

# Recull de premsa

Diariodemallorca.es 23/06/2013

## La esperanza en un número de teléfono

Al marcar el 971 46 11 12 siempre hay alguien que contesta y escucha en el más absoluto anonimato. Existen otros canales para comunicarse, pero los voluntarios del Teléfono de la Esperanza siguen recibiendo miles de llamadas al año

23.06.2013 | 13:43

**Montse Terrasa** La mañana está tranquila, el [teléfono](#) no suena desde hace un rato. La voluntaria que está de guardia me advierte muy educadamente: "Si suena, sales y cierro la puerta para contestar". El anonimato y la privacidad de la llamada al Teléfono de la Esperanza son reglas que no pueden incumplirse, tanto por el que llama como por el que responde en el 971 46 11 12. La orientadora de guardia, como el resto de los 35 voluntarios, ha recibido formación específica para este "trabajo", una preparación se que prolonga durante tres años. Ella, pese a que hace ya tiempo de eso, aún tiene muy presente el primer día que se quedó sola frente al aparato, en ese cuarto donde cuelgan de las paredes mensajes que invitan a la reflexión, notas de recados, el calendario de guardias de las diferentes sedes de la organización en España... "Recuerdo que tenía miedo de no hacerlo bien".



La esperanza en un número de teléfono

Y es que un simple teléfono, estar pendiente de si entra una llamada y no saber la situación en que se encontrará quien llama y lo que pueden explicarte al otro lado de la [línea](#), da respeto, impresiona. Por este motivo, el Teléfono no se deja en manos de cualquiera, por mucha experiencia profesional en otros servicios de ayuda que tenga.

Otra regla de oro para los voluntarios y orientadores es que no hay que dar consejos ni lecciones al llamante. Simplemente escuchar y concertar, si es necesario, una cita con alguien que le pueda ayudar. Incluso esta cita se [programa](#) con el más absoluto anonimato, tan sólo un código para el llamante y otro código para el profesional que lo atenderá en la sede de esta organización.

### Contestar con calma

Uno de los voluntarios más veteranos, que suele cubrir la noche, tiene su forma de proceder cuando suena el teléfono. "Puede que al principio corras cuando suena, pero yo siempre cuento hasta diez, siempre espero, por si quien llama se lo repiensa y cuelga". Claro que este hombre tiene sobrada experiencia, lleva desde 1990 respondiendo en el Teléfono y en el horario quizás más difícil. "La persona que llama por la noche está más desesperada, tiene más necesidad, sobre todo, de que la escuches. Y a veces es suficiente con escuchar". Su función, explica, es la de "hacer un poco de espejo, porque a veces nos vemos, pero no nos miramos", añade este orientador experimentado.

Él comenzó como voluntario animado por su mujer, que también se apuntó a los cursos de formación. Muchos años después, su esposa ya no hace guardias, pero él sí continúa al pie del cañón, no sólo respondiendo llamadas, sino asumiendo trabajo de papeleo y haciendo suplencias. "Una persona que confía en ti sin conocerte, esto te da valor", añade este voluntario.

Como él mismo cuenta, en la guardia nocturna es cuando se reciben las llamadas más desesperadas, muchas en las que surge la palabra suicidio, de personas que le explican "que quieren desaparecer porque sería la solución a todos los problemas". ¿Y qué se hace en esos casos? "En primer lugar, no tienes que asustarte. Las personas que lo tienen decidido, pues ya lo tienen decidido... Y cuando hemos acabado de hablar, no sé si se le ha ido la idea de la cabeza... Yo le digo que por qué no espera a mañana, pero es una decisión suya", explica sobre su experiencia. Este tipo de llamadas se producen con más frecuencia que antes "y sobre todo de gente joven", indica.

Escuchan dramas a diario, pero parece que lo saben asumir. "Algún día te vas a casa, sobre todo si una llamada te ha costado, y te afecta... pero siempre hay una palabra, algo que te ha dicho que llena. Siempre hay alguna llamada que te dice algo a ti", comenta este voluntario mientras se señala el corazón. Comenta que todavía no le ha llegado el momento de dejar este voluntariado.

#### Más de 1.800 llamadas

Todas las llamadas atendidas quedan incluidas en una base de datos. La última memoria de la organización indica que en Balears se atendieron 1.845 durante 2012 y en toda España, 129.619, un 3,27% más que en 2011, aunque en las islas no ha sido así. Han descendido. Marià Gastalver, presidente y la cara visible de este servicio, tienen una posible explicación: "Con la crisis, muchas personas no tienen dinero para llamar, pero a través del 112 es gratis y ellos nos canalizan las llamadas".

La crisis ha influido de otra manera en las llamadas que reciben. "Son de contenido más grave, que tienen que ver con lo que están viviendo", añade Gastalver, el segundo presidente que ha tenido el Teléfono en Balears – lo es desde 1996– tras Biel Pérez. Él es sacerdote y este servicio telefónico fue creado en 1.971, en Sevilla, por Serafín Madrid, fraile de la Orden Hospitalaria de San Juan de Dios. Sin embargo, Gastalver asegura que el Teléfono de la Esperanza "es aconfesional, apolítico y desvinculado de lo religioso". Y se mantiene gracias a las aportaciones de entidades y los donativos privados. "Lleva más gastos de lo que parece. Aquí está siempre abierto y no puedes vivir de subvenciones, así que la manera de seguir es haciendo socios", comenta Gastalver. Según la última memoria de la ONG, sólo un tercio de sus ingresos son ayudas públicas.

Con el sector público, y más en concreto con las conselleries implicadas en todo lo social, Marià Gastalver quiere reforzar la colaboración, ya que cree que todavía hay mucha gente que lo desconoce. Al igual que colegios profesionales que podrían beneficiarse de la formación que se imparte.

"Cuando uno llama, lo hace motivado por una situación que le provoca una crisis. El orientador intenta detectar qué demanda hay detrás de su caso y le ayuda a descubrir posibilidades. No le da una solución, sino que le hace ver cosas que él no ve por la angustia", comenta Gastalver sobre el trabajo de los voluntarios, que deben mantener una actitud respetuosa, no pueden interrogar, no pueden aconsejar ni ridiculizar o despreciar el problema", añade el presidente de este servicio.

El Teléfono de la Esperanza tiene un protocolo de actuación y de derivación de casos según la situación que se les explica. El mismo procedimiento de actuación se sigue en todas las sedes, 25 en España, más otras tres en Oporto, Zurich y Londres, para ayudar a los hispano-lusohablantes. Pero para llegar a ser voluntario orientador, primero hay que realizar los cursos sobre conocimiento de uno mismo y crecimiento personal. "Si tú no estás bien, si no te conoces a ti mismo y no sabes manejar tu mundo emocional, poco puedes ayudar a los demás", incide el presidente del servicio en Balears, quien no oculta que este trabajo de ayuda "es muy duro, por eso nos dedicamos tanto a la formación y nuestro objetivo es tener equipos mejor preparados en este sentido". Toda la preparación se completa con un seminario de ayuda y orientación por teléfono.

Diariodemallorca.es 23/06/2013

"Cuando uno llama, lo hace motivado por una situación que le provoca una crisis. El orientador intenta detectar qué demanda hay detrás de su caso y le ayuda a descubrir posibilidades. No le da una solución, sino que le hace ver cosas que él no ve por la angustia", comenta Gastalver sobre el trabajo de los voluntarios, que deben mantener una actitud respetuosa, no pueden interrogar, no pueden aconsejar ni ridiculizar o despreciar el problema", añade el presidente de este servicio.

El Teléfono de la Esperanza tiene un protocolo de actuación y de derivación de casos según la situación que se les explica. El mismo procedimiento de actuación se sigue en todas las sedes, 25 en España, más otras tres en Oporto, Zurich y Londres, para ayudar a los hispano-lusohablantes. Pero para llegar a ser voluntario orientador, primero hay que realizar los cursos sobre conocimiento de uno mismo y crecimiento personal. "Si tú no estás bien, si no te conoces a ti mismo y no sabes manejar tu mundo emocional, poco puedes ayudar a los demás", incide el presidente del servicio en Balears, quien no oculta que este trabajo de ayuda "es muy duro, por eso nos dedicamos tanto a la formación y nuestro objetivo es tener equipos mejor preparados en este sentido". Toda la preparación se completa con un seminario de ayuda y orientación por teléfono.

El llamante asiduo

Como los voluntarios ofrecen la posibilidad de desahogarse, hay personas que llaman con cierta frecuencia al Teléfono. "Hay un grupo que son asiduos, son personas muy desvinculadas socialmente, ya sea por enfermedad psiquiátrica o por su situación económica", explica Gastalver. A ellos, como al resto, les dedican tiempo, pero poniendo condiciones para no colapsar la línea. El orientador veterano del turno de noche da por acabada la llamada cuando "da vueltas a lo mismo". Entonces, con delicadeza, se le comenta que es hora de colgar, que puede haber otras personas esperando...

Según las estadísticas del Teléfono, que se realizan con los datos que cada voluntario recopila tras una llamada atendida, se sabe que llaman más las mujeres que los hombres, y más las personas con edades comprendidas entre los 35 y 54 años. También hay días de la semana con más demanda, especialmente los lunes y martes y, sobre todo, por las tardes.

En una sociedad en que se supone que las nuevas tecnologías facilitan la comunicación, el Teléfono de la Esperanza ha cumplido más de 27 años de actividad en Balears, y sigue. "Nosotros nos mantenemos como el médico de familia, que siempre existirá", afirma su presidente.

Diariodemallorca.es 25/06/2013

## El psicólogo Francisco Gázquez ofrece 'cinco pasos para vivir el presente'

25.06.2013 | 06:50

**redacción palma** El psicólogo Francisco Gázquez Rodríguez, especialista en terapias de tercera generación, presentará el próximo día 28 en el Saló d'actes del Col·legi Oficial de Psicologia de les Illes Balears (C/ Manuel Sanchís Guarner, núm. 1) el libro Mindfulness. El despertar a la vida. Cinco pasos para vivir el presente.

El acto, que comenzará a las 19,30 horas y será presentado por la vicedecana María José Martínez, profundizará en un volumen que supone una invitación al [desarrollo](#) y el crecimiento personal.