



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

Ottima scelta- Una chiamata per la sua salute.

„Salute!“ si dice quando qualcuno starnutisce.

Il telefono 143 da cinquant'anni rappresenta un importante tassello nella rete della sanità in Svizzera. Il servizio offerto fa da ponte fra le consulenze professionali di medici, psichiatri, terapeuti, polizia e istituzioni, quando questi hanno terminato il loro compito. Il Telefono 143, da questo punto di vista, è senza concorrenza anche dopo cinquant'anni.

Raggiungibile con facilità, costo di venti centesimi a chiamata, presenza 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, anonimato sia di chi chiama sia del consulente. “Uno-quattro-tre!”, e non “Salute!”, auguriamo a chi non sa più cosa fare perché si trova in una crisi acuta, sente il cuore stretto in una morsa, sta cercando soluzione a un problema complesso o non regge più la solitudine. “Uno-quattro-tre” è l'augurio da fare a chi ha bisogno dell'attenzione di un altro col quale non ha legami, al quale non deve rendere conto e che non conoscerà mai.

Accoglienza rispettosa

16:30 „Da giorni non esco dall'appartamento.“Una voce maschile soffocata racconta: “Non ce la faccio più”. Piange. La consulente aspetta. „Quando vado a vuotare la bucalettere, i miei vicini vedono che non lavoro. Io vorrei lavorare. A vedermi sembro in salute. E' la psiche che fa la matta. Io appartengo alla categoria che è tacciata di falsa invalidità. La consulente lo ascolta. “Lei ha un desiderio. Cosa vorrebbe cambiare?“ „Io vorrei lavorare. Sono abbastanza abile manualmente. Certo non potrei farlo ogni giorno.“ La consulente chiede particolari sulle sue capacità manuali. I due parlano, ridono e chiudono il colloquio. L'uomo chiamerà un conoscente e gli domanderà se può andare da lui a tosare il prato.

Un colloquio semplice con qualcuno che vive con difficoltà ai margini della nostra società. No, quest'uomo non è guarito dopo il colloquio con la consulente. L'accoglienza rispettosa e senza pregiudizi l'ha incoraggiato a fare qualcosa. Si è instaurata una pausa nel suo rimuginare. Per un momento la malattia e le sue conseguenze non sono più state al centro della sua attenzione. Un semplice incoraggiamento per una delle sue molte difficili giornate. Dovrà lottare anche in futuro da solo per darsi il valore che la società non gli riconosce. Ogni giornata gli richiederà energia per sentirsi a posto. Ci saranno tempi in cui la chiamata al Telefono 143 non avrà l'effetto desiderato, tempi in cui dovrà consultare il terapeuta,



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

ridiscutere il dosaggio dei medicinali. Ci saranno giorni in cui comporrà il numero uno-quattro-tre per urlare al telefono la sua rabbia, il suo odio verso il destino e proprio in quei giorni anche il colloquio con il telefono 143 potrebbe non essere efficace.

Ovviare alle mancanze nella rete sociale della sanità

Il servizio offerto dal Telefono 143 colma le mancanze nella rete sociale della sanità, mancanze delle quali non possono occuparsi i professionisti (medici, terapeuti, psichiatri e consultori) perché richiedono l'investimento di tempo e mezzi finanziari.

La consulenza telefonica vuol dire ascolto senza pregiudizi, con pazienza, vuol dire far silenzio insieme e offrire un primo momento di sollievo emotivo quando il peso pare insopportabile.

17.18 „Sono arrabbiata! Potrei urlare. Proprio ora mia figlia é uscita di casa senza dire quando rientrerà stasera. Ha diciassette anni, quasi diciotto.” La donna al telefono sbuffa: „Non le sembra normale che io esiga questo da lei? Mio marito è dell'opinione che è una questione di fiducia e che devo lasciar correre.” Riprende a scatti: “Proprio non capisco cosa sia giusto e cosa no. I dubbi mi assillano. Sono preoccupata per mia figlia. Voglio solo il meglio per lei.” La donna chiede l'indirizzo di un consultorio.

I consultori, oberati dalle richieste, richiedono un tempo di attesa per la consulenza. Talvolta chi cerca aiuto non sopporta tempi di attesa. L'ascolto telefonico sostiene chi chiama e contemporaneamente i consultori professionali. Chi chiama può subito liberarsi al telefono del peso che lo opprime. C'è tempo sufficiente per un colloquio circostanziato. Chi chiama può esprimere le proprie emozioni.

La madre della diciassettenne: „In fondo io so cosa è giusto. Devo far chiarezza sulle emozioni e sui sentimenti che provo. Non è così facile lasciar andare, è un processo. Il colloquio con lei mi ha aiutato, lei non mi ha aggredito, non ha deriso i miei problemi e non ha messo in dubbio il mio comportamento.”

Talvolta parlare aiuta. Non sempre sono le grandi soluzioni che portano sollievo, basta tempo, attenzione e un ascolto senza critiche per far trovare alla gente il modo di continuare. Il Telefono Amico svolge questo compito da cinquant'anni, in dodici sedi regionali. Si può telefonare da tutta la Svizzera. La consulente o il consulente della sua zona sono pronti a rispondere alla sua chiamata.

03:20 “Le sento ancora. Queste voci ci sono sempre. Sono forti, cattive.” La donna al



La Main Tendue Die Dargebotene Hand Telefono Amico

telefono grida con disperazione. “Non voglio andare ancora una volta in clinica! Questa volta non sopravviverei”. Singhiozza in modo straziante. La consulente sa che la donna ha bisogno della sua completa attenzione. Questa è un’emergenza, non si può rimandare e non ci si può lasciare interrompere da una seconda chiamata. La seconda linea viene dirottata sulla segreteria telefonica. L’attenzione è per questa donna disperata.

Come affronterà il Telefono 143 questo caso? “Volete SOLO ascoltare questa persona? Non mandate almeno un’ambulanza o un medico da lei?” No, questo il Telefono 143 non lo fa. Offrirà SOLO l’ascolto e, se ce ne sarà l’opportunità, cercherà di fare un colloquio. L’ascolto telefonico non potrà far sparire il terrore che questa donna prova al sentire le voci. Essa non viene però lasciata sola nel suo panico. Qualcuno regge con lei l’enorme pressione di questo momento insopportabile (anche per la consulente è un grande impegno). La consulente parla delle voci con la donna, parla del tempo di ieri, del suo ultimo ricordo bello, dei fiori sul balcone. Non sarà una conversazione molto coerente. La donna non reagirà sempre, qua e là dirà delle cose senza senso. Queste voci fatali che sente e che le insinuano quanto lei sia spregevole, che le suggeriscono di sopprimersi per salvarsi, a tratti sono più forti della voce della consulente. La costanza e la tenacia della consulente, che continua a intervenire, fanno interrompere per brevi momenti questi pensieri terrificanti. La donna sperimenta delle microfasi di sollievo. A poco a poco magari il respiro si tranquillizza e il panico sparisce. La donna riesce a sopportare meglio questo stato di cose a lei ben noto. E’ esaurita, proverà a dormire. Se non ce la farà, telefonerà ancora. L’obiettivo della consulente è quello di farle passare la notte. Di giorno, negli orari d’ufficio, la donna potrà chiamare il suo psichiatra e prendere un appuntamento.

„Uno-quattro-tre“ è il numero da comporre per tutti coloro che hanno bisogno di qualcuno che li ascolti con attenzione. Siamo qui, pronti ad ascoltare e a condurre un colloquio di aiuto.

Maja Wyss, direttrice della sede Zentralschweiz