

UNA VOZ AMIGA



Telèfon de l'Esperança

Es una promoción de la Fundació Ajuda i Esperança. // administracio@telefonoesperanza.com // www.telefonoesperanza.com

Siempre atentos, siempre dispuestos

Como cada publicación correspondiente a estas fechas veraniegas, nos complace presentar el resumen del trabajo hecho el año anterior con la satisfacción de haber ofrecido nuestra atención continuada un año más. Y lo hacemos a través de nuestra Memoria Social que pueden consultar en nuestra web y también en la estadística de llamadas, que podrán leer en esta publicación. Siempre que cerramos la estadística anual de llamadas se nos ofrece la posibilidad de analizar cuál es la evolución de nuestro servicio y también de las necesidades que presentan las personas que se dirigen a nosotros con la esperanza de encontrar una voz amiga que escuche sus preocupaciones o dificultades.

En este sentido podemos decir que, desde un punto de vista cuantitativo, de nuevo hemos superado el número de llamadas de años anteriores. La progresión ascendente continua es el reflejo del esfuerzo que hacen todos nuestros voluntarios y voluntarias para atender al máximo de personas que quieren contactar con nosotros y compartir sus circunstancias y sus vivencias.

Pero también cualitativamente observamos que estas personas agradecen sinceramente la atención recibida, el tiempo compartido, el apoyo recibido, el acompañamiento que se ha ofrecido, la actitud de acogimiento con que se han encontrado, el deseo de hallar conjuntamente posibilidades de afrontar su situación, el consuelo en la soledad. Pero, por encima de todo, el agradecimiento por estar aquí, dispuestos y atentos, sin condicionantes en nuestra acción, sin más recompensa que el hecho de sabernos útiles y poder conseguir una sonrisa, una mejora en el estado de ánimo, aunque sea puntual.

Día a día escuchamos personas y las escuchamos desde el corazón, desde el respeto, desde

la admiración, desde el agradecimiento sincero por la confianza que depositan en nosotros. Y esto nos llena y nos anima a continuar trabajando y esforzándonos en cumplir con nuestra misión. Una misión centrada en ofrecer atención social en un marco de total anonimato y confidencialidad con el objetivo de mejorar la calidad de vida y el bienestar emocional de las personas que viven situaciones de soledad, incomunicación o que generan un padecimiento. Ésta es nuestra manera de contribuir a crear una sociedad más solidaria, acogedora y resiliente.

Una forma muy poética y descriptiva de resumir todo esto es la letra de la canción *Ets la veu amiga* (*Eres la voz amiga*), una canción creada muy recientemente para el Teléfono de la Esperanza que podrán escuchar en nuestra página web www.telefonoesperanza.com.

Eres la voz amiga

¡A ti sí te puedo explicar, ya sé que sabes escuchar!
Contigo yo tengo esperanza, en ti yo me puedo apoyar.

La voz amiga que hoy, en la sombra crea luz,
tu voz me acompaña a hacer pequeños mis muros.

La soledad se desvanece, la angustia se queda en nada.

Tu voz me acompaña y me hace sentir que podré.
Y cuando te llame estarás con una sonrisa escuchando

Contigo yo tengo esperanza, en ti yo me puedo apoyar.

Eres la voz que me acompaña como la luz radiante de un faro al teléfono escuchando, me das esperanza... ■

(Traducción libre del catalán)

MIEMBROS PATRONATO FUNDACIÓ AJUDA I ESPERANÇA

Presidenta: Maria Rosa Buxarrais

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



El cuidado de las personas

GEMMA TÉLLEZ. Directora de Casa de l'Ésser, www.casadelessor.org

El cuidado de las personas como tal es un concepto nuevo que describe una realidad tan antigua como la misma humanidad.

Nos hemos de felicitar dado que los valores esenciales como el tener cuidado, o el CUIDAR a partir de ahora, se están poniendo de moda o bien están tomando una relevancia que hace unos años no tenían.

Aparte de eso, empieza a considerarse, en estos momentos, el cuidado como un nuevo derecho social.

Ello es así, en parte, gracias a la incorporación generalizada de la mujer en el ámbito laboral, también por la reflexión feminista y por los avances universitarios de la carrera de enfermería (profesión del cuidado por excelencia) que ha generado gran cantidad de estudios e investigación por parte de teóricas de la profesión.

El reto ético que se nos plantea se basa en la interrelación del mismo acto de cuidar y la reflexión de cómo éste puede ser provisto de la manera más excelente posible y, además, hacerlo de manera que sea sostenible en el tiempo. Sería discutible hacer de manera óptima una intervención y que en las siguientes fuera decayendo la calidad de nuestra actuación por una ausencia de cuidado de los diferentes aspectos a considerar.

También hay un cierto misterio en torno del cuidado. De tan presentes y cercanas, las actividades que requieren el cuidar se han vuelto casi invisibles. El cuidar tiene mucho de intangible y, por tanto, cuesta medir de manera directa su impacto y no hemos de olvidar que estamos en una sociedad que se mueve por resultados tangibles, muy centrada en el objeto y la materia y lo intangible no ha recibido la atención que requería y merecía.

Se acostumbra a dar valor al cuidar y

a su cualidad cuando se está enfermo o bien uno se siente vulnerable.

La experiencia dice, por ejemplo, que se valora a aquella enfermera que tiene en cuenta todas las dimensiones de la persona, desde la física a la espiritual, pasando por la emocional y social, en contraposición a aquella otra que se centra en un modelo más biologista y enfocado sólo en la enfermedad.

Cuando esto pasa, uno de los riesgos es que uno se siente como objeto o una parte intrínseca del proceso, y no como un ser humano que piensa, siente y padece. Cuidar requiere intención y una atención plena para poder tejer aquella confianza tan necesaria con el fin de que la persona disponga todo su organismo a la curación, si es el caso, o a minimizar el padecimiento, si la primera no fuera posible.

De esto se deriva la necesidad de estar PRESENTE, en el AQUÍ y el AHORA.

Cuidar es altamente exigente. Hace falta que este acto de tener cuidado nazca de aquella dimensión más profunda de la persona. Por ello, una cultura de la interioridad, de la práctica del silencio y de la meditación se hacen imprescindibles. Pero no por esto hemos de obviar que hay riesgos potenciales en el profesional del cuidar o en aquella persona que, por el motivo que sea, se encarga del cuidado de otros,

Uno de los riesgos es el agotamiento emocional, la dispersión mental y el "burn out" o síndrome de estar quemado. A veces este síndrome se genera por un exceso de buena voluntad, olvidándose de sí mismo y darse a otros hasta el extremo, sumado a una incapacidad de poner límites y una sensación de que lo puede abarcar todo.

Así, pues, se ha ido avanzando en la reflexión sobre la necesidad de cuidar del cuidador, del profesional, etc. Aún

nos hace falta mucha cultura hacia este aspecto, a pesar de que se está avanzando mucho.

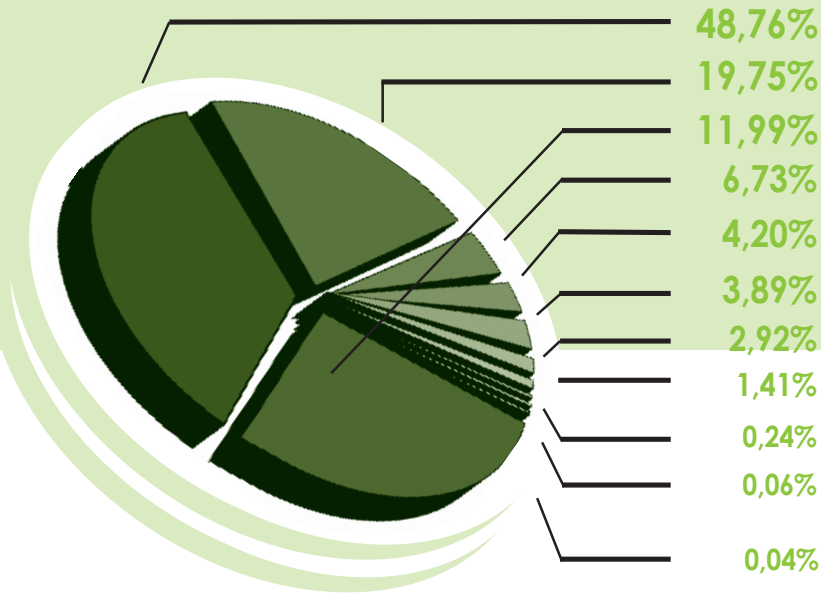
Aquello que es casi innato en el ser humano, sobre todo en aquellas personas más empáticas y compasivas, es preciso que sea foco una reflexión profunda para que el cuidado, como decía, sea el mejor posible a la vez que sostenible en el tiempo y se produzca una ganancia por ambas partes, pues el cuidar nutre tanto al que cuida como a aquel que es cuidado, si se tienen en cuenta suficientemente aquellas variables que pueden llevar al agotamiento.

Es importante reencontrar la propia fuerza y equilibrio. En pocas palabras, reconectar con nosotros para conectar con las personas que nos rodean y con el entorno. Ser proactivos en el reconocer las tensiones y bloqueos, aprendiendo a desbloquearlos para liberarlos y así poder gozar.

Se trata de pasar del estrés al bienestar y hacerlo centralmente, es decir, vivir con intensidad desde el propio centro y, desde allí, darse al otro. También se trata de saber volver al equilibrio cuando las circunstancias descentren y mantener alineado el eje de la vitalidad formado por CORAZÓN-CABEZA-CUERPO. Poner conciencia en la forma de relacionarse para que ésta sea funcional, nutritiva y sostenible.

Vivir de acuerdo con la propia naturaleza. Gozar del propio ser que somos y reconectar con la vocación de cada uno que es aquello que da sentido a nuestra existencia. Esto hace que nos movamos en un círculo virtuoso en lugar de un círculo vicioso y estemos en el que algunos llaman el FLOW, que estemos conectados con el fluir de la misma VIDA, siendo ello antídoto de la apatía.

Esto puede ser así gracias al sentimiento de autorrealización al poder desarrollar la acción de servicio. ■



SALUD MENTAL (Esquizofrenia, Depresión Clínica, Otros Trastornos Psíquicos, Fobias / Obsesiones, Conducta Suicida...)

PERSONALES (Angustia, Crisis de ansiedad, Desánimo, Conflictos emocionales, Sexualidad, Procesos de duelo, Soledad, Necesidad de Hablar...)

RELACIONALES (Pares-Hijos, Familiares en general, Amigos, Vecinos, Crisis de Pareja, Violencia Familiar, Embarazo no deseado, Violación...)

ESPECÍFICOS DE TERCERA EDAD (Necesidad de compañía, Información de residencias, Atención domiciliaria, Centros de recreo...)

SALUD (Disminuidos Físicos y o/Sensoriales, Cáncer, SIDA, Trastornos del sueño, Otras Enfermedades...)

SERVICIO DEL TELÉFONO DE LA ESPERANZA (Ofrecimiento como Voluntarios, Piden Información del Servicio, Agradecimientos, Críticas, Bromas...)

ECONÓMICOS-LABORALES (Laborales, Problemas Económicos, de Vivienda, Paro, Jubilación...)

DEPENDENCIAS (Alcoholismo, Drogadicción, Tabaquismo, Ludopatía, Otras Dependencias Sociales...)

URGENCIAS/INFORMACIÓN GENERAL (Servicios de Emergencias, Servicios Públicos de Ámbito Jurídico, Sanitario, Social...)

ESPECÍFICOS DE MENORES / JÓVENES (Enfermedades / Discapacitados, Abusos Sexuales / Violación, Maltratos / Violencia, Escolares / Dificultades de Aprendizaje, Acogida / Adopción...)

MARGINACIÓN (Inmigración / Racismo, Indigentes, necesidad de Re-Inserción Social...)

Estadística de llamadas atendidas el año 2017

Como hemos comentado en la editorial, la estadística anual de llamadas supone la principal fuente de datos sobre aquello que captamos a través del Teléfono de la Esperanza. Acostumbra a ser un reflejo marcadamente fiel del estado emocional de una parte de nuestra sociedad y de las dificultades que se contemplan como causa. Son datos que siempre respetan el anonimato y confidencialidad que caracterizan nuestra actuación.

Un primer análisis más general nos permite observar un hecho significativo que es haber superado de nuevo el número anual de llamadas. Hemos cerrado el año 2017 con 23.071 llamadas atendidas por nuestros voluntarios y voluntarias, gracias a su esfuerzo continuado y la disposición solidaria y altruista.

En referencia a las problemáticas por las cuales nos llaman, no se observan diferencias especialmente significativas respecto a los últimos años. Sólo destacar que la salud mental sigue siendo el primer motivo de llamada muy por encima del resto (48,76%) y en continua progresión ascendente, aunque ya más lenta. Destacamos también el aumento de problemáticas

relacionadas con la necesidad de compañía y soledad entre la gente mayor, que ha pasado del 4% del año 2016 al 6,68% del 2017. Pero atención, que esta problemática no es exclusiva de este colectivo porque también representa el 9,54% del resto de llamadas. Como sociedad seguimos teniendo una gran e importante asignatura pendiente.

Este año hacemos un análisis más detallado de otros datos estadísticos que permiten extraer el perfil más frecuente de persona que llama a nuestro servicio. Así podemos decir que se trata mayoritariamente de mujeres (69,68%), de entre 51 y 60 años (27,89%), seguido del intervalo entre 61 a 70 (18,72%) y de 41 a 50 (17,26%). El estado civil más frecuente sigue siendo soltero (43,40%) con gran diferencia respecto del resto. El idioma en que se expresan es muy equitativo entre catalán (59,06%) y castellano (40,48%).

El lugar de procedencia de la llamada, según nos manifiestan los mismos usuarios a lo largo de la misma, es mayoritariamente de Barcelona ciudad (31,28%), seguido de muy cerca por el resto de la provincia de Barcelona (23,44%) y teniendo en tercer lugar otras

comunidades fuera de Cataluña (19,69%).

Otras características de las llamadas son la hora en que se producen y la duración. El horario en que más recibimos y donde nos consta que las personas han de llevar a cabo intentos reiterados para conseguir comunicar con nosotros es entre las 16 y las 24 horas (43,51%). El resto de horarios diurnos no quedan muy lejos de estos valores. Donde se observa la frecuencia más baja es entre las 4 y las 8 de la mañana (8,03%). Y respecto de la duración, lo más habitual es que sea entre los 10 y 60 minutos, pero especialmente en el intervalo de los 14 a los 30 minutos. Finalmente los datos nos muestran que la gran mayoría de las personas que se dirigen a nosotros son originarias de Cataluña (67,09%), seguido del resto de España (31%). Como siempre, y como no podría ser de otra manera, a todas ellas seguiremos ofreciendo nuestra voz amiga cada vez que lo precisen. Y queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento tanto a las personas que conforman nuestro voluntariado como a todas aquellas que depositan en nosotros su confianza y nos permiten ofrecerles una chispa de esperanza. ■



Quién se beneficia y cómo de los servicios públicos de bienestar

ESPERANÇA ESTEVE ORTEGA *Miembro del patronato de la Fundació Ajuda i Esperança, Asesora en polítiques de bienestar.*

El título de este artículo responde a una pregunta que últimamente me he hecho. Nuestros sistemas de bienestar, llamados universales, ¿benefician a toda la población que lo necesita? La escuela, las pensiones, la sanidad y los servicios sociales, conforman prioritariamente nuestro sistema de bienestar y, a pesar de que el marco general, las leyes y normas, siguen siendo aceptables y acertadas, su concreción tiene algunos déficits o desfases que hace que no acaben de ser útiles a las necesidades de las personas.

Me centraré en buscar respuestas en dos de los sistemas: **el de salud y el de servicios sociales**, por ser a los que todo el mundo en algún momento de su vida tendrá que recurrir, a no ser que la persona se decida por los servicios privados. Pero incluso éstos presentan los mismos déficits por lo que atañe a su configuración para atender las necesidades globales de la persona en un momento o momentos determinados de su vida.

Tres aspectos son claves para actualizar los servicios de atención a la persona: **que sirvan para atender las necesidades, que se puedan mejorar y que tengan como uno de los objetivos prioritarios la promoción de la vida autónoma o independiente.**

Para dar las respuestas adecuadas, pues, es necesario contar con suficiencia económica para destinar los recursos necesarios, la coope-

ración entre instituciones, la acción coordinada de los profesionales de los diferentes departamentos y la contribución del beneficiario, siempre que sea posible, en el coste del servicio. Jamás ningún servicio se tendría que dejar de prestar por falta de contribución de la persona beneficiaria. Igualmente es capital la cooperación entre el sector público y el privado y el sector sin afán de lucro. Todo ello de cara a determinar las prioridades, definir los servicios necesarios y de cualidad.

Pondré ejemplos para ilustrar el análisis anterior, en forma interrogativa

¿Es una prioridad la prevención del cáncer en las personas de edad avanzada? ¿O nos resignamos diciendo que el envejecimiento lleva implícito que las personas mayores tienen cáncer? ¿Qué es más caro económica y socialmente, prevenir y generar hábitos saludables para dar una mejor vida a los años, o atender una enfermedad avanzada por falta de detección precoz? Así vemos que las citologías y mamografías en las mujeres a determinada edad dejan de promoverse en los servicios públicos al considerar seguramente que los programas no son tan eficaces, pero también que los costes por una buena prevención a edades avanzadas resultan poco rentables. (En todo caso es un tema relacionado con la bioética que requiere un análisis más cuidadoso) ¿Qué es más aconsejable, una

atención domiciliar con las horas que sean necesarias, o promover ingresos residenciales?

¿Que es mejor, que una **persona lesionada medular** por un accidente, pueda seguir estudiando o trabajando y viviendo autónomamente? ¿O estar al cuidado del sistema sanitario o de las familias, como si de un menor permanente se tratara?

¿No es mejor la figura de un asistente personal a cargo del sistema público, para el traslado a las aulas o al trabajo, a actividades de tiempo libre y culturales para desarrollar al máximo las capacidades para la autonomía personal fomentando todo aquello que tiene la persona como potencial? ¿O es mejor que se vaya marchitando en una residencia?

O el ejemplo **de niños que ha superado un cáncer**. Bien cuidados por los padres y la escuela, pero privados de correr riesgos como cualquier otro niño de su edad, el juego, el ejercicio físico, las salidas en grupo. O, en definitiva, apostar por la inclusión, llevando el niño una vida lo más normalizada posible, teniendo en cuenta que esto, además, le dará fuerza y preparación física y emocional en caso de una recaída. Se entiende, pues, que hay que pasar del concepto pasivo de persona que es una "carga" para la sociedad porque "no se vale por sí misma", a un sujeto activo, con capacidad de decidir qué quiere hacer y qué puede hacer,



con ayuda o sin ella, Llegados a este punto, ¿tiene derecho una persona a planificar y ser ayudada a morir dignamente cuando la vida se hace insostenible? Dejo aparte las excepciones cuando una persona no puede decidir por sí misma por tener deterioradas las funciones cognitivas.

Por todo ello y mucho más, nos hacen falta unos servicios públicos integrados, que puedan escuchar y conocer el estado de cada persona, ver qué condiciones tiene en el entorno vecino, familiares, amistades y entidades, para valorar qué servicios o ayudas disponibles serían las más adecuadas, aconsejando y dejando escoger, atendiendo a su libertad de decidir sobre la propia vida. Es lo que se llama la **intervención centrada en la persona y su situación**. (Percepción, necesidades, capacidades, voluntad, elementos de contexto y empoderamiento y respeto para que pueda tomar sus propias decisiones).

Negociar dedicando el tiempo que haga falta para preparar presente y futuro. Como decíamos antes, a más deterioro cognitivo menos capacidad de decidir sobre sí mismo, pero siempre que haya posibilidades, hay que **intervenir para procurar la vida autónoma**. Esta visión es más clara y socialmente aceptada en las personas jóvenes con distintas capacidades y decidir sobre todo lo que les afecta. Modelos convivenciales integrativos en viviendas individuales o colectivas, formación, trabajo, sexualidad, relaciones sociales y acceso a todo aquello que la sociedad genera, forma parte de su lucha.

Desde este paradigma, en el que lentamente se va abocando toda la sociedad, son precisos unos pro-

fesionales centrados en trabajar por un cada vez más **paciente experto en el autocuidado. Trabajar desde lo que el individuo tiene y no desde lo que le falta**.

Otro ejemplo, en este caso relacionado con las personas mayores sin deterioro cognitivo. Pueden quedarse en casa solas, en pareja, en familia o con amigos. A más soledad, hace falta la potenciación de núcleos convivenciales de autoayuda, con las redes vecinales y comunitarias, aparte de la familia. La aplicación de las nuevas tecnologías en más espacios de la vida es una realidad imparable y, si se utilizan adecuadamente, son un recurso fundamental. Ayudas para la movilidad, relación con los profesionales a través de las redes, los robots, sin que ello vaya en detrimento de la relación personal. Al contrario, somos seres sociales y se trata de incrementar nuestra vertiente cooperativa y relacional. Compartir para ganar autonomía y calidad de vida.

Como resumen

Entender que **aquello que es normal es lo que es diverso**. Si seleccionamos la diferencia (viejo, mujer, hombre, cojo, ciego, lento, blanco, negro, gordo, delgado, enfermo) siempre acabaremos tratando a la persona por la diferencia que nos segrega y no por su diversidad. Se trata de normalizar las diferencias, como aquella cita "somos iguales, somos diferentes".

La sociedad diversa nos lleva a haber aceptado preceptivamente las diferencias estéticas, físicas e intelectuales, pero no sólo desde ser guapo o feo, sino también si voy en silla de ruedas, en patinete, en bicicleta, en coche o a

pie. De si tenemos pelo o somos calvos. De si somos más o menos listos. **Precisamos, en definitiva, poder decidir desde la libertad de lo que somos y lo que queremos y podemos**, y no desde la conveniencia del sistema que tiende a buscar la categorización, la planificación, el orden y a determinar lo que es mejor para las personas y para la sociedad.

Las políticas públicas y los sistemas de bienestar se han adaptado a los cambios y no al revés. En los países nórdicos, más comprometidos con los sistemas de protección, sobre todo en Suecia, han tomado la decisión de que ninguna persona con discapacidad, sea quien sea, estará en residencias. Sus políticas huyen del anonimato de la institución para buscar el derecho a no ser cosificado, a priorizar la capacidad de la persona y de su libertad de elección en las decisiones que le afecten.

Las profesiones han de tender a más versatilidad, han de ser capaces de innovar en sus estrategias técnicas, relacionales y en sus competencias y saberes. Médicos, enfermeras/ros, trabajadoras/res sociales, maestras/maestros educadoras/res, empresas, entidades sociales, han de adaptarse a una sociedad en constante movimiento. Las viejas prácticas profesionales basadas en la asimetría profesional-paciente/usuario, (lo que sabe y lo que no sabe) han de dejar paso a un modelo que ponga el acento en más respeto a las discapacidades diversas de la persona y en las circunstancias del entorno. Cambiar y cooperar para existir, cambiar y cooperar para vivir mejor, cambiar y cooperar para ser mejores. ■



Noticias del Teléfono de la Esperanza

de Barcelona

Cada semestre resulta más complejo resumir las actividades que hemos llevado a cabo en este período. Por motivos de espacio, nos vemos obligados a elegir aquellas que tienen más relevancia.

La primera sin duda, la concesión del Premio de Civismo a la Ciudadanía y Virtud Civil, del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies, en su edición de 2017 a nuestro proyecto: 1987-2017: 30 años ofreciendo esperanza. Este premio reconoce a personas u organizaciones que destacan por la excelencia de su trabajo y la trayectoria al servicio del país. El jurado valoró la larga trayectoria ofreciendo apoyo y acompañamiento telefónico de forma ininterrumpida a través del Teléfono de la Esperanza. Los premios fueron entregados el día 26 de abril de este año en acto institucional en el Palacio de Pedralbes.

Este premio supone para nosotros el reconocimiento a muchas personas voluntarias que, de forma solidaria y altruista, han hecho y hacen posible este servicio de atención telefónica puntual e inmediata, así como de todo el patronato de la fundación, dirección y equipo técnico. También dedicamos el premio a todas aquellas personas, empresas, fundaciones, instituciones y organismo públicos que, con su ayuda económica, hacen viable la continuidad del servicio. Queremos dar las gracias a tantas y tantas personas que a lo largo de estos 30 años han confiado en nuestro servicio, compartiendo con nosotros lo más íntimo, vivencias, emociones y circunstancias, siempre dentro de un marco de total anonimato y confidencialidad. Ellas constituyen nuestra razón de ser y seguiremos trabajando para que, cuando lo necesiten, siempre encuentren a alguien que les escuche desde el corazón.

Por otra parte, desde el pasado 25 de

mayo es exigible la aplicación del Reglamento General de Protección de datos (RGPD) (UE) 2016/679 a todos los tratamientos de datos de carácter personal. Este Reglamento es de aplicación directa en todos los Estados miembros de la Unión Europea y supone una mayor garantía de defensa de los derechos fundamentales de la personas, en concreto el derecho de protección de datos de carácter personal.

Desde la FUNDACIÓN AJUDA I ESPERANÇA, hemos implementado las medidas técnicas y organizativas necesarias para seguir ofreciendo confidencialidad, integridad y transparencia en el tratamiento de estos datos, actualizando la política de privacidad adecuándola a la nueva normativa. Les informamos que pueden ustedes ejercer sus derechos de acceso, cancelación, rectificación y supresión enviando un correo electrónico a: administracio@telefonoesperanza.com, indicando el derecho que desean ejercer e identificándose adecuadamente.

Muchas otras actividades han tenido lugar a lo largo de este primer semestre: los procesos de incorporación de personas a nuestro voluntariado, la formación continuada dirigida a todos los voluntarios y voluntarias en activo, convenios de alumnos en prácticas, convenio de colaboración con Cáritas Diocesana de Barcelona, visitas de internos de diversos centros penitenciarios en nuestra sede o la celebración de nuestro aniversario, son algunas de ellas. Pero queremos cerrar esta sección compartiendo el escrito que nos ha hecho llegar una de las últimas personas voluntarias que se han incorporado a nuestro servicio. En él podrán captar los sentimientos que mueven a las personas a ofrecerse a ser una voz amiga para quien los precise.

Primeros pasos

"Si cierro los ojos... ya siento el verano. El prolongado grito de una golondrina interrumpe el silencio del patio interior y esta hora

del atardecer ya no necesita chaqueta. Las ventanas casi todas abiertas, los televisores a un volumen discreto, figuras circulando en el interior de los pisos, el sonido de cubiertos evocando cenas en familia y cenas en soledad.

Tras una de estas ventanas espero el momento para entrar a mi primer turno ante el teléfono, mi primera noche como oído anónimo, como escucha al otro lado del hilo.

El patio se va oscureciendo y la forma rectangular de las ventanas dibuja un mosaico irregular de luz blanca y amarilla. Los toldos de los balcones, hasta hace poco de color verde, ya forman parte de la oscuridad de la noche.

En el exterior, ruido de platos, aquí dentro el constante motor de la nevera. Salvo este detalle... silencio, el silencio del momento antes de salir a escena.

Me acomodo en la cabina y allí, el tiempo y las estaciones se detienen. Poco a poco voy entrando de puntillas en historias y situaciones que llegan del anonimato, un anonimato que existe, una realidad que duele pero que se sincera, se expresa y pone a prueba mi capacidad para acoger, entender, empatizar, escuchar y acompañar. Dentro de esta habitación no existen nombres, ni rostros, ni edades... sólo voces desconocidas que necesitan sentir una presencia invisible pero real, dispuesta a escucharlo todo o casi todo...

Mientras fuera el mundo duerme, se despierta o se prepara para ir a la cama, dejo entrar este contraste de soledades, preocupaciones, dudas, dolores, desánimos y desesperaciones, que hoy se presentan como el principio de otra etapa en mi vida.

De vuelta a casa repaso las voces de una noche que difícilmente olvidaré, mi entrada en el mundo de la esperanza, y estoy contenta... sí, lo estoy." ■

NST, Junio 2018



Espacio joven: APP ESPERANÇA.CAT

Este semestre hemos ido trabajando y publicando contenidos en nuestra app. En esta ocasión queremos compartir la fantástica oportunidad que hemos tenido de participar en el proyecto de Aprendizaje Servicio (ApS) del alumnado de 4º de ESO de la escuela FEDAC Sant Andreu, de Barcelona. Más de 50 jóvenes han centrado su actuación en el último trimestre del curso académico en conocer el servicio del Teléfono de la Esperanza y la app Esperança.cat como proyecto de ApS de la asignatura de Religión. La ApS es una propuesta educativa que combina el aprendizaje de contenidos, competencias y valores con la realización de tareas de servicio a la comunidad. Se trata de una gran oportunidad de colaboración y reciprocidad para la comunidad educativa y para las entidades del tercer sector con dos elementos básicos: el servicio voluntario a la comunidad y la adquisición de aprendizajes.

Muy pronto compartiremos los resultados obtenidos en esta experiencia centrados en la difusión del propio servicio y la app. Como resumen y avance, los y las jóvenes han diseñado dos carteles, dos trípticos informativos, han realizado dos spots publicitarios, un cortometraje, han versionado una canción y han llevado a cabo tres charlas para presentar el Teléfono y la app a los alumnos de 1º, 2º y 3º de ESO.

Estamos muy contentos del resultado de esta experiencia y esperamos poderla repetir el curso próximo. Chicos y chicas han valorado muy positivamente el proyecto y se han implicado y motivado al máximo desde el inicio, cuando hicimos una charla de presentación y posteriormente el taller de escucha activa

“¡Ey! ¿Tú escuchas?” con la que nos lo pasamos estupendamente.

Queremos expresar nuestro agradecimiento a la escuela FEDAC Sant Andreu y a las profesoras de ApS y Religión, Núria Almansa y Helena Giménez, por la colaboración y el interés mostrado.

Y, como en anteriores revistas, seguimos compartiendo con nuestros lectores y lectoras contenidos que ya hemos publicado en nuestra app, en esta ocasión en la sección Puedo mejorar.

¿Qué quiere decir tener esperanza?

¿Hablar de esperanza está pasado de moda? ¿Es cosa de mayores o demasiado filosófica? ¿Tiene que ver con la religión?

Tal vez sí que la esperanza es un valor del que no se habla apenas. Pero, con toda seguridad, hay muchos de nosotros que en un momento u otro, nos hemos sentido tristes, desanimados, desmotivados, sin fuerzas, desencantados, incapaces de encontrar en nuestro futuro alguna cosa positiva porque más bien lo hemos visto muy oscuro.

Actitud proactiva

Para empezar, la esperanza *no quiere decir sentarse a esperar* que nos pase alguna cosa buena. Implica una actitud de esfuerzo y trabajo para conseguir un bien, porque no tiene sentido tener la esperanza de que nos pase alguna cosa mala, ¿no es cierto? Por tanto, siempre hablaremos de esperanza en positivo, ya sea para conseguir un bien para nosotros mismos o para ayudar a alguien a conseguirlo. Haremos solidarios en este esfuerzo y valorar que, quien lo hace, ayuda a que sea más soportable.

La esperanza está cerca

Y fijaos que hablamos de **futuro**, porque la persona esperanzada confía en conseguir este bien en un futuro próximo o lejano. Si ya lo tenemos, no tiene sentido trabajar para alcanzarlo. Ya no nos hace falta. Por ello, transmitir esperanza es transmitir futuro, pero no un falso futuro, ni cualquier futuro, ni un futuro imposible. Ha de ser posible alcanzarlo. Creer en la **posibilidad** de un bien futuro es creer en algo que, hoy por hoy, no es evidente pero es posible que se produzca. Que esta posibilidad la vemos más o menos alta dependerá del transcurrir pesimista u optimista de cada uno.

El bien llegará, confío en ello

Otro requisito de la esperanza es la **confianza**, porque confiar quiere decir tener fe en este posible futuro. No podemos tener la seguridad absoluta de que este bien que esperamos sucederá, porque implica un deseo y una probabilidad, no una certeza. Si tuviéramos esta seguridad, puede que únicamente hiciera falta sentarse a esperar que llegue. Pero nuestra disposición ha de ser muy positiva.

Serenidad y paciencia

Y para acabar, es preciso tener presente que la columna vertebral de la esperanza es la paciencia, una **paciencia** proyectada hacia el futuro. Si somos impacientes, no podremos resistir el ritmo con frecuencia pausado de la realidad, lo querremos todo de inmediato y no podremos contemplar el futuro a largo plazo. Ya veis que, como todas las cosas buenas de esta vida, la esperanza pone en marcha muchos otros valores. De ellos seguiremos hablando y reflexionando.

Agradecemos

¡AYÚDANOS!

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

la dedicación de 195 voluntarios y voluntarias y 9 patronos de la Fundación y la colaboración económica de:



480 PERSONAS PARTICULARES

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



EMPRESAS



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



ENTIDADES RELIGIOSAS

MONESTIR DE MONTSERRAT

RELIGIOSAS DE LAS ESCUELAS PÍAS

H.H. DOMINICAS DE LA PRESENTACIÓN



GERMANS DE LES ESCOLES CRISTIANES

... Y DIVERSES PARRÒQUIES

FUNDACIONES Y OTRAS ENTIDADES

FUNDACIÓ PRIVADA
COTTET-MOR



OTRAS COLABORACIONES Y SERVICIOS



LA DIFUSIÓN DEL SERVICIO A TRAVÉS DE:

ARQUEBISBAT DE BARCELONA

BISBAT DE TERRASSA

BISBAT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT



... Y A TODOS LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE HAN DADO NOTICIA DEL TELÉFONO DE LA ESPERANZA DE BARCELONA

Iniciamos la campaña "El Teléfono de la Esperanza también es tuyo".

Queremos resaltar el valor de la escucha e invitamos a nuestros lectores a participar en esta campaña. Es preciso tomar conciencia de la necesidad de implicarnos activamente para paliar las carencias de comunicación existentes. A pesar de la hiperconectividad que ofrecen las redes sociales, hay muchas personas que padecen soledad, incomunicación o dificultades para relacionarse, hechos que afectan directamente al bienestar de la persona y de su entorno generando angustia, preocupación, inquietud e, incluso, desesperación. Todos y todas podemos tener un papel protagonista en esta acción de mejora, sea activamente formando parte de nuestro voluntariado o bien haciendo posible su continuidad mediante una ayuda económica. ¡Entren en www.telefonoesperanza.com/donar/ y den valor a la escucha! Con el apoyo de L'Ajuntament de Barcelona.