

DESEMBRE 2019

# UNA VEU AMIGA

 @tesperanzaCAT

 @tesperanzacat

 <https://www.facebook.com/TelefonEsperanca/>

 <https://www.telefonoesperanza.com/>



## UNA VEU AMIGA

“Una veu amiga” és la publicació que dona a conèixer que és el que ha fet en els últims mesos el Telèfon de l’Esperança de Barcelona i d’aquesta manera fer encara més cómplice a la gent de la nostra tasca.

### CONTACTA



<https://www.telefonoesperanza.com/contacte/>



[comunicacio@telefonoesperanza.com](mailto:comunicacio@telefonoesperanza.com)



93 202 02 60

A moltes persones els fa por el canvi, és normal, tots els canvis són difícils d'afrontar. La por no és bona, sabem que ens paralitza, ens impossibilita avançar, fer les coses que ens agradaria fer. Per tant, passar d'una situació coneguda i còmode a una desconeguda ens demanda motivació i força de voluntat. Hem de fer fora totes les pors i tenir molt clar on volem arribar, per així trobar el bon camí.

Tots som conscients que, a hores d'ara, el telèfon de l'esperança demana un canvi perquè els canvis socials obliguen. Innovar esdevé una tasca obligatòria per a nosaltres, i per a totes les institucions que ofereixen un servei a la societat. Així doncs, és el moment d'iniciar aquest canvi, un canvi cap a una millor situació.

El primer que hem fet ha estat prémer el botó de pausa, i iniciar un període de reflexió, perquè com deia Einstein: "si continuem fent el mateix de sempre, obtindrem els mateixos resultats", i no podem esperar canvis. Amb aquesta tasca hem invertit aquest temps, des de la celebració del 50 aniversari del Telèfon fins ara.

Ha estat indispensable dur a terme una anàlisi i avaluació de la nostra història, de tot el que hem fet fins ara, de tot allò bo i d'allò no tan bo, de les necessitats i demandes de totes les persones que formen part de la gran família del Telèfon: voluntàries i voluntaris, l'equip que contribueix a la bona marxa quotidiana del servei, els membres del Patronat que ens encarreguem de marcar l'estratègia, la missió i la visió de la institució. Tots i cadascun de nosaltres estem preocupats i ocupats per a que el servei del Telèfon de l'Esperança millori dia a dia, augmentin el nombre de trucades, de voluntàries i d'ajudes econòmiques.

Hem dut a terme dues jornades, la del 13 de juliol i la del 28 de setembre d'enguany, que han estat decisives per donar les primeres passes en aquest nou període. En elles hem aconseguit aportar llum a les qüestions rellevants que hem d'impulsar a hores d'ara: la formació continuada, la comunicació interna i externa, la millor participació de les persones voluntàries, un coneixement més proper de les persones que integrem el patronat i, en conclusió, els objectius de caràcter estratègic que es pretenen promoure.

Per a poder donar resposta a les necessitats i reptes del Telèfon del segle XXI, aquest any inaugurarem un nou local a la porta del costat. Un nou espai ens permetrà dur a terme una formació inicial i continuada de voluntaris en condicions, una organització i planificació de l'activitat del telèfon que permeti emprendre nous projectes i projectar una nova imatge adaptada als temps.

Amb l'ajuda de tothom, estem segurs que el millor està per venir.

**Maria Rosa Buxarrais**  
**Presidenta Fundació Ajuda i Esperança**



# Rosa Navas: “Contra les desgràcies que et venen donades i que tu no has triat la solució és només una: positivitat”

“Fruit d’un amor de guerra”, veïna de Nova York, Florida i l’Havana i voluntària del Telèfon de l’Esperança de Barcelona. Així és Rosa Navas, una de les nostres voluntàries i patrones més antigues i estimades, una dona que, tot i haver viscut una vida trepidant i no sempre fàcil, ha sabut trobar l’equilibri perfecte gràcies a la seva positivitat i la seva manera única de veure la vida.

## Et consideres una persona afortunada?

Considero que ja estem marcats des del principi pel lloc on naixem. Segons on neixes tens unes responsabilitats o oportunitats diferents...

## I que em podries dir del lloc on vas néixer tu?

Vaig néixer a Sant Sebastià i sempre dic que sóc fruit d’un amor de guerra, els meus pares eren catalans i es van conèixer allà perquè els dos estaven refugiats al mateix hotel. La meua mare era molt jove, devia tenir uns 20 o 21 anys, mentre que el meu pare ja era una mica més gran, 30 o 31 i no havia anat a la guerra. Es van trobar a l’hotel i al final es van enamorar. Com a anècdota et puc explicar que el meu pare sempre li volia veure les cames a la meua mare però ella no el deixava. A la Platja de la Conxa de Sant Sebastià hi havia uns guàrdies que no deixaven que les dones es banyessin sense una faldilla per sobre del banyador i aprofitant això, el meu pare li deia a la meua mare: “tu just abans d’arribar a la platja treu-te la faldilla”. El guardià renyava a la meua mare i la meua mare, senyalant al meu pare, li deia al guardià “aquell senyor d’allà pagarà la multa”. (riu). Finalment l’any 39 vaig néixer jo i per això dic que sóc fruit d’un amor de guerra.

## Vau tornar a Barcelona?

Sí. Però va ser breu, ja que quan jo tenia 8 anys vam anar a viure als Estats Units. Primer vam es-

tar 1 any a Florida i després 2 anys a Nova York. Com la meua mare no podia sola amb 4 criatures, va decidir a la meua germana i a mi posar-nos internes en una escola que només parlaven anglès i ens va dir “espavileu-vos”.

## I després dels 2 anys a Nova York?

Després de viure a Nova York el meu pare va decidir que

## “Penso que les coses que vius de petit et fan ser diferent quan creixes”

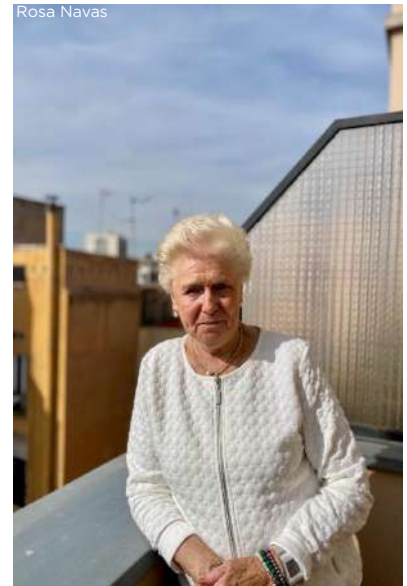
anéssim a viure a l’Havana, Cuba.

## I com fèieu aquests desplaçaments?

Doncs eren desplaçaments llarguíssims, ja que nosaltres sempre viatjàvem amb els mobles, així fóssim on fóssim sempre dormíem als mateixos llits, ens estiràvem als mateixos sofàs, seiem a les mateixes cadires... Era una mica la nostra identitat.

## Vàreu portar els mobles de Barcelona?

Sí. Eren uns mobles que el meu pare havia fet fer a Argentina i que vam carregar fins a un port de França i de França vam agafar un vaixell fins als Estats Units en un trajecte que va durar 15 dies.



## Com va ser la teua vida a l’Havana?

Vam estar 7 anys a l’Havana, en aquell moment governava Fulgencio Batista. Com als Estats Units no hi havia casinos, tots els americans baixaven a l’Havana a jugar. En aquell moment Cuba funcionava molt bé. L’any 58, Fidel Castro va pujar al poder i va començar a fer “la revolució”. En aquell moment els meus pares van prendre una decisió: tornar a casa.

## I com va ser la tornada a la teua terra?

De cop vaig haver d’acostumar-me a la vida d’aquí. El meu aspecte era diferent del dels altres. La meua germana i jo anàvem vestides com cubanes, portàvem la faldilla típica cubana i roba molt més acolorida. Havia de fer noves amistats i vaig apuntar-me a un curs de puericultura. Un dia a classe, dos metges van demanar voluntàries per a treballar a l’Hospital de la Maternitat i així va ser com vaig entrar a treballar a l’hospital. Eren torn de 12 hores i jo era suplent de les infermeres. Vaig estar 6 anys treballant allà.

## I l’amor...?

Doncs durant els anys que vaig estar treballant a la Maternitat, estava en l’edat d’enamorar-me i així ho vaig fer. Vaig enamorar-me...

*Segueix llegint l’entrevista a Rosa Navas a*

[www.telefonoesperanza.com](http://www.telefonoesperanza.com)

# NOTÍCIES

## NOVES INCORPORACIONS

Els voluntaris, com en totes les organitzacions, són el bé més apreciat. Un bé que sovint escasseja, que és difícil de trobar però imprescindible, ja que són el motor de qualsevol organització. Aquest nou curs, **almenys una desena de persones** han decidit regalar el seu temps desinteressadament al Telèfon de l'Esperança i no podem estar-los més agraïts. Amb elles ja són **gairebé 190 persones** que ens acompanyen dia rere dia i que viuen juntament amb tots els que fem el Telèfon aquesta preciosa experiència vital. **T'atreveixes a provar-ho?** Uneix-te a aquesta gran família. **Truca al 93 202 02 60 i informa't!**

## JORNADES D'INTERCANVIS

Tant el 13 de juliol com el 28 de setembre els voluntaris i les voluntàries del Telèfon varen reunir-se per celebrar unes jornades de treball conjunt per tal de **millorar i posar en comú la tasca de l'últim any**.



Voluntari fent una aportació en el torn de preguntes

Aquestes trobades, a banda de ser informatives, ja que en elles es presenten les novetats dels últims mesos, **pretenen ser un espai de reunió** dels voluntaris on tots i totes exposin els seus dubtes, les seves preocupacions, propostes i idees.

De totes aquestes jornades, des de l'organització del Telèfon, en fem una **valoració molt positiva** i ja s'estan preparant moltes més!

## NOU RÈCORD

L'any 2018 vam poder veure com el Telèfon de l'Esperança de Barcelona el 31 de desembre del 2018 **superava la barrera de les 25.000 trucades**, assolint la xifra de 25.003 trucades ateses abans de la finalització de l'any. Enguany, les xifres són encara més significatives, ja que a dos mesos de finalitzar l'any ja **s'ha superat el record** de trucades de l'any passat amb ni més ni menys que **25.465**.

## NOU LOCAL, NOVES OPORTUNITATS

El Telèfon segueix amb la seva expansió i tant és així, que **a partir del mes de desembre** comptarà també amb un **espai exclusiu i nou per a formació**. Formacions de tota mena i per a tota classe de públic. Escoles, empreses, particulars... Aquest nou espai, a banda de ser un lloc d'intercanvi de coneixements, està pensat perquè sigui una **sala polivalent** amb múltiples funcions que s'adaptaran a les necessitats.



A sobre d'aquestes línies, algunes de les estàncies del nou local

**Sempre  
hi trobaràs  
algú**

Telèfon de l'Esperança de Barcelona

## #JODONoesPERANÇA

Per a les entitats del tercer sector resulta fonamental poder comptar amb el **suport econòmic de particulars i empreses** per a poder seguir amb les nostres activitats. Al Telèfon de l'Esperança també **necessitem ampliar aquestes ajudes**. És per això que estem dissenyant la campanya **#jodonoesperança**. Són moltes les persones que ens donen el seu suport però en necessitem més. Sumant molts petits esforços aconseguirem que tothom pugui tenir **una veu amiga**.

**Fes una donació a:**  
[www.telefonoesperanza.com/donar/](http://www.telefonoesperanza.com/donar/)

# LA NOSTRA LLUITA CONTRA EL SUÏCIDI

Cada any 800.000 persones decideixen posar fi a la seva vida. Cada 40 segons algú es lleva la vida al món. Els comportaments suïcides són, segons l'OMS, la segona causa de mort a escala mundial entre les persones de 15 i 29 anys i la primera causa de mort no natural a casa nostra l'any 2019.

## LA CREACIÓ D'UN ESPAI

Tot i trobar-se en segona i/o primera posició com a causa de mort, seguim pensant en aquesta com una causa poc habitual i segurament invisibilitzada per culpa de l'estigma que rep la salut mental tant en l'àmbit laboral, acadèmic com social. És per això que el Telèfon de l'Esperança creu firmament en la necessitat d'ajudar a posar fi a aquesta gran problemàtica amb la creació del projecte "L'atenció telefònica com a eina contra el suïcidi juvenil". Els experts asseguren que la millor manera de prevenir el suïcidi és parlant-ne i que millor que un telèfon per fer-ho? Els nostres estudis interns ens mostren l'alarmant xifra d'una trucada de suïcidi cada 3 dies aproximadament (108 casos l'any 2018), a més d'un total de 17.000 trucades amb motiu de Salut Mental. La confidencialitat i l'anonimat són dos elements claus que porten a la persona a despenjar el telèfon i marcar el 93 414 48 48. La recerca a partir d'aquest projecte pretén recollir dades en referència al suïcidi juvenil, així com els seus factors de risc i les respostes que es donen, creant un model representatiu del circuit d'atenció, dels forats que hi ha al sistema i un esbós de la xarxa actual. La intenció és crear un espai telefònic on la vida i les problemàtiques de les persones rebin l'atenció i la importància que es mereixen, on les persones se sentin recolzades i escoltades, on trobin la veu amiga que no han pogut trobar en la societat, encabeixi les realitats de la joventut i del suïcidi juvenil.



## UNA CRUA REALITAT EVITABLE

9 de cada 10 joves que es lleven la vida complien el criteri diagnòstic per a ser tractat per depressió o ansietat. Trastorns que, a vegades són difícils de detectar, ja que qui els pateix prefereix fer-ho en silenci, per vergonya, per culpabilitat... És per això que és necessari que escoltem als nostres joves fins i tot quan no estan parlant. Observar el comportament de la persona és primordial per tal de detectar possibles futurs conflictes. Sovint, el que algunes persones podrien considerar "ganes de cridar l'atenció" es podria traduir com un "ajuda". Cal buscar ajuda immediata d'un professional, reconfortar a la persona, intentar que no s'aïlli de la família ni els amics i sobretot tenir paciència. Res torna a la normalitat del dia a la nit, s'ha de ser pacient i estar al costat de la persona sempre que ho necessiti encara que no ho digui.

"Podríem considerar que les trucades que rebem sobre suïcidi són poques. Si les comparem amb altres temàtiques, com per exemple Salut Mental (17.000 en total), podríem pensar que 108 trucades són insignificants. Però estem equivocats.

Les persones que ens truquen amb conductes suïcides no busquen posar fi a la seva vida, sinó que busquen ser escoltades i motius per viure un dia

## L'OPINIÓ DE L'EXPERT

Guillem Pérez  
Psicopedagog

més. Des del Telèfon de l'Esperança oferim espais segurs que no es troben a l'administració pública. L'escolta activa i l'empatia són imprescindibles. Hem de ser conscients de la nostra tasca i, per sobre de tot, estar orgullosos i orgullosos de salvar vides, tantes com trucades despengem".

# A la pell d'unavoluntària escolta: NOCHE DE ESPERANZA

Per Alicia Rojas

Cuelgo la última llamada y despliego sobre la mesa el abanico de papeles donde anoto lo más relevante. Encuentro puntos de mejora pero en el global respiro satisfecha. Escuché sin juzgar las flaquezas de mente y espíritu, enjuagué las lágrimas del perdedor y evité dar consejos reformulando debidamente. Cuando tecleo el informe en el ordenador, me despido del compañero que me reemplaza a las ocho.

Tras la noche en vela me apetece llegar a casa y descansar. Al salir a la calle me estremezo por el frío. Los faroles siguen encendidos aunque la luz de la mañana se abre paso entre las nubes con matiz perezoso y escurridizo. Al caminar distraída en dirección al Metro, a punto estoy de tropezar con el indigente acurrucado en un rincón. Noto mal cuerpo pero sigo andando. A traición percibo el cálido aroma a café y pastas recién hechas.

Avanzo un trecho más pero la figura del mendigo insiste en gotear y enternecerme. Regreso cabizbaja con un par de monedas en la mano. Al llegar al lugar que ocupaba con su vieja manta no lo veo. Observo los cartones y el desamparo del portal que respira su ausencia y mi apatía y respondo en voz alta al aire: bastante hiciste esta noche. La desaparecida silueta emerge del abismo donde van a parar los olvidados, es como lamento silencioso sacudiendo las conciencias. Hileras de transeúntes se entremezclan absortos en las pantallas de sus móviles dando forma al tapiz de anónimos viandantes.

De repente todo adquiere otro matiz distinto, como de burbuja a punto de estallar concentrada en el iris de sus ojos. La suya, la del indigente, no era una mirada más, era mirada antigua que resume los pesares del mundo. La de las injusticias y agravios, la de los golpeados por la sociedad y los heridos bajo el yugo del po-

der y la ambición. La mirada representativa de los invisibles.

Necesito encontrarlo. Obsesionada por la búsqueda he levantado la vista y miro. Veo a mis semejantes con sus caras dormidas encubriendo los propios desencantos y fatigas. Veo el rostro de esa tanda de hombres y mujeres que fueron desfilando aquella larga noche, que, ocultos tras el hilo telefónico, me hablaron de tristezas y nostalgias, de vidas encontradas y grandes despedidas, de sufrimientos viejos y amores extraviados, de enfermedad y ausencias, de dolorosas pérdidas. Sus almas son espejo donde la humanidad se multiplica.

Regreso desolada hasta la embocadura del subterráneo. Bajo despacio y me dispongo a esperar en el andén. Noto las pupilas húmedas, heridas por el frío de esa soledad de albor prístino que nos alumbró al nacer, la misma soledad que abandonamos al morir sin dejar otra huella en la tierra que nos inmortalice. Quizá el amor. Bonita palabra... ¿Pero era yo capaz de discernir hasta qué punto amamos mal cuando olvidamos que la entrega a nuestros semejantes no es moneda de cambio que paga y compra, sino regalo que une y encumbra?

Noto los párpados pesados, la fatiga haciendo mella en mí. Veo los faros que brotan del túnel, oigo el pitido que anuncia la apertura de las puertas. Entro sin mirar, temblorosa y llena de un inexplicable sentimiento.

De pronto me doy cuenta que el vagón está vacío a excepción de una figura vuelta de espaldas. Reconozco el chándal del mendigo. No puede ser, me digo, tomada por la alegría de un alborozo indescriptible. Corro a su encuentro, las monedas me queman en la palma de la mano.

Oiga, le digo. Sí, es a usted... aquí no hay nadie más... estamos solos.

¿Estás segura, María? María.

El nombre que nos identifica desde el anonimato. Y es cuando veo su rostro. El mismo que yo veía en la imagen del hombre de la cruz, aquel que sonreía y velaba por mí cuando era niña y luego se quedó conmigo a esperar el milagro de la flor. Esa que depositaba viva al pie de su calvario mientras pronunciaba bajito: Amigo.

Despierto sobresaltada. Debí quedarme dormida al echarme en el sofá a descansar. Amanece.

Me asomo a la ventana con el corazón latiéndome en el pecho con tanto ímpetu que temo que vaya a estallar. Veo las torres de la catedral de Barcelona, la figura de Santa Elena sobre el cimborrio, los picos que respiran el alba desleída en madejas de púrpura y ceniza.

Es Navidad.

Entra una llamada. Al tercer timbre me abalanzo a descolgar. Ahora sé que todas las voces son Él.

TELÉFONO DE LA ESPERANZA,

## Alicia Rojas

Tenim la sort de comptar entre les nostres files de voluntaris/es amb aquesta gran escriptora. L'Alicia, a banda de delectar-nos amb aquest relat inspirat en les seves vivències com a voluntària del Telèfon de l'Esperança acaba també de publicar la seva primera novel·la *La Ternura del Àrbol Marchito*.

Aquest és el relat d'una família d'emigrants andalusos que planten les seves arrels en terra catalana sense aspirar a grans gestes, però veient-se embolicats en petits actes heroics. La història, un tapís variat de personatges quotidians, abasta des de la fi de la dictadura passant pels difícils anys de la proclamació de la República, l'aixecament dels militars i l'asfíxiat postguerra.

Dolors, ja octogenària, representa la duresa de l'arbre que ha resistit vents i tempestats i ha renunciat als seus somnis per tirar endavant els seus.

# GRÀCIES

480 PERSONES PARTICULARS

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA



Ajuntament de Barcelona



Unió Europea

Fondo Social Europeo  
"El FSE invierte en tu futuro"

SOC

Servei d'Ocupació de Catalunya

FUNDACIONS I ALTRES ENTITATS

FUNDACIÓ PRIVADA  
COTTET-MOR



EMPRESSES



ENTITATS RELIGIUSES

Abadia de Montserrat



- Religioses de les Escoles Pies
- Germans de les Escoles Cristianes



ALTRES COL·LABORACIONS I SERVEIS



LA VANGUARDIA

LA DIFUSIÓ DEL SERVEI A TRAVÉS DE



Església Arxidiocesana de Barcelona



BISBAT DE TERRASSA



Coordinadora Catalana de Fundacions



BISBAT de SANT FELIU de LLOBREGAT



## AJUDA'NS A SEGUIR. FES UNA DONACIÓ!

Fundació Ajuda i Esperança

La Caixa **ES34 2100 0837 9002 0029 8184**

**BENEFICIS FISCALS\***

\*Segons la llei 27/2014

PARTICULARS/PERSONES FÍSQUES

1r i 2n any 3r any

Primers 150€

75% 75%

Resta de donació a partir de 150€

30% 35%

EMPRESSES O ENTITATS

1r i 2n any 3r any

Desgravació quota impost

35% 40%

TOT AIXÒ + LA SATISFACCIÓ DE REGALAR ESPERANÇA I CONTRIBUIR A UN MÓN MILLOR