

NOTA DE PRENSA

Aumentan un 52% las llamadas por crisis emocional durante la pandemia

- La Fundación Ajuda i Esperança, en colaboración con la Fundación "la Caixa", ha analizado los datos de las 55.498 llamadas atendidas durante el 2020 del Teléfono de la Esperanza y el Teléfono de Prevención del Suicidio.
- El estudio del Observatorio de la ESPERANZA pone de manifiesto el profundo malestar de unos colectivos sociales que recorren a una voz amiga para ser escuchados y apuesta por convertirse en un punto de encuentro, de reflexión y proposición para hacer frente a las problemáticas personales y sociales.

Barcelona, 29 de junio del 2021.- En un año especialmente sobrecogedor, la **Fundación Ajuda i Esperança** ha estado sensible al malestar y al sufrimiento de las personas que necesitan ser escuchadas en un marco de seguridad, confidencialidad y anonimato. La Fundación ofrece orientación y acompañamiento emocional a través del **Teléfono de la Esperanza** (operativo desde 1969) y del **Teléfono de Prevención del Suicidio** activo desde el 6 de octubre de 2020 en convenio con el Ayuntamiento de Barcelona (**900 92 55 55**).

De esta experiencia **nace el proyecto del Observatorio de la Esperanza**, iniciado con el soporte de la **Fundación "la Caixa"** durante el año 2020, con el objetivo de analizar la información recogida en los servicios del Teléfono de la Esperanza y del Teléfono de Prevención del Suicidio, sobre las personas atendidas y su problemática para contrastarla con el análisis de los fenómenos sociales actuales y generar una fuente de conocimiento que aporte reflexión y propuestas para mejorar la atención a las personas vulnerables.

La publicación es el primer resultado del Observatorio que apuesta por convertirse en un punto de encuentro, de reflexión y proposición sobre cómo afrontar las tensiones emocionales de la población que generan las transformaciones sociales, económicas y culturales de nuestros tiempos, y de esta manera establecer las bases para el desarrollo de una sociedad de bienestar para toda la ciudadanía.

Los relatos anónimos recogidos en los teléfonos de la Esperanza y de la Prevención del Suicidio ponen de manifiesto el profundo malestar de unos colectivos sociales **que recorren a una voz amiga para ser escuchados**.

El elevado número de llamadas recibidas durante el año 2020 en los dos teléfonos (**55.948 llamadas**), más de 150 diarias, que mayoritariamente proceden de Barcelona ciudad y alrededores, pero que van más allá de los límites de la ciudad, denota que la problemática no es menor. Más aún cuando, seguramente, los dos teléfonos solo detectan la punta de un iceberg de malestar mucho más extenso.

Las **problemáticas personales y sociales** que se expresan a través de los dos teléfonos giran entorno a seis temáticas principales: **la ideación suicida, las enfermedades mentales, los problemas relacionales, la soledad no deseada, la salud física y la pobreza económica**. Cada una de ellas obedece a una dinámica propia, pero muy a menudo están interrelacionadas entre sí y se retroalimentan. Todas ellas se caracterizan por comportar un sufrimiento personal que cada persona afronta con sus capacidades personales y con los recursos que obtiene de las personas de su entorno y de los que la sociedad pone a su disposición. La experiencia acumulada en los dos teléfonos enseña que con estos recursos no hay suficiente o no son suficientes para contener a niveles soportables las tensiones del malestar. De hecho, los servicios de los dos teléfonos generan un nuevo recurso de una voz amiga anónima que ha demostrado su validez para apaciguar las tensiones emocionales y para evitar situaciones extremas.

El **anonimato** en qué se basa la metodología de los teléfonos no permite conocer en profundidad las características de las personas que llaman, pero a grandes rasgos dibujan unos perfiles claros: en el caso del Teléfono de la Esperanza, las mujeres son mayoritarias, sobre todo entre las personas mayores. El colectivo mayoritario es el de los adultos, pero con dos grupos de edades significativos, el de los más jóvenes (18-39 años) y el de los de más de 65 años. Los dos colectivos de edad extremos, los menores de 18 años o los mayores de 80 años, son más minoritarios, lo cual no significa que su problemática sea menos importante, sino que se dirigen menos a este servicio.

Son personas de todos los niveles sociales, por bien que casi la mitad tienen un nivel básico de estudios. En la mayoría de los casos son personas que viven solas, aunque una tercera parte viven en pareja o con otros familiares. La gran mayoría no son personas activas en el mercado laboral, ya sea por estar de baja, por jubilación o bien por no tener un trabajo remunerado. Casi todos han estado o están atendidos por los sistemas de salud o por los servicios sociales, aunque en algunos casos, el servicio del teléfono constituye el primer punto de contacto que después puede derivar en una atención médica o de servicios sociales.

En el Teléfono de Prevención del Suicidio, los perfiles son similares. Una mayoría de llamadas corresponden a mujeres y esta mayoría se incrementa en el caso de mujeres con conducta suicida. En referencia a la edad, la mayoría son también de edades centrales, pero la proporción de jóvenes menores de 29 años es más elevada en este caso, casi un tercio, que en el Teléfono de la Esperanza. Son personas mayoritariamente solteras, la mitad de las cuales viven solas y la otra mitad con la familia u otras fórmulas. La soledad física no es tan prevalente como en el caso del Teléfono de la Esperanza. La mayoría no trabajan, aunque las personas con un trabajo remunerado son más abundantes entre las llamadas al Teléfono de Prevención del Suicidio que en las llamadas del Teléfono de la Esperanza. La influencia territorial es similar.

En el caso de la prevención del suicidio las problemáticas de salud mental son mucho más presentes que en el Teléfono de la Esperanza.

Si este es el perfil anónimo de las personas que utilizan el teléfono de los dos servicios, la dimensión exacta de la totalidad del iceberg es más difícil de dibujar. Las problemáticas que recogen en sus conversaciones los/las escuchas y los orientadores y orientadoras de los servicios tienen un denominador común que es el malestar personal que **no encuentra en su entorno personal o social, la confianza necesaria para expresarse y encontrar consuelo** y sí que lo

encuentra en la **comunicación telefónica** con una persona que solo conoce por la voz y que le **ofrece comprensión y compañía**. Un malestar personal, que puede ser de diferentes grados de intensidad, pero que siempre es vivido por la persona de forma suficientemente problemática como para coger el teléfono y explicar a otra persona que no conoce personalmente sus preocupaciones, aunque sea, como muy bien cuentan los voluntarios/as para escuchar su propia voz y apaciguar su incomunicación. "Cuando nos llaman saben perfectamente que somos personas anónimas, que nunca sabrán como somos, ni nosotros como son ellos. Pero lo que realmente actúa como bálsamo es escuchar su propia voz, verbalizar aquello que les angustia, y esta misma angustia brota, la ven, casi la tocan, porque la pueden sentir, y precisamente por esto, porque somos anónimos, pueden llegar a más, hasta todavía más profundamente de cómo lo harían en una conversación con una amistad o con cualquier otra persona más cercana. Y por supuesto, es soledad, mucha soledad" comenta Alicia, participante del *focus group* como escucha y orientadora.

De esta manera, la experiencia de los servicios del Teléfono de la Esperanza y el de la Prevención del Suicidio aportan cinco elementos de reflexión:

- Ponen en valor el **poder transformador de la conversación**, aunque solo sea para ayudar a visualizar las tensiones y angustias de la persona que se expresa bajo la presión del malestar y, mucho más cuando contribuye a su elaboración racional, tal y como expresan con gran lucidez los voluntarios y voluntarias que participan.
- El **carácter voluntario** de la relación de los individuos con el servicio, tanto de sus usuarios/as como de los prestadores/as que aporta un clima de libertad altamente constructivo y enriquecedor por las conversaciones a establecer. Es una relación en que ambas partes salen ganando personalmente, unos porque descargan tensiones y los otros porque reciben más de lo que dan, parafraseando las declaraciones de algunos voluntarios.
- En el caso del Teléfono de la Esperanza, la iniciativa de la sociedad civil a través de la Fundación Ayuda y Esperanza contribuye a generar patrones y a **difundir comportamientos alternativos de implicación comunitaria de las personas**. Y en el caso del Teléfono de Prevención del Suicidio, la iniciativa pública de establecer una colaboración pública privada entre el Ayuntamiento de Barcelona y la Fundación materializa una de las líneas más prometedoras para afrontar los retos de las sociedades avanzadas, hoy ampliamente reconocidas, pero de materialización todavía incipiente.
- La exigencia de una elevada profesionalización de los voluntarios de la escucha basada en un riguroso control metodológico de los procesos de las conversaciones que facilite la incorporación de toda la acumulación del **saber y la inteligencia colectiva** desarrollada por las ciencias humanas y sociales.
- El **anonimato** entre el usuario/a y el/la escucha o el orientador/a contribuye a generar un **clima de confianza** en un espacio de tiempo muy corto totalmente necesario para facilitar la rápida manifestación del malestar interno. El reto que plantea este recurso de urgencia es su articulación en un conjunto de recursos que faciliten la resolución de los factores desencadenantes del malestar.