

# UNA VEU AMIGA



## Telèfon de l'Esperança

És una promoció de la Fundació Ajuda i Esperança // [administracio@telefonoesperanza.com](mailto:administracio@telefonoesperanza.com) // [www.telefonoesperanza.com](http://www.telefonoesperanza.com)

### Sempre atents, sempre amatents

Com cada publicació corresponent a aquestes dates estiuenques, ens plau presentar el resum de la feina feta l'any anterior amb la satisfacció d'haver ofert la nostra atenció continuada un any més. I ho fem a través de la nostra Memòria Social que poden consultar al nostre web i també amb l'estadística de trucades, que podran llegir en aquesta publicació.

Sempre que tanquem l'estadística anual de trucades se'ns ofereix la possibilitat d'analitzar quina és l'evolució del nostre servei i també de les necessitats que presenten les persones que s'adrecen a nosaltres amb l'esperança de trobar una veu amiga que escolti les seves preocupacions o dificultats.

En aquest sentit podem dir que, des d'un punt de vista quantitatiu, de nou hem superat el nombre de trucades d'anys anteriors. La progressió ascendent continua i és el reflex de l'esforç que fan tots els nostres voluntaris i voluntàries a l'hora d'atendre el màxim de persones que volen contactar amb nosaltres per a compartir les seves circumstàncies i les seves vivències.

Però també qualitativament observem que aquestes persones agraeixen sincerament l'atenció rebuda, el temps compartit, el suport rebut, l'acompanyament que s'ha ofert, l'actitud d'acolliment amb que s'han trobat, el desig de trobar conjuntament possibilitats d'afrontar la seva situació, el consol en la solitud. Però, per sobre de tot, l'agraïment per ser aquí, disposats, atents i amatents, sense condicionants en la nostra acció, sense més recompensa que el fet saber-nos útils i poder aconseguir un somriure, una millora en l'estat d'ànim ni que sigui puntual. Dia a dia escoltem persones i les escoltem des

del cor, des del respecte, des de l'admiració, des de l'agraïment sincer per la confiança que dipositen en nosaltres. I això ens omple i ens encoratja a continuar treballant i esforçant-nos a complir amb la nostra missió. Una missió centrada en oferir atenció social en un marc de total anonimat i confidencialitat amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida i el benestar emocional de les persones que viuen situacions de solitud, incomunicació o que generen un patiment. Aquesta és la nostra manera de contribuir a crear una societat més solidària, acollidora i resilient.

Una forma ben poètica i descriptiva de resumir tot això és la lletra de la cançó *Ets la veu amiga*, una cançó creada ben recentment per al Telèfon de l'Esperança que podran escoltar a la nostra pàgina web [www.telefonoesperanza.com](http://www.telefonoesperanza.com).

#### Ets la veu amiga

A tu si et puc explicar, ja sé que en saps d'escoltar!  
Amb tu jo tinc l'esperança, en tu jo em puc recolzar.

La veu amiga que avui, a dins de l'ombra, fa llum,  
la teva veu m'acompanya a fer petits els meus murs.

La soledat s'esvaeix, l'angoixa queda en no res.  
La teva veu m'acompanya i em fa sentir que podré  
I quan et truqui estaràs amb un somriure escoltant,  
Amb tu jo tinc l'esperança, en tu jo em puc recolzar.

**Ets la veu que em fa costat  
com la llum radiant d'un far  
al telèfon escoltant, em dones esperança...** ■

#### MEMBRES PATRONAT FUNDACIÓ AJUDA I ESPERANÇA

**Presidenta:** Maria Rosa Buxarrais

**Patrons:** Pedro Barceló, Esperança Esteve, Javier Martínez, Rosa Navas,  
Robert Rodergas, Joan Maria Terribas, Ramon Tous i Agustí Viñas.



## La cura de les persones

**GEMMA TÉLLEZ.** *Directora de Casa de l'Ésser:* [www.casadelessor.org](http://www.casadelessor.org)

**L**a cura de les persones com a tal és un concepte nou que descriu una realitat tan antiga com la mateixa humanitat.

Ens hem de felicitar donat que valors essencials com el tenir cura, o el CUIDAR a partir d'ara, s'estan posant de moda o bé estan agafant una rellevància que fa només uns anys no tenien.

A banda, comença a considerar-se a hores d'ara, la cura com un nou dret social.

Això és així, en part, gràcies a la incorporació generalitzada de la dona en l'àmbit laboral, també per la reflexió feminista i pels avenços universitaris de la carrera d'infermeria (professió de la cura per excel·lència) que ha generat gran quantitat d'estudis i recerca per part de teòriques de la professió.

El repte ètic que se'ns planteja es basa en la interrelació del mateix acte de cuidar i la reflexió sobre com aquest pot ser proveït de la manera més excel·lent possible i a més fer-ho de manera que sigui sostenible en el temps. Seria discutible fer de manera òptima una intervenció i que en les següents anés decaïent la qualitat de la nostra actuació per una manca de cura dels diferents aspectes a considerar.

També hi ha un cert misteri entorn de la cura. De tan presents i properes, les activitats que requereix el cuidar han esdevingut quasi invisibles. El cuidar té molt d'intangible i, per tant, costa de mesurar de manera directa llur impacte i no hem d'oblidar que estem en una societat que es mou per resultats tangibles, molt centrada en l'objecte i la matèria i allò intangible no ha rebut l'atenció que requeria i mereixia.

S'acostuma a donar valor al cuidar i a la seva qualitat quan s'ha estat malalt o bé hom s'ha sentit vulnerable.

L'experiència diu, per exemple, que es

valora aquella infermera que té en compte totes les dimensions de la persona des de la física a l'espiritual, passant per l'emocional i social en contraposició d'aquella altre que es centra en un model més biològic i enfocat només en la malaltia.

Quan això passa un dels riscos és que un se senti com objecte o una part intrínseca del procés i no com un ésser humà que pensa, sent i pateix.

Cuidar requereix d'intenció i una atenció plena per a poder teixir aquella confiança tan necessària per tal que la persona disposi tot el seu organisme a la guarició, si és el cas, o a minimitzar el patiment si la primera no fos possible.

D'això se'n deriva la necessitat d'estar PRESENT, en l'AQUÍ i l'ARA.

Cuidar és altament exigent. Cal que aquest acte de tenir cura neixi d'aquella dimensió més profunda de la persona. Per això una cultura de la interioritat, de la pràctica del silenci i de la meditació es fan imprescindibles. Però no per això hem d'obviar que hi ha riscos potencials en el professional del cuidar o en aquella persona que, pel motiu que sigui, s'encarrega de la cura d'altres. Un dels riscos és l'esgotament emocional, la dispersió mental i el "burn out" o la síndrome de l'estar cremat. A vegades aquesta síndrome es genera per un excés de bona voluntat tot oblidant-se d'un mateix, i donar-se a d'altri fins a l'extrem sumat a una incapacitat de posar límits i una sensació que hom ho pot tot.

Així doncs s'ha anat avançant en la reflexió sobre la necessitat de tenir cura del cuidador, del professional, etc. Encara ens cal molta cultura vers aquest aspecte tot i que s'està avançant molt.

Així quelcom que és quasi innat en l'ésser humà, sobre tot en aquelles persones més empàtiques i compassives, cal que sigui focus d'una reflexió profunda per tal que la cura, com deia, sigui la millor possible alhora que sostenible en el temps i es doni un guany per ambdues parts, doncs el cuidar nodreix tant a qui cuida com a aquell que és cuidat si es tenen en compte suficientment aquelles variables que poden portar a l'esgotament.

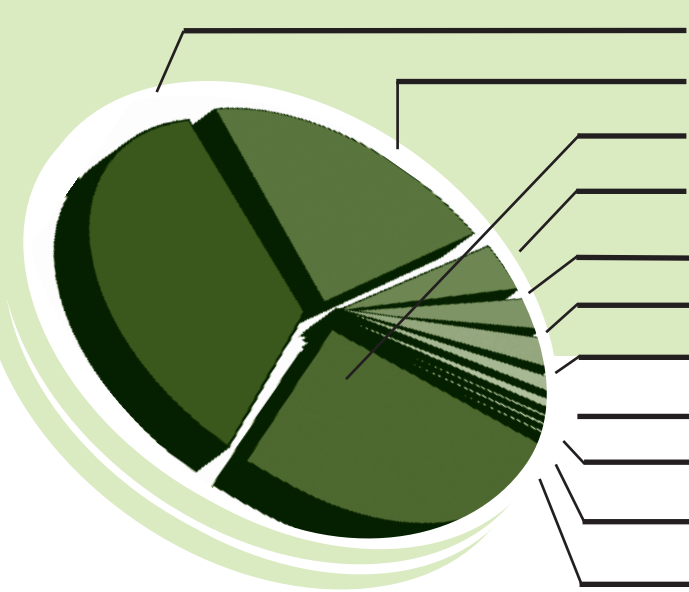
És important retrobar la pròpia força i equilibri. En poques paraules, reconnectar amb nosaltres per connectar amb les persones que ens envolten i l'entorn. Ser proactius en el reconèixer les tensions i bloquejos, tot aprenent a desbloquejar-les per tal d'alliberar-les i així poder gaudir.

Es tracta de passar de l'estrès al benestar i fer-ho centralment, és a dir viure amb intensitat des del propi centre i, des d'allà, donar-se a l'altre. També es tracta de saber tornar a l'equilibri quan les circumstàncies descentren i mantenir alineat l'eix de la vitalitat format pel COR-CAP-COS. Posar consciència en la forma de relacionar-se per a que aquesta sigui funcional, nodridora i sostenible.

Viure més d'acord amb la pròpia naturalesa. Gaudir del propi ésser que som i re-connectar amb la vocació de cadascú que és allò que dóna sentit a la nostra existència.

Això fa que ens movem en un cercle virtuós enlloc d'un cercle viciós i estiguem en el que alguns anomenen el FLOW, que estiguem connectats amb el fluir de la mateixa VIDA, essent això antídote de l'apatia.

Això pot ser així gràcies al sentiment d'autorealització en poder desenvolupar l'acció de servei. ■



48,76%

19,75%

11,99%

6,73%

4,20%

3,89%

2,92%

1,41%

0,24%

0,06%

0,04%

SALUT MENTAL (Esquizofrènia, depressió clínica, altres trastorns psíquics, fòbies / obsessions, conducta suïcida...)

PERSONALS (Angoixa, crisi d'ansietat, desànim, conflictes emocionals, sexualitat, procés de dol, solitud, necessitat de parlar...)

RELACIONALS (Pares-fills, familiars en general, amics, veïns, crisi de parella, violència familiar, embaràs no desitjat, violació...)

ESPECÍFICS DE LA GENT GRAN (Necessitat de companyia, informació de residències, atenció domiciliària, centres d'esbarjo...)

SALUT (Disminuïts físics i/o sensorials, càncer, SIDA, trastorn del son, altres malalties...)

SERVEI DEL TELÈFON DE L'ESPERANÇA (Ofertament com a voluntaris, demanen informació del Servei, agraïments, crítiques, bromes...)

ECONÒMICS / LABORALS (Laborals, problemes econòmics, d'habitatge, atur, jubilació...)

DEPENDÈNCIES (Alcoholisme, drogoaddicció, tabaquisme, ludopatia, altres dependències socials...)

URGÈNCIES / INFORMACIÓ GENERAL (Serveis d'urgències, serveis públics d'àmbit jurídic, sanitari, social...)

ESPECÍFICS DE MENORS / JOVES (Malalties / discapacitats, abusos sexuals / violació, maltractaments / violència, escolars / dificultats d'aprenentatge, acolliment / adopció...)

MARGINACIÓ (Immigració / racisme, indigents, necessitat de reinserció social...)

## Estadística de trucades ateses l'any 2017

Com hem comentat a l'editorial, l'estadística anual de trucades suposa la principal font de dades sobre allò que copsem a través del Telèfon de l'Esperança. Acostuma a ser un reflex força fidel de l'estat emocional d'una part de la nostra societat i de les dificultats que en són la causa. Unes dades que sempre respecten l'anonimat i confidencialitat que caracteritzen la nostra actuació.

Una primera anàlisi més general ens permet observar un fet significatiu que és haver superat de nou el nombre anual de trucades. Hem tancat l'any 2017 amb 23.071 trucades ateses pels nostres voluntaris i voluntàries gràcies al seu esforç continuat i la seva disposició solidària i altruista.

En referència a les problemàtiques per les quals ens truquen, no s'observen diferències especialment significatives respecte els darrers anys. Només destacar que la salut mental segueix sent un primer motiu de trucada molt per sobre de la resta (48,76%) i en continua progressió ascendent, encara que ja més lenta. Destaquem també l'augment de problemàtiques

relacionades amb la necessitat de companyia i solitud entre la gent gran, que ha passat del 4% de l'any 2016 al 6,68 del 2017. Però compte que aquesta problemàtica no és exclusiva d'aquest col·lectiu perquè també representa el 9,54% de la resta de trucades. Com a societat seguim tenint una gran i important assignatura pendent. Enguany fem una anàlisi més detallada d'altres dades estadístiques que permeten extreure el perfil més freqüent de persona que truca al nostre servei. Així podem dir que es tracta majoritàriament de dones (69,68%), d'entre 51 i 60 anys (27,89%) seguit de l'interval d'entre 61 a 70 (18,72) i de 41 a 50 (17,26%). L'estat civil més freqüent segueix sent solter (43,40%) amb gran diferència respecte la resta. L'idioma en que s'expressen és molt equitatiu entre català (59,06%) i castellà (40,48%).

El lloc de procedència de la trucada segons ens manifesten els usuaris i usuàries al llarg de la mateixa és majoritàriament de Barcelona ciutat (31,28%), seguit de ben a prop per la resta de la província de Barcelona (23,44%) i tenint en

tercer lloc altres comunitats fora de Catalunya (19,69%).

Altres característiques de les trucades són l'hora en que es produeixen i la durada. Els horaris on en rebem més i on ens consta que les persones han de fer intents reiterats per aconseguir comunicar amb nosaltres són a partir de les 16 i les 24 hores (43,51%). La resta d'horaris diürns no queden gaire lluny d'aquests valors. On s'observa la freqüència més baixa és entre les 4 i les 8 del matí (8,03%). I respecte de la durada, el més habitual és sigui entre els 10 minuts i els 60, però especialment en l'interval dels 14 als 30 minuts.

Finalment les dades ens mostren que la gran majoria de les persones que s'adrecen a nosaltres són originàries de Catalunya (67,09%), seguit de la resta d'Espanya (31%).

Com sempre, i com no podria ser d'altra manera, a totes elles seguirem oferint la nostra veu amiga quan que ho necessitin. I volem expressar el nostre més sincer agraïment tant a les persones que conformen el nostre voluntariat com a totes aquelles que dipositen en nosaltres la seva confiança i ens permeten oferir-les un bri d'esperança. ■



## Qui es beneficia i com dels serveis públics de benestar

**ESPERANÇA ESTEVE ORTEGA.** *Membre del patronat de la Fundació Ajuda i Esperança, Assessora en polítiques de benestar.*

**E**l títol d'aquest article respon a una pregunta que darremament m'he fet. Els nostres sistemes de benestar, dits universals, beneficien tota la població que ho necessita? L'escola, les pensions, la sanitat i els serveis socials, conformen prioritàriament el nostre sistema de benestar i malgrat que el marc general, les lleis i normes, segueixen sent acceptables i encertades, la seva concreció té alguns dèficits o desfasaments que fa que no acabin de ser útils a les necessitats de les persones.

Em centraré a cercar respostes en dos dels sistemes: **el de salut i el de serveis socials**, per ser aquests els que tothom en algun moment de la seva vida hi haurà de recórrer, a no ser que la persona es decideixi pels serveis privats. Però fins i tot aquests presenten els mateixos dèficits pel que fa a la seva configuració per atendre les necessitats globals de la persona en un moment o moments determinats de la seva vida.

Tres aspectes són clau per actualitzar els serveis d'atenció a la persona: **que serveixin per atendre les necessitats, que es puguin millorar i que tinguin com un dels objectius prioritaris la promoció de la vida autònoma o independent.**

Per donar les respostes adequades, doncs, és necessari comptar amb suficiència econòmica per a destinar els recursos necessaris, la cooperació entre institucions, l'acció coordinada dels professionals dels diferents departaments i la contribució del beneficiari, sempre que sigui possible, en el

cost del servei. Mai cap servei s'hauria de deixar de prestar per manca de contribució de la persona beneficiària. Igualment és cabdal la cooperació entre el sector públic i el privat i el sense afany de lucre. Tot això de cara a determinar les prioritats, definir els serveis necessaris i de qualitat.

**Posaré exemples per il·lustrar l'anàlisi anterior, en forma interrogativa**

És una prioritat la prevenció del càncer en les persones d'edat avançada? O ens resignem dient que l'envelliment porta implícit que les persones grans tinguin càncer? Què és més car econòmicament i socialment, prevenir i generar hàbits saludables per donar una millor vida als anys, o atendre una malaltia avançada per manca de detecció precoç? Així veiem que les citologies i les mamografies en les dones a determinada edat deixen de promoure's en els serveis públics en considerar segurament que els programes no són tant eficaços, però també que els costos per una bona prevenció a edats avançades resulten poc rendibles. (En tot cas és un tema relacionat amb la bioètica que requereix d'una anàlisi més acurada). Què és més aconsellable, **una atenció domiciliar amb les hores que sigui necessàries, o promoure ingressos residencials?**

Què és millor, que una **persona lesionada medul·lar** per un accident, pugui seguir estudiant o treballant i vivint autònomament? O estar a la cura del sistema sanitari o de les famílies, com si d'un menor permanent es tractés?

No és millor la figura d'un assistent personal a càrrec del sistema públic, pel trasllat a les aules o al treball, a activitats de temps lliure i culturals per a desenvolupar al màxim les capacitats per a l'autonomia personal fomentant tot allò que té la persona com a potencial? O és millor que es vagi marcant a una residència?

O l'exemple **d'infants que han suferat un càncer**. Ben cuidats pels pares i l'escola, però privats de córrer riscos com qualsevol altre infant de la seva edat, el joc, l'exercici físic, les sortides en grup. O, en definitiva, apostar per la inclusió, portant l'infant una vida el més normalitzada possible, tenint en compte que això, a més, li donarà força i preparació física i emocional en cas d'una recaiguda.

S'entén, doncs, que cal passar del concepte passiu de persona que és una "càrrega" per a la societat perquè "no es val per ella mateixa", a un subjecte actiu, amb capacitat de decidir què vol fer i què pot fer, amb ajuda o sense. Arribats a aquest punt, té dret una persona a planificar i ser ajudat a morir dignament quan la vida es fa insuportable?. Deixo a banda les excepcions quan la persona no pot decidir per ella mateixa per tenir deteriorades les funcions cognitives.

Per tot això i molt més, ens calen uns serveis públics integrats, que puguin escoltar i conèixer l'estat de cada persona, veure quines condicions té a l'entorn veïnal, familiars, amistats i entitats, per a valorar quins serveis o ajudes





disponibles serien les més adequades, aconsellant i deixant escollir, atenent a la seva llibertat de decidir sobre la pròpia vida. És el que s'anomena la **intervenció centrada en la persona i la seva situació**. (Percepció, necessitats, capacitats, voluntat, elements de context i apoderament i respecte per a que pugui prendre les seves decisions).

Negociar dedicant el temps que faci falta, per a preparar present i futur. Com dèiem abans, a més deteriorament cognitiu menys capacitat de decidir sobre si mateix, però sempre que hi hagi possibilitats, cal **intervenir per procurar la vida autònoma**. Aquesta visió és més clara i socialment acceptada en les persones joves amb diferents discapacitats, molts dels quals s'han organitzat a través d'internet i han creat un moviment mundial de vida independent, que està centrat en l'estímul i millora de les pròpies capacitats i decidir sobre tot el que els afecta. Models convivencials integratius en habitatges individuals o col·lectius, formació, treball, sexualitat, relacions socials i accés a tot allò que la societat genera, forma part de la seva lluita.

Des d'aquest paradigma, en el que lentament s'hi va abocant tota la societat, calen uns professionals centrats a treballar per un cada vegada més **pacient expert en l'autocura. Treballar des del que l'individu té i no des del que li manca**.

Un altre exemple, en aquest cas relacionat amb les persones grans

sense deteriorament cognitiu. Poden romandre a casa, soles, en parella, en família o amb amics. A més soledat, cal la potenciació del nuclis convivencials, d'autoajuda, amb les xarxes veïnals i comunitàries, a banda de la família. L'aplicació de les noves tecnologies en més espais de la vida és una realitat imparabile i si s'utilitzen adequadament són un recurs fonamental. Ajudes per a la mobilitat, relació amb els professionals a través de les xarxes, els robots, sense que això vagi en detriment de la relació personal. Al contrari, som éssers socials i es tracta d'incrementar la nostra vessant cooperativa i relacional. Compartir per guanyar autonomia i qualitat de vida.

#### **Com a resum**

Entendre que **allò que és normal és el que és divers**. Si seleccionem la diferència (vell, dona, home, coix, cec, lent, blanc, negre, gros, prim, malalt) sempre acabarem tractant la persona per la diferència que ens segrega i no per la seva diversitat. Es tracta de normalitzar les diferències, com aquella cita "som iguals, som diferents".

**La societat diversa** ens porta a haver d'acceptar preceptivament les diferències estètiques, físiques i intel·lectuals, però no només des de ser guapo o lleig, sinó també si vaig amb cadira de rodes, amb patinet, amb bicicleta, amb cotxe o a peu. De si tenim cabell o som calbs. De si som més o menys llestos. **Ens cal, en definitiva, poder decidir des de la llibertat del que**

**som i el que volem i podem**, i no des de la conveniència del sistema que tendeix a cercar la categorització, la planificació, l'ordre i a determinar el que és millor per a les persones i per a la societat.

Les polítiques públiques i els sistemes de benestar s'han d'adaptar als canvis i no a l'inrevés. Als països nòrdics, més compromesos amb els sistemes de protecció, sobretot a Suècia, han pres la decisió que cap persona amb discapacitat, sigui quina sigui, romandrà en residències. Les seves polítiques fugen de l'anonimat de la institució per a cercar el dret a no ser cosificat, a prioritzar la capacitat de la persona i de la seva llibertat d'elecció en les decisions que l'afecten.

Les professions han de tendir a més versatilitat, han de ser capaces d'innovar en les seves estratègies tècniques, relacionals i en les seves competències i sabers. Metges/ses, infermeres/s, treballadors/es socials, mestres, educadors/es, empreses, entitats socials, han d'adaptar-se a una societat en constant moviment. Les velles pràctiques professionals basades en l'asimetria professional-pacient/usuari, (el que sap i el que no sap) han de deixar pas a un model que posi l'accent en més respecte a les capacitats diverses de la persona i en les circumstàncies de l'entorn.

Canviar i cooperar per existir, canviar i cooperar per a viure millor, canviar i cooperar per a ser millors. ■



## Notícies del Telèfon de l'Esperança de Barcelona

Cada semestre resulta més complex resumir les activitats que hem portat a terme en aquest període. Per temes d'espai ens veiem obligats a destriar aquelles que pensem que són més rellevants.

La primera, sens dubte, la concessió del Premi de **Civisme a la Ciutadania i Virtut Civil**, del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies en la seva edició de 2017 al nostre projecte: *1987-2017: 30 anys oferint esperança*. Aquest premi reconeix persones o organitzacions que destaquen per l'excel·lència de la seva tasca i la trajectòria de servei al país. El jurat va valorar la llarga trajectòria oferint suport i acompanyament telefònic de forma ininterrompuda a través del Telèfon de l'Esperança. Els premis van ser lliurats el dia 26 d'abril d'aquest any en acte institucional al Palau de Pedralbes.

Aquest premi suposa per a nosaltres el reconeixement a moltes persones voluntàries que, de forma solidària i altruïsta, han fet i fan possible aquest servei d'atenció telefònica puntual i immediata, així com de tot el patronat de la fundació, direcció i equip tècnic. També dediquem el premi a totes aquelles persones, empreses, fundacions, institucions i organismes públics que, amb la seva ajuda econòmica, fan viable la continuïtat del servei.

Volem donar les gràcies a tantes i tantes persones que al llarg d'aquests 30 anys han confiat en el nostre servei, compartint amb nosaltres allò més íntim, vivències, emocions i circumstàncies, sempre dintre d'un marc de total anonimat i confidencialitat. Elles constitueixen la nostra raó de ser i seguirem treballant per a què quan ho necessitin sempre trobin algú que les escolti des del cor.

D'altra banda, des del passat 25 de maig és exigible l'aplicació del Reglament General de Protecció de dades (RGPD)

(UE) 2016/679 a tots els tractaments de dades de caràcter personal. El Reglament va ser publicat el 27 d'abril de 2016 i va entrar en vigor el 25 de maig del 2016. Aquest Reglament és d'aplicació directa a tots els Estats membres de la Unió Europea i suposa una més gran garantia de defensa dels drets fonamentals de les persones, en concret el dret a la protecció de les dades de caràcter personal.

Des de la FUNDACIÓ AJUDA I ESPERANÇA, hem implementat les mesures tècniques i organitzatives necessàries per seguir oferint confidencialitat, integritat i transparència al tractament d'aquestes dades, actualitzant la política de privacitat adequant-la a la nova normativa. Moltes altres activitats han tingut lloc al llarg d'aquest primer semestre: els processos d'incorporació de persones al nostre voluntariat, la formació continuada adreçada a tots els voluntaris i voluntàries en actiu, convenis d'alumnes en pràctiques, conveni de col·laboració amb Càritas Diocesana de Barcelona, visites d'interns de diversos centres penitenciaris a la nostra seu o la celebració del nostre aniversari, són algunes d'elles. Però volem tancar aquesta secció de notícies compartint l'escrit que ens ha fet arribar una de les darreres persones voluntàries que s'ha incorporat al nostre servei. En ell podran copsar els sentiments que mouen les persones a oferir-se per a ser una veu amiga per a qui ho necessiti.

### Primeres passes

"Si tanco els ulls... ja sóc a l'estiu. Un crit d'oreneta, amb retard, trenca el mig silenci del pati interior, i l'hora del capvespre ja no vol jaqueta. Les finestres, quasi totes obertes, els televisors a un volum discret, figures

que circulen per l'interior dels pisos, so de coberts que evoca sopars en família i sopars en solitud.

Jo també sóc al darrera d'una d'aquestes finestres, espero l'hora per entrar al meu primer torn davant el telèfon, la meva primera nit com una oïda anònima, com una escolta a l'altra banda del fil.

El pati es va fent fosc i les formes rectangulars de les finestres dibuixen un mosaic irregular de llum groga i blanca. Els tendals dels balcons, fa mitja hora de color verd, ja són part de la foscor de la nit.

Soroll de plats a fora, i aquí dins el constant motoret de la nevera. Tret d'això... silenci, el silenci d'aquell moment abans de sortir a escena.

Entro a la cabina, i allà el temps i les estacions s'aturen. Poc a poc, vaig entrant de puntetes en situacions i històries que m'arriben de l'anonimat, un anonimat que existeix, una realitat que fa mal però que se'm sincera, s'expressa i posa a prova la meua capacitat per acollir, entendre, empatitzar, escoltar i acompanyar. Dins d'aquesta habitació no existeixen noms, ni rostres, ni edats... només unes veus desconegudes que necessiten sentir una presència invisible però real, disposada a escoltar-ho tot o quasi tot...

Mentre a fora el món dorm, es lleva o se'n va a dormir, jo deixo entrar aquesta diversitat de solituds, preocupacions, dubtes, dolors, desànims i desesperacions, que avui són el començament d'una altra etapa en la meua vida.

De tornada cap a casa repasso les veus d'una nit que difícilment oblidaré, la meua entrada en el món de l'esperança, i estic contenta...sí, ho estic." ■

NST, Juny 2018



## Espai jove: APP ESPERANÇA.CAT

Aquest semestre hem anat treballant i publicant continguts a la nostra app. Però en aquesta ocasió volem compartir la fantàstica oportunitat que hem tingut de participar en el projecte d'Aprenentatge Servei (ApS) de l'alumnat de quart d'ESO de l'escola FEDAC Sant Andreu, de Barcelona. Més de 50 joves han centrat la seva actuació en el darrer trimestre del curs acadèmic per a conèixer el servei del Telèfon de l'Esperança i l'app Esperança.cat com a projecte d'ApS i de l'assignatura de Religió.

L'ApS és una proposta educativa que combina l'aprenentatge de continguts, competències i valors amb la realització de tasques de servei a la comunitat. Es tracta d'una gran oportunitat de col·laboració i reciprocitat per la comunitat educativa i per les entitats del tercer sector amb dos elements bàsics: el servei voluntari a la comunitat i l'adquisició d'aprenentatges.

Ben aviat compartirem els resultats obtinguts en aquesta experiència centrats en la difusió del propi servei i l'app. Com a resum i avançament, els i les joves han dissenyat dos cartells, dos tríptics informatius, han realitzat dos espots publicitaris, un curtmetratge, han versionat una cançó i han fet tres xerrades per a presentar el Telèfon i l'app a alumnes de 1r, 2n i 3r d'ESO.

N'estem molt contents del resultat d'aquesta experiència i esperem poder-la repetir el curs vinent. Nois i noies han valorat molt positivament el projecte i s'han implicat i motivat al màxim des d'un inici, quan vam fer una xerrada de presentació i posteriorment el taller d'escolta activa "Ei! Tu escoltes?" on ens ho vam passar tots plegats d'allò més bé.

Volem expressar el nostre agraïment a l'escola FEDAC Sant Andreu i a les professores d'ApS i Religió, Núria Almansa i

Helena Giménez, per la col·laboració i l'interès mostrat.

I, com en anteriors revistes, seguim compartint amb els nostres lectors i lectores continguts que ja hem publicat a la nostra app, en aquesta ocasió a la secció *Puc Millorar*. Amb motiu del projecte premiat (vegeu pàgina de Notícies del semestre) publiquem l'article *Què vol dir tenir esperança?*, un valor ben identificatiu de la nostra fundació i servei.

### Què vol dir tenir esperança?

Parlar d'esperança està passat de moda? És cosa de vells o massa filosòfica? Té a veure amb la religió?

Pot ser sí que l'esperança és un valor del que no es parla gaire. Però de ben segur que hi ha molts de nosaltres que, en un moment o altre, ens hem sentit tristos, desanimats, desmotivats, sense forces, desencantats, incapaços de trobar en el nostre futur alguna cosa positiva perquè més aviat l'hem vist ben fosc. Quan ens sentim així és quan necessitem més el suport dels altres, ni que sigui per a poder compartir el mal triàngol que estem passant. Justament això és el que suposa haver perdut l'esperança. Oi que no resulta tan estrany? L'esperança és un valor que ens pot ajudar molt a contemplar la vida amb una actitud positiva. I volem parlar d'ella per a ser capaços de recuperar-la o ajudar algú altre a fer-ho. Aquí van alguns conceptes clau.

### Actitud proactiva

Per a començar, l'esperança **no vol dir seure a esperar** que ens passi alguna cosa bona. Implica una actitud d'esforç i treball per a aconseguir un bé, perquè no té sentit tenir l'esperança que ens passi alguna cosa dolenta, no creieu? Per tant, sempre parlarem d'esperança en positiu, ja sigui per a

aconseguir un bé per a nosaltres mateixos o per a ajudar algú a aconseguir-lo. Fer-nos solidaris en aquest esforç i valorar que, qui el fa, ajuda a que sigui més suportable.

### L'esperança és a prop

I fixeu-vos que parlem de **futur**, perquè la persona esperançada confia aconseguir aquest bé en un futur pròxim o llunyà. Si ja el tenim, no té sentit treballar per a assolir-lo. Ja no ens cal. Per això, transmetre esperança és transmetre futur, però no un fals futur, ni qualsevol futur, ni un futur impossible. Ha de ser possible d'assolir. Creure en la **possibilitat** d'un bé futur és creure quelcom que, ara per ara, no és evident però que és possible que es produeixi. Que aquesta possibilitat la vegem més o menys alta dependrà del tarannà pessimista o optimista de cadascú.

### El bé arribarà, hi confio

Un altre requisit de l'esperança és la **confiança**, perquè confiar vol dir tenir fe en aquest possible futur. No podem tenir la seguretat absoluta de que, aquest bé que esperem succeirà, perquè implica un desig i una probabilitat, no una certesa. Si tinguéssim aquesta seguretat, sí que pot ser només caldria seure a esperar que hi arribi. Però la nostra disposició ha de ser ben positiva.

### Serenitat i paciència

I per a acabar, cal tenir present que la columna vertebral de l'esperança és la **paciència**, una paciència projectada vers el futur. Si som impacients no podrem resistir el ritme sovint pausat de la realitat, voldrem tot ja mateix i no podrem contemplar el futur a llarg termini. Ja veieu que, com totes les coses bones en aquesta vida, l'esperança posa en marxa molts altres valors. D'ells seguirem parlant i reflexionant. ■

# Agraïm

Ajuda'ns!

Fundació Ajuda i Esperança  
La Caixa  
ES34 2100 0837 9002 0029 8184

la dedicació de 195 voluntaris i voluntàries i 9 patrons de la Fundació i la col·laboració econòmica de:




480 PERSONES PARTICULARS

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA



 **Generalitat  
de Catalunya**

 **Generalitat de Catalunya  
Departament de Treball,  
Afers Socials i Famílies**

 **Ajuntament de Barcelona**

EMPRESES



THINKING FORWARD XXI, S.L.  
DISIMOB 2000, S.L.



ENTITATS RELIGIOSES

MONESTIR DE MONTSERRAT

RELIGIOSAS DE LAS ESCUELAS PÍAS

H.H. DOMINICAS DE LA PRESENTACIÓN



GERMANS DE LES ESCOLES CRISTIANES

... Y DIVERSES PARRÒQUIES

FUNDACIONS I ALTRES ENTITATS

FUNDACIÓ PRIVADA  
COTTET-MOR



 **Obra Social "la Caixa"**

ALTRES COL·LABORACIONS I SERVEIS



**LA VANGUARDIA**

LA DIFUSIÓ DEL SERVEI A TRAVÉS DE:

ARQUEBISBAT DE BARCELONA

BISBAT DE TERRASSA

BISBAT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT



 **la xarxa**  
comunicació local

... I A TOTS ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ QUE HAN DONAT NOTÍCIA DEL TELÈFON DE L'ESPERANÇA DE BARCELONA

**Iniciem la campanya "El Telèfon de l'Esperança també és teu".**

Volem donar valor a l'escolta i convidem als nostres lectors a participar en aquesta campanya. Cal conscienciar-nos de la necessitat d'implicar-nos activament per a pal·liar les mancances de comunicació existents. Malgrat la hiperconnectivitat que ofereixen les xarxes socials, hi ha moltes persones que pateixen solitud, incomunicació o dificultats per a relacionar-se, fets que afecten directament el benestar de la persona i del seu entorn generant angoixa, preocupació, neguit i, fins i tot, desesperació.

Tots i totes podem tenir un paper protagonista en aquesta acció de millora, sigui activament formant part del nostre voluntariat o bé fent possible la seva continuïtat mitjançant un suport econòmic. Entreu a [www.telefonoesperanza.com/donar/](http://www.telefonoesperanza.com/donar/) i doneu valor a l'escolta! Amb el suport de l'Ajuntament de Barcelona.