

Augmenten un 52% les trucades per crisi emocional durant la pandèmia

- La Fundació Ajuda i Esperança, amb la col·laboració de la Fundació "la Caixa", ha analitzat les dades de les 55.498 trucades ateses durant el 2020 del Telèfon de l'Esperança i el Telèfon de Prevenció del Suïcidi.
- L'estudi de l'Observatori de l'Esperança (OBE) posa de manifest el profund malestar d'uns col·lectius socials que recorren a una veu amiga per a ser escoltats i aposta per esdevenir un punt de trobada, de reflexió i proposició per fer front a les problemàtiques personals i socials.

Barcelona, 29 de juny de 2021.- En un any especialment colpidor la **Fundació Ajuda i Esperança** ha estat sensible al malestar i el patiment de les persones que necessiten ser escoltades en un marc de seguretat, confidencialitat i anonimat. Ofereix orientació i acompanyament emocional a través del **Telèfon de l'Esperança** (operatiu des del 1969) i del **Telèfon de Prevenció del Suïcidi** actiu des del 6 d'octubre del 2020 en conveni amb l'Ajuntament de Barcelona (**900 92 55 55**).

D'aquesta experiència **neix el projecte de l'Observatori de l'Esperança**, iniciat amb el suport de la **Fundació "la Caixa"** durant l'any 2020, amb l'objectiu d'analitzar la informació recollida en els serveis dels telèfons de l'Esperança i de Prevenció del Suïcidi, sobre les persones ateses i la seva problemàtica per contrastar-la amb l'anàlisi dels fenòmens socials actuals i generar una font de coneixement que aportí reflexió i propostes per a millorar l'atenció a les persones vulnerables.

La publicació és el primer resultat de l'Observatori que aposta per esdevenir un punt de trobada, de reflexió i proposició sobre com afrontar les tensions emocionals de la població que generen les transformacions socials, econòmiques i culturals del nostre temps, per tal de posar les bases pel desenvolupament d'una societat de benestar per a tota la ciutadania.

Els relats anònims recollits en els telèfons de l'Esperança i de la Prevenció del Suïcidi posen de manifest el profund malestar d'uns col·lectius socials que **recorren a una veu amiga per a ser escoltats**.

L'elevat nombre de trucades rebudes durant l'any 2020 en els dos telèfons (**55.948 trucades**), més de 150 diàries, que provenen majoritàriament de Barcelona ciutat i els seus entorns, però que van més enllà dels límits de la ciutat, denota que la problemàtica no és menor. Més, i quan segurament, els dos telèfons només detecten la punta d'un iceberg de malestar molt més extens.

Les **problemàtiques personals i socials** que s'expressen a través dels dos telèfons giren entorn de sis temàtiques principals: **la ideació suïcida, les malalties mentals, els problemes relacionals,**

la soledat no desitjada, la salut física i la pobresa econòmica. Cada una d'elles obeeix a una dinàmica pròpia, però molt sovint estan interrelacionades entre si i es retro alimenten. Totes elles es caracteritzen per comportar un patiment personal que cada persona afronta amb les seves capacitats personals i amb els recursos que obté de les persones del seu entorn i dels que la societat posa a la seva disposició. L'experiència acumulada en els dos telèfons ensenya que amb aquests recursos no n'hi ha prou o no són suficients per a contenir a nivells suportables les tensions del malestar. De fet, els serveis dels dos telèfons generen un nou recurs d'una veu amiga anònima que ha demostrat la seva validesa per apaivagar les tensions emocionals i per evitar situacions extremes.

L'**anonimat** en què es basa la metodologia dels telèfons no permet conèixer en profunditat les característiques de les persones que truquen, però a grans trets dibuixen uns perfils clars: en el cas del Telèfon de l'Esperança, les dones són majoritàries, sobretot entre les persones més grans. El col·lectiu majoritari és el dels adults, però amb dos grups d'edats significatius, els més joves (18-39 anys) i els més de 65 anys. Els dos col·lectius d'edat extrems, menors de 18 anys o els majors de 80 anys són més minoritaris, sense que això signifiqui que la seva problemàtica sigui menys important, sinó que es dirigeixen menys a aquest servei.

Són persones de tots els nivells socials, per bé que gairebé la meitat tenen un nivell bàsic d'estudis. En la majoria dels casos són persones que viuen soles, encara que una tercera part viuen en parella o amb altres familiars; i la gran majoria no són actives en el mercat de treball, sigui per estar de baixa, o per jubilació o bé per no tenir un treball remunerat. Gairebé tots han estat o estan atesos pels sistemes de salut o de serveis socials, encara que en alguns casos, el servei del telèfon constitueix el primer punt de contacte que després pot derivar en una atenció mèdica o de serveis socials.

En el Telèfon de Prevenció del Suïcidi, els perfils són similars. Una majoria de trucades corresponen a dones i aquesta majoria s'incrementa en el cas de dones amb conducta suïcida. Pel que fa a l'edat també la majoria són d'edats centrals, però la proporció de joves menors de 29 anys és més elevada en aquest cas, gairebé un terç, que en el Telèfon de l'Esperança. Són persones majoritàriament solteres, la meitat de les quals viuen soles i la resta amb la família o altres fórmules. La soledat física no és tant prevalent com en el cas del Telèfon de l'Esperança. La majoria no treballen, encara que les persones amb una feina remunerada són més abundants entre les trucades al Telèfon de Prevenció del Suïcidi que en les de l'Esperança. La influència territorial és similar.

En el cas de la prevenció del suïcidi les problemàtiques de salut mental són molt més presents que en el Telèfon de l'Esperança.

Si aquest és el perfil anònim de les persones que fan servir el telèfon dels dos serveis, la dimensió exacte de la totalitat de l'iceberg és més difícil de dibuixar. Les problemàtiques que recullen en les seves converses els escoltes i orientadors/es dels serveis tenen un denominador comú que és el malestar personal que **no troba en el seu entorn personal o social la confiança necessària per expressar-se i trobar consol** i sí que el troba en la **comunicació telefònica** amb una persona que només coneix per la veu i que li **ofereix comprensió i companyonia**. Un malestar personal, que pot ser de diferents graus d'intensitat, però que sempre és viscut per la persona de forma suficientment problemàtica com per agafar el telèfon i explicar a una altra persona que no

coneix personalment les seves preocupacions, encara que sigui, com molt bé expliquen els voluntaris/es per sentir la seva pròpia veu i apaivagar la seva incomunicació. “Quan ens truquen saben perfectament que som persones anònimes, que mai no sabran com som, ni nosaltres com són ells. Però realment el que actua com a bàlsam és sentir-se la pròpia veu, verbalitzar allò que els angoixa i aquesta mateixa angoixa brolla, la veuen, gairebé la toquen, perquè la poden sentir, i precisament per això, perquè som anònims, poden arribar a més, fins i tot més profundament de com ho farien en una conversa amb una amigat o amb algú altre molt proper. I per descomptat, és soledat, molta soledat” comenta l’Alicia, participant del focus grup com a escolta i orientadora.

Així doncs, l’experiència dels serveis del Telèfon de l’Esperança i el de la prevenció del suïcidi aporten cinc elements de reflexió:

- Posen en valor el **poder transformador de la conversa**, encara que només sigui per ajudar a visualitzar les tensions i angoixes de la persona que s’expressa sota la pressió del malestar, i molt més quan contribueix a la seva elaboració racional, tal com expressen amb una gran lucidesa els voluntaris/es que hi participen.
- El **caràcter voluntari** de la relació dels individus amb el servei, tant dels seus usuaris/es com dels prestadors/es que aporta un clima de llibertat altament constructiu i enriquidor per les converses a establir. És una relació en la qual ambdues parts hi surten guanyant personalment, uns perquè descarreguen tensions i els altres perquè reben més que el que donen, parafrasejant les declaracions d’alguns voluntaris.
- En el cas del Telèfon de l’Esperança la iniciativa de la societat civil a través de la Fundació Ajuda i Esperança contribueix a generar patrons i a **difondre comportaments alternatius d’implicació comunitària de les persones**. I en el cas del Telèfon de Prevenció del Suïcidi, la iniciativa pública d’establir una col·laboració pública privada entre l’Ajuntament de Barcelona i la Fundació materialitza una de les línies més prometedores per afrontar els reptes de les societats avançades, avui àmpliament reconegudes però de materialització encara incipient.
- L’exigència d’una elevada professionalització dels voluntaris de l’escolta basada en un rigorós control metodològic dels processos de les converses que faciliti la incorporació de tota l’acumulació del **saber i la intel·ligència col·lectiva** desenvolupada per les ciències humanes i socials.
- L’**anonimat** entre l’usuari/ària i l’escolta o l’orientador/a contribueix a generar **un clima de confiança** en un espai de temps molt curt totalment necessari per facilitar la ràpida manifestació del malestar intern. El repte que planteja aquest recurs d’urgència és la seva articulació en un conjunt de recursos que facilitin la resolució dels factors desencadenants del malestar.