

**L'escola activa, una
forma de voluntariat.
25 anys del Telèfon de
l'Esperança a Palma**

Margalida Calafat i Matas
*Professora del Centre
Superior Alberta Giménez*

Educació i Cultura
(2013), 24
147-160

L'escolta activa, una forma de voluntariat. 25 anys del Telèfon de l'Esperança a Palma

Active listening, a form of volunteer work. 25 years of a Samaritan Helpline in Palma

Margalida Calafat i Matas*

*Ser voluntario es ser un humano, humano.
Ser voluntario es entrar con el corazón,
En el corazón del que lo pasa mal.
El voluntario no ha pintado un cuadro,
No ha hecho una escultura [...]
Pero ha hecho una obra de arte con sus horas libres*
(Gloria Fuertes, *Voluntarios: anónimos artistas*)

Resumen:

Descripción de la puesta en marcha de la ONG Teléfono de la Esperanza en Palma considerando primero cómo se organizó en el Estado español y posteriormente en Palma. En España, se inauguró el año 1971 y en 1986, en Palma. La sede en Palma desde sus orígenes ha seguido fiel a la idea fundacional: mantener un servicio de orientación y apoyo permanente, urgente y gratuito para personas, familias y colectivos que se encuentren indefensos o en situación de crisis y que así lo soliciten. El Teléfono de la Esperanza cuenta con líneas telefónicas a disposición de todos los que necesiten un acompañamiento o una voz anónima, generosa y aconfesional que les ayude a mejorar la situación por la que están pasando y sin juzgarles. Una forma de voluntariado atento que contribuye al enriquecimiento mutuo.

Palabras clave: Teléfono de la Esperanza, voluntariado, situación de crisis, escucha activa, relación de ayuda.

Abstract:

This paper describes the setting up of an NGO Samaritan helpline in Palma, focusing first on how it was organized in Spain and then in Palma. The helpline was inaugurated in 1971 in Spain and 1986 in Palma. The Palma headquarters have remained true to the helpline's foundational principles: to offer a permanent emergency counselling and support service, free of charge, for individuals, families and groups in a situation of defenceless or crisis or who request assistance. A phone line is available to all in search of emotional support or an anonymous, altruistic, non-denominational voice that can help them get through this troubled period without passing judgement. It is a caring volunteer service with mutual enriching results.

Key words: Samaritan helpline, volunteer service, crisis situation, active listening, assistance-based relationship.

*Professora del Centre Superior Alberta Giménez. Palma mcalafat@cesag.org

Aquest article fou aprovat per publicar-lo el gener de 2013.

Els orígens del Telèfon de l'Esperança a Espanya¹

Els diferents Telèfons de l'Esperança a Espanya formen una associació coneguda amb les sigles ASETES,² que pertany a l'associació internacional ASITES.³ L'associació com a tal també forma part, com a membre de ple dret, de la Plataforma Internacional de Federacions de Telèfons d'Emergència (IFOTES).⁴ I, com a associada a telèfons d'emergència, està vinculada a l'Associació Internacional de Prevenció de Suïcidis (IASP).⁵ La seva tasca com a promotora de salut és reconeguda per l'Organització Mundial de la Salut (OMS).

La constitució i evolució històrica del Telèfon de l'Esperança assenyalen envers un model de col·laboració social i comunitària amb projecció a la cooperació internacional. Els orígens i l'impuls de la idea del Telèfon de l'Esperança es remunten a l'any 1971.⁶ La persona que va estar al capdavant del projecte i que va ser l'ànima de la idea va ser Serafín Madrid,⁷ i el marc en el qual va sorgir exactament va ser a la ciutat hospitalària de San Juan de Dios, de la localitat d'Alcalá de Guadaíra, on treballava. Allà va dissenyar un nou plantejament en l'àmbit del tractament i la rehabilitació dels infants amb dèficit físic, psíquic i/o sensorial. El projecte es va concretar i posteriorment es va conèixer com «La ciudad de los muchachos».

Per dur endavant el projecte, Serafín Madrid es va envoltar d'un equip multidisciplinari constituït per especialistes en psicologia, psiquiatria, educació social, psicopedagogia i psicoteràpia. Aconseguir l'equip i la col·laboració dels treballadors de la institució ja era una passa molt innovadora a l'època, fins i tot en molts cercles va ser controvertit i poc comprès.

¹ La majoria de les dades les hem obtingudes a través de fonts orals, procedents de Marià Gastalver, president del Telèfon de l'Esperança de Palma, i Maria Vicens, vicepresidenta de l'associació i membre fundadora del Telèfon de l'Esperança a Palma. Les dades han estat contrastades i revisades amb l'«Informe de l'Associació 2011» i el resum de la «Memòria anual 2012» del Telèfon de l'Esperança de Palma, així com amb els estatuts de l'associació. A més, hem tengut en compte fonts significatives per a la confrontació de dades, com ara la revista de divulgació *A viuir* i el web del Telèfon: <www.telefondelaesperanza.org>. En qualsevol cas, ha de quedar constància que, a més de les diferents fonts explicitades, hem inclòs informació que ens han proporcionat algunes persones, que, per salvaguardar el seu anonimat, no consten com a font d'informació.

² ASETES (Associació Espanyola de Telèfons de l'Esperança), de la qual formen part vint-i-cinc ciutats de l'Estat espanyol: Alacant, Albacete, Almeria, Aragó, Astúries, Badajoz, Càceres, Castelló, Galícia, Granada, Huelva, Jaen, La Rioja, Las Palmas, León, Madrid, Màlaga, Múrcia, Navarra, Palma, Salamanca, Sevilla, Toledo, València i Valladolid. L'any 2012 se li va reconèixer la seva tasca amb el Certificat de Qualitat.

³ ASITES (Associació Internacional del Telèfon de la Esperança) està formada per algunes seus de ciutats europees, com Porto, Zuric, Londres i París. A Llatinoamèrica, en trobam seus a Bogotà, Barranquilla, Medellín, La Paz, Cochabamba, Lima, Xillán, Buenos Aires, Quito, San Pedro Sula, Tegucigalpa, i d'aquí a poc temps podrà ser inaugurada la seu de Miami.

⁴ IFOTES (International Federation of Telephonic Emergency Services), amb seu a Ginebra. Fundada el 1967, agrupa les associacions de serveis telefònics d'emergència en situacions de solitud davant una crisi psicològica i emocional. La majoria d'aquestes línies de suport emocional tenen un servei de línia telefònica permanent, les 24 hores del dia, i ofereixen ajuda d'orientació. Com a federació internacional, té l'objectiu bàsic l'intercanvi entre les diverses organitzacions nacionals, per la qual cosa dissenya congressos, sessions de capacitació, seminaris, etc. També dóna suport als esforços encaminats a crear centres d'atenció telefònica d'emergència i associacions nacionals arreu del món. Són països membre que tenen seu de telèfons d'emergència: Àustria, Bèlgica, Finlàndia, França, Alemanya, Hongria, Israel, Noruega, Països Baixos, Portugal, Eslovènia, Espanya, Suècia i Suïssa.

⁵ IASP (International Association Suicide Prevention). Va ser fundada per Erwin Ringel i Norman Frberow l'any 1960. Funciona com a organització de voluntaris de més de cinquanta països i focalitza la seva actuació a prevenir comportaments suïcides, reduir les repercussions associades al suïcidi i aconseguir tenir un lloc de trobada per avançar en el terreny de la salut mental, per a la qual cosa ajuda en situacions de crisi amb tendències suïcides gràcies que compta amb persones formades en aquest camp.

⁶ La data oficial de començament del Telèfon de l'Esperança a Espanya va ser l'1 d'octubre de 1971.

⁷ Serafín Madrid Soriano (Cinar de la Encida-Cuenca, 1925 – Sevilla, 1972), frare de l'ordre hospitalària de Sant Joan de Déu.

El projecte consistia a oferir als infants, a més de les tècniques rehabilitadores habituals, un sistema de psicoteràpia individual, de teràpia de grup i de tractament d'orientació familiar en un medi social normalitzador i acollidor que afavorís l'expressió i la comunicació dels participants. El nou enfocament, totalment distint del que havien rebut fins aleshores, va ser un èxit i molt aviat es va notar en l'evolució dels infants i de les seves famílies.

La creació del Telèfon no va ser casual i ni molt menys improvisada, sinó que va ser molt sopesada i pensada. Abans de cristal·litzar, hi va haver tot un procés de recollida d'informació de l'experimentació del projecte «La ciudad de los muchachos». Durant dos anys, Serafín Madrid es va proposar, juntament amb els altres professionals i col·legues de l'àmbit social, reconèixer i contrastar quins eren els principals problemes psicosocials més estesos, no únicament de «La ciudad de los muchachos», sinó també d'altres entitats socials dedicades a resoldre conflictes psicosocials. Després de tot aquest procés, arribaren al convenciment que atendre les crisis personals i emocionals havia de ser una de les línies preferents de l'acció social per promoció de la salut i el benestar emocional. Aleshores, posaren en funcionament un telèfon per oferir aquest servei a tota la ciutat de Sevilla. Aquesta iniciativa es va conèixer i estendre molt ràpidament.

El juny de 1971, Serafín Madrid va coordinar una comissió formada per diversos professionals per desenvolupar unes jornades que poguessin donar fonamentació i treure conclusions de la implementació del projecte d'oferir orientació telefònica en les situacions de crisi que s'havia dut a terme, i que alhora podrien afavorir una certa difusió i, per tant, captar algun tipus d'ajut.⁸ A les jornades, varen analitzar els problemes humans més greus que havien conegut a través de la línia telefònica, varen avaluar els resultats obtinguts durant els anys d'implementació del projecte i varen seleccionar els mètodes més adequats per dur a terme una acció eficaç, tot amb vista a la projecció futura del projecte. Algunes conclusions de les jornades varen suposar un reforç contundent pel convenciments inicials. En general, quedà clar que l'ajuda sempre havia de tenir essencialment una dimensió social, i varen constatar que utilitzar el telèfon com a mitjà immediat d'orientació enfront de les crisis personals, humanes i existencials era un recurs summament eficaç. Igualment, varen convenir que l'atenció preferent en els conflictes psicosocials més greus, a través d'equips de professionals i voluntariat no professional, però preparat per oferir aquest tipus d'ajuda, era molt recomanable, perquè funciona en la majoria de les situacions, i així ho havien constatat en la retroalimentació (*feedback*) que n'havien obtingut. I un aspecte molt destacable va ser l'atenció especial a les famílies. Aquest podria ser considerat un element clau en l'èxit del projecte i també va ser considerat un encert incorporar tècniques de psicoteràpia familiar en l'abordatge òptim dels problemes que havien estat plantejats.

El resultat de tot plegat va ser el compromís ferm per part de Serafín Madrid i dels seus col·laboradors de consolidar l'experiència i crear una xarxa d'assistència, amb el telèfon com a via preferent d'ajuda, constituïda a partir d'un concepte totalment nou que seria el signe peculiar de tots els Telèfons de l'Esperança de l'Estat espanyol. Això és la idea que l'atenció en situació de crisi, sobretot en aquelles més crítiques i problemàtiques, no havia de ser abordada únicament a través del cable telefònic, sinó que havia de ser atesa com un servei integral de relació d'ajuda, servei tècnic i especialitzat, tant a nivell d'escolta per telèfon com a través d'entrevistes directes personals amb professionals especialistes, tenint cura també de la prevenció i la promoció de la salut mental i del benestar emocional.

⁸ Publicat al *Diario ABC* el 18/06/1969.

Immediatament després de la inauguració, varen constatar que la majoria de les telefonades no procedien únicament de Sevilla, sinó que en rebien de València, la Corunya, Múrcia, Saragossa i, sobretot, de Madrid. Amb el propòsit de respondre aquesta allau de telefonades crearen l'Associació Espanyola del Telèfon de l'Esperança, que ràpidament es va començar a estendre per tot l'Estat espanyol (ASETES). El fundador, Serafín Madrid, es va morir en un accident de trànsit poc dies abans que el Telèfon de l'Esperança complís el primer aniversari.⁹ Just després, va agafar la direcció de l'organització el seu germà Pedro Madrid, que continuà la seva obra i la va aconseguir estendre per tot l'Estat conservant l'impuls de l'esperit fundacional.

El servei que ofereix el Telèfon de l'Esperança des dels orígens és d'orientació permanent en situacions de crisi a través de la línia telefònica, però també mitjançant l'entrevista directa i especialitzada.¹⁰ El seu plantejament és abordar les crisis de manera integral, urgent, gratuïta, anònima i especialitzada per via telefònica, durant les vint-i-quatre hores del dia de manera ininterrompuda, i mitjançant una entrevista directa i especialitzada quan la situació de crisi ho requereixi i la persona sol·licitant no tingui recursos per afrontar-la.¹¹

El Telèfon de l'Esperança a Palma¹²

Tot i que ja fa més de vint-i-cinc anys que el Telèfon de l'Esperança va fundar una seu a Palma, i ha obtingut reconeixement institucional,¹³ encara és bastant desconegut per la població mallorquina general. El Telèfon de l'Esperança a Palma respecta les línies fundacionals i, per tant, no té gaire diferències respecte d'altres de l'associació espanyola. Tal volta el que més el diferencia de la resta és la seva modèstia pel que fa a la quantitat de voluntaris, la qual cosa representa un esforç addicional per poder mantenir el servei les vint-i-quatre hores de manera ininterrompuda.

El Telèfon a Palma no es va consolidar fins que no es varen començar i acabar els cursos de formació a la ciutat; fins aleshores, els voluntaris s'havien de traslladar a Madrid per rebre la formació. L'impulsor del Telèfon de l'Esperança a Palma va ser Antoni Oliver.¹⁴ Ell va mobilitzar un grup de persones afins per poder arrencar aquesta aventura a Palma. Els pioners reberen els primers cursos de formació que s'impartiren a Palma, a Sant Gaietà, i el 24 de gener de 1986 va ser la inauguració del Telèfon de l'Esperança a Palma. Gabriel Pérez va ser el primer president de l'entitat i ocupà el càrrec durant deu anys. Posteriorment, Marià Gastalver¹⁵ en va agafar el relleu, i fins ara.

⁹ El 27 de setembre de 1972 Serafín Madrid es morí en un accident de trànsit, al quilòmetre 130,700 de la carretera Sevilla- Màlaga-Granada, a les 6 h del matí. Anava acompanyat per José María Pérez Romero, que quedà ferit greument.

¹⁰ Aquest és un element que determina la diferència amb altres serveis d'atenció i orientació en situacions de crisi.

¹¹ <<http://www.telefonodelaesperanza.org>

¹² La data oficial de la implantació del Telèfon de l'Esperança a Palma és el 24 de gener de 1986.

¹³ Obtingué el certificat de qualitat l'any 2011 i rebé el Premi Consell insular a la Solidaritat 2012.

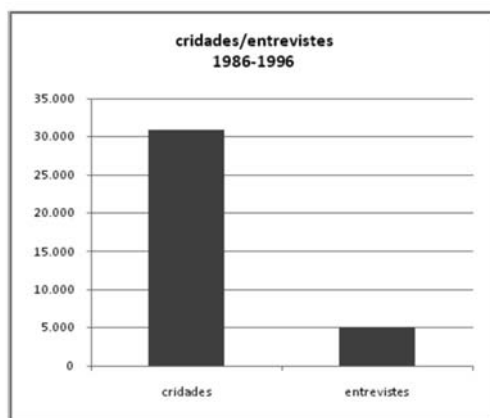
¹⁴ Frare teatí, aleshores al col·legi Sant Gaietà de Palma, que oferí les instal·lacions del col·legi perquè s'hi poguessin impartir els cursos de formació del Telèfon.

¹⁵ Marià Gastalver (Palma, 1958) és capellà i es va llicenciar en Psicologia per la Universitat de Barcelona l'any 1981 i en Psicoteràpia per la Universitat de Comillas el 1996. Presideix la seu de Palma del Telèfon de l'Esperança des de l'any 1996.

Per poder tenir una idea més aproximada de la tasca feta a Palma, presentam algunes dades¹⁶ organitzades en gràfics que mostren la realitat del servei a la seu del Telèfon de l'Esperança de Palma durant el període 1986-2010. No pretenem fer-ne un estudi exhaustiu, sinó que únicament volem mostrar una realitat i oferir una pinzellada de la tasca duta a terme.

Algunes consideracions sobre les dades obtingudes:

- Des de l'any 1986¹⁷ fins al 2010, hi ha registrades 78.092 persones ateses a través del Telèfon de l'Esperança de Palma.¹⁸
- De la primera dècada, 1986-1996, en tenim les dades presentades en bloc, sense que estiguin desglossades any per any. Presentam, per tant, les variables corresponents a aquests primers deu anys de manera compacta.
- Del període entre 1986-1996, disposam d'informació diferenciada sobre el servei a través de telèfon d'entrevista directa, però no podem comparar-la amb la dècada posterior, 1996-2006, perquè no en varen recollir la informació (gràfic 1).
- Els quatre primers gràfics (gràfic 1, gràfic 2, gràfic 3 i gràfic 4) mostren les dades fins el 2006 i organitzades en dues dècades: la primera, de 1986-1996, i la segona, de 1996-2006.
- De l'any 2001, no hi ha dades sobre la intervenció per edat, però així i tot hem trobat interessant mostrar la variable «edat» i fer la comparança entre les dècades 1986-1996 i 1996-2006.
- Feta la comparança entre dècades, hem considerat interessant fer una presentació per intervals de quatre anys de les telefonades rebudes, segons les variables «edat» i «sexe» (gràfics 4 i 5).



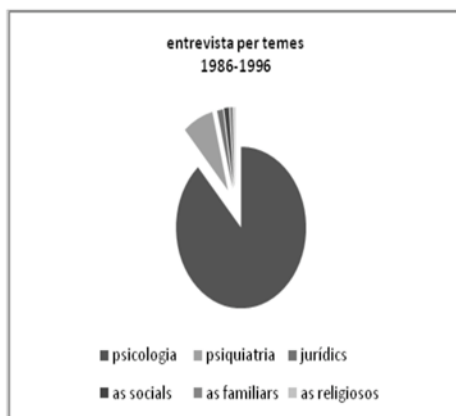
Gràfic 1. Nombre de telefonades/entrevistes, dècada 1986-1996

¹⁶ Dades extretes del resum del 25è Aniversari del Telèfon de l'Esperança a Palma, cedides per Marià Gatalver, president del Telèfon de l'Esperança de Palma. Document inèdit.

¹⁷ L'any de la constitució del Telèfon de l'Esperança a Palma.

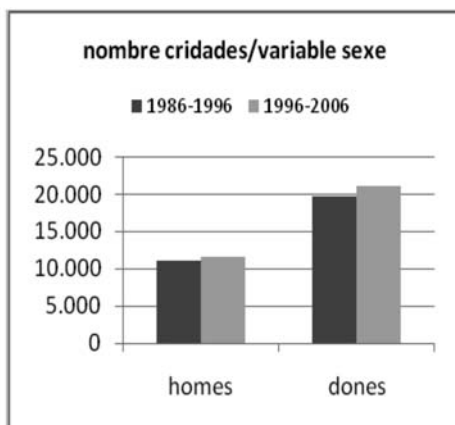
¹⁸ És una xifra molt considerable, si tenim en compte que el telèfon de l'Esperança a Palma és una institució modesta.

En aquest gràfic, veiem clarament que l'ús del servei és molt més estès a través del telèfon que per entrevistes directes. Aquesta circumstància mostra clarament la funció bàsica del telèfon i que l'entrevista directa és complementària al servei telefònic (així és com es presenta el servei ofert al Telèfon de l'Esperança).



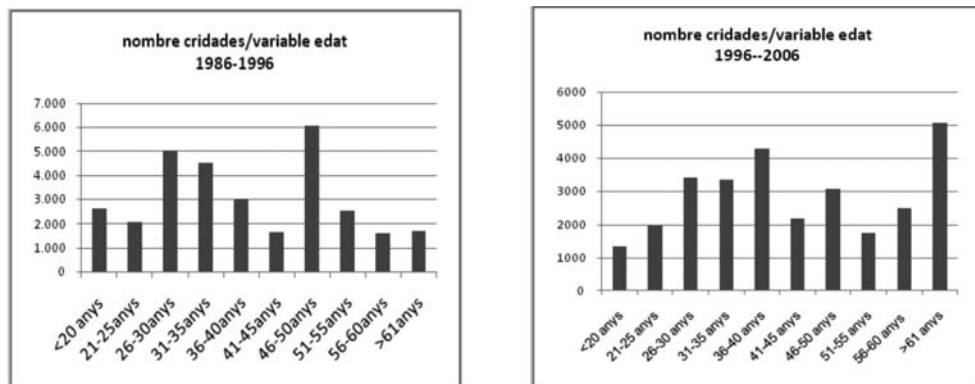
Gràfic 2. Entrevistes per temes, dècada 1986-1996

El gràfic mostra d'una manera molt plàstica que la psicologia és el tema predominant i hegemònic amb diferència per sobre de la resta de temes.



Gràfic 3. Nombre de telefonades segons la variable «sexe». Comparança entre les dècades 1986-1996 i 1996-2006

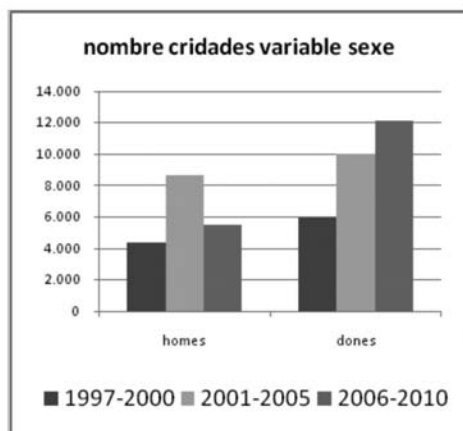
Les dades plasmades al gràfic revelen que les dones fan més ús del servei d'orientació a través del telèfon i que aquesta tendència és una constant que es manté durant les dècades revisades.



Gràfic 4. Nombre de telefonades segons la variable «edat»

El gràfic de la dècada 1986-1996 mostra que el tram d'edat que demanda més el servei és el de 46-50 anys. El segueix en importància la franja dels 26-30 anys i molt a prop s'hi col·loca la franja dels 31-35 anys. Les sol·licituds disminueixen considerablement a partir dels cinquanta anys.

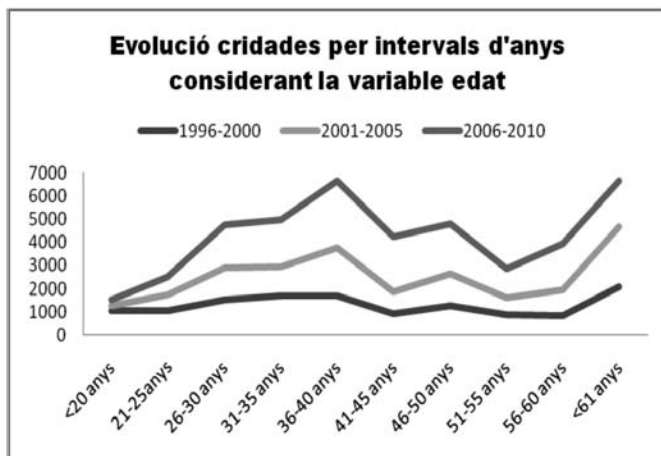
Al gràfic de la dècada 1996-2006,¹⁹ copsam un augment de sol·licituds d'orientació entre els 36-40 anys, però l'increment considerable és a partir dels 61 anys cap endavant.



Gràfic 5. Resum dels intervals d'edat segons la variable «sexe»

¹⁹ Recordam que de l'any 2001 no disposam de dades de la variable «edat».

Aquest gràfic agrupa els anys en intervals de quatre, tenint en compte la variable «sexe» i que les dades obtingudes arriben fins l'any 2010. Igualment, mostra que les dones fan més demandes de sol·licitud d'ajuda que els homes. El més curiós és l'augment de sol·licituds de demanda dels homes entre el anys 2001-2005 i després se'n constata un descens entre els anys 2006-2010. Quant a les dones, entre el 1997-2000 el nombre de sol·licituds és molt similar al dels homes: augmenten significativament els anys 2001-2005, i del 2006-2010 encara és més considerable l'augment del nombre de sol·licituds.



Gràfic 6. Evolució per intervals d'anys i segons la variable «edat»

Aquest gràfic agrupa els anys per intervals de quatre, a partir de la variable «edat» i les obtingudes fins el 2010. Observam una tendència similar durant els tres intervals d'anys estudiats. Hi ha un pic de demandes al voltant del grup de 36-40 anys, entre el de 46-50 anys i, finalment, un augment important passats els 61 anys. La tendència a sol·licitar orientació s'organitza al voltant dels mateixos intervals d'edat.

A continuació, recollim un seguit d'inquietuds respecte de les dades anteriors:

- Tot i el nombre modest de voluntaris, el Telèfon de l'Esperança de Palma ha ofert servei, fins l'any 2010, a un nombre molt considerable de persones: 78.092.
- L'anonimat és un bon aliat davant la sol·licitud d'ajuda. Aquí també podem interpretar que l'anonimat és un element que cal tenir molt en compte a l'hora de demanar ajuda. El telèfon preserva la identitat.
- Els aspectes que tenen a veure amb la psicologia (el sentit de la vida, per exemple) són els més demandats, i l'anonimat segurament és un bon aliat en aquest sentit.
- La sol·licitud d'ajuda s'incrementa al voltant dels quaranta anys. Tal vegada aquesta dada constata les crisis existencials?
- Hi ha més dones que homes que sol·liciten ajuda. Suposam que la necessitat d'ajuda en algun moment de la vida és propi de qualsevol persona humana. Tal vegada, les dones tinguin més facilitat per explicar els seus conflictes i sense dificultats, ja que

són conscients de la pròpia vulnerabilitat. Per contra, els homes, tot i que també tenen conflictes interns, els costa més obrir-se perquè els volen solucionar tots sols o no volen escoltar el seu interior. En aquest sentit, hi ha diferències segons la variable «sexe»?

- Darrere la major demanda de la dona hi poden haver més dificultats per tenir independència emocional, que els conflictes familiars siguin viscuts com a propis, etc.
- Els moments crítics de l'evolució humana són moments que es repeteixen d'una manera constant?

Segurament hi hauria moltes més inquietuds de les que hem assenyalat en aquestes línies, però consideram que aquí no és ni el lloc adequat ni l'estratègia utilitzada és la millor per mostrar les dades per continuar en aquest camí.

La sol·licitud d'ajuda en situació de crisi, una passa endavant

En un moment en què tothom parla dels moviments socials i de participació, i sobretot ara, que estan en plena eferescència, és necessari reflexionar sobre la tasca feta i constatar-la. Aquesta reflexió ha d'ajudar a no desvirtuar el dinamisme de la pròpia realitat i hauria de permetre avançar amb passes segures i sense falsos miratges.

Actualment, el voluntariat ha tingut una àmplia difusió en el nostre context, i podem notar que el tipus d'aportació que fa a l'acció social és sobretot en la contribució manifesta de la cohesió social, la qual cosa en algun moment ha estat designat com l'apoderament²⁰ de l'individu per no defugir els atacs al benestar dels membres de la comunitat, donar mostres de solidaritat i compromís, i evitar la cruesa de la desemparança i la solitud. Aquests tipus d'actuacions impliquen valors com la responsabilitat, el respecte absolut a la persona i la seva dignitat i la solidaritat entre els homes i dones sense distinció de cap casta, en el convenciment profund que la diferència no hauria de comportar desigualtat social i la idea que, si no hi ha canvis en el comportament individual, no n'hi pot haver en el col·lectiu. El voluntariat entès d'aquesta manera requereix persones compromeses, sensibilitzades amb una situació social demandant, i que de manera altruista i solidària decideixin participar, juntament amb altres individus, amb una organització, dedicar-hi una part del seu temps en benefici d'una acció emmarcada en un projecte concret i, alhora, mostrar una part d'insubmissió davant la injustícia i el malestar social.²¹ Un element important del voluntariat és la crítica —més ben dit, l'autocrítica— per no desvirtuar la tasca que es du a terme i per no bloquejar el propi dinamisme en l'acció social. Se suposa que el voluntariat ha d'afavorir l'avanç per a una transformació social i perquè la situació crítica no esdevingui crònica. En aquest sentit, l'autocrítica i la reflexió són recursos que serveixen per fer avanços en la societat a la qual es dóna el suport. El voluntariat comporta elements de canvi i transformació social i també és una manera de veure la realitat i un estil de vida.

A l'actualitat, el Telèfon de l'Esperança és una associació internacional que s'autodefineix²² com una organització no governamental de voluntariat sense ànim de lucre

²⁰ «Apoderament», tot rescatant el significat original (anys seixanta i setanta, Pablo Fraire), és l'educació popular dels sectors més pobres de la població. L'aplicam per referir-nos al procés que fa que augmentin les fortaleces humanes per impulsar canvis en el desenvolupament en benefici de la confiança en les pròpies qualitats. Reducció de la vulnerabilitat i increment de les pròpies capacitats per promoure el desenvolupament humà i sostenible.

²¹ Metges del Món 2002.

²² Tal com expliciten els estatuts.

dedicada a l'acció social i a la cooperació per al desenvolupament. L'associació del Telèfon de l'Esperança desenvolupa la seva actuació mantenint el compromís ferm i irrenunciable de la confidencialitat i anonimat imprescindibles per a una intervenció correcta. La seva intervenció es fonamenta en el convenciment i la confiança en la capacitat dels éssers humans per superar les crisis, i en la creença de les possibilitats que es tenen per desenvolupar les capacitats des de la visió integral de la persona, conservant l'esperança enmig de les dificultats.²³ Els principis fonamentals són la confidencialitat i l'anonimat, elements bàsics, imprescindibles i clau en qualsevol relació d'ajuda. Preservar la identitat de la persona que telefona, així com la del voluntari/a que l'atén, afavoreix l'alliberament tant de les angoixes i preocupacions com de les idees i accions. Tot plegat suposa el respecte absolut a la llibertat, a les creences religioses i a les ideologies polítiques dels voluntaris i beneficiaris.

Els destinataris d'aquest servei són tota la població en general, però sobretot les persones que estan en situació de crisi i els manquen recursos per afrontar-la. L'exercici de la solidaritat es desenvolupa mitjançant la prestació de suport urgent, gratuït i permanent a persones, famílies i col·lectius quan es troben indefensos o en situació de crisi i sempre que el sol·licitin. El Telèfon de l'Esperança té línies a disposició de tothom que necessiti acompanyament o una veu anònima, generosa i aconfessional que l'ajudi a resoldre la situació que passa sense jutjar-lo.

Tot plegat es concreta en quatre àrees d'actuació: la intervenció en crisi, la promoció de la salut emocional, el suport i formació per aconseguir ser ajuda propera, i la cooperació internacional. Simultàniament a la intervenció en crisi, es treballa la promoció de la salut mental i el benestar emocional i mental.²⁴ El Telèfon de l'Esperança dona una importància rellevant al suport, perquè la persona desenvolupi els seus propis recursos per superar les situacions conflictives. Així, duu a terme diverses activitats, com són grups d'ajuda i d'autoajuda; grups per aprofundir en diversos temes (Autoestima, Aprenent a viure, Comunicació no violenta, La intel·ligència emocional, Afrontant les dificultats de la vida, El sentit de la vida, L'alegria de viure, Encarrilant les emocions, Autonomia afectiva, Sanant la comunicació, Pensa bé, Per sentir-te millor, L'art de comunicar-se bé, Control de l'estrès i l'ansietat, etc.). També ofereix formació específica per a pares i mares, grups de joves i adolescents. Aquests són algunes de les possibles actuacions, que depenen tant de les demandes emergents que es puguin detectar com dels recursos humans existents en el moment del plantejament.

D'una manera complementària a aquesta intervenció, el Telèfon de l'Esperança fa tasques de divulgació, com és la publicació de la revista *A viure*; i desenvolupa algunes activitats de conscienciació més puntuals, com són el Dia Nacional de l'Escolta, la presència en els mitjans de comunicació i la promoció del voluntariat AMITES (Amic del Telèfon de l'Esperança).

A més de la intervenció en crisi i la promoció de la salut mental i el benestar emocional, el Telèfon de l'Esperança ofereix altres recursos complementaris: assessorament i intervenció professional a través de l'entrevista directa, servei gratuït i multidisciplinari atès per psicòlegs, pedagogs, psiquiatres, advocats, treballadors socials i altres especialistes. Un altre és el Servei d'Orientació Familiar, que és un recurs específic i gratuït dut a terme per orientadors i terapeutes familiars, amb entrevista personal o familiar. Un altra actuació que té el Telèfon és oferir tallers per a crisis específiques, que inclouen diversos programes gratuïts per atendre grups de

²³ D'aquí la lleugeresa d'haver utilitzat el concepte d'apoderament.

²⁴ Considerant el concepte de Salut mental i emocional definit per la OMS en el 2003: «Estat de benestar en el qual l'individu s'adona de les seves pròpies actituds, pot afrontar les pressions habituals de la vida, pot treballar productivament i fructíferament i és capaç de fer una contribució a la comunitat».

persones que pateixen crisis similars (Elaboració del dol, Separació afectiva, Aprenent a viure amb la malaltia, Dones maltractades, Entre amics, Tenint cura del qui cura, entre d'altres), segons quins siguin les necessitats i els recursos humans de cada una de les seues.

El Telèfon de l'Esperança, a més, ofereix la formació específica per a totes aquelles persones que desitgin desenvolupar les seves capacitats per a l'ajuda. Aquesta intervenció és en la línia que si l'ajuda prové de les persones més pròximes (familiars, amics, companys...) és molt més eficaç. Així doncs, entre d'altres, ofereix els programes de formació següents: Programa d'Agents d'Ajuda, que comprèn dos cursos (Coneixement d'un mateix i Creixement personal) i el seminari Relació d'ajuda. Curs superior d'Especialització en Intervenció en Crisi, organitzat amb la Universitat Pontifícia Comillas, i els cursos de coordinadors de grup per a voluntaris, Formació inicial per a orientadors i Formació inicial per a professionals.

Quant a la cooperació internacional, com a organització, el Telèfon de l'Esperança té un dinamisme i es desenvolupa a partir d'una planificació dissenyada per tenir cura de les passes que es fan, les consolida, però dóna l'oportunitat de desenvolupar noves vies de resposta a les demandes de la societat. El projecte de futur està dissenyat a partir d'unes línies generals explicitades al Pla estratègic 2011-2015, que es planteja treballar per expandir l'organització: arribar a altres ciutats de l'Estat espanyol, obrir seues a altres països llatinoamericans i establir seues a països que tinguin un percentatge elevat de ciutadans immigrants llatinoamericans.

Està plantejat crear la Federació internacional del Telèfon de l'Esperança (FITES), la qual cosa consolidaria una xarxa mundial d'intervenció en crisis i promoció de la salut emocional per atendre la població de parla hispana i portuguesa. Hi ha també un projecte, el «Telesperanza», un programa que consisteix a emprar les noves tecnologies de la informació i la comunicació (les TIC) per a la intervenció en crisis i la promoció de la salut emocional.

També hi ha a l'horitzó crear una xarxa integral, la xarxa Decideix Viure (virtual, telefònica i presencial), per a la intervenció i atenció del suïcidi. Aquesta xarxa s'adreça, principalment, a les persones de parla hispana i portuguesa d'arreu del món.

*Para cambiar el mundo...
sé tu mismo el cambio*
(Satiish Kumar, *La brújula espiritual*)

Referències bibliogràfiques i documentals

- AGUILETA, I. (1990): *El voluntariado en la acción sociocultural*. Madrid: Editorial Popular.
- BLANCO, A. (ed.) (2004). *Psicología derechos humanos*. Barcelona: Icaria.
- CALLEJO, J. y IZQUIETA, J. L. (1996). *Los nuevos voluntarios: entre el individualismo y la solidaridad*. Valladolid: Editorial Provincial.
- CALÓ, J. R. (1990). «¿Qué es ser voluntario?». *Cuadernos de la Plataforma para la Promoción del Voluntariado*, 2.
- CHACÓN RODRÍQUEZ, L. (1999). «Voluntariado y empleo: desafíos de la (doble) profesionalización». *Estudios de juventud*, 45.

- CHACÓN FUERTES, F.; VECINA, M. L.; MENARD, M. y SANZ, M. (1997): «Factores psicosociales que influyen en el voluntariado: Un estudio piloto». *Intervención Psicosocial*, 17.
- CORTÉS, L.; HERNÁN, M. J. y LÓPEZ, O. (1998): «Las organizaciones de voluntariado en España». *Plataforma para la Promoción del Voluntariado en España*.
- DE NICOLÁS, L. (2004): «Asociación Teléfono Esperanza y Amistad de Álava: 25 aniversario». Asociación Teléfono Esperanza y Amistad de Álava.
- DÍAZ, G. (2011). *Serafin Madrid: Hortelano de sueños*. Bogotá: Paulinas.
- FUNES, M. J. (1995): *La ilusión solidaria*. Madrid: UNED.
- GARCÍA INDA, A. y MARTÍNEZ DE PISÓ, J. (coords.) (2001): *Ciudadanía, voluntariado y participación*. Madrid: Dykinson.
- GARCÍA ROCA, J. (1999): *Solidaridad y voluntariado*. Bilbao: Sal Terrae.
- (1994): *Solidaridad y voluntariado*. Santander: Sal Terrae.
- LAMET, P. M. (dir.) (2013): «A vivir». *Revista Teléfono de la Esperanza*, 249.
- LÓPEZ SALAS, E. (coord.) (1999): «Voluntariado: presencia y transformación social». *Estudios de juventud*, 45.
- LÓPEZ DE AGUILETA, I. (1990): *El voluntariado en la acción sociocultural*. Madrid: Editorial Popular.
- MADRID, A. (1999): «Participación, voluntariado y desobediencia». *Estudios de juventud*, 45.
- MARTÍNEZ DE PISÓN, J. y GARCÍA INDA, A. (coords.) (2003): *Derechos fundamentales, movimientos sociales y participación*. Madrid: Dykinson.
- MÉDICOS DEL MUNDO (2002): *Manual de gestión del voluntariado*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- SÁNCHEZ ORANTOS, J. M. (coord.) (2011): *Estatutos*. Madrid: Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza.
- SÁNCHEZ, J. M. y ALBERCA, F. (coords.) (2012): *Informe 2011/Teléfono de la Esperanza*. Madrid.
- SATISH KUMAR (2008): *La Brújula espiritual*. Barcelona: RBA Ediciones.
- <<http://www.telefonodelaesperanza.org>>

L'autora

Margalida Calafat i Matas és llicenciada en Filosofia i Lletres per la Universitat de les Illes Balears, en l'especialitat de Tècniques de Gestió Educatives i Educació Especial/ Terapèutica, de la branca de Ciències de l'Educació. Forma part del Departament de Didàctica, Organització educativa i Teoria de l'Educació, del Centre d'Ensenyament Superior Alberta Giménez (CESAG), adscrit a la Universitat de les Illes Balears, on imparteix assignatures als graus d'Educació Primària i Educació Infantil. Té experiència en el camp de l'orientació escolar.