

JULIOL 2020

LA PANDÈMIA DE LA COVID19 I EL CONFINAMENT

# UNA VEU AMIGA

El Telèfon de l'Esperança ha treballat per seguir acompanyant emocionalment durant la pandèmia de la COVID19. Recollim l'experiència dels voluntaris, l'evolució per adaptar l'atenció durant el confinament i preguntem a experts les conseqüències emocionals en situacions d'instabilitat econòmica i social.

**SI ESTÀS PASSANT UN MOMENT  
DIFÍCIL I ET SENTES SOL**

**TRUCA AL 682 900 500**

SEMPRE HI TROBARÀS UNA VEU AMIGA.

## UNA VEU PER ACOMPANYAR, ESCOLTAR I ORIENTAR.

### CARTA DE LA PRESIDENTA DE LA FUNDACIÓ AJUDA I ESPERANÇA.

Durant els darrers tres mesos ens ha tocat viure com a societat una experiència inesperada i molt dolorosa: la pandèmia per la COVID-19. En aquests moments, ha calgut una veu per escoltar, acompanyar i orientar. Tots plegats hem treballat per continuar oferint l'acompanyament emocional que dóna sentit a la nostra Fundació vetllant pel benestar emocional de les persones que sofreixen i han sofert, les que s'han vist soles o bé incomunicades.

Els voluntaris han atès les trucades des de casa amb l'ajut dels professionals que també ho han donat tot per recolzar emocionalment als voluntaris.

**Sento orgull per on venim i per on hem arribat; per a l'entrega de totes i tots els que ens han precedit i als que ara formem part d'aquesta institució.**

Continuarem treballant pel present i el futur, per seguir contri-



ROSA NAVÀS

PRESIDENTA DE LA FUNDACIÓ AJUDA I ESPERANÇA

buint a millorar l'assistència de la nostra institució i ser la veu amiga de tots els que ho necessitin. **No estàs sol, som la teva veu amiga.**



## UN PETIT MIRACLE. DE LA SEU A CASA PER SER SEMPRE A PROP.

### CARTA DE LA DIRECTORA DE LA FUNDACIÓ AJUDA I ESPERANÇA.

ESPERANÇA ESTEVE

DIRECTORA DE LA FUNDACIÓ AJUDA I ESPERANÇA

En aquesta edició de la Veu Amiga s'ha volgut dedicar l'espai central a tots els protagonistes del treball que s'ha fet durant els tres mesos de confinament per la pandèmia. S'ha fet possible un petit miracle: passar en tres dies d'atendre a la seu a fer-ho des de casa, sense que cap dels 230

voluntaris i voluntàries que heu participat hagueu defallit. Les persones que en aquest moment difícil ens han necessitat potser més que mai, han trobat una veu amiga que els ha ajudat a transitar per aquesta etapa d'incerteses, soledats, malaltia i temors. En tres mesos s'han atès **11.421 trucades**, de 110 a 125 diàries, en els quatre torns de les 24 hores del dia, els set dies de la setmana. Una xifra mai assolida abans.

Ens hem posat a prova com a entitat i n'hem sortit amb la satisfacció d'haver pogut estar com sempre al costat de les persones, suportant sovint, voluntaris i col·laboradors, el nostre propi malestar. És per això que **aquesta Veu Amiga, vol agrair a tothom qui ha participat la seva generositat i proïsme**, homes i dones que feu possible l'existència de la nostra Fundació, que des de primer dia ha fet de l'acció voluntària el nostre capital i la nostra essència.

Trobareu també testimonis i informacions del Projecte de Prevenció del Suïcidi, que començarem a primers d'agost amb una línia telefònica específica d'atenció, amb conveni amb l'Ajuntament de Barcelona, a qui agraim el seu compromís, voluntat i confiança.

Dir també que aquest número que rebeu serà el darrer que editem amb paper. A partir del proper **la Veu amiga s'enviarà online cada tres mesos** i tindrà un caràcter més informatiu i participatiu, per tal que reculli les diferents veus i experiències de la nostra Fundació.

En paral·lel estem treballant en el disseny d'una nova publicació que partirà de l'estudi de les dades que disposem, per l'elaboració d'informes temàtics. Aquesta publicació vol néixer com un servei a les institucions, entitats, empreses i universitats, per tal que puguin apropar-se a la realitat que copsem cada dia des del Telèfon de l'Esperança i des del Telèfon de Prevenció del Suïcidi. Volem un cop més afermar la nostra determinació per seguir ajudant a les persones que ho necessiten i servir també a la societat en la que vivim i amb la que estem compromesos. Moltes gràcies.

# ATENEM DES DE CASA. EL PROCÉS


Volem compartir amb tothom els moments que ens han marcat, com a equip, com a entitat i per sobre de tot, com a persones.

31 DE GENER  
PRIMER CAS DIAGNOSTICAT




14 DE MARÇ  
PRIMERES TRUCADES ATESES DES DE CASA

ELS USUARIS TRUQUEN A LES NOVES LÍNEES

El nou telèfon es dona a conèixer gràcies a les publicacions de Facebook, el ressó dels voluntaris i seguidors com dels emails enviats.

 *Enhorabona a tots. L'inici ha estat la part més llarga i difícil, i ara ja està tot en marxa. Potser podrem anar polint cosetes, ampliant i millorant cada dia una mica. Bona feina*  
A. WHATSAPP EQUIP COVID

23 DE MARÇ  
ALLAU D'INTERESSATS EN FORMAR PART DEL TELÈFON DE L'ESPERANÇA

-  "Amplia Servicio para atender confinados"  
*LA VANGUARDIA. ÚLTIMA HORA CORONAVIRUS.*
-  Entrevista a Carlos Villanueva  
*CATALUNYA RÀDIO. LA NIT DELS IGNORANTS.*
-  Entrevista a l'Esperança Esteve com a portaveu de la Fundació.  
*RÀDIO ESTEL.*

25 DE MARÇ  
ELS MITJANS FAN RESSÓ DEL SERVEI D'ACOMPANYAMENT DEL TELÈFON DE L'ESPERANÇA


Diversos mitjans de comunicació fan disfusió del servei del Telèfon de l'Esperança


12 DE MARÇ  
TANCAMENT CONCA D'ODENA

13 DE MARÇ  
EL TELÈFON TREBALLA PERQUÈ TOTHOM TINGUI UNA VEU AMIGA A PROP  
Es replantegen els torns dels voluntaris per poder atendre des de casa. Es fan 90 trucades per reassignar els torns.

15 DE MARÇ  
ESTAT D'ALARMA  
L'equip del Telèfon de l'Esperança també comença a treballar des de casa.

20 DE MARÇ  
ES DISSENYA UN SISTEMA DE RECOLLIDA DE DADES PER PODER GESTIONAR-HO DES DE CASA.  
L'equip del Telèfon de l'Esperança també comença a treballar des de casa.

 *Tot sortirà bé! Gràcies per tot l'esforç i treball que esteu fent. Ànims a tothom, som un gran equip. BONA NIT!! A DESCANSAR!!*  
SG. WHATSAPP EQUIP COVID

 "Añade nueva línea por la pandemia del coronavirus"  
*LA VANGUARDIA. ÚLTIMA HORA CORONAVIRUS.*

24 DE MARÇ  
LES VÍCTIMES PER COVID SUPEREN LES 500 DIARIES  
2700 morts, 3800 recuperats i 39600 contagis

## PRIMERES DADES OFICIALS DE TRUCADES ATESES DES DE CASA

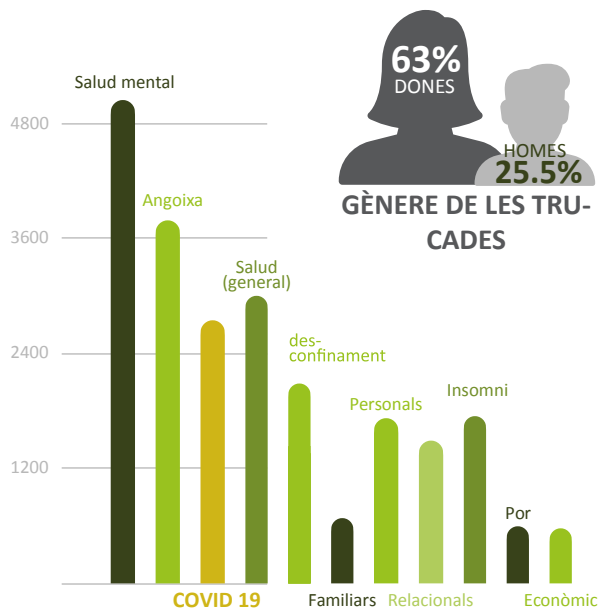
75% en relació al COVID  
15% problemes familiars  
5% de peticions pel voluntariat

### INFORME

del 14 de març al 30 de juny

# 11421

TRUCADES ATESES



### MOTIUS DE LA TRUCADA DURANT L'ESTAT D'ALARMA

Informació analitzada pels encarregats de dades gràcies a les fitxes qualitatives proporcionades pels escoltes després de cada trucada.

### 31 DE MARÇ

#### CAIGUDA DE LES TELEOPERADORES

La segona cabina queda cancel·lada i el voluntari de la cabina 1 porta el pes de totes les trucades fins a la nit del mateix dia.



*I tant que sí! El bon rotllo de tothom... aquell carinyo que es respira...tornarem segur!*

AG. WHATSAPP EQUIP COVID



*No ploro perquè no toca. Tindrem temps. Però cada pas que donem amb gran esforç el convertim en una oportunitat. Una forta abraçada estimats.*

EE. WHATSAPP EQUIP COVID



Entrevistes a l'E.Esteve i C.Villanueva

ABC. ENTREVISTES AMB MIQUEL VERA.



Mònica Terribas anuncia el canvi de número.

CATALUNYA RÀDIO. ELS MATINS DE CATALUNYA RÀDIO.

### 26 DE MARÇ

#### EL TORN DE LA TARDA REP 30 TRUCADES

El voluntari de la tarda cobrint el torn al telèfon de la cabina 1 enregistra un total de 30 trucades.



*Quines ganes tinc de tornar a fer coses pel Telèfon per què em sento molt enyorat.*

AC. WHATSAPP EQUIP COVID



Entrevista amb l'Anne de comunicació i en Carlos Villanueva

TOT BARCELONA. ADRIÀ LIZANDA.



Entrevista a l'Esperança Esteve.

CADENA SER. INFORMATIUS.

### 27 DE MARÇ

#### PUBLICACIÓ DEL CDTE PER ALS VOLUNTARIS

Tornada del CDTE per organitzar els torns.



*Efectivament, demà serà un altre dia ☀️ seguirem fermes i positius. Amb aquest equip aconseguirem el que ens proposem, no en tinc cap dubte.*

SB. WHATSAPP EQUIP COVID

### 28 DE MARÇ

#### PROHIBICIÓ DE LES ACTIVITATS NO ESENCIALS

Es prohibeixen les principals activitats econòmiques amb 72300 casos enregistrats i 5700 víctimes.



*De res, per això estem! Som un equip 😊*

GUILLEM. WHATSAPP EQUIP COVID

#### ELS MISSATGES DE L'ALBERT COMENCEN A FORMAR PART DEL DIA A DIA AL LLARG DE TRES MESOS

Bon dia! Fet el desviament de les 8:00h sense incidències que segueix durant tres mesos consecutius

"El tipus d'usuaris actuals són circumstancials, el moment actual provoca unes necessitats d'acompanyament diferents i molt específiques"



*Els escoltes són experts en abraçar sense abraçades. Potser haurem d'aprendre tots a fer sentir a l'altra abraçat de forma diferent. Un aprenentatge sens dubte. Cuidem-nos i cuidem*

MCP. WHATSAPP EQUIP COVID



Entrevista a l'Esperança Esteve.

CADENA SER. INFORMATIUS.

### 07 D'ABRIL

#### ACTIVACIÓ DE LA TERCERA CABINA

## ELS NOUS VOLUNTARIS ESTÁN PREPARATS PER ATENDRE TRUCADES

16 voluntaris nous, incorporació de 9 voluntaris de baixa i 41 futurs voluntaris en procés de formació.

### JOSÉ LUIS L.

*Atén la primera trucada el 23 de maig*

Tenia ganes de començar el meu voluntariat al Telèfon de l'esperança; m'ho havia proposat al mes de gener i vaig contactar amb la Fundació. I de sobte va venir el virus, el confinament, l'aturada de moltíssimes activitats. Ja vaig pensar que això endarreria l'inici del meu voluntariat. Per això, quan em van oferir la possibilitat de fer la formació on line per tal d'incorporar-me a l'equip de voluntaris, em va semblar fantàstic.

Ja he fet formacions online per la meua vida professional; fins i tot, jo n'he donat formació en aquesta modalitat. I la formació que vaig rebre per part del Telèfon de l'Esperança em va semblar molt adient, concreta i fonamental per tal de poder fer d'escolta. Certament que va ser bàsica, i tant de bo que hagués pogut ser de més hores i completa. Però donades les circumstàncies, va ser molt escaient. I personalment em va donar certa seguretat, encara que després, en l'atenció a les trucades, van sorgint preguntes i dubtes.

En aquest temps he pogut constatar amb certesa la necessitat que té molta gent de poder parlar amb algú i sentir-se escoltada i acompanyada en la situació que estan vivint. M'ha ajudat a empatitzar més amb les persones que truquen perquè, a causa del confinament, he pogut experimentar en pròpia persona, vivències i sentiments que elles tenen: solitud, angoixa, por al que no podem controlar, por a la malaltia, impotència, ràbia, sentir-se tancat,...

## SI EL MÓN S'ATURA, JO EM MOC PERQUÈ NO ESTIGUIS SOL.

### ISABEL G.

*Atén la primera trucada el 8 de maig*

La meua experiència personal durant el confinament ha estat essencial per poder posar-me al lloc de la majoria de les persones que trucaven. La similitud del context m'ha fet estar més propera a les seves angoixes. El fet de passar tots plegats una mateixa realitat facilita la comunicació i ens fa adonar que tots estem interconnectats en el món, amb un sentiment de proximitat.

### RAMON C.

*Atén la primera trucada el 11 de maig*

Considero que l'experiència d'atendre i agafar el telèfon des de casa ha sigut molt positiva. Amb el confinament el servei del Telèfon era més necessari que mai i ha sigut molt encertat el que es pogués continuar donant el servei amb les desviacions als telèfons particulars dels voluntaris. Per mi personalment ha sigut molt còmode el atendre el telèfon amb el benestar d'estalviar-me el desplaçament i a la vegada de estar amb les comoditats de estar a casa

## GRÀCIES A TOTS ELS VOLUNTARIS QUE HO FEU POSSIBLE:

Albert, Ana, Anne, Àfrica, Amadeu, Angels, Antonia, Antonia, Alicia, Antón, Arturo, Àngel Lluís, Berta, Begoña, Carme, Carmen, Cristina, Carmina, Carles, Carolina, Carla, Cinto, David, Elena, Elsa, Esther, Elidia, Elena, Eduardo, Encarna, Elisabeth, Esther, Esperança, Fátima, Francisco, Frederic, Fernando, Francesc, Ferran, Fina, Guillellem, Inma, Isabel, Imma, Irene,

Joan, Josep, Jordi, Juan, Joaquim, Josep, Josefina, Jaume, Josefa, Joana, Josep Anton, Juan Carlos, José Enrique, Joan Francesc, José Luis, José María, Laura, Lola, Luisa, Lluïsa, Loli, Manuela, Mar, Marta, Montserrat, María, Mireia, Marco, Manuel, Mita, Margarita, Manoli, Montse, Max, Mayka, Mónica, Majepa, Mercè, Miquel, María Antonia, Maria Assumpció, M. Concepció, M<sup>a</sup> Carmen, M<sup>a</sup> Carme, M<sup>a</sup> Dolors, Maria Gloria, Maria Isabel, María José, Maria Margarida, Maria Montserrat, María Pilar, María Rosa, María Teresa, Núria, Nicolás, Nuria, Natalia, Nieves, Natividad,

Olga, Oscar, Pere, Pilar, Paco, Prudencia, Quim, Roser, Ramón, Roger, Rogeli, Roderic, Rosa, Roser, Raúl, Ricard, Rosa Helena, Rosa María, Santiago, Silvia, Sofía, Sandra, Sonia, Sol, Sarisa, Selma, Sara, Víctor, Vicens, Victoria, Virginia, Xavier,

**Gràcies també als voluntaris que han donat recolzament més enllà de la atenció telefònica.**

Per garantir la identitat dels voluntaris només hem tingut en compte el nom de pila. Gràcies per la vostra comprensió.





## CARTA ALS MEUS AMICS DEL TELÈFON

**MARIA CONXA**  
*Responsable de Formacions*

Sempre he tingut clar que l'albada ens regala cada dia almenys una oportunitat i en aquests dies tan desafortunats de la Covid, la creença s'ha confirmat, ja que mai tantes persones volien ser escoltades en les seves pors i en les seves angoixes.

Per atendre tantes trucades al Telèfon de l'Esperança, s'ha hagut de reforçar el número de voluntaris/es i per fer la formació on line, he necessitat demanar ajuda a Escoltes-amics-companys. He de dir que no he rebut ni un sol "no", al contrari. Tinc encara un nus a la gola, veient no solament el suport rebut, sinó l'esforç i entrega amb la qual tothom ha abordat la tasca d'entrevistadors i la de docents.

Els entrevistadors: Els amics i companys Albert Canudas, Francesc Martínez, Núria Aguilar, Josep M<sup>a</sup> Andrés, Pilar Córdoba i Pilar Iñiguez. Han estat decisius perquè amb el seu bon fer han sapigut connectar amb les persones, de tal manera que he rebut comentaris preciosos de les persones que per primera vegada s'acostaven al nostre Telèfon.

Els docents: Els amics i companys Montse Rubio, Joaquim Vendrell, Raul Villar, Elena Martínez i Maria Carrión. La forma de donar el curs i la seva qualitat humana, han atret els afalacs dels novinguts i el seu agraïment per les seves ensenyances i paraules.

Des d'aquí voldria trobar com expressar a tots ells l'emoció que sento, però m'han fugit les paraules. Permeteu-me, que en el seu lloc, torni a pronunciar el meu mot més repetit aquests dies i que surt del més profund del meu cor: Gràcies, gràcies, gràcies.

*La formació online em va semblar rellevant, em va aportar les eines més importants per poder començar a atendre el telèfon. D'altra banda, penso que la formació presencial i la pràctica seran essencials per completar els coneixements adquirits prèviament i tenir més seguretat i confiança.*

**ELENEA B.**  
*Atén la primera trucada el 26 de maig*



## T'ACOMPANYARÉ PER MOLT QUE EM CONFININ A CASA.

Hem canviat d'un dia per l'altre els rituals i rutines per fer d'escolta, l'espai del Telèfon pel menjador de casa deixant la tranquil·litat de les cabines. Dos voluntaris amb uns anys d'experiència com escoltes comparteixen la seva vivència atenent des de casa.

**VIRGINIA**  
*Voluntaria del Telèfon de l'Esperança*

Al principi es fa una mica estrany, estàs sol, a casa amb la família al voltant... has de fer un esforç addicional per entrar en la dinàmica i la intimitat que requereix la tasca del telèfon. Però ho aconseguixes i l'entorn deixa de tenir importància.

**És inevitable que tingui impacte, has de fer un esforç per abstreure't de la teva experiència personal i centrar-te en escoltar. L'angoixa per la incertesa en el futur ens ha impactat a tots i fa que et sigui molt fàcil entendre a la gent que truca perquè per primera vegada tots estem sotmesos al mateix. Crec que el covid ens ha igualat a tots.**

**JACINTO**  
*Voluntari del Telèfon de l'Esperança*

M'he sentit còmode respecte al lloc físic, poder treballar des de casa és agradable. Tot i que amb una mica de por per si alguna era molt conflictiva i tenir uns recursos limitats (a diferència d'estar a les cabines com sempre). En el meu cas el tema confinament ha sigut superficial i s'ha passat ràpidament al fons del problema de la trucada que era un altre. Tot i així tinc ganes de **tornar a la dinàmica de sempre:** de bon matí un café i croissant ràpid al bar del barri per arribar 15 minuts abans, parlar amb els companys del torn de nit, seure i esperar a qui necessiti acompanyament.

# AJUDO I M'AJUDO. BENEFICIS DE LA CONDUCTA PROSOCIAL EN TEMPS DE LA COVID-19



SERGI GARCIA

Psicòleg de la Fundació Ajuda i Esperança

Les conductes prosocials es defineixen com els intents de satisfer la necessitat de suport físic i emocional d'una altra persona i com les conductes voluntàries que s'adopten per cuidar, assistir, confortar i ajudar als altres<sup>1</sup>.

Aquest tipus de conducta s'ha relacionat amb estils de vida saludable, amb la recerca d'un sentit d'equilibri mental i físic, i amb la visió positiva i saludable del futur. Per aquest motiu la conducta prosocial influeix en la qualitat de vida de les persones<sup>2</sup>. És a dir, ajudar als altres reverteix també en benefici cap a un mateix.

Els/les voluntaris/es del Telèfon de l'Esperança coneixen en primera persona els beneficis que comporta realitzar aquest servei. Desenvolupar habilitats d'escolta i gestió emocional útils per la vida personal i professional; prendre consciència de la complexa realitat d'altres persones que contrasten amb la situació pròpia; servir de suport a qui ho necessita i la satisfacció personal que això suposa; escoltar l'expressió d'agraïment de l'usuari que al finalitzar la trucada se sent menys angoixat...

Durant la pandèmia de la Covid-19 i l'estat d'alarma que es va decretar, vam viure unes circumstàncies excepcionals mai vistes fins al moment. Tots vam patir d'alguna manera les conseqüències devastadores del coronavirus. Algunes persones van emmalaltir, altres van veure com un familiar o amic emmalaltia, malauradament alguns van perdre a un ésser estimat, altres van perdre la feina, tots vam haver d'adaptar-nos al confinament i a les mesures de prevenció sanitària... Res de tot això va ser aliè als voluntaris/es, que també van patir les tensions produïdes per aquestes circumstàncies.

En aquest context d'incertesa on no podíem sortir de les nostres cases i la nostra seguretat es veia amenaçada, el Telèfon de l'Esperança va seguir oferint el seu servei gràcies a la disponibilitat i l'esforç dels voluntaris/es, que van continuar atenent les trucades des dels seus domicilis. Aquesta conjuntura va ser precisament de gran rellevància en l'impacte psicològic que la pandèmia i el confinament va tenir sobre els/les voluntaris/es que cada dia despenjaven el telèfon per oferir recolzament a aquell que ho necessitava.

Oferir escolta i suport en un espai segur es va convertir també, per a molts voluntaris/es, en una manera de canalitzar el malestar i el neguit produït per la pandèmia al que, com qualsevol altra persona, estaven sotmesos. Així, escoltar la problemàtica de qui trucava i ajudar-lo oferint-li suport va esdevenir una manera de sortir d'un mateix, una forma de deixar de centrar-se en els problemes propis, i d'aquesta manera fer minvar el seu impacte emocional. De vegades, quan ens oblidem de nosaltres mateixos reduïm la pressió que ens exercim, sovint sense adornar-nos. És cert que pel fet de canviar el focus d'atenció la realitat de l'entorn no canvia, però sí que pot canviar l'efecte que aquesta realitat té sobre un mateix.

Una manera de deixar-nos en pau és atendre a l'altre. Una manera de donar-me pau interior és tractar d'oferir pau a l'exterior. I els/les voluntaris/es del Telèfon de l'Esperança són experts/es en aquest sentit. La seva disponibilitat i escolta ha servit de bàlsam per a moltes persones que ens truquen i, al mateix temps, ha servit també per alleugerar el malestar generat per la situació de la Covid-19.

1. Auné, S. E., Blum, G. D., Abal, F. J. P., Lozzia, G. S., & Attorresi, H. F. (2014). La conducta prosocial: Estado actual de la investigación. Recuperat de [https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/45115/CONICET\\_Digital\\_Nro.c77bde6d-b458-45eb-a940-0dcafade7a7e5\\_A.pdf?sequence=2](https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/45115/CONICET_Digital_Nro.c77bde6d-b458-45eb-a940-0dcafade7a7e5_A.pdf?sequence=2)


2. Gallegos, W. A. (2015). Conducta prosocial y psicología positiva. *Avances en psicología*, 23(1), 37-47.

Som la **veu amiga** de qui més ho necessita.

Tu també pots **ajudar fent una donació**.

Fes-ho per transferència bancària ES34 2100 0837 9002 0029 8184 o per Bizum amb l'identificador 33444



 Fundació Ajuda i Esperança

SI ESTÀS PASSANT UN MOMENT  
DIFÍCIL I ET SENTS SOL

TRUCA AL 682 900 500  
SEMPRE HI TROBARÀS UNA VEU AMIGA.

GRÀCIES.

