto di lavoro. Mi chiedo che cosa mi tenga in vita. Io ho vissuto per il lavoro e per la ditta."

Sollievo per Spitex...

Proprio quando nessuno ha tempo, è possibile parlare delle proprie preoccupazioni e dei propri timori con i collaboratori del Telefono Amico. Una donna anziana racconta: "Tutto è cominciato quando ho perso mio marito. E' morto 5 anni fa di tumore ai polmoni. Il periodo della malattia è stato per tutti noi molto difficile, quasi insopportabile. Il tempo trascorso in famiglia mi dava una sensazione di protezione. Anche dopo la morte di mio marito mi sono trovata spesso con i miei figli e ci siamo presi il tempo per fare il lutto. Mi piacerebbe avere più contatto con i miei figli, però non è possibile perché sono molto impegnati sia professionalmente sia con la famiglia. Io ho bisogno di assistenza, non posso quasi uscire di casa e sono grata per il sostegno delle collaboratrici di Spitex. Loro però devono svolgere il servizio secondo quanto è prescritto e non hanno il tempo di prendere un caffè con me. Non mi manca solo il marito, mi manca qualcuno con il quale posso parlare di me stessa, raccontare ciò che penso.

...Sollievo per il personale di cura

Il personale di cura, a causa delle misure di risparmio e della quantità di lavoro da svolgere, non ha quasi più il tempo per parlare con i pazienti. La situazione attuale si ripercuote non solo su pazienti e personale, ma anche sui famigliari, i quali vorrebbero avere più tempo da dedicare al congiunto, ma non possono permetterselo a causa degli impegni di lavoro. Un



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

signore telefona perché si sente insicuro sul proprio comportamento: “Mia madre vive in una casa di cura. Io la vado a trovare regolarmente. Mia madre ha un buon rapporto con il personale, ma ogni tanto vorrebbe anche chiacchierare un po’ con loro. Oggi ho avuto un colloquio con la direttrice del reparto e l’ho informata del desiderio di mia madre. Mi ha risposto che potrebbe trovare qualcuno che si prenda del tempo per stare con mia madre, però solo a pagamento. Ho seguito il suggerimento e mia madre è felice. Ora non so se devo dirle che questi colloqui sono a pagamento...”

Aiuto anche tramite Internet

Da 6 anni chi ha preoccupazioni quotidiane oppure è in crisi può rivolgersi all’offerta di aiuto online di Telefono Amico tramite www.143.ch (solo in tedesco e francese).

Questa modalità di colloquio viene sempre più utilizzata, specialmente da chi preferisce scrivere piuttosto che parlare al telefono. Una ragazza di 14 anni si annuncia online e inizia il messaggio allo stesso modo come molti altri: “Spero che voi possiate aiutarmi. Finora non mi sono mai fidata a parlarne con nessuno.” Scrive che non sopporta più la vita in famiglia. Racconta che si procura delle ferite. Nasconde poi le cicatrici e solo poche colleghe sanno cosa le succede. Si sente sola, sua madre è morta 5 anni fa. Il padre non aveva un buon rapporto con la madre. In nessun modo vuole confidarsi con lui e nemmeno con la sua amica. Ha problemi a scuola. Vorrebbe semplicemente fuggire. Non vuole andare in un consultorio e preferisce scrivere piuttosto che parlarne. Cercare aiuto è una prova di forza e anche di coraggio. Per i collaboratori di Telefono Amico è chiaro che chi cerca di aiuto ha bisogno in prima linea di trovare una persona alla quale dare fiducia, alla quale può raccontare cosa lo fa star male. Solo quando si è creato un rapporto di fiducia è possibile cercare insieme una via d’uscita. I collaboratori di Telefono Amico si prodigano nel limite del possibile per aiutare tutti quelli che chiamano a trovare le proprie risorse. Se necessario danno anche indirizzi di consultori per risposte in campi specifici.

Le collaboratrici e i collaboratori del Telefono Amico (nella Svizzera tedesca “Die dargebotene Hand” e nella Svizzera francese “La Main Tendue”), sono come amici, sempre disponibili quando qualcuno ha bisogno di un colloquio di aiuto.

Andrea Weinhold, direttrice della sede Die Dargebotene Hand Ostschweiz und FL.