



Fundació Ajuda i Esperança

OBE 2022

**Observatori
de l'Esperança**

Obrim noves vies
per apropar-nos més
a les persones

OBE 2022

Observatori
de l'Esperança



Fundació Ajuda i Esperança

© **Fundació Ajuda i Esperança**

Av. Portal de l'Àngel, 7, principal 2a
08002 Barcelona
comunicacio@telefonoesperanza.com
<https://www.telefonoesperanza.com/>

Presidenta de la Fundació
Rosa Navas

Directora de la Fundació
Esperança Esteve

Director de l'OBE 2022
Oriol Homs

Equip de l'OBE 2022
Sergi Garcia, Cristina Díaz, Daniel Franco, Joan Comas



Correcció, traducció i impressió
Edimurtra Barcelona
www.edimurtra.com

Dipòsit legal: B13243-2023
ISBN: 978-84-124531-7-1

Amb el suport de:



ÍNDEX

7 Veus d'esperança

9 Rosa Navas

10 Gemma Tarafa

12 Esperança Esteve

15 Oriol Homs

21 Dades de l'Observatori

23 Telèfon de l'Esperança

39 Telèfon de Prevenció del Suïcidi

53 Línia Cuidadora

59 Xat de Suport Emocional per a Joves

69 Veus expertes

71 Taula rodona: El rol del voluntariat

87 Sergi Garcia: Persones que sembren esperança

91 J. Enric Armengou: El voluntariat expert com a resposta a la societat que té cura dels altres

95 Oriol Amorós: Voluntariat, Govern i canvi social

99 Veus voluntàries

101 Taula rodona: El punt de vista del voluntariat

114 El voluntariat de la Fundació

122 Fundació Ajuda i Esperança

123 Patronat de la Fundació



Veus d'esperança



Rosa Navas

Presidenta
de la Fundació
Ajuda i Esperança

El 2022 ha estat un any on la nostra vocació de més mig segle d'escoltar i acompanyar emocionalment persones en situació de crisi s'ha obert a noves fórmules, incloent-hi el Xat per a joves i adolescents així com l'acompanyament presencial, adreçat a gent gran en situació de solitud no desitjada. La Fundació Ajuda i Esperança ha obert, doncs, noves vies per continuar donant suport a qui més ho necessita, més enllà de la trucada telefònica.

Un any més, sentim un gran orgull de la capacitat de l'entitat per continuar adaptant-se a diferents situacions, a grups de població amb necessitats i hàbits diferents. És un pas més en la transformació que va començar d'ençà de la pandèmia i que dirigeix la nostra entitat cap a l'oferta d'uns serveis que es corresponen més a les necessitats de la societat actual.

Però aquest esforç seria impossible sense la brillant i desinteressada tasca del nostre voluntariat, l'autèntic cor de la Fundació. Són els centenars de persones que formen part d'aquest equip als qui hem d'agrair no només el seu compromís amb el dia a dia de l'atenció, sinó també la determinació per continuar creixent i engrescar-se amb els nous projectes, molts mostrant la mateixa il·lusió i empena que quan es van integrar al voluntariat.

Comptar amb aquest equip –perquè el considerem una part essencial de la nostra organització, molt més que simples “col·laboradors”– exigeix el mateix compromís que ells i elles tenen amb la nostra tasca. És responsabilitat de la Fundació, doncs, enfortir els vincles amb el voluntariat, premiar-los per la seva tasca i tenir en compte la seva veu: sempre en una relació sense jerarquies, entre iguals. La mateixa que el voluntariat té amb qui truca. Junts –professionals, voluntariat, persones usuàries, donants individuals, empreses col·laboradores– formem un gran equip, un equip de persones que ens valorem i cuidem.



Gemma Tarafa

Regidora de Salut,
Envel·liment i Cures
de l'Ajuntament de
Barcelona

La salut mental segueix sent una assignatura pendent que cal abordar de manera prioritària des de tots els àmbits. Des de la ciutat de Barcelona vam posar en marxa un pla pioner de Salut Mental al 2016 amb cent-onze accions orientades a la prevenció i suport per millorar el benestar psicològic i l'acompanyament a persones amb trastorn mental i les seves famílies. Una de les prioritats va ser la creació de l'estratègia de prevenció del suïcidi que inclou el Telèfon de Prevenció. Un model de telèfon de Barcelona que hem creat des de l'Ajuntament juntament amb la Fundació Ajuda i Esperança que ha ajudat a pal·liar l'efecte de la crisi de salut mental. Aquest pla també inclou mesures específiques per acompanyar als col·lectius més joves entre d'altres. Juntament amb la Fundació es va activar al juliol del 2022 el Xat de Suport Emocional per Joves que permet acompanyar emocionalment a persones d'entre 14 a 25 anys a través de Whatsapp, un mitjà que els hi és còmode i familiar.

El Telèfon de Prevenció del Suïcidi ja ha atès més de 15.000 trucades on s'han activat els sistemes d'emergència en 230 ocasions. Aquest eina no només ha aconseguit salvar vides sinó que ha permès començar a trencar l'estigma que envolta el suïcidi i ha ofert solucions d'acompanyament a persones que han trucat. El model de telèfon de Barcelona ha servit de guia per l'obertura d'altres línies a nivell català i estatal. Un model atès per persones voluntàries formades i acompanyades per part de professionals especialitzats en salut mental que els preparen per dur a terme aquesta tasca tant crítica. Les persones que es volen suïcidar, el que volen és deixar de patir. El model de Barcelona es basa en oferir escolta activa i acompanyament i conversa des de la proximitat a

les persones que truquen. El Xat de Suport Emocional també és atès per voluntaris seleccionats específicament, formats i acompanyats i ha rebut ja més de 1.300 converses.

Barcelona ha consolidat el seu model de coproducció de polítiques i programes de salut mental entre institucions i entitats socials amb dos Plans de Salut Mental. El telèfon, el xat, i altres projectes que hem començat a desenvolupar amb la Fundació Ajuda i Esperança, són exemples excel·lents d'aquesta coproducció. Les dues eines funcionen sobretot gràcies a la borsa de voluntaris disposats a oferir el seu temps per escoltar i acompanyar, tasca que és i continuarà sent imprescindible per fer de Barcelona una ciutat compromesa amb la salut mental.



Esperança Esteve

Directora
de la Fundació
Ajuda i Esperança

Setembre 2019 -
març 2023

Passa el temps i ja tenim aquí la tercera edició de l'Observatori de l'Esperança OBE 2022. Amb tres anys comencem a disposar d'elements que ens permeten observar tendències a partir de la informació i anàlisi de les dades provinents del total de les 40.895 trucades rebudes, tant del Telèfon de l'Esperança, com del Telèfon de Prevenció del Suïcidi, dels missatges del Xat de suport emocional per a Joves i de la Línia Cuidadora.

Totes elles, però, tenen un denominador comú: un malestar emocional que s'expressa amb diferents nivells de sofriment personal, tals com la soledat no volguda, els conflictes familiars, la salut mental i física, la manca d'expectatives, entre molts d'altres. El caràcter transversal d'aquest malestar en totes les edats fa concloure que no es tracta només de fenòmens individuals que requereixen respostes individuals.

En la majoria de situacions conflueixen aspectes que tenen a veure amb la mateixa persona, però sobretot tenen la seva arrel en l'entorn que condiciona el nivell de sofriment, per la qual cosa podem afirmar que qualsevol resposta des dels sistemes de benestar públics i/o privats ha de comptar radicalment amb una visió integral de la persona i el seu context, amb respostes també integrades i transversals.

Podríem trobar exemples en la variable gènere, on existeixen aspectes específics i que fan necessari tenir-los en compte en la seva dimensió global per a la seva comprensió i ajuda. L'anàlisi de gènere i les investigacions aplicades cal que siguin intensificades des de Salut, però també des de tots els serveis i departaments que hi concorren.

Pel que fa concretament als serveis socials, gosem assenyalar que han d'avançar encara més en

la mirada plural del nucli familiar i de la seva xarxa social i no únicament en la pròpia dona, que és la més demandant de serveis i sobre la qual sovint es carrega la responsabilitat de canvi de la situació, cosa que fa incrementar el seu patiment.

Aquest plantejament d'abordatge global, individual i col·lectiu, inclou necessàriament incorporar la visió i capacitats de cada persona atesa i fomentar els màxims nivells d'autonomia, per tal que en tot el que sigui possible es corresponsabilitzi en el procés d'ajuda. Per això cal un compromís general dirigit a desenvolupar al màxim la participació de les persones i grups tant en el sistema de salut com en el de serveis socials, i en el conjunt de tots els serveis públics que l'afecten.

Els sistemes de benestar públics han d'evolucionar per passar d'un model excessivament centrat en les prestacions a un model participat i adaptat a les noves situacions socials, envelliment, treball, tecnologia, mobilitat territorial, manca de perspectives i moltes d'altres que afecten de manera directa el conjunt de la població i que requereixen un nou pacte social.

Aquesta reflexió afecta també, òbviament, les organitzacions del Tercer Sector, del qual forma part la nostra Fundació. Hem avançat en els darrers anys en la metodologia mixta voluntari-expert i professional, incorporant la persona voluntària cada vegada més en tots els processos de definició i execució dels programes i serveis. Aquest enfocament repercuteix positivament en el model d'atenció, en el qual s'afavoreix que les persones que demanen ajuda siguin cada vegada més actives en el seu camí vers la disminució del sofriment objecte de la trucada.

L'augment d'una societat més participada i, per tant, més autònoma i corresponsable, hauria de presidir tots els models de benestar públics i de les entitats socials. En el nostre cas, cal seguir avançant en l'estudi i reflexió de les dades per saber-ne més, escoltar i interpretar millor i, en conseqüència, aprendre i aplicar els canvis oportuns.

Apostem per seguir treballant en l'Observatori de l'Esperança per tal que continuï esdevenint un instrument de coneixement i de referència i que estigui, com sempre, a l'abast de tothom.



Oriol Homs

Director de l'Observatori de l'Esperança

Conèixer més per promoure millor la salut emocional de la població

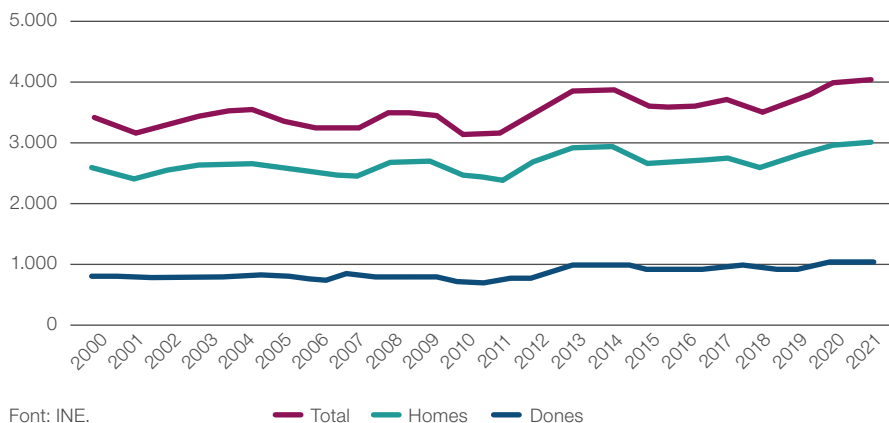
Durant l'any 2022 tots els indicadors de malestar emocional han continuat augmentant. Les darreres dades de l'indicador de benestar emocional elaborat pel Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya confirmen que “el 2021, el 22,5% de la població de 15 anys i més té malestar emocional: el 27,9% de les dones i el 17,9% dels homes. Respecte de l'any 2020, aquest percentatge disminueix en les dones, que havien augmentat en relació amb el 2019, i es manté estable en els

homes, que havien disminuït en comparació amb l'any 2019. El percentatge de persones que declaren malestar emocional augmenta amb l'edat, especialment a partir dels 75 anys. La prevalença de malestar emocional té un gradient segons el nivell d'estudis, amb percentatges més elevats entre la població amb estudis primaris i sense estudis i més baixos en les persones de la classe social més afavorida, en comparació amb la resta. Les dones grans, de classe social més desfavorida i que tenen un nivell d'estudis més baix són les que mostren el percentatge més alt de malestar emocional”¹.

Si s'afegeixen les dades del nombre de morts per suïcidi com a indicador extrem de les conseqüències d'aquest malestar emocional, l'any 2022 no es pot afirmar que hagi estat un bon any, al contrari. El nombre de morts per suïcidi a Espanya va continuar augmentat durant l'any 2021 i, per les dades provisionals del primer semestre, sembla que han continuat pujant durant el 2022. En el 2021 els suïcidis es van incrementar tant entre els homes com entre les dones, i durant el primer semestre del 2022 el creixement és més important entre les dones i es redueix una mica entre els homes però encara amb xifres de rècord des d'inici del segle.

1. Informe de salut de Catalunya 2021. Departament de Salut. Generalitat de Catalunya

Evolució de suïcidis a Espanya

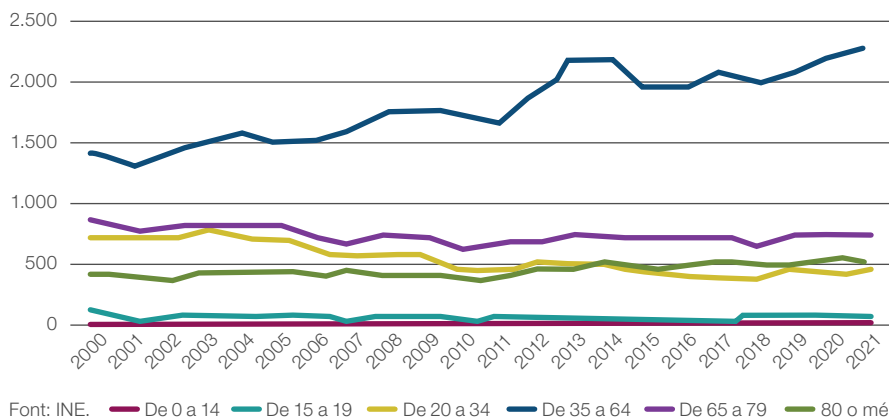


Font: INE.

— Total — Homes — Dones

El col·lectiu que continua patint més suïcidis és el dels adults entre 35 i 64 anys amb les xifres més elevades de tot el segle. Durant el 2021 tots els trams d'edat han incrementat les xifres de morts, menys els majors de 65 anys. Cal destacar el fort increment de les morts per suïcidis dels menors fins als 14 anys. Les dades provisionals del primer semestre del 2022 assenyalen els adolescents de 15 a 19 anys, adults de 35 a 64 anys i els grans de 64 a 79 anys com els col·lectius en què continua augmentant el nombre de morts per suïcidis.

Evolució de suïcidis a Espanya per edats



Font: INE.

— De 0 a 14 — De 15 a 19 — De 20 a 34 — De 35 a 64 — De 65 a 79 — 80 o més

La importància que reflecteixen aquestes xifres i la sensibilització per la salut de la població provocada per l'experiència de la pandèmia de la Covid ha facilitat una ràpida presa de consciència de l'opinió pública sobre la importància d'actuar en l'àmbit de la salut emocional de la població. Les partides pressupostàries que s'estan mobilitzant des d'Europa, l'Estat, la Generalitat i alguns ajuntaments, com el de Barcelona, pioners en aquest camp, han desplegat recursos per oferir una primera línia de suport, ja sigui ampliant els serveis d'atenció en l'àmbit de la salut mental o de programes innovadors d'ajuda a través de línies telefòniques, xats de missatgeria instantània per a joves, o programes de suport psicològic com Konsulta'm a Barcelona.

Aquesta situació obre un nou escenari de reflexió sobre com s'ha d'afrontar aquest cicle alcista del malestar emocional de la població, i especialment entre els joves, en el qual es troben, en general, les societats desenvolupades. Dues qüestions em semblen clau: conèixer millor la complexitat de la problemàtica i el model de resposta per controlar-la.

Respecte a la primera qüestió, malgrat que és evident que la pandèmia ha tingut un paper important de potenciació del malestar i que les seves seqüeles per a la població que l'ha patit en unes pitjors condicions socioeconòmiques s'estendran segurament encara durant uns quants anys, no es pot reduir el problema del malestar emocional als efectes de la Covid. El cicle alcista va començar abans. En l'Informe del 2021 de l'OBE² proposàvem situar el malestar actual en el procés de transformació de la societat industrial a la societat digital o del coneixement en la qual estem immersos.

Segons els patrons conceptuals majoritàriament utilitzats per a l'anàlisi de la problemàtica, la salut mental no es deu únicament a les capacitats individuals de gestionar emocions, pensaments, comportaments i interaccions amb altres persones, sinó que també es pot veure afectada per factors socioeconòmics, culturals, polítics i ambientals, donant lloc a importants desigualtats socials. L'OMS³ assenyala la necessitat d'abordar aquests factors, i la salut mental, mitjançant estratègies integrals de promoció, prevenció, tractament i recuperació, que impliquin tota la governança.

2. Homs, O. El malestar emocional en temps de pandèmia. Observatori de l'Esperança 2021. Fundació Ajuda i Esperança. Barcelona, 2022, pàg. 127-134.

3. OMS. (2022). Plan de acció integral sobre salut mental [Comprehensive mental health action plan 2013-2030]. In Ginebra: Organització Mundial de La Salut, 34 (Vol. 4, Issue 1).

Entre aquests factors es detecten⁴ tota una sèrie de determinants propis de diferents entorns de les persones com: l'individual (conductes relacionades amb la salut, problemes de salut física, etc.), el familiar (condicions de l'habitatge, violències, pobresa, dol, cura de dependents, etc.), el comunitari (escola, barri, treball, etc.) i l'estructural (governança urbana, etc.). Aquests determinants interactuen entre ells i poden resultar afavoridors o estressors per a la salut mental de les persones.

En el cas dels adolescents i joves, s'ha estudiat la importància d'alguns factors determinants, amb una prevalença significativa en el malestar emocional, com: les relacions familiars conflictives, la soledat no volguda, l'assetjament a través d'internet, les violències en l'entorn escolar, el maltractament per part de la parella, el son insuficient, l'ús excessiu de pantalles, la insatisfacció corporal.

La combinació de tots aquests factors encara estan poc estudiats i requereixen d'un coneixement més profund per poder construir models de treball eficients per fer front a una situació que, per la seva extensió i pel caràcter crític d'alguns dels col·lectius afectats, especialment els joves i adolescents, requereix una atenció prioritària per part del conjunt de la societat.

Un millor coneixement de la problemàtica permetrà dissenyar serveis i recursos més adaptats als entorns socials i a les característiques individuals de les persones per prevenir i enfortir la salut emocional de la població.

El model d'intervenció constitueix la segona qüestió clau. De la mateixa manera que en l'àmbit sanitari s'ha passat del concepte de malaltia al de salut pública, o en el cas de la malaltia mental al de salut mental, l'enfocament dels problemes del malestar emocional cal situar-los en l'esfera de la salut emocional. I aquesta és una esfera molt més delicada, complexa, i sensible, perquè toca l'esfera individual i la seva llibertat.

Hi ha un ampli consens sobre el criteri que cal evitar la medicalització del tractament dels problemes relacionats amb el malestar emocional, però encara falta concretar com construir un model que mobilitzi els altres recursos

4. Artazcoz, L., Pasarín, M., & Borrell, C. (2016). Pla de salut mental de Barcelona, 2016-2022. Marc conceptual. <https://www.aspb.cat/documents/pla-salut-mental-barcelona-2016-2022-marc-conceptual/>
http://ajuntament.barcelona.cat/premsa/wpcontent/uploads/2016/07/01_PlaSalutMental.pdf

no mèdics per atendre i ajudar les persones que travessen situacions de malestar emocional, i molt menys com prevenir-lo. Quin paper han de tenir-hi les administracions públiques, quin paper ha d'assumir la societat civil, la comunitat?, com fer-ho?

Aquest és el debat que hem obert enguany en el present informe i que volem continuar desenvolupant en els propers anys.

Les dades dels serveis de la Fundació i les opinions dels experts i voluntaris apunten a una concepció complementària i mixta, entre el sistema sanitari i els serveis socials d'una banda, i la intervenció de la societat civil organitzada o comunitària, de l'altra. Quin rol ha de jugar-hi cadascuna?, quin grau de coordinació i d'autonomia ha de tenir cada actor? Són qüestions que caldrà aprofundir avaluant les experiències pioneres en aquesta direcció i desenvolupant noves iniciatives d'innovació i experimentació.

Una qüestió clau que cal endegar en tota la seva dimensió global és com passar de l'estadi de les experiències puntuals de gran interès innovador a solucions que s'integrin en els mecanismes institucionals i comunitaris que es van constituint en l'evolució cap a societats avançades tecnològicament i socialment i que, seguint l'esquema dels Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), volem justes, inclusives i lliures.



Dades de l'Observatori

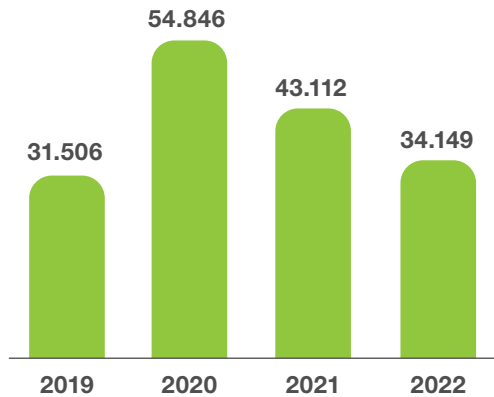
Sempre hi **trobaràs algú**
que t'escoltarà quan ho
necessitis. Truca.

93 414 48 48

Telèfon de l'Esperança

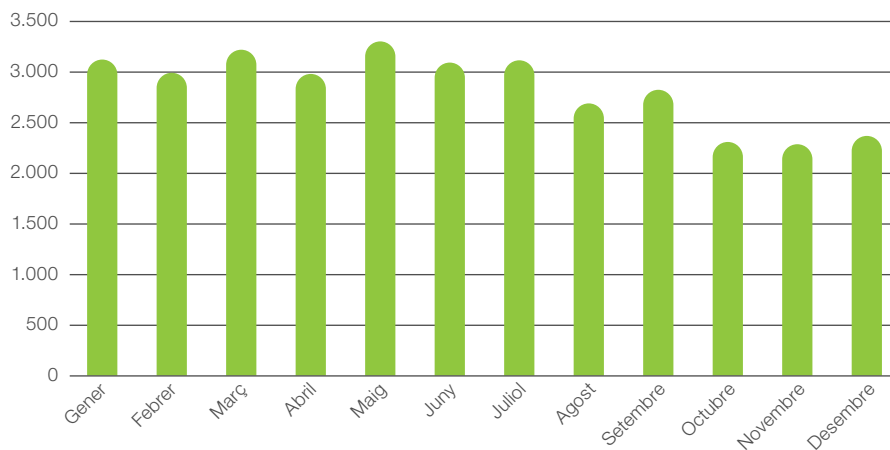
L'anàlisi de les dades del Telèfon de l'Esperança (TE) durant el 2022 ens aporta una visió de l'impacte que ha tingut la pandèmia de la Covid en el malestar emocional de les persones. Durant aquest any, s'han atès 34.149 trucades, això suposa un 8,39% més que durant el 2019, darrer any abans de la pandèmia. El 2020 va suposar un increment del 74,08% respecte del 2019. El retorn progressiu a la normalitat ha anat reduint aquest impacte que encara el 2021 va ser d'un 36,84% respecte del 2019.

Evolució de trucades ateses



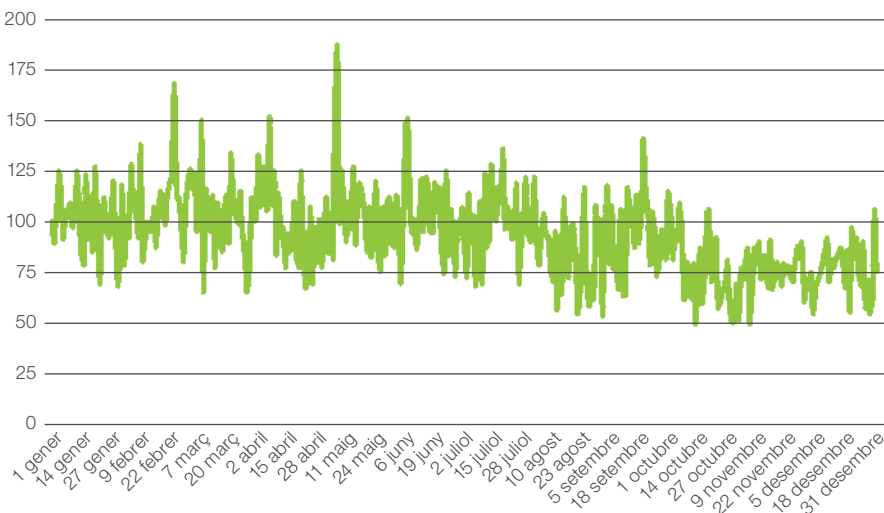
Les innovacions tecnològiques que s'han introduït durant l'any a la central de telefònica permeten ara analitzar algunes dades tècniques de la totalitat de les trucades ateses. L'evolució mensual de les trucades ateses es manté entorn de les 3.000 trucades mensuals fins al mes de juliol. A partir del mes d'agost, es produeix una davallada fins a les 2.352 del mes de desembre.

Evolució mensual de trucades ateses



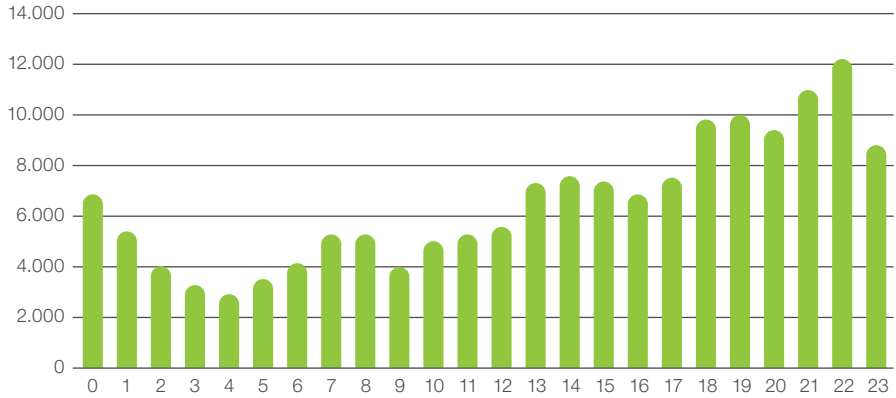
Les trucades continuen tenint una elevada variabilitat segons els dies, amb pics de més de 180 trucades en un sol dia fins a dies amb unes 50 trucades. Aquesta variabilitat comporta planificar un servei capaç d'adaptar-se a una elevada variabilitat. Els primers deu dies de cada mes sol haver-hi més trucades que a la resta del mes.

Evolució diària de trucades ateses



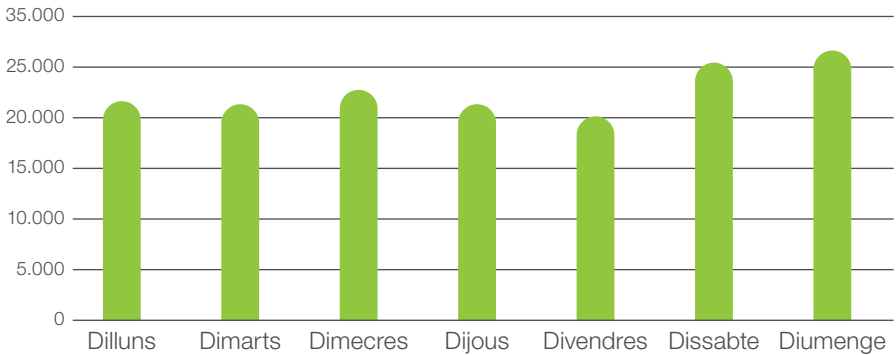
A mesura que avança el dia es reben més trucades fins a les 10 del vespre, hora en què comencen a reduir-se fins a la matinada.

Trucades rebudes per hores



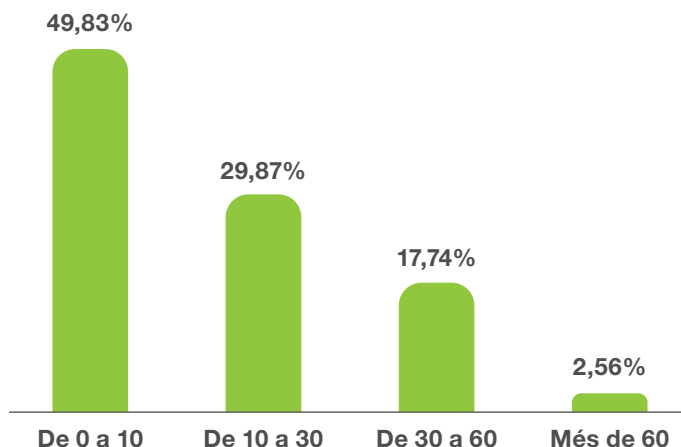
Durant la setmana les trucades són més estables però el dissabte i el diumenge s'incrementa el nombre de persones que truquen al TE.

Trucades rebudes per dia de la setmana



En una gran part (49,83%) de les trucades, la conversa dura menys de 10 minuts, en canvi, en l'altra meitat de les trucades la conversa s'allarga fins a 30 minuts per a un 29,87% de les vegades, arriba a una hora per al 17,74% de les trucades i en un 2,56% dels casos pot passar els 60 minuts.

Durada de les trucades ateses en minuts



Característiques dels usuaris i usuàries

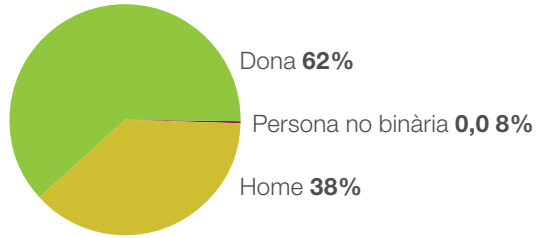
Per tal de millorar l'anàlisi de la informació recollida en les converses, el mes de març es va introduir una sèrie de canvis a les fitxes en les quals, de forma anonimitzada, els escoltes registren els continguts de la conversa mantinguda amb els usuaris i usuàries del telèfon. Per aquesta raó, les dades que s'exposen a continuació reflecteixen la informació recollida a partir del mes d'abril, però tanmateix, constitueix una mostra d'una grandària suficient per poder representar el conjunt de fitxes de tot l'any, amb una representativitat del 95% i un marge d'error del 0,5%.

Del conjunt de trucades ateses, l'11,94% corresponen a la categoria de trucades silencioses en les quals l'usuari no arriba a encetar cap conversa. Aquest percentatge és una mica més elevat que el dels anys anteriors, quan se situava entorn del 8-9%.

Les dones continuen sent les que més truquen en un 62% enfront d'un 38% dels homes i un reduït 0,08% de persones que es defineixen com a no binàries. El percentatge d'homes ha augmentat respecte de l'any passat, que era del 32%.

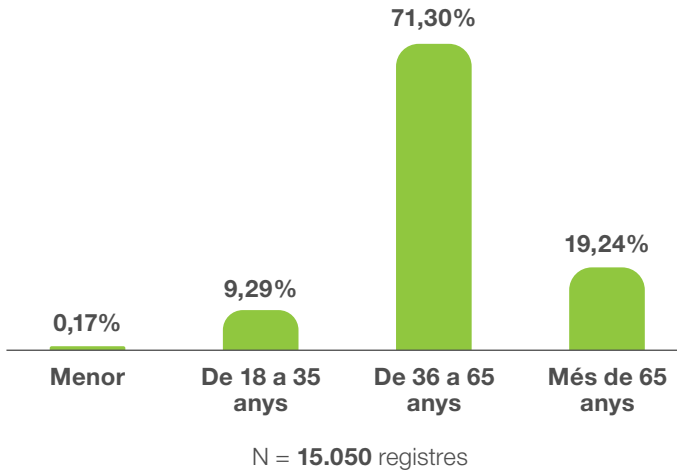
Trucades registrades per gènere

N = 16.007 registres



Per edats, la gran majoria de persones que truquen són adultes de més de 35 anys. El 71,30% tenen aproximadament entre 36 i 65 anys, el 19,24% són majors de 65 anys. Els menors d'aquestes edats utilitzen menys el TE. Un 0,17% són menors d'edat i un 9,29% són joves entre els 18 i els 35 anys.

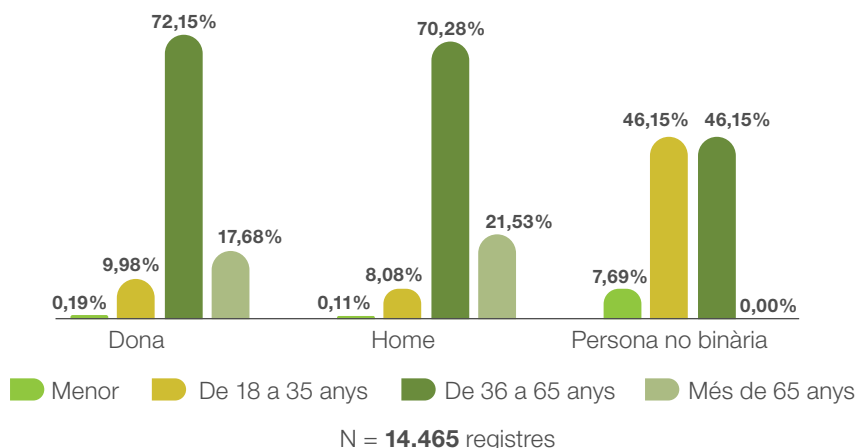
Trucades registrades per edat



Les dones que utilitzen el telèfon solen ser més joves que els homes. Les dones menors d'edat són un 0,19% i els homes, 0,11%. Les dones joves entre 18 i 35 anys són el 9,98% i els homes, el 8,08%. Les dones de 36 a 65 anys són el 72,15% i els homes, el 70,28%. En els majors de 65 anys és on hi ha més diferència segons el gènere. Les dones d'aquestes edats representen el 17,68% entre les dones i, en canvi, els homes arriben al 21,53%. Les persones no binàries es concentren en les franges intermèdies entre els 18 i els 65 anys. Malgrat que les diferències entre gèneres no són gaire elevades, es continua constatant una major tensió emocional entre les do-

nes relacionada amb la tensió que suporten en la seva etapa adulta activa tant en l'àmbit personal com laboral i públic, tal com ja es va esmentar l'any passat.

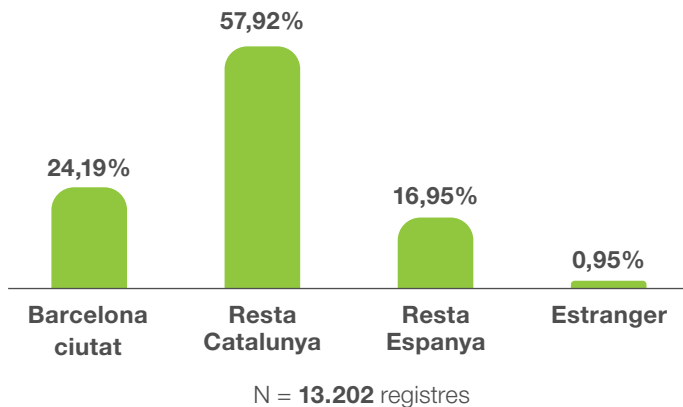
Trucades registrades per gènere i edat



Malgrat la dificultat de registrar el lloc de residència dels usuaris i usuàries, la informació obtinguda aporta una fotografia suficientment àmplia de la influència territorial del TE.

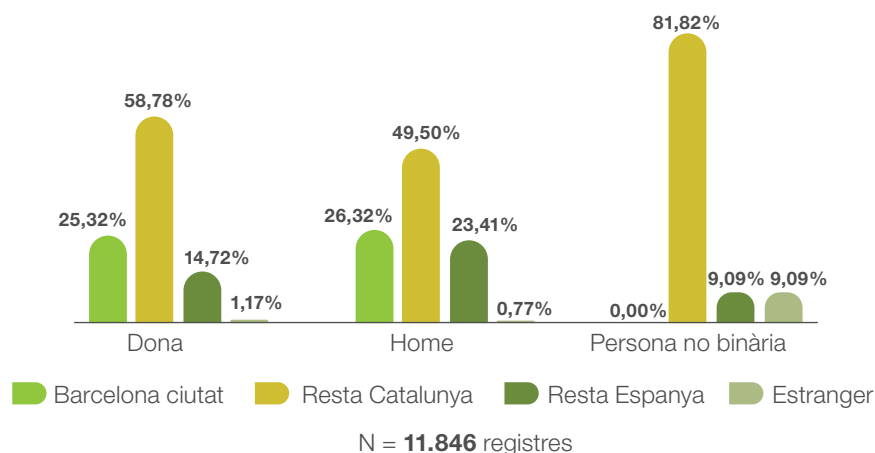
Un 24% de les trucades són d'usuaris de Barcelona ciutat, un 58% són de la resta de Catalunya, i un 17% corresponen a persones que viuen fora de Catalunya i a la resta d'Espanya. Només un 0,95% truquen des de l'estranger.

Trucades registrades segons residència



Les diferències per gènere són importants, les més importants es troben entre les persones que truquen d'altres indrets d'Espanya fora de Catalunya. Entre els homes és del 23% i, en canvi, entre les dones és molt menor, el 15%. El mateix passa en les persones que truquen des d'altres indrets de Catalunya fora de la ciutat de Barcelona, però amb un signe diferent. Són les dones les que presenten un percentatge més elevat. El 59% de les dones truquen des d'aquests indrets, enfront d'un 50% dels homes. En canvi, les proporcions entre homes i dones que truquen des de la ciutat de Barcelona és similar. Un 25% de les dones i un 26% dels homes. En el cas de les persones no binàries gairebé totes són d'altres indrets de Catalunya.

Trucades registrades segons residència i gènere



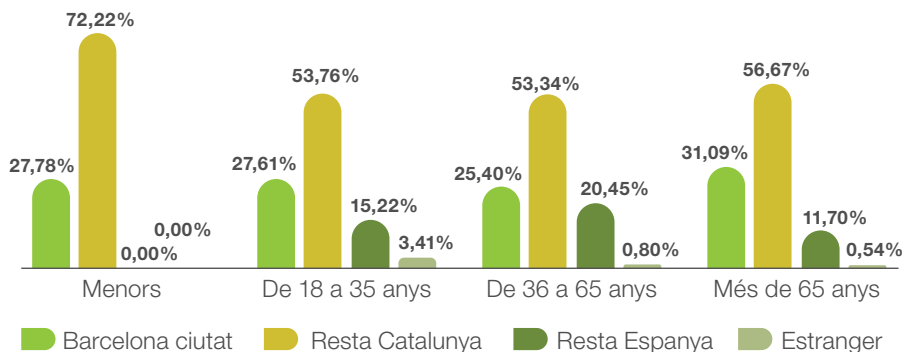
Per edats, també s'observen diferències a destacar. Els menors truquen majoritàriament des de fora de Barcelona en un 72%. Només un 28% ho fan des de Barcelona i cap des de fora de Catalunya. Cal notar que durant l'any 2022 es va iniciar la línia de Xat Jove per donar suport emocional a les problemàtiques d'aquest col·lectiu a la ciutat de Barcelona.

En les altres franges d'edat, les diferències no són tan acusades. Entre els joves de 18 a 35 anys també predominen els que truquen de la resta de Catalunya (54%), i un 28% de Barcelona ciutat. Els que truquen de la resta d'Espanya ja suposen un 15%.

En la franja de 36 a 65 anys s'incrementa el percentatge dels que truquen des de la resta d'Espanya (20%), i alguns truquen des de l'estranger (3,4%). Des de Barcelona ciutat truquen el 25%, una mica menys que els més joves. I de la resta de Catalunya, el 53%.

Entre majors de 65 anys, augmenta el percentatge dels que truquen des de Barcelona ciutat (31%) i els que truquen de la resta de Catalunya (57%). En canvi, baixen els que truquen de la resta d'Espanya (12%).

Trucades registrades segons residència i edat



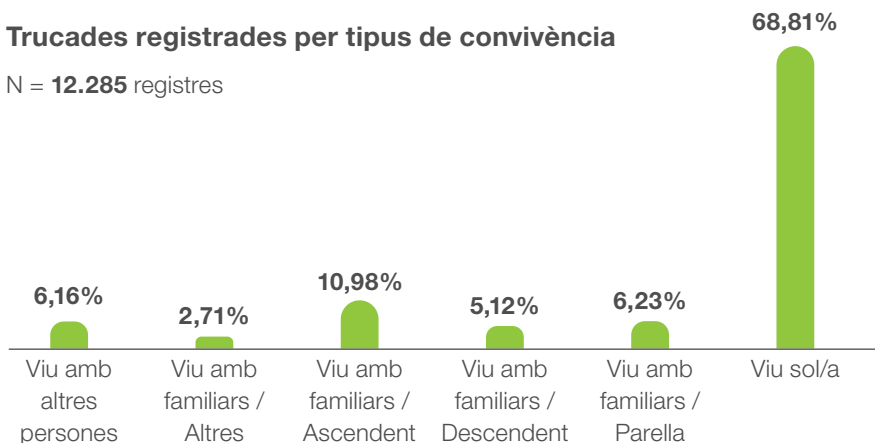
N = 11.475 registres

Una de les dades més rellevants dels usuaris i usuàries del TE és el seu nucli de convivència. El 69% d'ells viuen sols o soles. El TE juga un paper clau per manifestar el seu malestar, ja que no disposen d'altres persones en la intimitat per poder expressar-los les seves preocupacions. En alguns casos, el TE constitueix la família de la persona que truca. Aquest percentatge es manté bastant estable en el temps.

Tot i així, l'11% de les persones que truquen viuen amb familiars ascendents, el 6% amb parella, el 6% amb altres persones no familiars, el 5% amb familiars descendents i el 3% amb altres tipus de familiars.

Trucades registrades per tipus de convivència

N = 12.285 registres

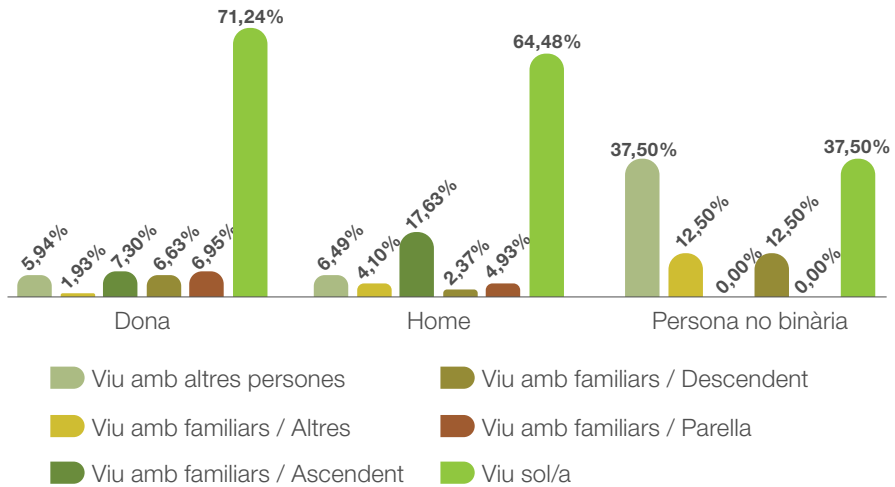


Les dades del tipus de convivència per gèneres aporten anàlisis d'interès. Entre les dones que truquen hi ha una major proporció de les que viuen soles (71%) que entre els homes (64%). En canvi, entre els homes, el 18% viuen amb familiars ascendents, mentre que entre les dones aquest cas és el 7%. En els altres casos també hi ha algunes diferències segons gènere. Entre les dones, el 6% viuen amb altres persones no familiars, el 2% amb altres familiars diferents d'ascendents o descendents, el 7% conviuen amb descendents i el 7% amb la parella.

Entre els homes, el 6% viuen amb altres persones no familiars, el 4% amb altres familiars, el 2% amb descendents, i el 5% amb la parella.

Entre les persones no binàries destaca els que viuen sols/soles (38%) i els que viuen amb altres persones no familiars (38%).

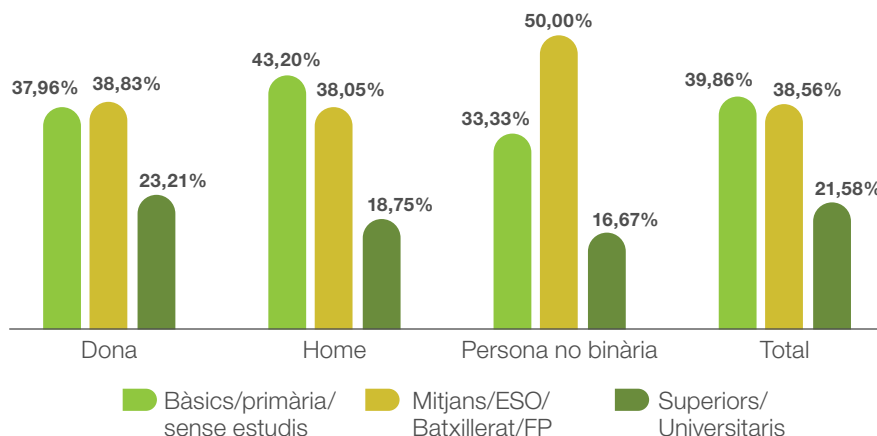
Trucades registrades per tipus de convivència i gènere



N = 11.704 registres

Una altra variable que es registra és el nivell d'estudis. Malgrat que per a aquesta variable la mostra és més reduïda, les persones que truquen tenen tot tipus de nivell educatiu. Un 40%, un nivell baix, un altre 39%, un nivell mitjà i un 22%, un nivell elevat. Per gèneres, més homes tenen uns nivells baixos (43%) que les dones (38%) i menys nivells alts, 19% els homes, 23% les dones.

Trucades registrades per nivell d'estudis

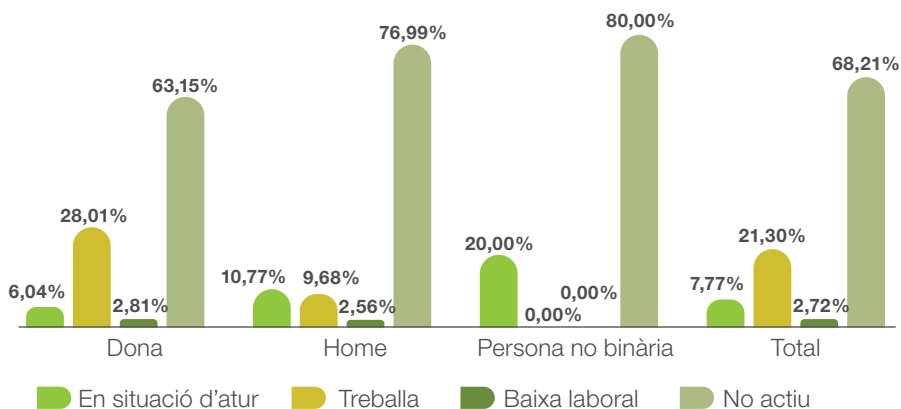


N = 6.097 registres

La situació laboral de les persones que truquen ajuda també a comprendre millor les seves problemàtiques. Un 68% són persones que no estan actives al mercat de treball, un 21% treballen, un 8% estan a l'atur i un 3% estan en situació de baixa laboral. Comparat amb les dades de l'any anterior, hi ha un increment de les situacions d'atur (4% el 2021), i de baixa laboral (0,5% el 2021) i, per tant, menys persones que treballaven (23% el 2021). Aquesta dada és coherent amb la informació disponible de la cronificació i increment dels nivells de pobresa i vulnerabilitat per les dades de les entitats socials que presten ajuda a aquests col·lectius. I potser aquesta situació explica el major nombre de persones ateses pel TE després de la pandèmia en relació amb la situació anterior.

Les diferències de gènere són notables en aquesta variable. Els homes, en un 77%, són inactius, en canvi, les dones estan en aquesta situació en un 63%. Al contrari, el 28% de les dones treballen, enfront del 10% dels homes. Per contra, l'11% dels homes estan a l'atur i el 6% en el cas de les dones. La situació de les dones en el mercat de treball i la sobrecàrrega de la seva activitat en l'àmbit privat poden estar darrere d'aquestes dades.

Trucades registrades per situació laboral i gènere

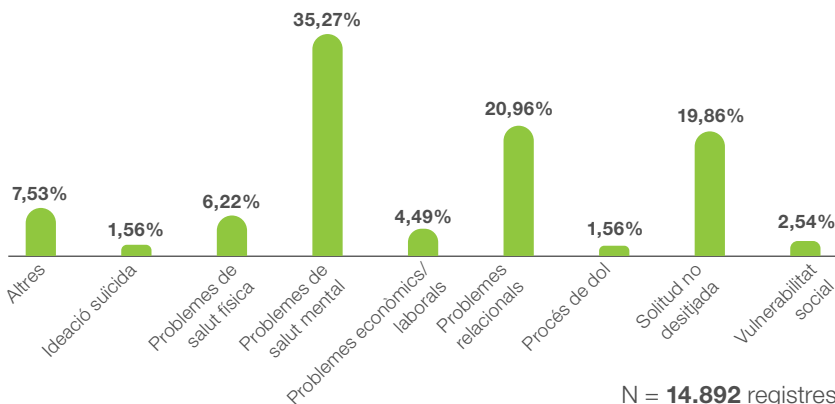


N = 9.867 registres

Les problemàtiques ateses

Les problemàtiques principals que expressen les persones que truquen al TE reflecteixen una àmplia gamma de tensions emocionals. De forma similar a altres anys, destaquen les problemàtiques relacionades amb la salut mental (35%), seguida dels problemes relacionals (21%) i de la solitud no desitjada (20%). A més distància, apareixen els problemes de salut física (6,22%), problemes econòmics/laborals (4%), vulnerabilitat social (3%), ideació suïcida (2%) i processos de dol (2%). Un altre conjunt de problemàtiques més minoritàries s'agrupen en un 8% d'altres. Cal tenir en compte que la Fundació té un altre servei, el TPS, especialitzat en la prevenció del suïcidi.

Trucades registrades segons problemàtica

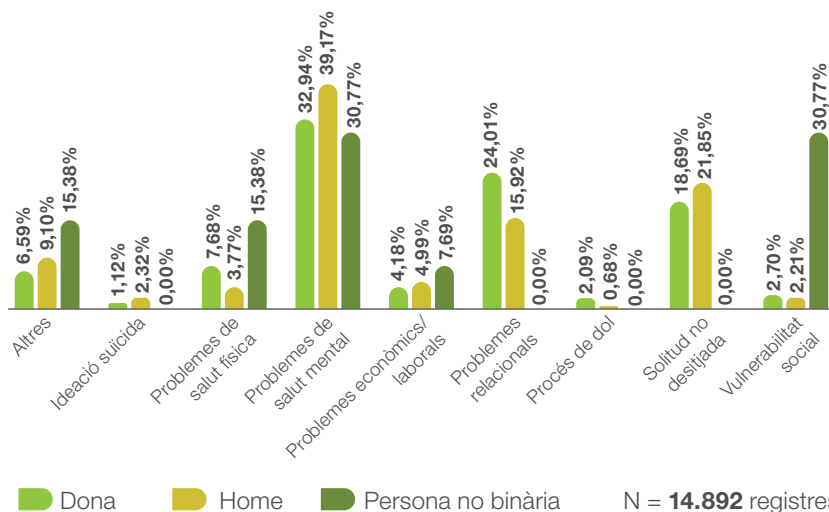


N = 14.892 registres

Aquestes problemàtiques apareixen com a motivació principal del malesstar que transmeten les persones que truquen, però en molts casos estan relacionades amb altres problemàtiques i presenten un quadre múltiple de factors a tenir en compte.

Les tres problemàtiques més destacades són compartides tant per homes com per dones, però en unes proporcions diferents. Un percentatge superior d'homes (39% d'homes i 33% de dones) presenten problemes de salut mental. En canvi, les dones expressen més problemes relacionals que els homes (24% de dones i 16% d'homes). Respecte de la solitud no desitjada, els homes l'expressen en un 22% i les dones en un 19%. En els problemes de salut física també hi ha elevada diferència segons gènere (8% entre les dones i 4% entre els homes).

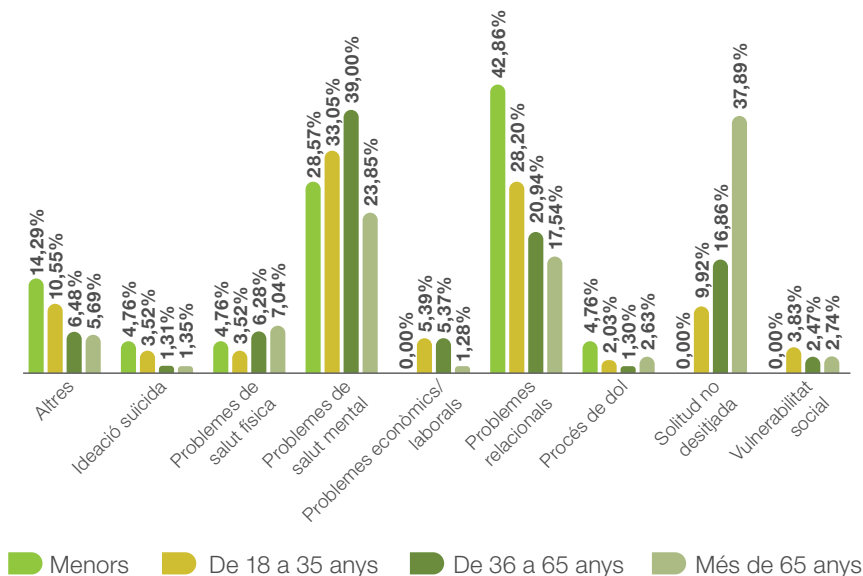
Trucades registrades segons problemàtica i gènere



L'edat condiciona una bona part de les problemàtiques recollides. Els problemes de salut mental tendeixen a augmentar amb l'edat, menys en els més grans. Un 29% entre els menors, un 33% entre els joves, un 39% entre els adults de 36 a 65 anys i un 24% entre els majors de 65 anys. En canvi, els problemes relacionals disminueixen considerablement amb l'edat. 43% entre els menors, 28% entre els joves, 21% entre els adults de 36 a 65 anys i un 18% entre els majors de 65 anys. Tot al contrari que els problemes relacionats amb la solitud no desitjada. Aquest problema comença a presentar-se entre els joves de 18 a 35 anys, però no en els menors. Un 10% dels joves de 18 a 35 anys expressen aquesta problemàtica, un 17% dels adults de 36 a 65 anys i un 38% dels majors de 65 anys.

Les altres problemàtiques també presenten diferències segons l'edat. Les ideacions suïcides estan més presents en les trucades de menors (5%), i en joves (4%) que en la resta (1%). La malaltia física també varia segons l'edat, 5% entre els menors, 4% entre els joves, 6% entre els adults fins a 65 anys i un 7% entre els majors de 65 anys. Els problemes econòmics i laborals estan presents entre els joves (5%) i els adults (5%) i amb menys intensitat en els majors de 65 anys (1%). Els relacionats amb situacions de vulnerabilitat corresponen al 4% dels joves, al 2% dels adults i al 3% dels majors de 65 anys. Les problemàtiques per la mort d'algú pròxim són més abundants entre els més joves i els més grans. Entre els menors, un 5%, entre els joves, un 2%, entre els adults, un 1% i entre els majors de 65 anys, un 3%.

Trucades registrades segons problemàtica i edat

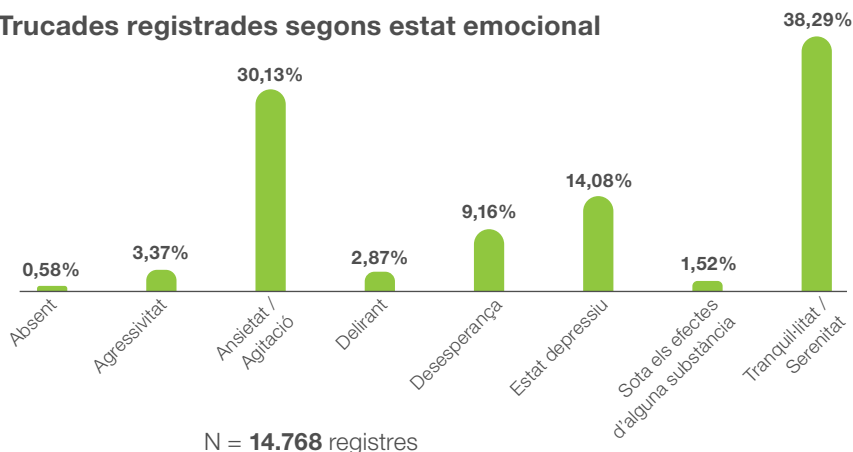


N = 14.155 registres

L'estat emocional de la persona durant la trucada expressa la importància del TE per contribuir a apaivagar les tensions en el moment en què es produeixen, difícilment abordables des d'altres mecanismes d'atenció a les persones en situació de crisi emocional. Un 38% de les persones que truquen estan en una situació serena que facilita una conversa tranquil·la, però en la gran majoria de casos, la persona es troba en una situació delicada que en molts casos li dificulta expressar el seu neguit, i és l'habilitat de l'escolta el que permet reconduir la tensió amb un procés de contenció

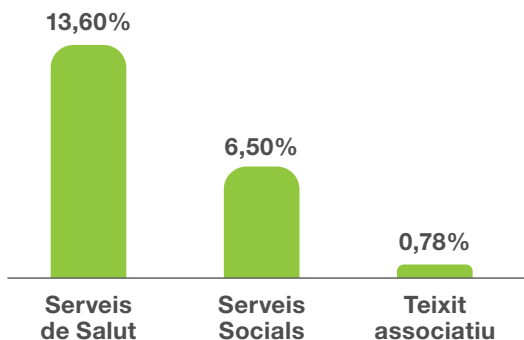
i elaboració emocional. El 30% es troben en una situació d'ansietat o agitació, el 14% en un estat depressiu, el 9% en un estat de desesperança, el 3% en un estat agressiu, el 3% en una situació delirant que dificulta la comunicació, el 2% sota els efectes d'alguna substància tòxica, i l'1% en un estat absent en el qual és difícil comunicar-se.

Trucades registrades segons estat emocional



Entorn d'un 21% de les trucades corresponen a persones que estan vinculades a algun Servei de Salut, Serveis Socials o a alguna entitat del teixit associatiu. Un 14% de les trucades ateses tenen relació amb els Serveis de Salut, un 7% amb els Serveis Socials i l'1% restant amb alguna entitat associativa.

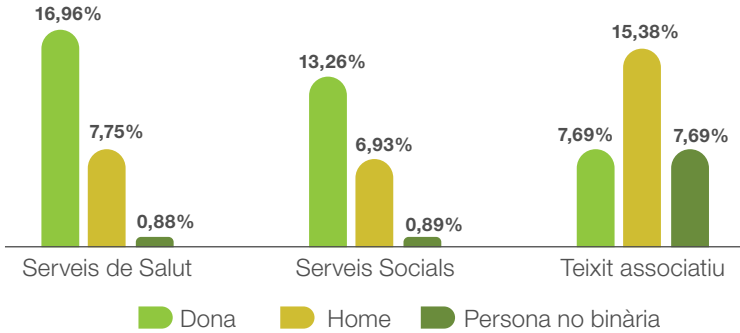
Vinculació amb altres entitats



Per gènere hi ha diferències significatives. Les dones estan més vinculades als Serveis de Salut, 17% enfront del 13% dels homes. La vinculació a Serveis Socials és similar entre homes i dones (8% dones i 7% homes). En canvi, els homes tenen més vinculació amb el teixit associatiu (15% els

homes, 8% les dones i 8% les persones no binàries). Per edats, no hi ha gaire diferència amb la vinculació amb altres entitats.

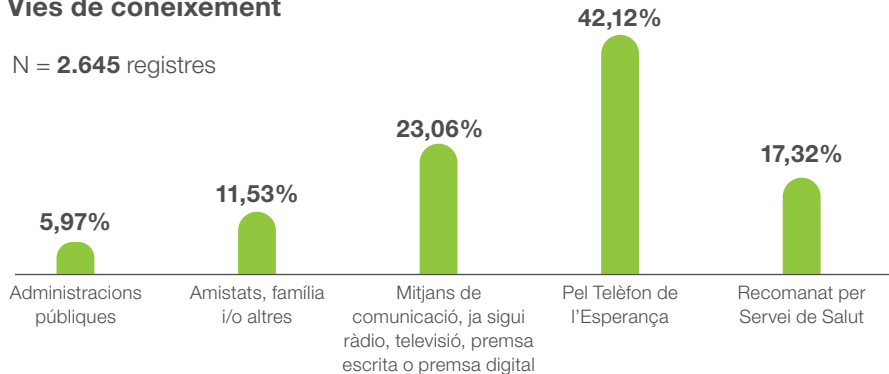
Vinculació amb altres entitats segons gènere



La llarga trajectòria del TE fa que el coneixement del número del Telèfon de l'Esperança sigui la via de contacte més utilitzada en un 42% dels casos. A través dels mitjans de comunicació hi accedeixen el 23%. El 17% a través dels Serveis de Salut, el 12% a través d'algun familiar o conegut, i el 6% a través d'algun altre servei de les administracions públiques.

Vies de coneixement

N = 2.645 registres



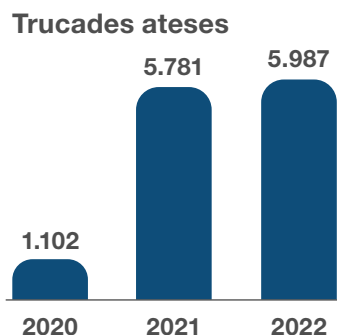
Pel que fa a consolidació en el temps, durant els tres darrers anys, l'anàlisi de les dades recollides pels escoltes aporten una visió cada vegada més sòlida i en contínua evolució de les problemàtiques que recull el TE i de les persones que s'hi adrecen. Aquestes dades es publiquen per tal de posar-les a l'abast de tothom que estigui interessat en el coneixement i en la intervenció i per ajudar les persones que pateixen tensions emocionals, ja sigui des dels serveis públics, o privats, o des de la mateixa societat civil.

Si tu o algú del teu entorn es troba en una **situació difícil**, truca. Parlar pot salvar vides.

900 925 555

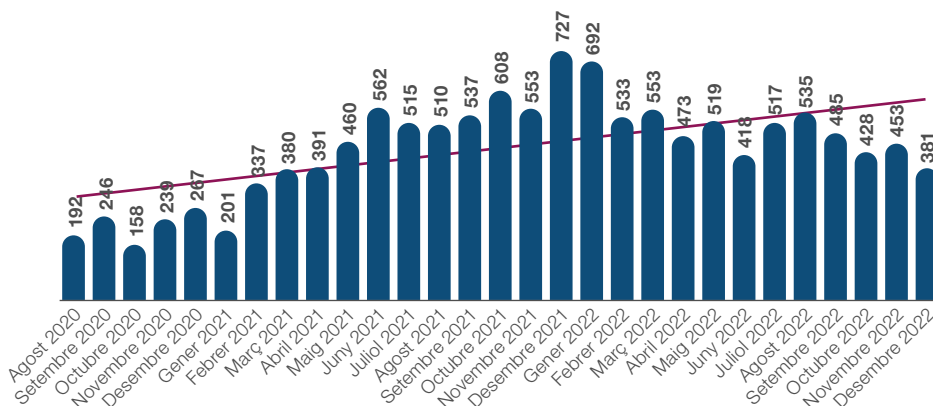
Telèfon de Prevenció del Suïcidi

Durant l'any 2022 el servei del Telèfon de Prevenció del Suïcidi (TPS) ha atès 5.987 trucades, un 3,6% més que durant l'any 2021. Des del seu inici el mes d'agost de 2020 el TPS ha atès de forma confidencial 12.870 trucades de persones amb conducta suïcida o amistats, familiars o persones del seu entorn.



L'evolució mensual des de la seva creació mostra una tendència creixent amb un pic a finals del 2021 començaments del 2022, i una consolidació posterior durant el 2022, amb una tendència a disminuir el nombre de trucades ateses des de l'estiu.

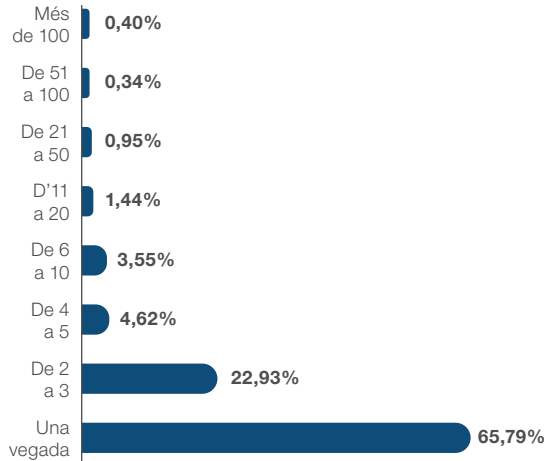
Evolució mensual de trucades ateses



No totes les trucades rebudes poden ser ateses a causa de la seva concentració en un mateix moment o perquè en altres casos l'usuari/ària penja abans de poder parlar amb ell o ella. En alguns casos, algunes persones truquen insistentment utilitzant mecanismes automàtics de trucades que bloquegen els telèfons d'escolta. En els casos més greus s'ha establert una restricció de trucades per tal d'evitar la saturació i la dependència del mateix usuari/ària al telèfon.

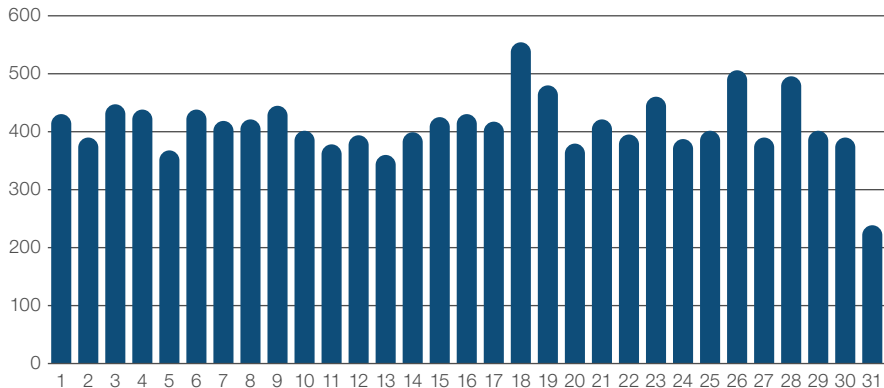
Del conjunt de trucades rebudes sabem que corresponen a 3.271 persones, la seva gran majoria (65,79%) han estat trucades úniques, i un 22,93% han trucat dues o tres vegades durant tot l'any. Aquesta relació permet una relació d'escolta que facilita l'acompanyament al cicle de la crisi de malestar emocional de l'usuari o usuària. Un nombre molt més reduït (9,61%) truquen més vegades, fins a 20 vegades a l'any, i un nombre poc significatiu (1,69%) truca moltes més vegades.

Distribució de les trucades rebudes



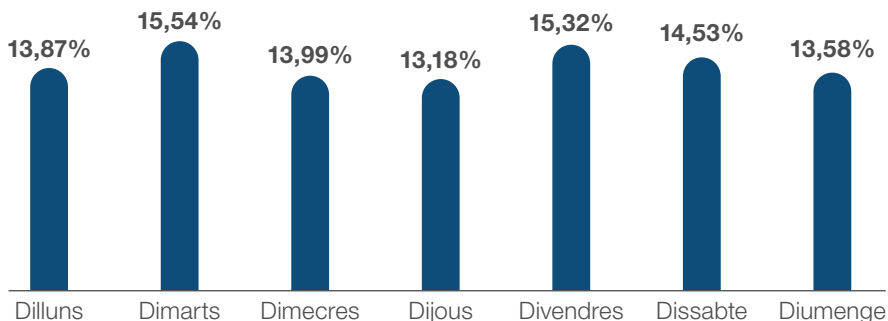
Les trucades rebudes varien molt d'un dia a un altre però tendeixen a augmentar a mesura que avança el mes. En els darrers 10 dies del mes les trucades tendeixen a incrementar-se en un 10%.

Trucades rebudes segons el dia del mes



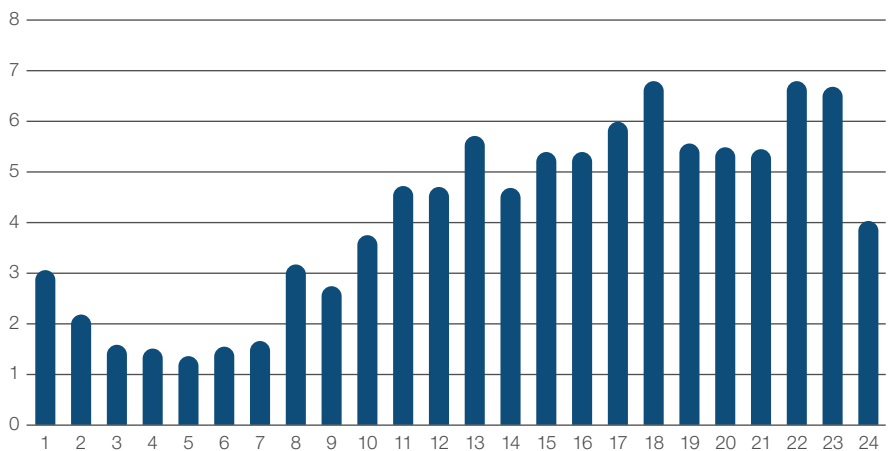
Els ritmes setmanals són més marcats però no es consoliden en una mateixa pauta al llarg dels anys. Durant el 2022 el dimarts i el divendres són els dies amb més trucades i en canvi els dilluns, dijous o diumenges hi ha menys trucades. L'any 2021 el dimarts també era una dia amb moltes trucades però també el diumenge.

Distribució setmanal de les trucades rebudes



Tradicionalment es reben més trucades a la tarda i al vespre. Aquest any se segueix confirmant aquesta pauta amb una major concentració durant aquestes hores del dia.

Horari de les trucades rebudes

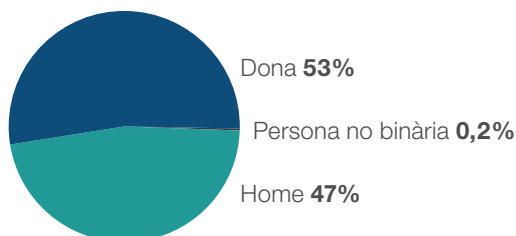


Característiques dels usuaris i usuàries

Durant la conversa amb les persones que truquen els i les voluntàries que les atenen anoten en un formulari els elements clau que després seran utilitzats, de forma anonimitzada, per millorar el servei en el procés de supervisió dels grups interns de treball i per analitzar les dades globals de les problemàtiques ateses. L'anàlisi de les 4.075 fitxes recollides durant l'any 2022 permeten obtenir una informació molt valuosa altament representativa del conjunt de persones ateses. La mostra permet generalitzar les conclusions amb un petit marge d'error del 0,8% amb un marge de confiança estàndard del 95%.

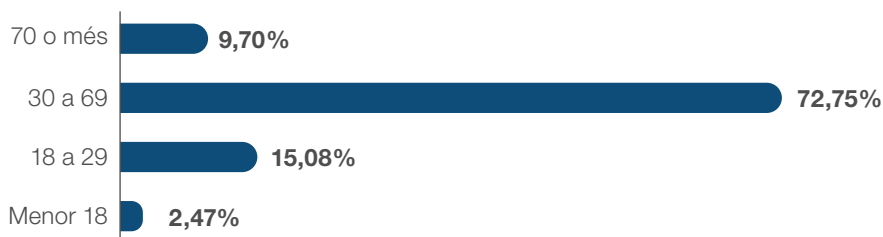
Trucades registrades per gènere

N = 3.556 registres



De forma similar a altres anys, es reben més trucades de dones (53%) que d'homes (47%), encara que l'any 2022 han augmentat una mica més les trucades dels homes. Per edats, molt majoritàriament són persones adultes de 30 a 69 anys (72,75%). Els adults joves de 18 a 29 anys representen el 15,08% i els menors d'edat el 2,47%. Les persones de 70 o més anys signifiquen un 9,70% de les trucades. Comparant aquesta distribució amb el pes de cada grup d'edat de la població a Catalunya, el col·lectiu que utilitza més el Telèfon és el dels adults entre 30 i 69 anys, 10 punts per sobre del seu pes en el total de la població. Els adults joves de 18 a 29 anys tenen un pes similar al del total de la població i, en canvi, els de 70 anys o més truquen uns 6 punts menys que el seu pes poblacional. També els menors truquen uns 5 punts per sota del seu pes poblacional.

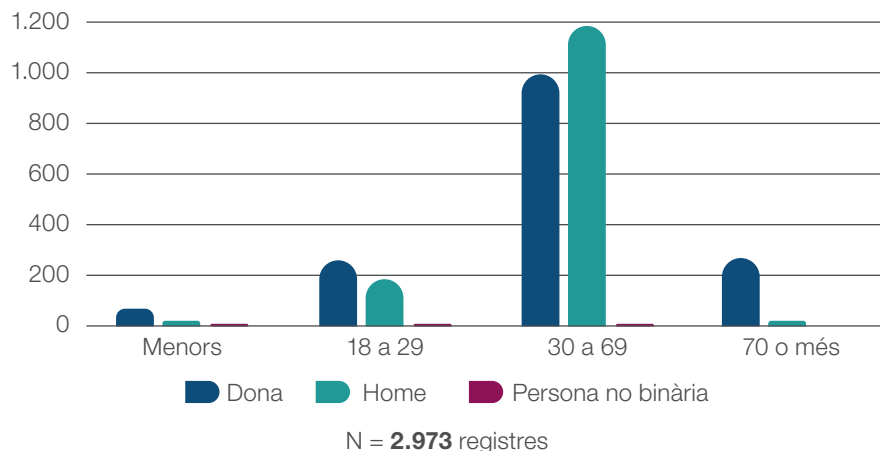
Trucades registrades per edat



N = 2.958 registres

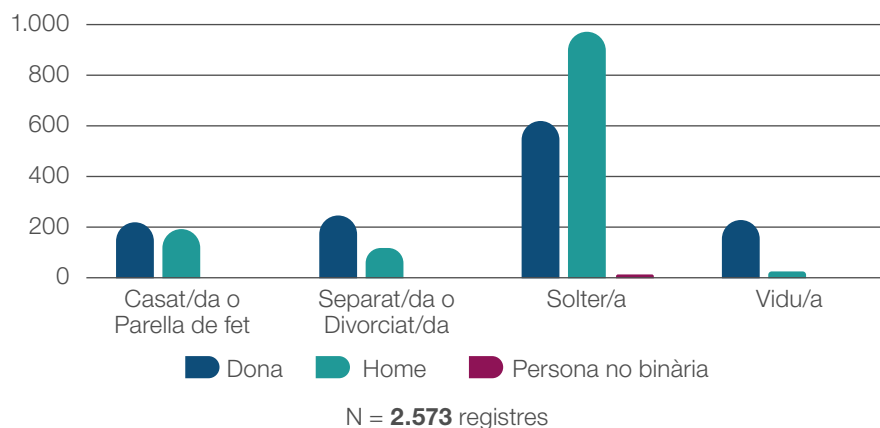
El creuament entre edat i gènere assenyalava un comportament dels gèneres diferent segons l'edat. En general són les dones les que truquen més, especialment en les edats més avançades, però menys en les edats adultes centrals, que aleshores són els homes els que utilitzen més el servei.

Trucades registrades segons edat i gènere



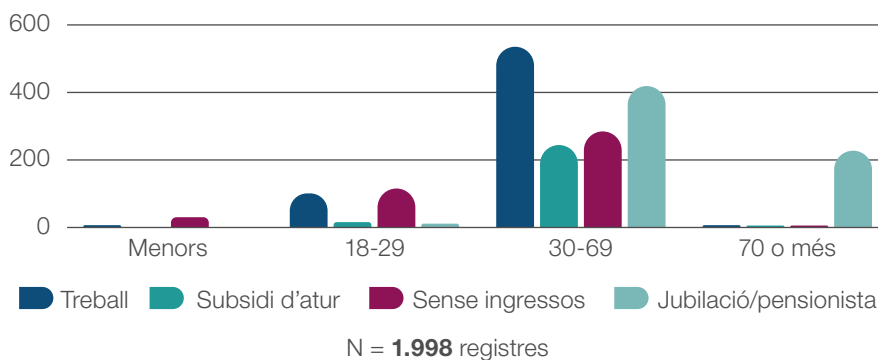
L'estat civil per gènere també aporta informació interessant, tal com es va constatar en el debat entre expertes que l'OBE va organitzar per a l'edició anterior. El matrimoni està associat a una major problemàtica per a les dones. Les dones casades, separades o viudes utilitzen més el servei que els homes, en canvi, entre els solters, són els homes els que l'utilitzen més.

Estat civil per gènere



Dues terceres parts (66,28%) de les persones que truquen no treballen, ja sigui perquè estan en situació d'atur (13,03%), no tenen cap ingrés (21,75%) o bé són jubilats o pensionistes (31,49%). Només un 33,72% treballen. Si es fa el creuament d'aquestes dades per edat, es pot comprovar com entre els joves de 18 a 29 anys el percentatge dels que treballen és més gran (40,80%). Els adults de 30 a 69 anys segueixen la mateixa pauta que la del conjunt de la població i lògicament els adults de 70 o més anys o els menors, són pràcticament persones que o bé no tenen ingressos o bé reben subsidis o una prestació de jubilació.

Situació laboral per edat

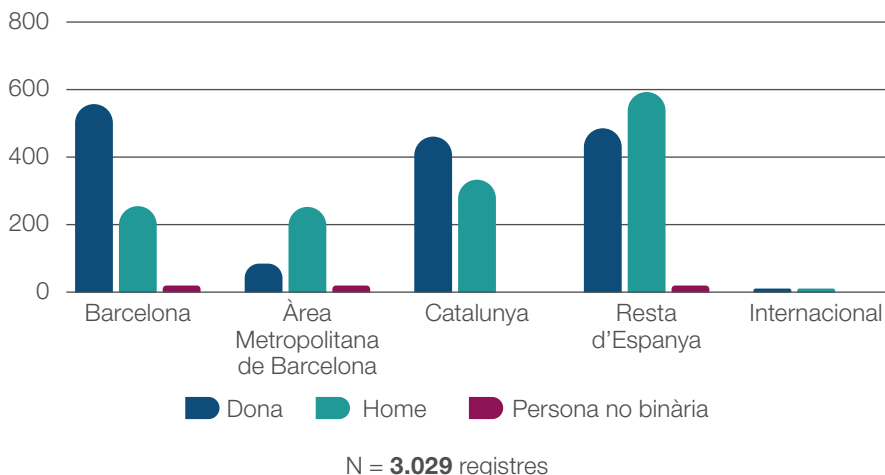


Malgrat que no és té informació sobre el lloc de residència de totes les persones que truquen, dels 3.029 casos en què sí que es disposa d'aquesta informació, dos terços (63,60%) resideixen a Catalunya i un 35,61% a la resta d'Espanya. Aquesta dada és prou significativa de l'abast del servei del TPS en el conjunt de l'Estat espanyol. Entre les persones que resideixen a Catalunya, el 27,31% resideixen a la ciutat de Barcelona i el 10,80 en algun municipi de l'Àrea Metropolitana. La resta, el 25,50% resideixen en altres municipis catalans o no se sap exactament en quin municipi català resideix. Algunes persones truquen des de fora d'Espanya, però són un grup molt minoritari (0'97%).

Curiosament, el comportament dels diferents gèneres no és el mateix segons el lloc de residència. A Barcelona i a la resta de Catalunya són les dones les que truquen més. A Barcelona les dones són el 36,16% i els homes 17,38%, i a la resta de Catalunya, les dones són el 28,24% i els homes el 22,47%. En canvi, a l'Àrea Metropolitana o bé a la resta d'Espanya, són els homes els que truquen més sovint. A l'Àrea Metropolitana els homes són el 17,27% i les dones el 4,91%, i a la resta d'Espanya, els homes representen

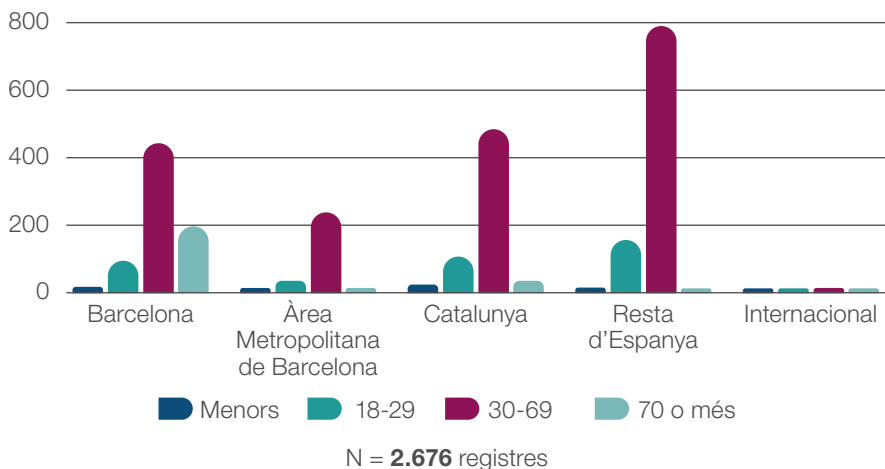
el 42,36% i les dones el 29,75%. Les poques persones no binàries que han trucat al servei resideixen majoritàriament (66'67%) a Barcelona.

Residència per gènere



Segons l'edat, el comportament també és diferent. El 77,29% de les persones amb 70 anys o més resideixen a Barcelona. En canvi, en les altres edats el percentatge és molt menor. El 28,57% dels menors, el 38,67% dels de 18 a 29 anys i el 39,78% dels de 30 a 69 anys són de Barcelona. En el cas dels menors, el 41,27% resideixen en altres indrets de Catalunya i de l'Àrea Metropolitana o no se'n coneix el municipi exacte de residència.

Residència per edat

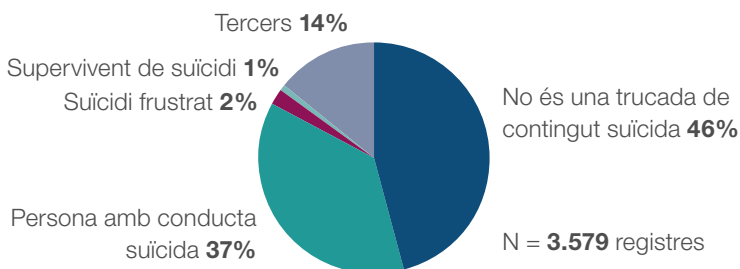


Problemàtiques ateses

Del total de trucades registrades, un 12,22% són silencioses, és a dir, que la persona no arriba a comunicar cap diàleg. La resta, una mica més de la meitat expressen algun tipus d'ideació suïcida, i l'altra meitat expressen altres malestars emocionals. Segurament, tant entre les silencioses com les que no arriben a expressar una ideació suïcida s'hi poden trobar persones que malgrat que han tingut algun tipus d'ideació suïcida no l'arriben a expressar. Aquestes proporcions s'han mantingut de forma similar des de l'inici del servei, amb petites variacions en les trucades silencioses o els que no expressen un contingut de suïcidi.

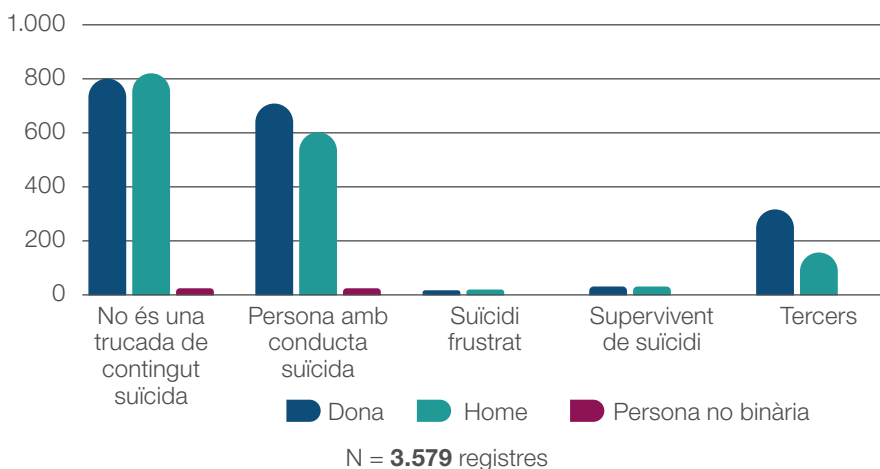
Entre les persones que arriben a establir un diàleg, es pot distingir entre un 46% que aparentment no tenen un contingut suïcida, les persones (37%) que directament expressen algun tipus d'ideació suïcida, un 14% de persones són amics o familiars que estan preocupats per una persona propera que ha expressat una ideació suïcida. I un 2% de persones que relaten un intent frustrat de suïcidi passat, o un 1% de persones supervivents que són familiars o coneguts d'una persona que es va suïcidar.

Tipologia de trucades registrades



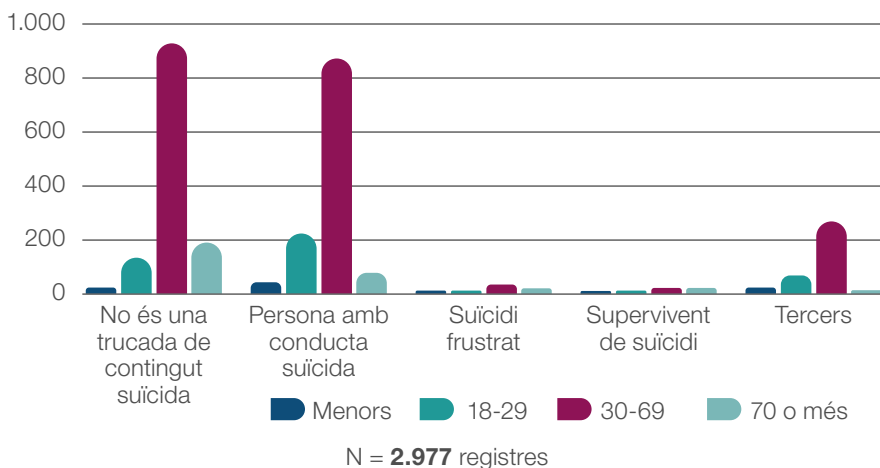
Si es té en compte el gènere, els homes que truquen expressen menys conductes suïcides (50,06% dels homes expressen altres malestars enfront del 42,83% de les dones), quan sabem que són ells els que arriben a suïcidar-se més. Segurament, als homes els costa més expressar els seus malestars a través del telèfon i poden estar amagats darrere de les trucades silencioses o bé les que no arriben a expressar una ideació suïcida. En canvi, són les dones les que més freqüència es dirigeixen al Telèfon referint-se a les ideacions suïcides de terceres persones (17,46% enfront del 9,84% dels homes).

Tipologia de trucades registrades per gènere



Per edats, les persones que truquen presenten algunes diferències significatives. Els menors expressen majoritàriament conductes suïcides (59,46%), un 21,62% expressen preocupació per un amic/ga o familiar, i un 18,92% expressen altres preocupacions. Entre el joves de 18 a 29 anys, la meitat (50,56%) expressen conductes suïcides, i un 31,32% altres preocupacions. Un 14,99% es preocupa per amics o familiars. Les persones de 30 a 69 anys expressen prioritàriament altres preocupacions (43,47%), i un 40,61%, ideacions suïcides. La preocupació per amics o familiars és expressada per un 12,92%. Entre les persones de 70 o més, les altres preocupacions dominen en les trucades (68,86%). Les de contingut suïcida es redueixen a un 28,72% i les preocupacions per amics o familiars són tan sols un 2,42%.

Tipologia de trucades registrades per edat



Aquestes dades confirmen el que s'observa des de l'inici del servei: que és necessari un tractament específic de l'escolta activa adaptat al gènere i l'edat de la persona que truca.

Les persones ateses pel Telèfon expressen malestar emocional relacionat amb una gran diversitat de problemes, entre els quals dominen els trastorns depressius i d'ansietat relacionats amb problemes de salut mental, en general diagnosticats, i altres problemes vinculats a la família, la situació econòmica o la presència d'addiccions.

Les ideacions suïcides

De les persones ateses que expressen una ideació suïcida, en 86 casos es tractava d'un suïcidi en curs o imminent. Són els casos més greus atesos i representen el 6,40% dels que expressen una ideació suïcida. Entre els 86 casos, en dues ocasions l'intent de suïcidi afectava més persones.

Gràcies a la conversa mantinguda amb la persona en situació de crisi, en 55 casos no va ser necessari trucar al 061, perquè es va poder reconduir la situació de crisi, però en 31 casos es va informar al Sistema d'Emergències Mèdiques. També es va informar al 061 en 11 casos no imminents però que d'acord amb la persona que trucava es va convenir de fer-ho, i en un altre cas d'una persona supervivent d'un familiar o amic suïcidat que també necessitava atenció mèdica. En total, 43 casos varen ser informats al SEM.

D'altra banda, en 41 casos es va trucar al telèfon d'emergències 112, en 29 casos perquè no es tenia suficient informació per trucar al 061 o era de fora de Catalunya, i en 12 casos més es va trucar als dos telèfons.

Entre els casos de suïcidi imminent o en curs, el 67,44% eren dones i el 31,40% homes. El 6,41% eren menors, el 32,05% eren joves de 18 a 29 anys, el 58,97% eren adults de 30 a 69 anys i el 2,56% eren persones de 70 o més anys. Aquests percentatges relacionats amb el conjunt de cada col·lectiu assenyalen que les dones i els joves amb una situació de crisi immediata truquen més demanant ajuda que els homes i les persones més grans. Raó de més per incidir en els dos primers col·lectius, perquè el marge d'intervenció positiva és més elevat.

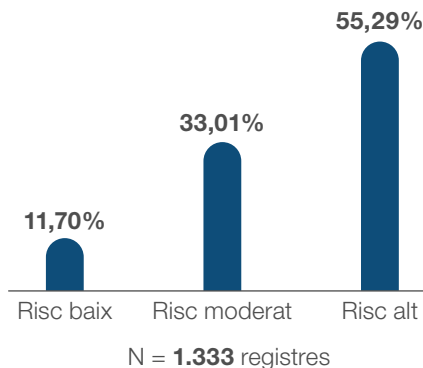
El lloc de residència de les persones en situació imminent o en curs de suïcidi ha estat el 35,52% de la resta d'Espanya, el 27,63% de Barcelona ciutat, el 14,47% de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, el 27,63% de la resta de Catalunya i l'1,32% de l'estranger.

De les persones que han expressat una ideació suïcida, 263 havien intentat suïcidar-se el darrer mes i 482 ho havien fet alguna vegada al llarg de la seva vida. Aquest fet aporta informació rellevant per mesurar la importància del risc real de suïcidi de les persones ateses amb ideació suïcida. Mesurat aquest risc segons l'escala MINI, sobresurt que el 55,29% de les persones amb una ideació suïcida tenen un risc elevat d'executar la seva ideació. Un 33,01% tenen un risc moderat, i un 11,70%, baix.

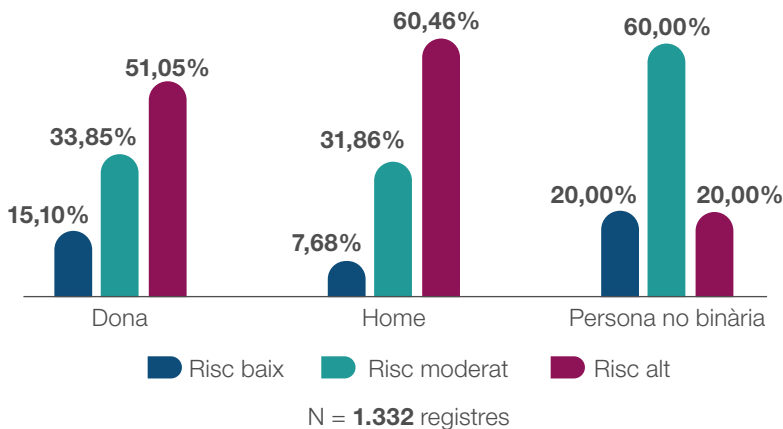
Aquestes dades posen de manifest la capacitat del Telèfon de Prevenció del Suïcidi per connectar amb persones en situació d'elevat risc de realitzar un suïcidi i ajudar-les a elaborar la seva situació personal de crisi i donar-los noves esperances per tirar endavant la seva vida.

Per gèneres, els homes presenten un percentatge de risc elevat més elevat que les dones (60,46 els homes i 51,05% les dones), malgrat que en ambdós casos el risc elevat correspon a més de la meitat de les persones amb una ideació suïcida.

Risc de suïcidi. Escala MINI

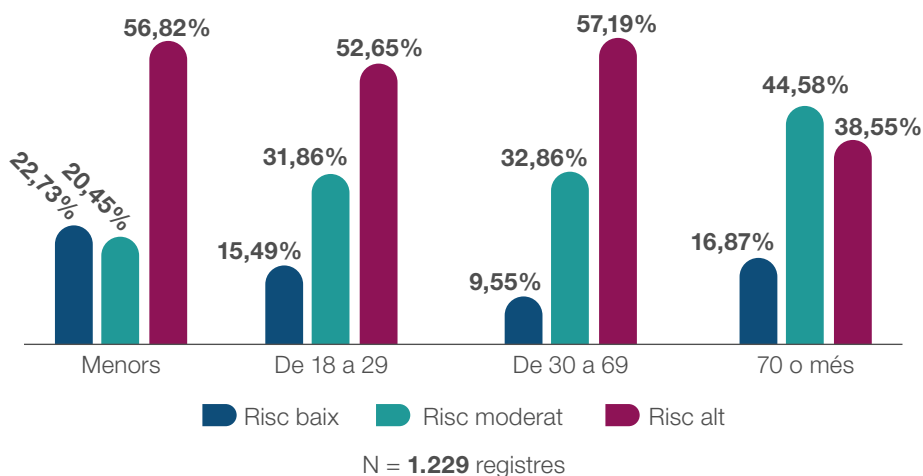


Risc de suïcidi. Escala MINI per gènere



Per edats també es manté que, menys per a les persones més grans, la majoria de les persones amb una ideació suïcida presenten un elevat risc, tant per als menors (56,82%), com per als joves de 18 a 29 anys (52,65%), com per als adults de 30 a 69 anys (57,19%).

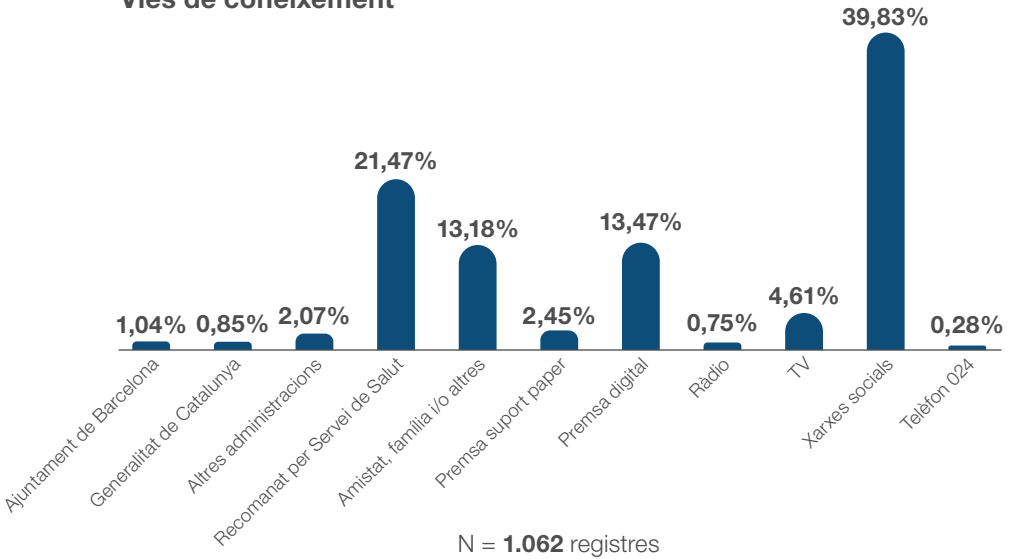
Risc de suïcidi. Escala MINI per edat



Vies de coneixement

No sempre és possible saber a través de quina via l'usuari ha conegut el Servei, però en les persones que ho han indicat sobresurten les vies digitals, ja sigui per les xarxes (39,83% dels casos), com per la premsa digital (13,47%). En segon lloc destaca la via de recomanació del Servei de Salut (21,47%). Aquesta dada és summament interessant perquè confirma el caràcter complementari del Telèfon de Prevenció del Suïcidi amb els Serveis de Salut. Sovint les persones que truquen expressen la utilitat de poder parlar amb algú entre visita i visita del Servei de Salut, i d'altra banda també tenim constància per part del Servei de Salut del benefici que aporta als seus pacients el fet de poder comptar amb una veu amiga disponible les 24 hores del dia. També destaca el 13,18% que han accedit a través de la informació proporcionada per familiars o amics.

Vies de coneixement



Per gènere, hi ha algunes diferències: els homes han connectat més per vies digitals (44,17% per xarxes socials i 15,63% per premsa digital), en canvi les dones ho han fet en un 36,01% per les xarxes socials i en un 11,89% per premsa digital. Les dones accedeixen més a través dels Serveis de Salut (26,05% i els homes 16,25%).

Per edats, es manté la via principal de les xarxes socials o la premsa digital per a totes les edats, superant el 50%, menys per les persones més grans, que baixa a un 6,90%. En canvi, el 60,92% d'aquest col·lectiu de persones grans hi han accedit a través de la informació facilitada pel Servei de Salut.

Un servei d'acompanyament
i suport emocional adreçat a
les **persones cuidadores**.

Tenim cura de qui cuida!

93 642 01 24

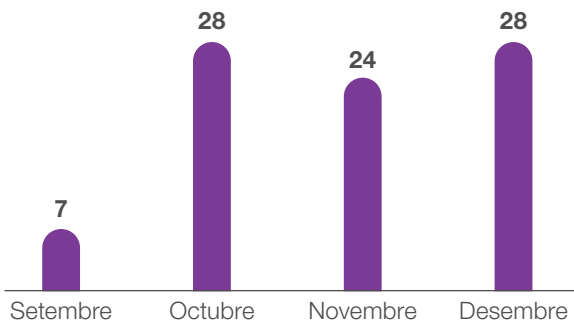
Línia Cuidadora

El 27 de setembre del 2022, es va activar per primer cop el nou Servei Línia Cuidadora per oferir un espai segur i confidencial on les persones cuidadores de persones grans malaltes o dependents són escoltades amb empatia per millorar el seu benestar emocional i reduir el potencial risc d'aïllament derivat de les tasques de cures. Aquesta línia funciona les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, i és atès per orientadors i orientadores amb una formació específica sobre el col·lectiu de persones cuidadores. El servei de Línia Cuidadora es presta en col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona.

Amb l'increment de l'esperança de vida, cada cop hi ha més persones que necessiten ajuda per desenvolupar les activitats de la vida diària. En molts casos, qui assumeix aquesta tasca és algú proper, del cercle social immediat (familiar, amiatat o, fins i tot, veí o veïna), que no rep una aportació econòmica ni té preparació prèvia per cuidar. Aquesta tasca de cures, que majoritàriament l'assumeixen dones (mares, esposes, veïnes, amigues, etc.) de manera informal i altruista, genera un esforç personal i emocional que sovint deriva en una fatiga o estrès personal que pot afectar negativament la salut física i emocional d'aquestes persones cuidadores.

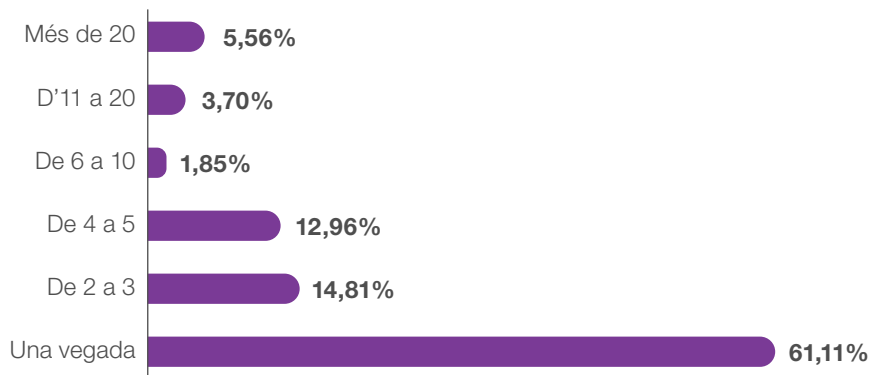
En els primers mesos de funcionament del Servei fins a finals de desembre del 2022 es van atendre 87 trucades, amb una mitjana de 26,7 trucades en el darrer trimestre.

Trucades mensuals ateses



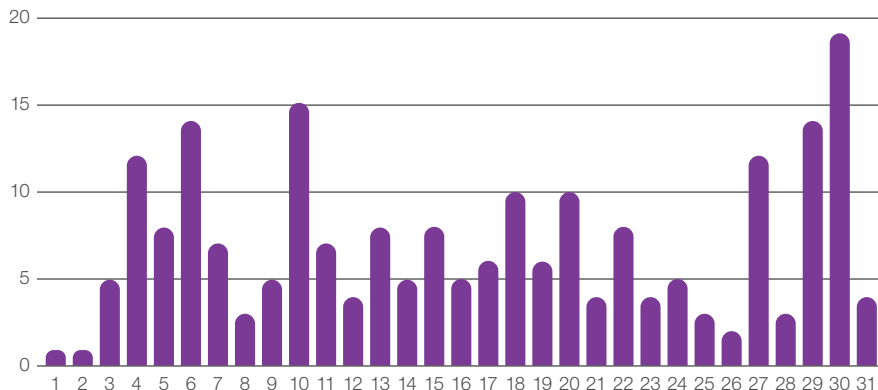
Les trucades rebudes corresponen a 54 persones que han trucat diferents vegades durant l'any 2022. El 61,11% ho han fet una sola vegada, el 14,81% han trucat dos o tres cops, i un 12,96% han trucat quatre o cinc vegades. Una minoria ha fet un ús intensiu del Servei amb més de 5 trucades (11,11%).

Distribució de les trucades rebudes



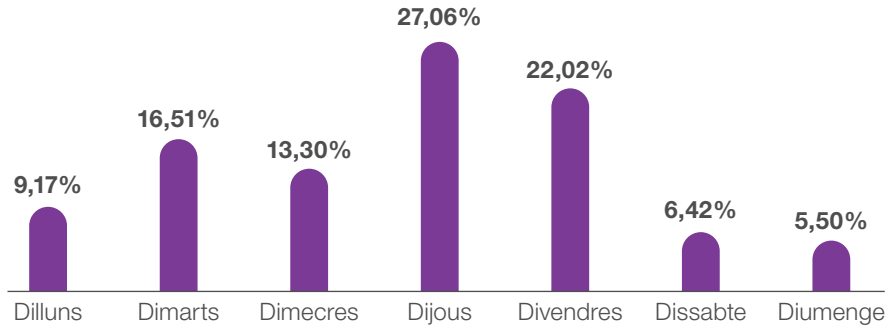
Hi ha una ampla variació del nombre de trucades diàries rebudes, des de dies amb molt poques trucades fins a altres amb una major acumulació, fins a unes 15 trucades. Caldrà esperar a observar el transcurs de tot un any sencer per comprovar si hi ha unes pautes específiques d'algun moment del mes en el qual s'acumulen més trucades. Sembla, per l'experiència d'aquests primers mesos, que a primers de mes o a final de mes hi ha més trucades. En el gràfic següent s'observa una major freqüència a finals de mes, però és degut a la influència de l'inici del Servei en un final de mes.

Distribució diària de les trucades rebudes



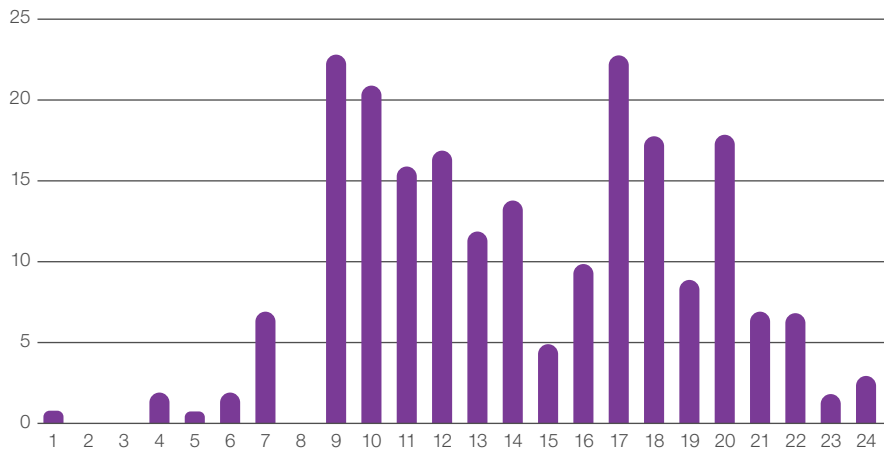
Setmanalment, durant els primers mesos, sembla que hi ha una major concentració de trucades a la meitat de la setmana, amb un pic els dijous i els divendres, dies en què s'acumulen el 49,08% de les trucades.

Distribució setmanal de les trucades rebudes



Respecte a la distribució horària, segons els tres primers mesos, els moments més sol·licitats són les primeres hores del matí i les primeres de la tarda, en canvi, baixen molt durant la nit. La durada mitjana de les trucades és de 10,60 minuts.

Distribució horària de les trucades rebudes

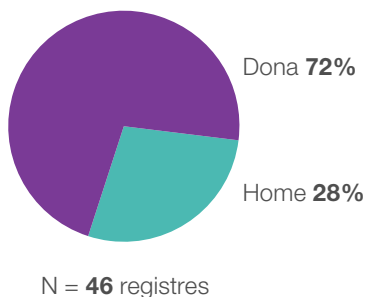


Característiques dels usuaris i usuàries

De les trucades ateses es van registrar anònimament 49 fitxes amb la informació sobre les persones que van trucar. Aquesta mostra de fitxes és representativa en un 95% de probabilitat del total de trucades ateses amb un marge d'error del 9,3%.

La gran majoria de persones que van ser ateses eren dones (72%), que correspon a la composició femenina de les persones que, professionalment o no, atenen persones amb problemes d'autonomia. La gran majoria d'elles (83%) tenen entre 36 i 65 anys. Només un 8,5% tenen de 18 a 35 anys i un altre 8,5% tenen més de 65 anys.

Trucades ateses per gènere



Gairebé la meitat (48%) truquen des de Barcelona ciutat i un 30% de la província de Barcelona, un 15% són de Girona i un 7% truquen des d'una ciutat de la resta d'Espanya.

La gran majoria de dones treballen, en canvi, els homes són en la seva gran majoria jubilats. Tant homes com dones, majoritàriament, viuen amb familiars ascendents i en general es tracta del fill, o majoritàriament la filla, que cuida els pares o ascendents.

De les converses mantingudes sobresurt que el principal motiu que angossa la persona que truca són els problemes relacionals amb la persona a qui cuida, però sobretot per l'esgotament emocional de la tasca de la cura. De fet, aquestes situacions conegudes pel concepte de burnout constitueixen la base de la motivació per la creació del Servei. L'estrès personal causat per la intensitat emocional que implica l'atenció a persones, més quan són familiars directes, justifica el poder disposar d'un mecanisme que faciliti la descompressió i l'alleujament del cuidador/a a través de l'escolta activa.

Aquestes dades recollides permeten una primera fotografia dels destinataris del Servei recollits en els primers mesos de funcionament. Les dades més completes, quan es tingui la visió de tot un any de funcionament, permetran consolidar un major coneixement del funcionament del Servei de les persones que atén i la seva problemàtica.

Si estàs passant un moment
emocionalment difícil,
envia'ns un WhatsApp!

679 33 33 63

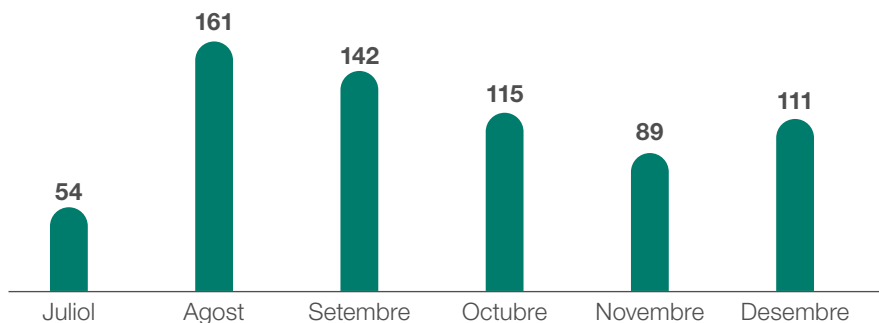
Xat de Suport Emocional per a Joves

El 25 de juliol del 2022, amb la col·laboració de l'Ajuntament de Barcelona, es va posar en marxa el Xat de Suport Emocional per a Joves, un servei de missatgeria instantània per donar suport emocional a joves, operatiu les 24 hores dels 365 dies de l'any.

Es tracta d'un canal de comunicació confidencial i expert, a través de WhatsApp, que ofereix ajuda i acompanyament a joves i adolescents en situació de crisi emocional. També és un espai d'orientació i suport a les persones properes (familiars, amics o amigues, equip docent, etc.).

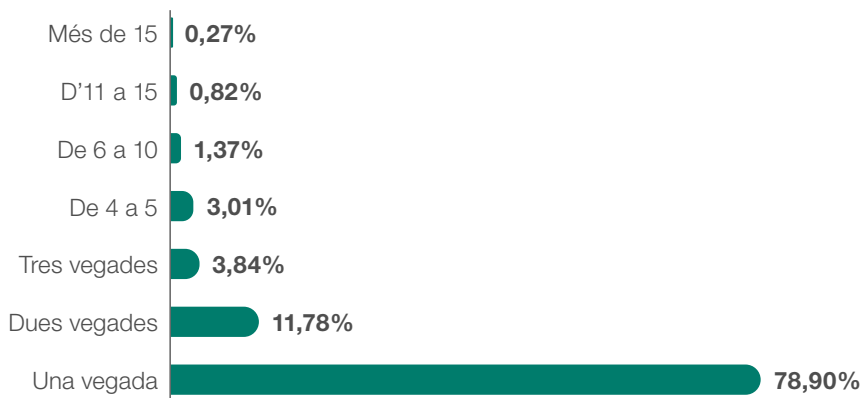
Des del seu inici, el Servei ha atès 672 xats. Durant el mes d'agost, primer mes sencer d'atenció, es van atendre 161 persones. Després va anar reduint-se fins al novembre i al desembre va tornar a incrementar-se fins als 111 xats atesos.

Xats registrats per mesos



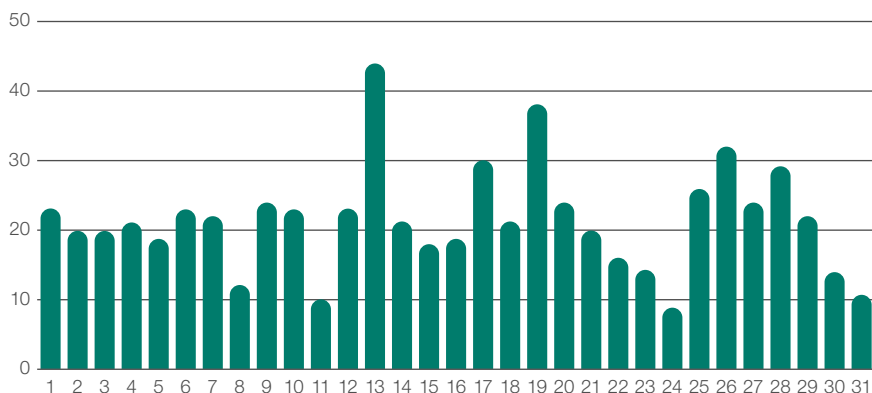
La major part de xats van ser d'una sola connexió (78,90%). L'11,78% van connectar-se dues vegades i el 3,84%, tres vegades. Un 5,20% s'hi van connectar més de tres, fins a 15, i en molt pocs casos es van superar les 15 connexions (0,27%).

Distribució del nombre de xats



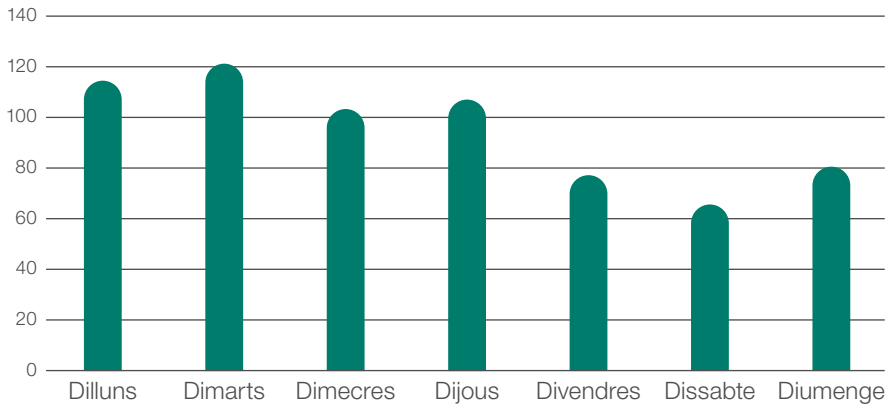
No sembla que hi hagi un patró definit pel moment de cicles durant el mes. És cert que hi ha algun dia amb més de 40 xats i altres que no arriben als 10, però en general hi ha una tònica bastant homogènia entorn de les 20 converses diàries.

Xats registrats segons dia del mes



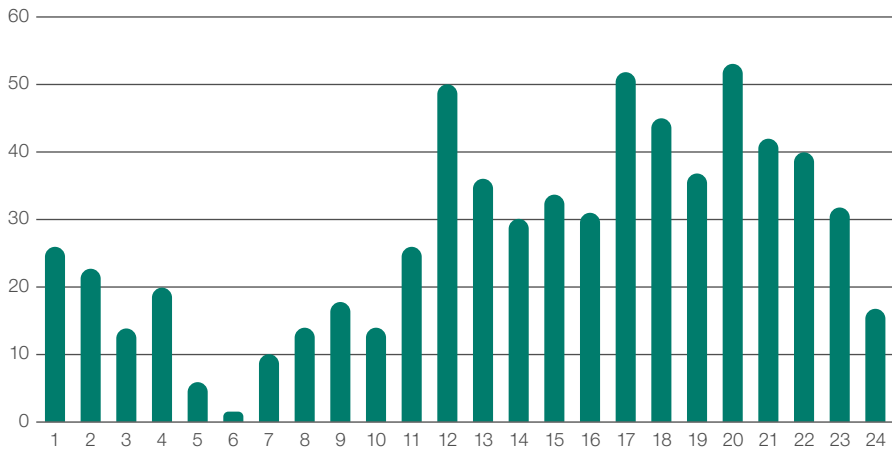
Per dies de la setmana també s'observa una certa regularitat, menys en els caps de setmana, que baixa el nombre de xats.

Xats registrats per dies de la setmana



En canvi, sí que s'observa un cicle creixent durant el dia, que avança fins a la tarda vespre i després decau durant la nit, especialment a la matinada.

Xats registrats segons hora diària

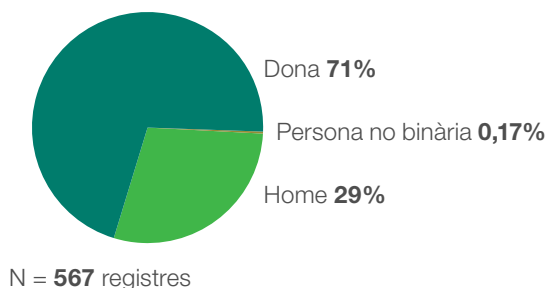


Característiques dels usuaris i usuàries

Dels 672 xats, 23 no van arribar a prosperar, ja sigui perquè no es va enviar cap missatge o la persona va interrompre la connexió. Dels 649 restants, es van registrar de forma anonimitzada una sèrie d'informacions que permeten un aprofundiment de les característiques personals de les persones que van obrir un xat i la problemàtica que hi van expressar. La comunicació per xat és un mitjà més utilitzat pels joves, però alhora manté un nivell d'anonimat més elevat, ja que és més difícil obtenir informació sobre la persona i les seves circumstàncies si ella no ho expressa per escrit. Per exemple, informació sobre el gènere o l'edat no és possible conèixer-la si no s'expressa directament, al contrari que en el cas dels altres serveis que s'ofereixen a la Fundació a través de la connexió telefònica, on és més fàcil detectar aquestes variables. Per aquesta raó, els casos en què no consta aquesta informació són més elevats en el Servei del Xat.

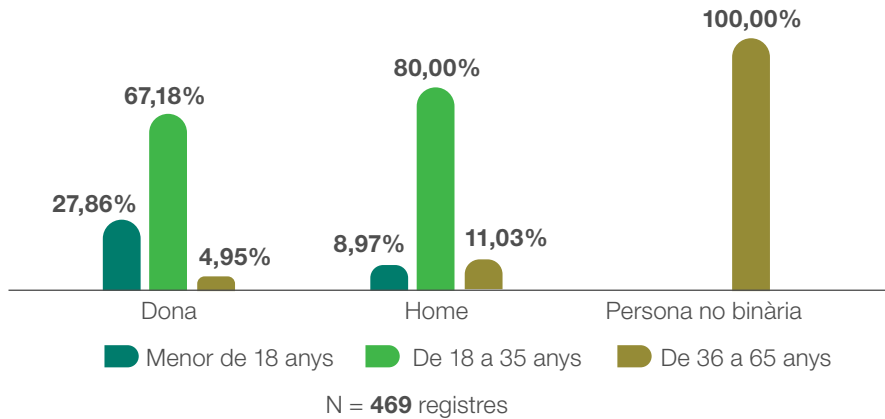
La gran majoria de persones que han entrat al xat són dones (71%).

Xats registrats per gènere



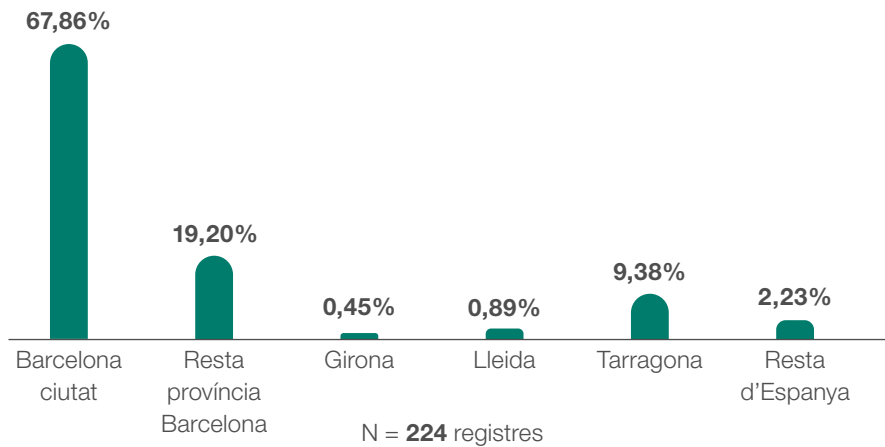
Per edats, el col·lectiu majoritari és el de 18 a 35 anys (71,78%). Menors de 18 anys entren al xat en un 21,27%, i només un 6,95% tenen més de 35 anys. Aquestes proporcions varien segons el gènere. Entre les dones, el percentatge de menors és més alt, el 27,86%, en canvi, entre els homes és molt més baix (8,97%). Entre les dones de més de 35 anys (4,95%) és molt més baix que entre els homes (11,03%).

Xats registrats per gènere i edat



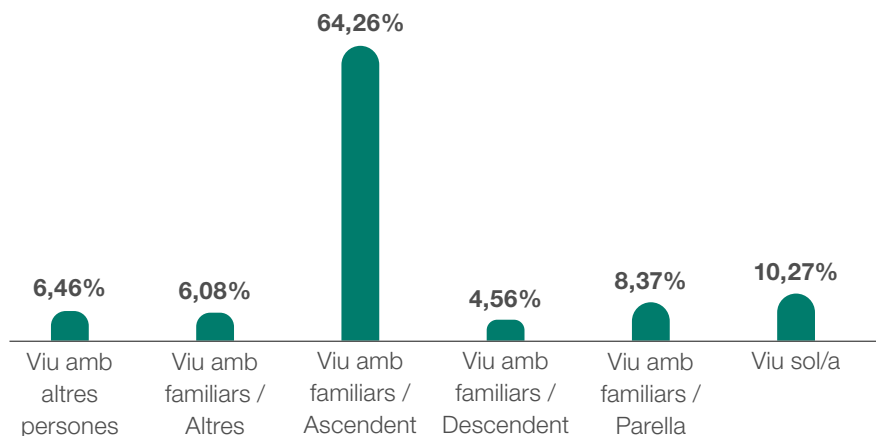
Dues tercers parts dels xats (67,86%) en què s'ha pogut registrar la dada provenen de persones que viuen a Barcelona ciutat, que és el territori en el qual s'ha ofert la informació sobre el Servei. Tanmateix, la informació s'ha estès a la resta de Catalunya, especialment a l'àrea metropolitana, però també a la resta de la província, i en alguns casos a Tarragona, i amb menys intensitat a Girona i Lleida, fins i tot en alguns casos a la resta d'Espanya.

Xats registrats per residència



També dos terços dels xats (64,26%) corresponen a persones que viuen amb els seus pares o ascendents, un 10,27% viuen sols, un 8,37% viuen en parella, un 6,46% viuen amb altres persones amb qui no tenen una relació familiar, i un altre 6,08% viu amb altres familiars. Un 4,56% viu amb fills. Evidentment, a més edat, disminueixen els que viuen amb els pares.

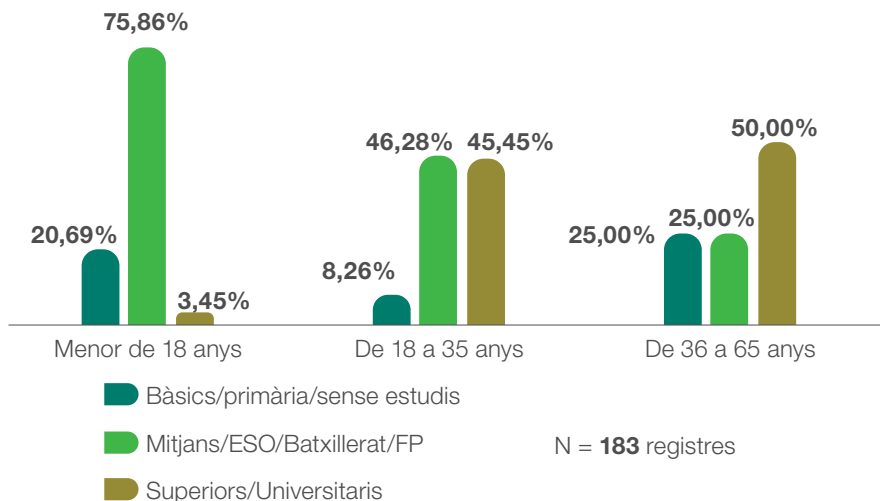
Xats registrats segons tipus de convivència



N = 263 registres

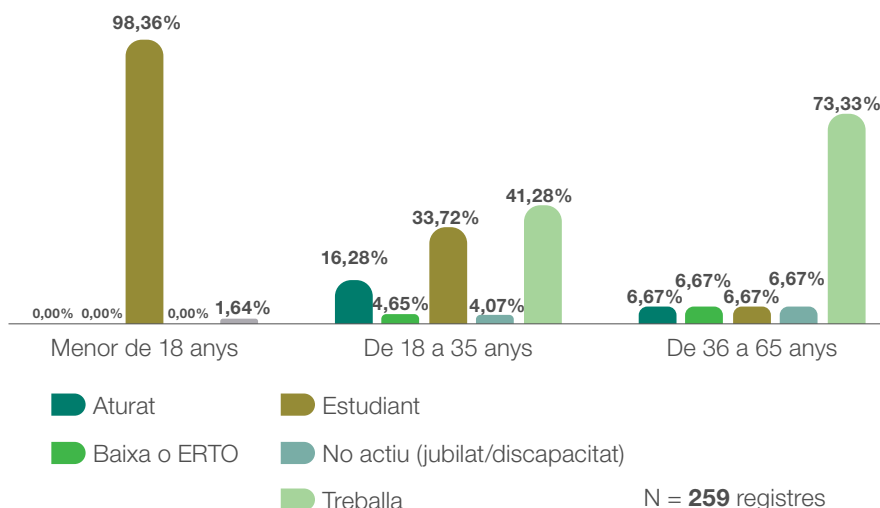
Per nivell d'estudis, les persones que han fet servir el Servei tenen un nivell d'estudis mitjà o superior en la gran majoria dels casos. El 12,3% tenen estudis bàsics, el 54,01% tenen estudis mitjans i el 33,69%, estudis superiors. Aquesta distribució és similar al nivell educatiu de la població en general, la qual cosa indica que el Servei està arribant al conjunt de la població i que el nivell d'estudis no discrimina el malestar dels joves. Per edats, entre els menors la proporció de joves amb estudis mitjans és del 75,86%, ja que per edat encara no han accedit als estudis superiors. És a dir, la gran majoria estan cursant estudis o han cursat estudis d'ESO, Batxillerat o FP. Entre els joves de 18 a 35 anys, la gran majoria té estudis mitjans (46,28%) o bé superiors (45,45%). Entre els de major edat abunden més els universitaris (50%).

Xats registrats per nivell d'estudis



La situació laboral de les persones que participen en el Xat són principalment estudiants (47,10%), un 33,59% treballen i un 16,21% estan a l'atur o de baixa. Per edats, la situació és diferent. Els menors d'edat són pràcticament tots estudiants. Els de 18 a 35 anys, treballen en un 41,28%, un 20,93% estan a l'atur o de baixa, i un 33,72% són estudiants. Els majors de 35 anys, en un 73,33% estan treballant.

Situació laboral

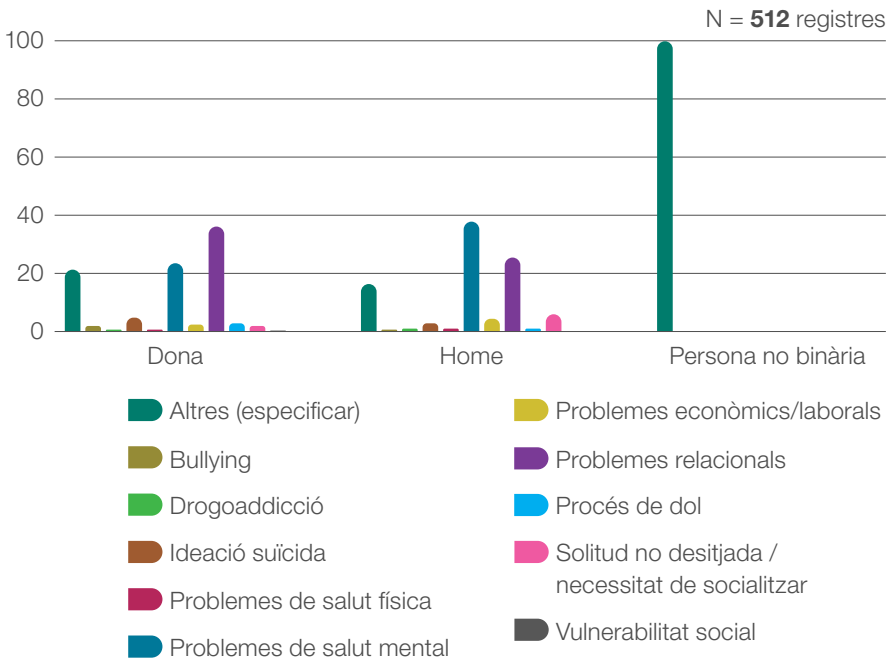


Problemàtiques ateses

Les persones que es connecten al Xat expressen un ampli ventall de situacions de tensió emocional, però que es poden resumir en dues grans tipologies, les que tenen a veure amb problemes relacionals, ja sigui amb la família, amb la parella, amb els amics o en general, i les problemàtiques relacionades amb la salut mental. Generalment, expressen molta ansietat a la recerca d'apaivagament. El 27,31% estan relacionats amb problemes de salut mental i el 32,01% amb problemes relacionals. El 10,5% manifestaven una patologia mental diagnosticada. Els casos més abundants són els de depressió i ansietat. Un 4,34% expressa ideacions suïcides.

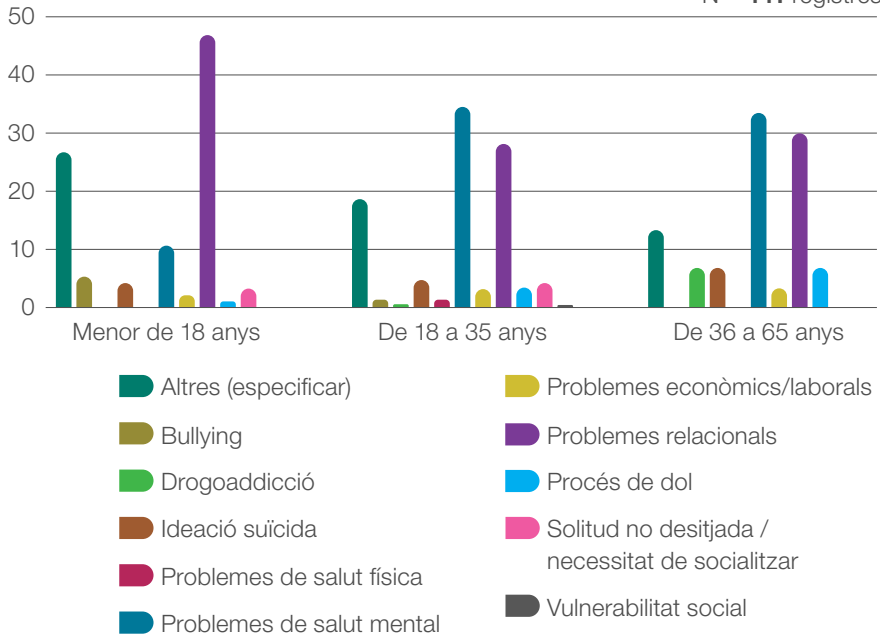
Entre les dones, tenen més pes els problemes relacionals (dones 36,57%, homes 26,00%) i entre els homes tenen més pes els problemes de salut mental (38,00% homes, 23,82% dones). Les ideacions suïcides són més freqüents entre les dones (5,26%) que entre els homes (3,33%).

Problemàtiques segons gènere



Problemàtiques per edat

N = 441 registres



Per edats també varien les problemàtiques expressades. Per als menors de 18 anys, els problemes relacionals guanyen en importància (46,81%). Segueixen un ventall molt ampli de malestar que tenen en comú dosis elevades d'ansietat (26,60%) i els problemes de salut mental (10,64%), encara que en proporcions menors que a la resta. Amb un pes menor, destaquen també els problemes de bullying (5,32%), la ideació suïcida amb un 4,26% i la solitud no desitjada (3,19%).

Entre la població de 18 a 35 anys, destaquen els problemes de salut mental (33,33%), els problemes relacionals (30,00%) i un ampli ventall d'ansietats (13,33%). Desapareixen els problemes de bullying i de solitud, però en canvi creixen els problemes relacionats amb les drogues (6,67%), la ideació suïcida (6,67%), i el dol (6,67%).

Entre les persones que van expressar una ideació suïcida, 8 d'ells van manifestar que s'havien intentat suïcidar alguna vegada al llarg de la seva vida, un d'ells era menor. En 4 casos es va activar una trucada d'emergència al 061 i en els altres 4, el 112. Entre aquests, en dues ocasions es va activar les dues trucades.

El 14,58% dels xats eren persones que ja tenien una relació amb els Serveis de Salut, i un 4,17% amb els Serveis Socials.



Veus expertes

Taula rodona

El rol del voluntariat

Participants

Francina Alsina	Presidenta de la taula del Tercer Sector
Mireia Anglès	Directora executiva de projectes i voluntariat de la Fundació Ajuda i Esperança
Enric Canet	Director de Relacions ciutadanes al Casal del Raval
Amparo Cerezo	Direcció de Serveis d'Acció Comunitària de l'Ajuntament de Barcelona
Dr. Francesc Fernández	Referent tècnic del voluntariat de la Secretaria d'Atenció Sanitària i Participació Departament de Salut de la Generalitat
Enric Morist	Director general de la Fundació Ajuda i Esperança
Ramon Nicolau	President de la Federació Catalana de Voluntariat Social
Oriol Homs	Moderador

Esperança Esteve: Bon dia, i benvinguts i benvingudes. Gràcies per acceptar formar part d'aquest debat de l'Observatori. Enguany volem fer una reflexió amb el tema del voluntariat. El voluntariat, d'on ve?, on es troba i on volem anar?, en una societat amb moltes perturbacions, molt canviant i on precisament l'autoorganització civil, no entesa com l'enteniem fa 20 anys, sinó des de la responsabilitat i el compromís, és el que volem promoure des de la Fundació Ajuda i Esperança.

Oriol Homs: Moltes gràcies a tots i totes. Tal com ha dit l'Esperança, aquest any l'informe de l'Observatori el volem dedicar al voluntariat. I volem compartir amb vosaltres la nostra visió sobre el paper del voluntariat en l'abordatge de les qüestions relacionades amb el malestar de la població. Com vosaltres sabeu, cada vegada som més conscients en la nostra societat, i en les societats desenvolupades, de tota la problemàtica del malestar emocional de la població. A la vida sempre hi ha malestars i crisis. Hi ha moments bons i hi ha mals moments. Però cada vegada en som més conscients, i dediquem més atenció a aquesta problemàtica. Això ha fet que les administracions públiques estiguin reaccionant, i estan desenvolupant àmbits d'actuació i de servei per atendre aquest malestar. Ahir mateix, el president del Govern va dir que obria una línia pressupostària per a les comunitats autònomes per tractar aquesta qüestió. Per tant, ens trobem en una fase de desenvolupament de serveis d'atenció a la població. Fins ara, tradicionalment, d'això, no se'n parlava, perquè era una qüestió o individual o de la família o dels amics. En la societat tradicional, de la comunitat. Però ara veiem que davant la situació de canvis socials, econòmics, polítics, guerres, etc. els individus tenen majors dificultats per fer front a aquestes situacions que quan les coses eren més tranquil·les. Quan hi ha més mala mar, hi ha més riscos. Ens adonem que l'individu sol necessita suports. Des de la Fundació, creiem que en aquesta situació cal enfortir més la comunitat i l'ajuda mútua i els serveis i les cures entre la població, perquè des dels serveis de l'administració no poden abraçar tota la problemàtica del malestar emocional. I segurament, per tenir individus més capaços per afrontar aquesta situació, necessitem una comunitat que doni suport a aquests individus. Per tant, crec que cal superar el debat entre individu i comunitat que es va fer al segle XX en el sentit que necessitem individus més forts però també comunitats més fortes. Perquè l'individu, per ser més fort, necessita una comunitat més forta. No només individualisme. Necessitem individus més forts, però suportats per comunitats més fortes. El nostre objectiu és la mobilització de recursos ciutadans per atendre el malestar. Pensem que la mobilització de recursos ciutadans per atendre aquesta problemàtica no pot reduir-se només a un aspecte mèdic, perquè llavors medicalitzaríem l'atenció o el malestar emocional. Evidentment, quan estem malalts hem d'anar a professionals de la medicina. Però quan no estem malalts, sinó que tenim malestar, no necessàriament l'únic recurs que hem de poder tenir és el mèdic, perquè si no, aniríem cap a una

societat d'excessiva medicalització amb conseqüències negatives, com veiem que està passant als Estats Units. Nosaltres llancem la idea d'un model mixt, de mobilització. No podem contraposar el professional com a persona, que per tenir una relació laboral i una certificació acadèmica és el que en sap, i el voluntari sense cap relació laboral ni certificació professional, que no en sap sinó que és un ajudant. Cadascú té el seu rol. Definir quin és el rol de cadascú és el que voldríem compartir amb vosaltres. Per a nosaltres, voluntària és aquella persona que, amb un compromís i solidaritat aporta el seu saber fer personal, en aquest cas per ajudar altres persones sense una relació laboral. El voluntari o voluntària pot ser un gran professional en el camp de la psicologia o de la medicina o en altres àmbits, però que no actua com a tal, sinó que ho fa com a persona, posant-se al nivell de la persona a la qual ajuda i traspasant tota la seva experiència vital. Per tant, el que compta és la capacitat de transmetre l'experiència de vida, i per això a la Fundació dediquem tants esforços a formar el voluntariat. Hem organitzat una altra taula rodona amb voluntaris i voluntàries. I els vam preguntar el mateix. I va ser molt interessant. Una voluntària va llançar una idea que deia que caldria que tothom, en algun moment de la seva vida, fos voluntari. Aquesta idea ens porta molt lluny. És a dir, hem de pensar que la societat del futur hauria d'organitzar-se de tal forma que tothom, en algun moment de la seva vida pogués, o estigués motivat per fer una acció voluntària? Aquí tenim molt terreny a recórrer per veure com això es pot fer! Aquestes són preguntes que ens fem, i que ens agradaria avui compartir amb tots vosaltres. En una primera ronda, us proposem dedicar-la a: Com veieu aquest model mixt d'organització voluntària però amb una exigència professional, tant en el contingut d'aquests voluntaris, com la gestió de l'organització?, que ha de ser extremadament professional perquè si no, no podem organitzar un gran nombre de voluntaris. La segona ronda la dedicaríem a: Com podem avançar cap a una societat que motiva, i que incentiva que tothom en algun moment de la seva vida faci alguna activitat voluntària?, com caldria reconèixer socialment aquesta tasca del voluntariat?

Mireia Anglès: En el nostre dia a dia de la Fundació, veiem que hi ha la idea que la salut mental correspon només a psicòlegs i a psiquiatres, i que només som nosaltres, els psicòlegs i els psiquiatres, els únics responsables de sostenir una persona que està en un moment de crisi, o fins i tot per intervenir en conductes suïcides. Però, la preservació de la salut mental no pot reduir-se únicament a una sessió terapèutica o a prescripció de medicaments. Aleshores, el mite que només els professionals de la salut mental estem capacitats per ajudar persones que estan en un moment de crisi, s'està veient que no és així, que a més, hi ha molts estudis que evidencien que qualsevol persona que està interessada pot acompanyar i auxiliar persones que estan en un moment de malestar. Avui dia hi ha més de 60 països al món que tenen línies d'atenció telefònica ateses per persones voluntàries.

“Més de 60 països disposen de línies d’atenció telefònica ateses per persones voluntàries. L’OMS estableix que és una forma d’articulació d’aquests serveis d’acompanyament emocional.” Mireia Anglès

Sense anar més lluny, els Estats Units, el Canadà, Suïssa i molts d’altres. La mateixa OMS justament estableix que una de les maneres per articular línies d’atenció telefònica d’aquest tipus, d’acompanyament i fins i tot de prevenció de suïcidi, és mitjançant la participació de persones voluntàries. A la Fundació, totes aquestes persones voluntàries, al seu temps, reben en tot moment suport per part de professionals de la salut mental que intervenen no només en els processos de selecció, sinó també en tota la part formativa i també contínuament en àrees de supervisió amb la idea que l’atenció que s’ofereix sigui de màxima qualitat i de màxima eficàcia. El que veiem dia a dia, rere les trucades, és que el fet de que el voluntari es desvesteixi, per dir-ho així, del rol d’expert, típic de les relacions d’ajuda amb un professional, fa que d’alguna manera, la percepció de jerarquia que pugui tenir l’usuari que truca, es trenqui. I de fet, hi ha moltes vegades que la persona que ens truca ens pregunta si qui l’atén és psicòleg o no. I la sensació és que alguna cosa dins seu es relaxa, es calma, quan se li respon que qui l’atén és una persona com ella. Igual que ella. Disposada a escoltar-la i acompanyar-la totalment sense judici. Així, al llarg de la conversa es va establint un lligam entre tots dos. El fet que vagi verbalitzant el malestar a la persona l’ajuda a anar auto-regulant les seves emocions, a disminuir el patiment que comparteix. Però el que em sembla més interessant de tot és que es va tornant cada vegada més receptiva a les indicacions que el voluntari li ofereix. És a dir que, d’alguna manera, la persona està molt més receptiva a demanar ajuda i a rebre ajuda segons les indicacions que li dona el voluntari, perquè molt probablement la persona que ens truca necessita atenció d’un professional, a més a més, d’una forma més continuada. Els dos tipus d’atenció, d’una banda d’un voluntariat, i de l’altra, de professionals, és del tot complementària.

Ramon Nicolau: L’any passat vam organitzar a la Federació de Voluntariat una jornada sobre salut, voluntariat i salut mental a Lleida, amb unes dues-centes persones. Una de les coses que van sortir constantment a la jornada és que els mateixos voluntaris explicaven que els molesta el fet de l’antagonisme entre professional i voluntariat. És a dir, el contrari de profes-

sional és un no-professional, i el contrari de voluntari és remunerat. Per tant, ens sembla que és fantàstic que les organitzacions tinguin professionals remunerats, però que també tinguin uns professionals voluntaris, que si són especialistes en alguna cosa és precisament en l'acompanyament, l'escolta. És veritat que no li exigim estudis previs, però sí que li donem formació i li exigim una posada al dia, i estar constantment preparat per acompanyar i per escoltar. I això, per tant, és una feina també professional. El que sí que és cert és, i això també sortia en aquelles jornades, és que el que més s'assembla a això és la paraula amistat o la paraula família. És dir, els primers professionals de l'acompanyament i de l'escolta són els familiars de la persona, i els seus amics. El voluntari és la persona que complementa o supleix els familiars o els amics quan aquests no existeixen, o no estan disponibles, o no tenen prou temps, o no tenen prou capacitat com per poder jugar aquest paper d'acompanyament de la persona. I això que és veritat en el camp de la salut mental, penso que es podria estendre a qualsevol altre camp del voluntariat. És a dir que també, quan parlem de voluntariat penitenciari, o quan parlem de voluntariat en infància, estem parlant d'aquest paper de família o d'amic que acompanya i que escolta la persona, precisament per tot aquest malestar emocional que comentàveu i que és probablement un dels reptes més importants que hem d'afrontar al segle XXI.

Francina Alsina: Des de la Taula del Tercer Sector també defensem aquest model mixt. Creiem que la intervenció del voluntariat ajuda molt a nivell preventiu. Perquè si troben aquest amic amb qui poden confiar, aquest amic o aquesta persona amiga que se l'escolta, que gràcies a la formació que se li ha donat, sap tenir la paraula adequada davant de la situació d'aquella persona, ja estem evitant que la problemàtica vagi a més. Penseu que per a nosaltres, a la Taula, tenim un gran ventall d'actuació i la salut mental impacta en aquest fet. Totes les nostres federacions estan implicades en aquest fet. M'ha agradat la distinció que heu fet sobre la professionalitat, perquè és una cosa que he defensat al llarg dels temps. I encara ara quan es parla de persones professionals i persones voluntàries jo faig la distinció immediatament: persones assalariades i persones voluntàries. Perquè crec que de professionals, en som tots. I el voluntari què aporta? Aporta la part humana. Han de saber estar, han de saber escoltar. Han de saber no jutjar. No posar etiquetes, perquè ets allà per estar al seu costat. Per donar tot aquest escalf humà que la persona està necessitant. Per tant, jo crec que és un complement importantíssim. Mai no pot suplir la part, diguem-ne, professional, que ja està remunerada, però sí que es poden complementar perfectament. El que aportarà el voluntari és enriquir l'acció que li dona el professional assalariat.

Amparo Cerezo: M'agradaria oferir un petit matís o punt de vista des de l'àmbit de l'Ajuntament, i en concret des d'Acció Comunitària. Jo treballo

“La professionalitat no està lligada a la qüestió econòmica. Professional és una persona experta i valorada pels altres.” Enric Canet

a Acció Comunitària de l'Ajuntament. El primer que voldria dir és que estic d'acord amb aquest model mixt, no podria ser d'una altra manera. No tot ho pot fer l'Administració. Si volem que les coses tirin i els problemes tinguin alguna via de solució ha de ser amb models en què col·labora l'Administració i la ciutadania. Per tant, estem dins d'aquest marc. Les qüestions de la salut emocional, o el patiment emocional, també com molts altres temes s'han d'abordar des d'aquesta complementació. Un voluntari és un individu que atén un altre individu. Però es pot passar en una altra capa que és la comunitària. El voluntari en aquest àmbit podria tenir una funció molt interessant, que és vincular la persona que està patint amb el que passa en el seu barri. Amb la comunitat, el casal de barri més proper, el centre cívic, la biblioteca, a la plaça.

Oriol Homs: Crec que ho has dit molt clarament. A la Fundació una de les coses que insistim és relacionar la persona amb la comunitat que l'envolta, ja sigui família, amics, veïns, serveis, centres culturals, etc. La idea de la importància de la comunitat per a nosaltres és bàsica, i aquest és el tema que voldríem aprofundir avui. Com hem de fer-ho, per lligar el triangle de serveis de l'administració, voluntariat i entorn comunitari en el qual cal desenvolupar aquest suport necessari? Perquè finalment, nosaltres podem, a través de les trucades, malgrat que hi ha gent que ens truca molt sovint, atendre en un moment puntual, són moments de conversa, però la seva vida són 24 hores al dia, i per tant necessitem més suport que el que estrictament podem aconseguir en un moment concret.

Francesc Fernández: Des del Departament estem treballant la Carta del voluntariat que va quedar aturada durant la pandèmia i ara hem reprès. L'altre dia vam estar en una trobada que va organitzar la Federació Catalana de Voluntariat i en la qual es va presentar la Guia del voluntariat en salut. La qüestió és com ho fem. Una de les experiències d'èxit que es van presentar era la d'un equip mixt format per personal assalariat i voluntaris, i els casos es gestionen des del mateix equip. Uns tenen una funció, que és la professional, acreditats com a metges o altres titulacions, i una altra part de l'equip

que assumeix la funció molt més propera com a voluntariat, així l'atenció és més humanista. Però en aquest cas van explicar que en un moment determinat es van incorporar professionals a fer de voluntaris en el mateix equip. Això va ser un problema de gestió molt important, perquè els professionals de la mateixa especialitat que feien de voluntaris prenen decisions sobre aspectes que corresponien als professionals que tenien, diguem-ne, el bastó del comandament i contradeien decisions mèdiques, prenen decisions que els altres havien de reconduir. Aquest cas ens ajuda a definir que hi ha dos camps, ben bé, diferents i que cadascú ha d'estar preparat per dur a terme el seu rol. Perquè si no, és crea una situació que no aporta un benefici a la persona que ha de rebre aquest suport. Si bé en els àmbits institucionals es poden definir bé els rols, quan es tracta de l'àmbit comunitari aquests rols són més complexos de definir.

Oriol Homs: Molt interessant. Jo crec que has posat el dit en un punt important. I és que, com bé dius, quan aquests equips treballen en equip és quan hi ha el millor resultat. Llavors, la problemàtica és quin rol ha de jugar cadascú en aquest equip i per tant com regular o com organitzar aquesta relació entre els diferents rols del triangle: comunitat, voluntaris i professionals. Us animo a aprofundir-hi una mica més. En el cas d'aquesta experiència que has explicat, quins criteris hauríem de seguir per tal d'aconseguir que tots remin en la mateixa direcció?

Enric Canet: Fa poc vaig tenir la sort d'anar a la Diada de Santa Úrsula a Valls i vaig anar amb la Vella de Valls, que van ser els que van guanyar, però això és una altra cosa. Tots sabem que els castells són una virgueria impressionant. No hi ha ningú que cobri. Per tant, la professionalitat no està gens lligada amb la qüestió econòmica. Perquè no hi hauria ningú que fes el que fan la Vella, la Jove, la de Vilafranca... Hi ha moltes entitats, molts espais, molts agrupaments que treballen d'una manera molt professional i no cobren. Per a mi, el problema no està en el voluntariat sinó en el contractat. Aquest és el problema. Hem arribat a un nivell de mercantilització tal, que el contractat no és professional, perquè el professional és aquella persona que fa la feina perquè creu que l'ha de fer i sempre poso l'exemple del mecànic que li portes el cotxe a arreglar i et diu: "Deixa-me'l dos dies més perquè té una cosa, hi ha un soroll que no acabo de saber". Això és el professional. La gent que s'estima l'ofici, i a més és un expert. Professional vol dir que és un expert valorat pels altres. El problema és que hi ha molts contractats que no són experts, no són professionals. Ho sento dir. I aquest és, el problema no és solament que el voluntariat hagi de canviar, és que fonamentalment potser és que hem de canviar els professionals. I els professionals, o tenen una dosi enorme de professionalitat, de voluntariat, d'implicació, de militància, o això no s'arregla.

Enric Morist: Amb l'Enric Canet i l'Esperança i altres companys, fa anys, vam estar treballant un document per a la Fundació Mémora, sobre el tema del voluntariat i la pandèmia. Estic convençut, penso que vosaltres també, que socialment, els reptes que tenim al davant els propers anys, amb mirada llarga, són la soledat no desitjada i la salut mental, entre d'altres. Són dos temes que penso que coincidirem tots plegats que són transversals, que afecten al conjunt de la població. Jo vinc d'un sector amb molt de treball d'emergències que requereixen una resposta immediata, però també tenir la mirada de com recuperem aquestes persones més enllà de l'emergència. L'emergència s'ha d'atendre des de l'àmbit públic, i quan dic des d'aquest públic coincideixo que aquest públic no és només l'administració pública sinó també des de l'organització de les persones. Crec que és molt important anar trencant tòpics i pors. Hi ha un cert enfrontament entre els sectors: el públic i el del voluntariat. És que un voluntari no és un professional?, no fa bé la seva feina?, o al revés, sembla que des del sector del voluntariat no es vulguin uns serveis socials públics. No és veritat. Jo crec que tots volem uns serveis socials públics forts, de l'administració. Perquè els necessitem, i és una garantia de la societat del benestar. Volem més professionals remunerats als serveis sanitaris i als serveis socials perquè és imprescindible. Per tant, necessitem més professionals remunerats amb dedicació exclusiva. Als CAP, al territori, a la salut i als serveis socials. Això no treu que, des del nostre punt de vista, l'acció voluntària complementa el servei públic, i el fa més poderós, i el fa més proper. No hem d'oblidar també que les entitats que tenim treballadores i treballadors, crec que la pràctica totalitat venen del voluntariat, o de l'acció voluntària a la seva pròpia fundació o entitat, o d'altres d'organitzacions i entitats. Això no és pas negatiu. Jo crec que és un complement emocional molt interessant i una visió molt bona. Per tant, trencar aquests tòpics i aquestes pors és important, definim-nos tots com a servei públic, tenint en compte que volem una administració també amb uns serveis sanitaris i socials públics més forts. Els necessitem, això també és molt clar. Però també necessitem un reconeixement cap a les persones que fan una acció voluntària molt professional. És a dir, complementant el que deia el Ramon, persones preparades i formades per al que fan. És més, crec que som molt exigents. Perquè el més important, com deia l'Enric Canet, és la mirada a les persones que atenem. Però després seria també el reconeixement com a societat cap a l'acció voluntària. És una qüestió "pendent". Les persones que fan de voluntari no volen un reconeixement, perquè el seu reconeixement és la satisfacció de l'acció. Però és veritat també que una societat que reconegui aquestes persones farà que més persones s'incorporin al voluntariat, com un estímul, com una cosa positiva. En alguns països fins i tot té un reconeixement curricular, molt més que aquí. És a dir, als Estats Units, que no és exemple de moltes coses, però sí d'algunes altres, per exemple a l'empresa privada es valora que una persona hagi fet una acció voluntària. A França, també hi ha un reconeixement públic

dels serveis públics i de l'administració pública cap a les persones que fan voluntariat. Crec que aquí hem d'avançar molt perquè els reptes que tenim, si no és des de l'acció comunitària, són impossibles d'abordar. Perquè les coses no passen de dilluns a divendres de 9 a 7. Necessitem aquesta conscienciació ciutadana per fer una societat millor. I és veritat que cal definir el rol, com deia el Francesc. Cal definir els rols, que no vol dir ser més o menys, sinó que cadascú, en la posició on està, ha d'ocupar el seu rol per deixar que l'altre faci el seu. Que també és molt important. I aquest és el camí, un debat etern, que portem les entitats i fundacions que tenim la sort de tenir treballadores i treballadors. És una sort, això. Excel·lents. Perquè són poques i han de fer la feina de deu. Aquest és el camí per aconseguir que les organitzacions tinguin més impacte social.

Oriol Homs: També has posat molt bé el punt sobre la i amb tot el tema del reconeixement. I si us sembla, passem a la segona pregunta. Penso que coincidim tots en el fet que el model ha de ser mixt i que hi ha d'haver una coordinació i un treball en equip entre assalariats i voluntaris. Llenço dues o tres idees per anar més enllà. El Francesc ha explicat molt bé tot el que s'està fent des de l'administració. Podríem proposar a l'administració que en els dissenys dels serveis a les persones, ja siguin mèdics o socials s'inclougui en la prestació el contacte i la relació directa amb la part organitzada de la societat civil, el voluntariat i la comunitat? Aquesta pot ser una idea? Una segona: la idea del reconeixement. En aquesta Carta que esteu elaborant, s'hi podria incloure aquest reconeixement i formalitzar-lo? És a dir, pregunto, hi ha d'haver alguns actes, alguns moments on es faci palès, les persones que fan voluntariat? Jo sempre dic que crec que el voluntariat són els ciutadans top 10, és a dir, són els millors ciutadans i ciutadanes que tenim. Com s'ha de reconèixer aquesta feina: s'ha de fer un carnet de voluntari?, o s'han de fer alguns actes de reconeixement? O s'ha d'explicitar aquest reconeixement? El voluntariat ha de tenir certs avantatges? No? Fins on hem d'arribar? Aquests són els dos elements que us proposo debatre.

Francina Alsina: Jo vinc d'una entitat, una entitat de base que va néixer pels voluntaris. Nosaltres érem tots voluntaris quan va començar. En un moment donat, com que l'entitat es va anar fent gran, i es va anar consolidant, van entrar persones alliberades i persones que eren tècnics. Llavors als tècnics, els voluntaris els feien molta nosa. Va haver-hi èpoques de tensió importantíssima. Fins al punt que els treballadors van fer un "plante", i qui va mantenir l'entitat van ser els voluntaris. I van entrar noves persones, es van anar acoblant fins que es va entendre la necessitat del model mixt. A les organitzacions els cal un pla de voluntariat. Que hi hagi realment una persona encarregada dels voluntaris. Tothom ha de saber quins són els seus rols. Sense que l'un trepitgi l'altre. I aquesta és la fórmula que està funcionant de veritat. Sobre el reconeixement, els voluntaris som molt pesats, i cada vega-

“Els ajuntaments, les administracions haurien de plantejar les seves accions en un marc conceptual que inclogui el voluntariat com a part del pacte local on la ciutadania té unes responsabilitats.”

Esperança Esteve

da que parlem del reconeixement ens empipem com a micos. Perquè ja ens sentim més que pagats amb allò que estem fent, perquè el reconeixement el tens immediat. Sé d'escoles que tenen una assignatura d'acció comunitària, que no deixa de ser una assignatura de voluntariat. Que després es puntua. Això va bé per formar les noves generacions.

Mireia Anglés: Crec que val la pena diferenciar entre el que és el reconeixement general del voluntariat per part de la societat, de les administracions, i el reconeixement al voluntariat pel treball individual que fan per a una organització concreta. Des de la Fundació tenim diferents plans de reconeixement. Uns que són una mica més formals, tipus certificat d'assistència a les formacions, fem unes jornades de voluntariat anual. Sí que és veritat que es fan amb la idea de reconeixement públic a la tasca, però per a la gent que no necessita un reconeixement social com a tal, no sé fins a quin punt tenen eficàcia, aquests tipus de reconeixements. És més important pel fet de fer difusió a la societat de l'interès i valoració que pugui tenir l'acció voluntària. En canvi, a nivell més informal, crec que és on realment val molt la pena. A la Fundació tenim un tracte molt, molt proper, que això crec que és imprescindible per part d'una Fundació que acull i que treballa amb voluntaris, un tracte molt directe amb moltíssima amabilitat, mostrem molt interès contínuament en els aspectes personals de cada persona. Intentem que participin en la mesura del possible, i això també crec que és molt important, en les decisions que els afecten, i també d'alguna manera els intentem motivar per a un increment de la responsabilitat en la mesura que ho volen. No cal dir-ho, però els facilitem tots els mitjans necessaris perquè puguin desenvolupar bé la seva tasca, i al llarg de les formacions que els anem oferint, permetem que cada vegada vagin tenint més habilitats i coneixements. Tot això, per a mi és una part important del reconeixement. De totes maneres, des del meu punt de vista, el que és bàsic és que es reconegui per part de la societat la tasca del voluntariat. És a dir, està molt bé valorar el voluntariat per part d'una entitat, però un dels aspectes més importants és el reconeixement per part de la societat. I tot i que cada vegada anem veient que es

va reconeixent més, encara queden moltes imatges podríem dir estereotipades, o equivocades relatives al paper que tenen les persones voluntàries. I en aquest sentit, jo crec que les entitats hi tenim molt a fer, i molt a dir, però sens dubte els mitjans de comunicació hi tenen un paper molt important. Perquè crec que l'autèntic reconeixement del voluntariat és un major coneixement per part dels ciutadans del paper que desenvolupen en el dia a dia.

Esperança Esteve: A nosaltres ens agrada, i dic a nosaltres perquè l'Enric Canet i l'Enric Morist fa poc vam fer una reflexió al voltant d'això, i vam agafar una frase de la Victòria Camps, on ella deia, diu: "Es tracta d'interioritzar que allò públic és de tots, i que el concepte de ciutadania ens converteix en responsable". Per tant allò públic, i això tots ho heu anat dient, no és només allò que l'administració pública, a través dels seus programes i serveis ofereix a la ciutadania, sinó que el concepte de públic, pensant en una societat avançada, és alguna cosa que ens pertany a tots. I que per tant les esferes han de ser cada vegada més compartides. Cada vegada més, hauríem d'anar avançant amb això que deia la Francina, per exemple, a les classes de treball social, educació social i altres educacions, el tema del voluntariat és una assignatura. Que forma part de l'acció comunitària i on ens hi dediquem molts. Jo he estat anys practicant això. Però ja llavors ens interpel·làvem que és la societat en el seu conjunt qui ha d'entendre que el paper de la persona voluntària ha d'anar de dalt a baix. Des del veïnatge, des de les entitats més pròximes, des del món local, sobretot el món local com a lideratge i com a impulsor. Jo sí que demanaria per exemple als ajuntaments en el seu conjunt, i en bona part ja ho fan, però encara ho han de fer més, que plantegin la seva acció, els seus serveis, ja amb un marc conceptual on el paper d'aquest voluntari ha de formar part. Ha de formar part, de sortida. Perquè això ens permet fer l'educació cívica, l'educació comunitària. Reconèixer que l'acció voluntària es fa des de tot arreu. I això forma part d'aquest pacte. Pacte local on el rol de ciutadà té unes responsabilitats assumides, i el rol dels professionals i de les administracions públiques va trobant cada vegada més coherència. És a dir, és fonamental que l'Ajuntament entengui que ha de fer cada vegada més pinya i que l'educació o l'acció en la comunitat amb la ciutadania i amb persones voluntàries és cada vegada més quelcom que ha de formar part del pacte immediat.

Ramon Nicolau: Jo entenc que el reconeixement del voluntariat té una primera etapa que és des de la seva pròpia entitat que el certifica i agraeix la formació que ha rebut i el temps que hi ha dedicat. Des que va començar fins que acaba, perquè també el voluntariat comença i acaba. I per tant aquest és el primer reconeixement que normalment, per a la immensa majoria dels voluntaris, és suficient i no necessiten res més, perquè la satisfacció se l'emporten a casa després d'haver fet l'activitat voluntària. Ara a la Federació estem explorant un nou tema que és el programa que li diem

“El voluntariat agrairia una major reconeixement per part de la societat. Es poden fer campanyes als mitjans de comunicació, però el rol clau de les administracions, de reconèixer el valor de les entitats voluntàries.” Ramon Nicolau

“VolPlus”, que és l'acreditació de les competències del voluntari. Quan una persona voluntària o bé una entitat ve i diu: “Jo voldria acreditar aquest voluntari o aquesta feina de voluntariat”, el que acreditem és que té aquelles determinades competències. Les entitats ens ho han de demanar, nosaltres busquem un tutor que d'alguna manera l'examina i l'acompanya amb el coneixement d'aquestes competències, i després escoltem l'entitat, i al cap d'un procés que dura tres, quatre, cinc mesos, acreditem que aquest voluntari té aquestes competències. I això és el que podria servir a qui li interessés de cara al seu currículum. Jo diria que aquest és l'únic reconeixement que necessiten els voluntaris i com deia no tots, alguns ho necessiten, però la immensa majoria amb la feina feta ja en tenen prou. Jo el que sí que penso és que molts voluntaris agrairien un major reconeixement per part de la societat tal com vosaltres heu dit i especialment de la tasca de les seves entitats voluntàries. Perquè les entitats sense afany de lucre són això, entitats voluntàries. Als països anglosaxons parlen de *non-profit organization*, però també d'organitzacions de voluntaris, perquè en el fons són organitzacions voluntàries. El que pugui fer-se de campanyes a tota la societat, als mitjans de comunicació està molt bé, però el qui tenen un paper clau són les administracions. I per tant les administracions han de reconèixer el paper de les entitats de voluntariat o de les entitats voluntàries. L'experiència que ha explicat el Francesc dels equips interprofessionals que incorporen dins del mateix equip interprofessional el voluntari, que és el professional de l'acompanyament, és molt positiva. Si les administracions, a l'hora d'elaborar els manuals de funcions de cada equip, de cada centre, de cada servei, incorporessin també les funcions del voluntari, seria fantàstic, perquè a més també és bo que el voluntari no s'extralimiti. No podem tenir un voluntari fent de responsable cada nit en una residència fent 40 hores setmanals, això a part que seria agressiu per a l'acció sindical, seria molt poc responsable. Per tant, cal tenir clares quines funcions acotem per als voluntaris. També és important la funció del responsable de voluntariat. És a dir, sí que hi ha d'haver un pal de paller, un professional, de l'equip, que fa de coordinador del voluntariat, que l'acull quan entra, que l'acompanya amb la formació, que li fa el seguiment de tota la feina, i que l'acompanya també.

Perquè el comiat del voluntari també és una cosa molt important. El normal d'un voluntari és que estigui cinc, vuit, deu anys amb una activitat. Per a mi el repte de futur és com les entitats augmentem la nostra dimensió comunitària i aconseguim tenir més arrelament als barris, als pobles. Moltes entitats acabem vivint molt de portes endins del nostre equipament, del nostre servei, i el que tindria cada vegada més gràcia és aquests socis mixtes, on hi ha una entitat especialitzada amb algun tema d'inclusió social però que treballa també amb una entitat especialitzada amb un tema cultural, veïnal, etcètera, que permet una dinàmica comunitària més rica, en la línia del que ens explicava abans l'Amparo. Hi ha una experiència feta per dalt que quan hi he participat m'ha enriquit molt i que l'Enric Canet també viu directament, que és el Consell d'Associacions de Barcelona. És un espai on ens hi trobem entitats de voluntariat social però també entitats de voluntariat cultural, de voluntariat també veïnal, etcètera, i allà realment trobem molts espais en comú. Un d'ells és per exemple la dinàmica de festes majors. Quan un barri, un poble està madur, la festa major no és només una cosa que faci l'entitat de veïns, ni l'entitat cultural ni l'entitat social, sinó que ho fan totes juntes. Es crea una coordinadora d'entitats del barri on, com a mínim, animen la festa major. I després fan moltes més coses, coneixem el Secretariat de Sants, Hostafrancs, la Bordeta, i com aquest en trobaríem molts d'altres. Per tant, jo penso que aquest és el repte que ara tenen moltes entitats socials, com arrelen més en la comunitat, i com surten de portes enfora del seu equipament, que de vegades ha estat la seva raó de ser o el seu punt de partida, però no pot ser el punt d'arribada. Hem d'anar més enllà amb les arrels comunitàries de tot el que fem.

Enric Canet: Jo he treballat en un àmbit de voluntariat sempre lligat a temes d'infància i joventut. Però hi ha un tema que a vegades em preocupa, sobretot quan es va començar a generar formacions l'àmbit de l'educació social, etcètera, i van començar a sortir els primers, entre cometes, professionals. I em va donar la sensació que aquesta gent que sortia tenia una autoestima altíssima, i en canvi el voluntariat tenia una autoestima baixíssima. I amb l'experiència durant tots aquests anys que he anat compartint amb gent, dius "home", ja pots tenir estudis, però no en tens ni pellofa idea del que s'ha de fer amb els nanos. I tenien molts estudis. Cal treballar molt el tema de l'autoestima del voluntariat, de creure's que realment el que fan és una feina que val la pena, i que estan fent una feina. No una feina secundària. És que la seva feina és fonamental a la comunitat. Segona, hem de seguir lluitant tots junts, i el voluntariat ens hem de posar tots a lluitar contra aquest mercantilisme que ha anat penetrant en la societat des de sobretot els anys vuitanta amb el Reagan i la Thatcher, i que ens ha penetrat per tot arreu. S'ha de dir ben alt que hi ha accions que es fan perquè t'ho creus i perquè val la pena. I tercera, el problema el tindrem amb els sindicats, perquè aquests sí que són més difícils de moure.

“En els manuals d’acreditació dels hospitals, hauria d’aparèixer la figura del voluntariat. El pla de voluntariat hauria de ser un element intrínsec al model organitzatiu dels centres.” Francesc Fernández

Francesc Fernández: Dues coses. Una, em vull referir al que comentava abans l’Enric Canet, que el problema estava amb els contractats. A veure, jo, com a metge, he estat reflexionant una estona sobre el fet dels nous professionals. Cal un equilibri entre el coneixement, la tecnificació i l’humanisme. Quan cal fer més amb menys temps, es perd la qualitat de la relació personal que no forma part de l’aprenentatge dels futurs professionals. I l’altra és arrel del que deïeu sobre com podem reconèixer el voluntariat. En els treballs de refer la Carta, se’ns acudeix que ens els manuals d’acreditació dels centres hospitalaris, aparegui la figura del voluntariat. Que hi hagi un pla de voluntariat com un element intrínsec al model organitzatiu dels centres i que en el procés d’acreditació s’expliciti i s’avalii. De la mateixa forma que hi ha un comitè directiu, que el centre té un pla estratègic, o que hi ha un protocol d’actuació davant d’unes certes malalties. Aquest tema forma part del debat que en aquest moment tenim, per poder reconèixer tots aquells centres que compleixin els criteris de la Carta, o un mínim de criteris de la Carta, i per tant puguin assolir un segell de bones pràctiques.

Enric Morist: Vull insistir en el model de societat. Fixeu-vos en una cosa que estem parlant en aquest cas, de l’àmbit de la salut, dels serveis socials, bé, també del tema cultural. Mirem l’evolució que han fet aquests dos àmbits socials al nostre país i la nostra societat. En l’àmbit sanitari, segurament amb moltes mancances, però ha fet un recorregut impressionant de creixement territorial, i de més professionalització. I els serveis socials, lamentablement l’han aguantat molt les organitzacions, que abans es deien benèfiques. Les organitzacions solidàries, socials, humanístiques. És a dir, on hi ha més fortalesa del voluntariat és allà on hi ha més mancances dels serveis públics. Això ha estat una evidència claríssimament. Ara que veiem que el tema de la salut, la salut sociosanitària, la salut mental és un tema important, és on veiem que tenim un recorregut per complementar. Jo crec que aquesta reflexió és molt important, perquè com que estem ballant entre dos àmbits que, encara que s’ha intentat molt, costa molt de complementar-los, penso que aquí tenim una oportunitat. Perquè estem parlant de dos temes, tant

socials com sanitaris, igual d'importants. Tenim una oportunitat en relació amb el voluntariat. Segona, jo crec que un reconeixement formal del voluntariat és desitjable. Evidentment que la gent ho fa per militància, com deia l'Enric, o per «missió», evidentment que les persones fem les coses per militància. Crec que a poca gent se li acudiria fer un seminari molt complex i no demanar el títol al final. Això no és gens dolent. Després, que en faci l'ús que vulgui, el fet és que la societat reconegui que hi ha unes persones que voluntàriament fan una acció per a la comunitat. Crec que hi ha d'haver aquest reconeixement de la societat, justament per posar-ho d'exemple i perquè es multipliqui. Si volem una societat més solidària, una societat on les persones s'involucrin més enllà dels problemes familiars, que a vegades ni això, crec que és molt important que hi hagi un reconeixement. Evidentment també és important el que ha dit la Mireia i crec que ho heu dit altres. Que les organitzacions atenguin aquestes persones, les acompanyin en el camí, i les promocionin. Les tres coses. No és només tenir una bona atenció i ser educats, que evidentment es dona per fet, encara que a vegades no passa, sinó que acompanyin en el seu procés l'entitat, que les atenguin en aquelles necessitats que tenen en l'acció voluntària, i si ho desitgen, i ho necessiten, també en les seves personals, perquè això els afecta, però també que les puguin promocionar i que aquestes persones puguin fer més coses. No oblidem també que els Patronats i les Juntes Directives són de persones voluntàries. O sigui, no parlem només del voluntariat que està, o que estem a primera fila, sinó les persones que dirigeixen les organitzacions. I això és molt important també, que aquestes persones surtin de l'acció voluntària, que sigui gent que ho hagi viscut, i que puguin dirigir l'organització. I els hem de fer possible també aquest acompanyament dins de les entitats.

Oriol Homs: Ha estat un debat molt ric, molt interessant. Crec que han sortit moltes idees per poder-les exposar a l'informe. Tanquem aquí el debat que incorporarem a l'informe d'enguany de l'OBE. Gràcies.

Esperança Esteve: Donar-vos les gràcies. Ens doneu moltes idees per seguir treballant.



Sergi Garcia

Coordinador de prevenció del suïcidi i psicòleg de la Fundació Ajuda i Esperança

“

Amb un gest anònim i invisible, va sembrar terres ermes fins a convertir-les en boscos exuberants.

Persones que sembren esperança

L'home que plantava arbres és un relat curt escrit per Jean Giono el 1953 que narra la història d'un home anomenat Elzéard Bouffier, que va dedicar la seva vida a plantar arbres en una àrea desolada al sud de França. A través del seu treball solitari i persistent, Bouffier va transformar el paisatge i va tornar la vida i l'esperança a la zona, beneficiant la flora, la fauna i les comunitats humanes properes.

Bouffier plantava arbres simplement perquè creia que era el correcte per millorar el seu entorn i beneficiar els altres. El compromís i la constància van guiar la seva tasca dia rere dia, durant anys. A través d'un gest anònim i invisible als ulls dels altres, va sembrar en silenci terres ermes fins a convertir-les en un bosc exuberant i pròsper, millorant significativament la qualitat de vida de les persones que vivien a prop. La història d'aquest home és un exemple de com una persona pot transformar el món amb accions petites i constants.

De la mateixa manera que Elzéard Bouffier, les persones voluntàries dediquen el seu temps i habilitats a servir els altres sense esperar cap recompensa material. Si bé és cert que, de vegades, a més de l'altruisme, la participació en el voluntariat pot estar motivada per les expectatives d'obtenir algun tipus de benefici personal, habitualment relacionat amb el desenvolupament personal o professional, o per una obligació religiosa¹. Totes aquestes motivacions resulten, en qualsevol cas, legítimes i repercuteixen en benefici per a la comunitat.

1. Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual review of sociology*, 26(1), 215-240.

Els beneficis de l'activitat voluntària semblen obvis, tal com apreciem en el relat de *L'home que plantava arbres*. De manera més concreta, el voluntariat pot tenir un impacte positiu en la societat en diversos nivells: pot ajudar a satisfer les necessitats de les persones i les comunitats que no són ateses per l'administració pública o el sector privat; fomenta la creació de xarxes de suport i la construcció de vincles, la qual cosa pot millorar la cohesió social i la confiança en la comunitat; millora la qualitat de vida de les persones i les comunitats en proporcionar serveis i recursos que d'una altra manera no estarien disponibles; i fomenta la participació cívica i política en implicar les persones en la presa de decisions i la resolució de problemes en les seves comunitats. Així, doncs, el voluntariat pot ser una força positiva per al canvi social i el benestar de la societat en conjunt.

Realitzar un voluntariat té efectes positius també per a la persona que el du a terme. Pot millorar la seva salut mental i benestar emocional; augmentar l'autoestima i la percepció d'autoeficàcia; proporcionar un propòsit i significat en la vida; disminuir l'aïllament i el sentiment de solitud no desitjada a través de la vinculació amb altres voluntaris o amb les persones a les quals s'ofereix ajuda; i proporcionar una sensació de control sobre la vida i l'entorn, cosa que pot millorar l'estat d'ànim. En definitiva, el voluntariat pot ser una experiència gratificant i enriquidora a nivell emocional i existencial per a les persones que el realitzen.

A més, el voluntariat pot exercir un paper directe a l'hora de millorar les oportunitats laborals en ajudar les persones a desenvolupar habilitats i acumular certificacions formatives que poden optimitzar la seva ocupabilitat. Així mateix, permet establir contactes informals que poden proporcionar informació sobre ofertes laborals, servir com a plataforma per accedir a un lloc de treball remunerat i redreçar les perspectives de carrera professional².

Existeixen nombrosos tipus de voluntariat. Alguns impliquen ajudar persones, altres cuidar animals, altres preservar zones verdes o mantenir netes les costes, altres arreglar o reparar coses... Però tots tenen una cosa en comú, l'aspecte fonamental consisteix sempre en un acte en què, independentment de l'activitat que es dugui a terme, la persona voluntària dona el seu temps, el seu esforç, el seu coneixement, les seves habilitats... a altres o a una causa de la qual altres poden beneficiar-se, com per exemple la protecció del medi ambient.

En l'acte del voluntariat descansa una convicció íntima que quelcom millor és possible, i que un mateix pot ser agent actiu de canvi. A aquesta certesa interna la podem denominar esperança. Es tracta de mirar al futur amb an-

2. Wilson, J., & Musick, M. (1999). The effects of volunteering on the volunteer. *Law and Contemp. Probs.*, 62, 141.

hel que les coses aniran a millor, fins i tot sense disposar de cap element en el present que ho avaluï. Així, per exemple, Elzéard Bouffier confiava a convertir un paratge gairebé desèrtic en un verger. D'aquesta manera, l'esperança es converteix en el motor d'un propòsit, Bouffier "només amb les seves mans i l'amor per la terra, havia pogut fer sorgir del no-res un bosc"³.

Cal esmentar que Elzéard Bouffier tenia un coneixement profund i pràctic sobre la plantació d'arbres. Havia passat anys experimentant i aprenent sobre les espècies d'arbres que podrien créixer en el seu entorn, així com les tècniques adequades per a la seva propagació i cura. Va construir un viver i va utilitzar tècniques com ara recollir i seleccionar llavors, germinar-les i cuidar les plàntules fins que estiguessin prou fortes per sobreviure en l'entorn hostil. Així, doncs, en l'acció del voluntariat, de vegades, no n'hi ha prou amb la bona voluntat. També és necessari disposar dels coneixements i les habilitats suficients per assolir els propòsits que es persegueixen. En aquest sentit, és important que les persones voluntàries disposin del suport professional adequat per poder desenvolupar les seves funcions de manera eficaç, eficient i amb garanties de qualitat. Els equips professionals, a més de formar i supervisar les persones voluntàries, poden ajudar-los a prendre decisions i resoldre situacions difícils que poden sorgir durant el desenvolupament del voluntariat. Així mateix, poden exercir un paper clau en el disseny, desenvolupament i avaluació de programes i projectes de voluntariat. La seva experiència contribueix a la creació d'activitats efectives i sostenibles que responguin a les necessitats de la comunitat.

En qualsevol cas, els protagonistes d'aquesta història –com en el relat de *L'home que plantava arbres*– són les persones necessàries. Com si es tractessin de llavors, les seves accions semblen esperarança al seu voltant. En alguns casos de manera explícita i evident, com en el cas del voluntariat del Telèfon de l'Esperança que, amb la seva escolta càlida i respectuosa, ofereixen un bàlsam per al malestar de qui truca. Així mateix, infonen l'esperança que no tot està perdut, que alguna cosa pot canviar o que és possible trobar sentit al dolor a favor de la vida, sigui el que sigui el que el causi.

Però, en realitat, qualsevol tipus de voluntariat propaga al seu voltant l'esperança de transformació d'una realitat. Al cap i a la fi, és també una forma d'activisme i compromís cívic. Les persones voluntàries són agents de canvi que treballen per millorar la situació de la seva comunitat, abordant problemes, promovent valors ètics i pal·liant el patiment. Així mateix, el voluntariat és un símbol d'empatia i generositat. En veure aquestes persones compromeses i apassionades, disposades a dedicar el seu temps i recursos per

3. Giono, J. (1953/2013). *El hombre que sembraba árboles*. Cuadernos culturales. Universidad Externado de Colombia. Pag.27

ajudar els altres, el seu entorn se sent motivat i inspirat per seguir el seu exemple i unir-se a la lluita per un futur millor; la comunitat se sent recolzada i enfortida. Aquesta sensació de solidaritat contribueix a crear un ambient de col·laboració i confiança mútua, la qual cosa genera alhora esperança.

Per tant, promoure el voluntariat és també una manera d'encoratjar l'esperança a la nostra societat. Per això la matèria primera imprescindible són les persones de bona voluntat disposades a ajudar. Però també calen recursos. D'una banda, finançament per donar suport a totes les etapes del procés de voluntariat, des de la captació i formació inicial fins a la coordinació i supervisió posterior. De l'altra, professionals que donin cobertura a l'actuació dels voluntaris. Actualment, sense recursos materials i sense el suport professional difícilment es poden articular accions de voluntariat que tinguin un impacte en la societat. Perquè, com ens adverteix Jean Giono amb por de decebre'ns a l'inici de *L'home que plantava arbres*, Elzéard Bouffier és producte de la imaginació de l'autor. L'objectiu de la història, ens revela, és transmetre als lectors el respecte pels arbres. Jean Giono va cedir els drets d'autor sobre totes les reproduccions, és a dir, va actuar ell mateix com un voluntari, sense esperar una recompensa material a canvi. Així, doncs, com el protagonista del relat, també pretenia sembrar esperança, en aquest cas, a través de les paraules. No obstant això, perquè el seu missatge arribés a la societat i efectivament aconseguís el propòsit amb què es va escriure, calia que el text es publicés. I per això es requereixen recursos i professionals per a l'edició, la traducció, la impressió i la distribució de l'obra. És a dir, recursos econòmics i suport professional.



J. Enric Armengou

Metge-Psiquiatre

El voluntariat expert com a resposta a la societat que té cura dels altres

Fa unes nits mentre atenia el meu torn com a voluntari del Telèfon de l'Esperança, em va contactar una senyora d'uns 78 anys. Segons em va explicar, és vídua des de fa més d'una dècada, les seves germanes viuen en una altra ciutat i, pel que sembla, s'ha distanciat d'elles pel seu mal caràcter. Tampoc no té gaire contacte amb els veïns i la treballadora social que l'atén habitualment, en el moment de la trucada, està de baixa. Truca per parlar: "És que si no parlo amb vostès, no sé amb qui parlar", resumia la dona.

També fa uns pocs dies, un noi va trucar al Telèfon de Prevenció del Suïcidi, servei on superviso com a psiquiatre el voluntariat que atén aquestes complicades trucades. El noi, que tenia accent llatinoamericà, explica que va arribar a Barcelona fa dos anys: treballa en un bar, tot i que és dissenyador de professió, i veu que "va de mal en pitjor". "No té a ningú" a Barcelona, ens explica, i no vol trucar a la seva mare per no molestar o, pitjor, que es preocupi per ell o se senti decebuda. Com que no té un lloc de feina "oficial" té por de perdre el seu visat de treball. Des de fa tres setmanes es troba molt baix d'ànims, desesperançat, deprimat. Contacta amb el servei per les seves ideacions suïcides, perquè la situació és desesperant. Tant, que fins i tot es planteja anar a la policia per evitar fer-se mal. La persona orientadora amb qui parla l'ajuda a regular-se emocionalment, li explica que pot demanar ajuda i l'anima a dirigir-se a urgències del centre de salut que tingui més a prop. Sembla que viu prop d'un hospital i, sense deixar de parlar per telèfon —que alguna cosa bona havien de tenir els mòbils— la persona orientadora l'acompanya fins al mostrador d'admissió del servei d'urgèn-

“

Amb massa freqüència, falta "algú altre", una persona amb qui establir un vincle, troben a faltar la família o amistats amb qui conversar.

cies. Abans, això sí, han hagut de negociar a la porta del centre, perquè el noi no s'atrevia a entrar perquè confiava que «ja li passaria».

Què tenen en comú aquestes històries, més enllà de la intervenció del nostre voluntariat? Les persones que han trucat al Telèfon de l'Esperança o al Telèfon de Prevenció del Suïcidi, com a la resta de serveis que duem a terme, no compten amb ningú en moments de crisi: no hi ha ningú de confiança a prop d'ells, i les institucions hi arriben, però amb moltes dificultats.

És que un dels factors que més inquieten ara mateix els experts en salut pública, com a mi mateix, és la solitud no desitjada. Mitjançant la conversa amb persones que truquen en trobar-se, com la dona i el jove mencionats, sense ningú amb qui parlar en moments de dificultat i crisi emocional, s'han detectat dos factors:

- D'una banda, que amb massa freqüència, falta “algú altre” amb qui conversar. Una altra persona amb qui establir un vincle, perquè s'ha demostrat que la pantalla no pot suplir aquesta mancança. Troben a faltar la presència de la família, d'alguna amical o qualsevol persona del seu entorn amb la qual connectar de manera empàtica i que doni resposta a la seva necessitat de relacionar-se.
- Un altre factor que podem detectar és la sensació de qui truca de “no ser necessari”. Sovint, la persona es troba sola, sense una missió clara i acaba sentint-se una càrrega per als altres. És per això que pot arribar a pensar que és prescindible i acabi per perdre la il·lusió i l'energia per continuar vivint. D'això, en sabem molt, els i les psiquiatres, però també sabem que, per resoldre-ho, amb un enfocament sanitari no n'hi ha prou.

La crisi sanitària, juntament amb l'econòmica, ha tensat fins a l'extrem el sistema sanitari. Un cop dominada la virulència del Covid i posant cert remei a l'emergència, han aparegut in comptables conseqüències de la pandèmia que van més enllà de la salut física. Sí, cada dia coneixem més casos de l'anomenat «Covid crònic», però també es detecten més trastorns mentals que sorgeixen del fracàs adaptatiu de les persones més vulnerables a les successives crisis socials. Després d'aquests períodes, precisament, augmenten les necessitats, a la vegada que fallen els sistemes de contingència i els recursos socials.

Aquesta tensió pot detectar-se en nombrosos punts de la cadena, com per exemple, en un sistema sanitari totalment exhaust, desbordat davant les necessitats detectades en usuaris i usuàries de qui ni professionals ni administracions poden fer-se càrrec. El sistema sanitari atura, a força de dedicació i eficàcia, l'impacte de la urgència però llavors, la falta de recursos genera llistes d'espera que el converteixen en ineficient per contenir i tractar

les situacions d'ansietat, bloqueig, malestar i desesperació que succeeixen a una crisi emocional.

És llavors quan la societat, començant per la família —en qualsevol de les seves definicions— i l'entorn més immediat de la persona (des d'associacions de barri, equipaments municipals, passant per organitzacions no governamentals i altres entitats) prenen protagonisme i poden ser la solució. Com es demostra en la mateixa naturalesa humana, la necessitat acaba per crear l'òrgan.

Des de la teoria interpersonal de la conducta suïcida, desenvolupada per Joiner¹ i el seu equip a Florida (Estats Units), s'identifica que dos dels tres factors desencadenants d'una crisi suïcida tenen a veure amb la connexió amb els altres. Aquesta mateixa base antropològica la podem veure en la soledat i la desesperança, cada cop més presents en la nostra societat.

Davant la manca de recursos sanitaris per a la cura de la salut mental, sorgeix la figura del voluntariat expert en suport emocional. Des de fa més de mig segle, les persones voluntàries del Telèfon de l'Esperança han ajudat, mitjançant l'escolta activa, a acompanyar persones que se sentien soles, esdevenint aquell “altre” que sovint necessita qui truca.

L'augment de la complexitat de la societat que ha acompanyat les primeres dècades d'aquest segle, així com el canvi en els sistemes de contenció socials, exigeixen un nou voluntariat, amb una formació intensa, extensa i contínua, per poder fer front a les necessitats de les persones usuàries. S'ha de formar en salut mental, en atenció a adolescents i joves² (abans només demanaven ajuda les persones adultes i la gent gran), en diversitat cultural, en immigració, per citar algunes de les necessitats del nou voluntariat. En resum, les persones amb vocació d'atendre els altres han d'estar formades en tots els reptes que la societat contemporània ha imposat. El voluntariat expert en aquest context aporta valors que cal destacar:

- En primer lloc, i fàcil de sostenir, és l'econòmic. L'atenció ha de tenir un baix cost monetari, cosa que facilita l'accessibilitat de l'usuari.
- En segon lloc, cal destacar la proximitat: la persona voluntària és “com tu i com jo”, ni més ni menys. Com s'aprecia en les vinyetes que obren aquest text, acostuma a passar que la persona usuària visqui amb respecte o fins i tot por el fet d'acostar-se a professionals del sector social o sanitari. Però

1. Van Orden, K. A., Witte, T. K., Cukrowicz, K. C., Braithwaite, S., Selby, E. A., & Joiner Jr., T. E. (2010). The Interpersonal Theory of Suicide. *Psychol Rev*, 117(2), 575-600.

2. Recomanem l'article de Natalia Junquera al diari “El País” del 19 de març de 2023 *Joven y precario, el nuevo perfil del español que se siente solo*.

en sentir que està parlant amb algú “com ell o com ella”, algú del mateix grup social o econòmic, és a dir, amb una persona voluntària, pot facilitar l'adhesió als serveis professionals.

- De la mateixa manera, ens trobem davant d'un servei altament eficient. En tractar-se d'un voluntariat en la tasca de l'acompanyament, en el context d'un servei sense cost, sense (gairebé) limitació de temps, que no jutja ni es mostra crític davant del que se li està explicant, que no ha de complir amb ràtios o objectius la seva tasca, que acompanya de manera propera i afectuosa, esdevé, així, més efectiu en l'ajuda.
- A més, aquest afecte i proximitat faciliten la “cura” per a la solitud i la sensació d'ésser una càrrega per als altres que, massa sovint, tenen gran part de les persones usuàries. A més, en el cas de la Fundació Ajuda i Esperança, es tracta d'una entitat amb poca burocràcia, que compta amb una estructura molt àgil, amb capacitat d'adaptar-se a les necessitats urgents de la societat. Malauradament, l'administració no pot ser tan àgil.

D'altra banda, amb l'augment de l'esperança de vida, s'ha obert una nova finestra d'oportunitat. Els i les professionals, tant del sector sanitari com d'altres àmbits, es jubilen als 65 anys, i compten encara amb una ment experta i productiva. Aquestes persones jubilades volen seguir servint la societat a la vegada que desitgen compartir els seus coneixements, saviesa i experiència amb els altres. Sovint busquen un voluntariat com el que s'ofereix a la Fundació Ajuda i Esperança: allunyat de la rigidesa de la feina professional que, amb les seves normes i presses, els impedia connectar allò tècnic amb la part més humana. Una cosa que ara poden fer al seu ritme. Així, professionals de la psicologia, la medicina, la salut mental..., però també infermeres i infermers i d'altres perfils sanitaris, entre d'altres professions, s'ofereixen per ajudar allà on saben que se sentiran més còmodes.

Com a psiquiatre personalista, m'entusiasma veure com la mateixa activitat de voluntariat acompanyant persones en situació de soledat o crisi serveix així mateix perquè la persona voluntària se senti connectada. Si la base de la felicitat es troba en la triada de sentir-se segur, formar part d'alguna cosa i saber que la pròpia vida té sentit, aquest tipus de voluntariat assegura — com a mínim— formar part d'alguna cosa i donar-li sentit al propi temps. És a dir, que la mateixa institució i la seva missió té un efecte preventiu de la solitud no desitjada i la desmotivació existencial des del costat del voluntariat.

Com s'ha pogut veure, els recursos d'acompanyament dut a terme per persones voluntàries expertes, degudament acompanyades i supervisades per professionals, són un recurs que dona resposta als reptes i necessitats de la societat actual.



Oriol Amorós

Secretari general
de Drets Socials

“

Vivim en una era de fer i desfer vincles, i tornar-los a refer, una tasca afegida que necessita dedicació, autoestima i la voluntat.

Voluntariat, Govern i canvi social

Què li ha passat, al temps? Un bé que semblava inalienable, que semblava tan infinit com pensàvem que era l'aigua o el sòl, se'ns ha escolat entre les mans i s'ha mostrat igual de finit. La pobresa de temps afecta els qui molt tenen, i l'omplen de futilitats, i els qui no tenen res, i dediquen ingents quantitats d'aquest temps a superar tràmits i traves, a jornades dobles i triples, a produir, a tenir cura. Potser ens persegueix l'angoixa d'haver de fer un ús eficient de cada segon mentre cada setmana el gestor de temps del nostre mòbil ens confessa un robatori diari de tres, quatre (cinc?) hores. Potser ens persegueix la pobresa de temps i l'econòmica juntes, fent llargues jornades perquè són mal pagades, llargs trajectes obligatoris, perquè no podem viure al centre, llargues dobles jornades de cures als grans o als petits. El valor del temps, un altre bé mal repartit per redistribuir.

Quina és la salut dels nostres vincles amb els qui ens envolten? Un món més petit, on som més els qui saltem de ciutat, de poble o de continent. Un temps en el qual ni les amistats ni les famílies són per sempre i, encara molt menys, les feines, és una era on fer i desfer vincles, i tornar-los a refer, és una tasca afegida que necessita dedicació i, sobretot, la força de l'autoestima i la voluntat. Això ja no surt de manera natural com sembla que encara passa als pobles petits i als nuclis de barris antics. Si falten les forces, fallen els vincles i si fallen els vincles, falten les forces.

Un temps en què l'angoixa vital, la solitud no volguda, la manca de sentit, són emocions amb dimensions de pandèmia. Sense temps per als altres i amb vincles més febles, sent uns mamífers essencialment socials, uns primats curiosos com som, el miracle seria trobar-hi sentit.

Aquest és part del present que tenim. I el futur se'ns roba quan se'n nega l'existència, quan es projecta fatalista. Quan s'oblida que el discurs també fa realitat, que és el fatalisme qui nega el futur. El futur existirà, és clar, i seran les nostres accions, les que siguem capaços d'articular socialment, les que el definiran. El canvi social, la transformació, la revolució és l'única sortida. Canvi social cap a vides significatives, amb temps per donar, amb vincles forts, amb sentit.

Amb sentit de pertinença, és a dir, amb relacions on reconeixes i valores l'altre com és, així com l'altre ho fa amb tu. És a dir, que et valora per qui ets, per qui som junts els qui ens reconeixem iguals en valor i diferents. Amb suficient igualtat per relacionar-nos, reconeixement mutu i espais on ens trobem i construïm.

Vides amb propòsit. Propòsit que surt de la participació significativa al si de la societat. Com ser pare té el propòsit de donar les millors oportunitats als fills, ser mestre és ajudar a créixer infants, enginyer aportar solucions als problemes tecnològics i músic donar moments de felicitat als qui ballen. Participar en la societat tracta de poder donar, de servir els altres. M'explicava un amic l'immens plaer que senten infants amb discapacitat que cuiden horts urbans quan donen les seves collites als qui els les valoren. Estar desocupat, no participar laboralment o socialment, en canvi, és un greu problema econòmic. Sí, econòmic, però també és un problema existencial.

Amb un relat sobre la pròpia vida que t'ajudi a entendre't, a explicar-te, a trobar punts del camí compartits amb la comunitat i d'altres que et fan singular, únic, valuós. Tots necessitem explicar la nostra història, que no és una successió de coses que ens passen, sinó una explicació de qui som nosaltres com a individus, de qui som tots nosaltres junts. Fins i tot amb els mateixos fets, el nostre relat és revisable i pot adquirir nous significats. Puc pensar que vaig viure amb èxit fins a un fet fatal (un accident, un acomiadament, una separació no volguda) o sentir que després d'aquest fet vaig aprendre a centrar-me i valorar les coses importants, vaig esdevenir millor persona. Mateixos fets, relats molt diferents. Les persones que hi troben sentit solen tenir relats de creixement carregats d'amor.

Quin canvi social de magnitud més gran sortir de vides pobres en temps, de vincles, de sentit, per transitar cap a vides amb pertinença, amb propòsit amb persones que tinguin històries que desitgin explicar amb orgull, amb plenitud.

He de confessar, com a secretari general del Departament de Drets Socials, que encara no he trobat el *Diari Oficial* que parla de pobresa del temps i de construcció de vincles. Encara no tenim a la Cartera de Serveis, ni a la Llei de Serveis Socials, el servei social especialitzat per donar vides amb pro-

pòsit, ni el servei de sentit de pertinença, ni el de relat de creixement i amb amor sobre la pròpia vida.

Sí que conec moltes persones, en canvi, que en les seves vides, en l'aportació extra que posen a les seves feines, en les seves hores de voluntariat ajuden a omplir-se la vida de sentit i omplen les de les persones a qui acompanyen. Miren els usuaris dels Serveis Socials amb la mirada horitzontal que diu en Daniel Vázquez, i d'aquí neixen els vincles. Els vincles que ens fan forts i ens atorguen pertinença. Els que ens fan lliures.

El canvi social no és només possible, sinó que és necessari per a la supervivència de les nostres societats. I és en la societat civil l'àmbit on s'engeguen les lluites culturals i polítiques que configuren els processos de transformació social.

Sens dubte el canvi social que necessitem exigeix garanties d'ingressos per a tothom, reducció de les desigualtats, oportunitats de formació i inserció, habitatge i cures per a donar independència a qui no en té. I tot això ha de ser a la Cartera de Serveis. I és feina del Govern, dels governs, en sentit ampli. I millor si és del Govern amb l'ajuda del voluntariat.

Per a tota la resta, la ciutadania compromesa, la societat responsable, el voluntariat. I, millor, si és el voluntariat amb l'ajuda del Govern.



Veus voluntàries

Taula rodona

El punt de vista del voluntariat

Participants

Xavier Escarrà	Voluntari del Telèfon de l'Esperança, Telèfon de Prevenició del Suïcidi i del Xat de Suport Emocional per a Joves. Responsable de la formació pràctica per a noves persones voluntàries
Milca Martín	Voluntària del Telèfon de l'Esperança i Telèfon de Prevenició del Suïcidi
Roser Paez	Voluntària de l'Associació de Voluntaris de Caixabank
Daniel Pérez	Voluntari d'Arrels
Elena Torrentó	Voluntària de Creu Roja
Joaquim Vendrell	Voluntari del Telèfon de l'Esperança, Telèfon de Prevenició del Suïcidi i del Xat de Suport Emocional per a Joves. Responsable de la selecció de noves persones voluntàries

Representants de la Fundació Ajuda i Esperança:

Esperança Esteve	Patrona delegada de la Fundació Ajuda i Esperança
Enric Morist	Director general de la Fundació Ajuda i Esperança
Oriol Homs	Moderador. Director de l'Observatori de l'Esperança

Esperança Esteve: Benvinguts i benvingudes. Volem fer una reflexió sobre el fet de ser voluntari, de participar de manera generosa i altruista en un projecte, en el qual el voluntari o voluntària aporta les seves capacitats personals, de vida, d'estudi, de formació, al servei d'un projecte que ens mou i ens commou i li dediquem un temps. A la Fundació creiem que és molt important escoltar el que pensen, senten i fan les persones que fan treball voluntari i com ho veuen en un futur en el qual cada vegada sembla que davant d'un món globalitzat, amb molta tecnologia i amb intel·ligència artificial, que es presenta com una oportunitat i una amenaça, en què continuaran havent-t'hi persones que fan una tasca voluntària, és més important que s'hi incorpori la comunitat. Tots en algun moment de la vida hauríem de poder ser voluntaris i receptors de l'ajuda que se'ns pugui donar. Quina hauria de ser la mirada per a un futur proper? Aquest és el motiu i l'origen d'aquest debat.

Oriol Homs: Com l'Esperança ha dit molt bé, el cas és que en l'Observatori de l'Esperança d'aquest any ens volem centrar en el tema del voluntariat, que ens sembla que és el que distingeix la Fundació i hem de fer valdre aquesta diferència, perquè en aquests moments en què s'intenta donar resposta des de les administracions als problemes de la salut emocional de les persones hi ha un debat obert sobre el paper que han de jugar els serveis oferts per personal voluntari. I nosaltres tenim molt clar que en aquest tema del malestar emocional, cal evitar la medicalització de les persones, i per tant, que de vegades és molt millor i molt més efectiu un bon amic o parlar amb algú, que com a tu pot haver passat per situacions similars i que et passa tota la seva experiència personal i vital. Al professional si ha d'anar quan estàs malalt però si no estàs malalt, i malestar no vol dir estar malalt, una veu amiga et pot ajudar molt. Us hem convidat els qui més en sabeu, d'aquesta qüestió, i podeu transmetre la vostra experiència: els que exerciu de voluntaris i voluntàries. Us volem fer dues preguntes. Una és: què valoreu vosaltres del treball voluntari, com el veieu i com valoreu aquest tipus de treball. La segona, amb la vostra experiència de tractar, d'escoltar, de l'escolta activa de les persones amb malestans emocionals, què penseu que s'hauria de fer?, què seria millor per atendre aquestes persones que passen un mal moment?

Joaquim Vendrell: Per a mi la feina de voluntari, és una feina que m'aporta molt. Quan vaig a fer xerrades a escoles amb nois i noies des de nou fins als catorze-quinze anys i els pregunto què és per a ells ser voluntari, tots responen el mateix: és fer alguna cosa sense rebre res a canvi, res personal, res monetari. I el que sempre els dic és que evidentment ser voluntari és fer una tasca i com diu la mateixa paraula de manera voluntària, sense rebre cap remuneració, ni econòmica ni amb espècies a canvi, però el que no es diu mai del voluntari és que reps moltíssim més del que dones, multiplicat per moltíssim. I llavors, es queden una mica astorats! El treball que

fas a nivell emocional ajudant altres persones moltes vegades t'ajuda molt més a tu del que ells es puguin imaginar. És a dir, et canvien la perspectiva de la vida, ens canvien la nostra pròpia perspectiva de veure les coses i et canvia el món sencer. O sigui, arran de fer voluntariat veus el món i veus les persones i veus la gent d'una manera totalment diferent que quan no entres dintre d'aquest món. I per a mi això és l'important del voluntariat. Aquest canvi de perspectiva que tens enfront de totes les altres coses. Deixes de tenir la vessant tant materialista que ens ha portat la societat de consum i el neocapitalisme que ens abraça cada cop més, deixes de perdre de vista això. I comences a tenir una vista molt més amplia, molt més sincera, molt més tranquil·la de les coses i una visió molt més profunda. Per a mi, això seria el que m'aporta i el que em segueix aportant cada dia que faig tasques aquí o en alguna altra organització.

Milca Martín: Per a mi formar part del voluntariat és adonar-me que existeixen realitats de les quals no hauria estat conscient de cap altra forma. He escoltat històries molt dures, que m'han ajudat a créixer perquè d'alguna manera m'he enfrontat als meus problemes d'una forma diferent, valorant i agraint molt el que tinc i tot el que té la meva família. I quan he estat davant d'un problema personal meu he recordat trucades que havia tingut tant al TE i al TPS i he volgut enfrontar-m'hi compartint el meu problema amb la meva xarxa, els meus amics, cosa que potser abans no feia. I ho he fet perquè he après en aquest voluntariat que parlar del meu problema el fa més petit. Això és el que m'emporto.

Oriol Homs: És interessant aquest aspecte que has dit que no solament et retorna amb satisfacció sinó que també aprens a com tractar els problemes personals en el cas que els tinguis. El que tu has estat ajudant l'altre serveix també per ajudar-te després a tu mateix quan tu tens un problema similar, quan et trobes amb una dificultat a la vida.

Roser Paez: Jo formo part del voluntariat de CaixaBank des de fa molts anys. He estat voluntària pràcticament des de ben joveneta i si em preguntes per què, doncs tampoc us ho sabria dir. Suposo que ha estat una experiència de poder posar-me a la pell dels altres. Recordo que al col·legi, als tretze-catorze anys donava classes de correspondència comercial a l'escola nocturna a les nenes que no tenien possibilitat d'anar al col·legi perquè havien d'anar a les fàbriques a treballar. Recordo una noia que volia aprendre a escriure a màquina i li faltava un tros d'un dit. Aquí va ser el primer problema que vaig haver d'afrontar, com li ensenyava a escriure a màquina amb tots els dits a una noia que li'n falta un tros. Doncs, amb creativitat ho vàrem aconseguir. També he estat col·laborant amb Creu Roja i darrerament amb el tema dels refugiats d'Ucraïna. A mi això m'ha obert un món nou. I finalment, després de la pandèmia estic col·laborant amb el projecte Apropa Cultura.

“El voluntariat és una manera de concebre el món, és una manera de circular-hi i de relacionar-nos amb els altres. És una qüestió de sensibilitat.” Xavier Escarrà

La gent gran ha patit un tancament brutal a la seves residències i tal com diu Apropa Cultura, apropem la Cultura a la gent gran. Jo que soc llicenciada en Història de l'Art, no he pogut mai desenvolupar la meva tasca com a historiadora d'art i ara en tinc la possibilitat. O sigui que, què em dona a mi el voluntariat? La possibilitat de fer alguna cosa que no havia fet mai i això és el que em fa feliç. Poder aportar el meu granet de sorra del món cultural que jo conec. Ara, jo puc dir que soc voluntària i activista cultural perquè penso que a través de la cultura podem fer feliç la gent. Això és important. I per a mi el voluntariat ha estat tot això, posar-me a la pell dels altres, veure altres mons que per a mi eren impensables de veure. Com per exemple rebre els refugiats provinents del conflicte d'Ucraïna, acompanyar i en alguns casos tutelar-los, com va ser el cas d'alguns soldats durant la seva estada en diversos hospitals de Barcelona.

Oriol Homs: Tu, Roser, estàs explicant nous elements del voluntariat. Poso al servei d'altra gent el que sé com a experta en un tema determinat. És un altre aspecte del voluntariat.

Xavier Escarrà: Jo crec que el voluntariat és una manera de concebre el món, és una manera de circular pel món i de relacionar-nos amb els altres. Crec que és una qüestió potser de sensibilitat. Jo col·laboro a la Fundació i la meva experiència és una mica el creixement personal. Al final no som els mateixos des que vam començar a fer el servei i hem anat creixent amb totes aquestes converses en el cas del Telèfon. Però, més enllà d'això jo volia destacar que més enllà del servei que prestes, també et comportes d'una manera determinada. Per a mi és una manera responsable envers el món, envers les persones que habiten aquest món i que tu ets capaç d'anar a qualsevol lloc i hi ha aquesta part de sensibilitat amb aquesta part de generositat. És com quan passa alguna cosa al carrer, sempre hi ha aquelles ànimes que apareixen i jo crec que el voluntariat és una cosa que portes a dintre i que realment et satisfà. Hi ha aquesta part que diem sempre d'egoisme, d'egoisme positiu, oi? Jo queestic a l'equip de Formació de la Fundació sempre els dic als nous candidats “jo no soc la mateixa persona que

quan vaig començar. Al principi comences amb el teu ego i després l'ego es va desfent, es va desfent i pots anar parlant cada vegada més amb aquelles persones a qui ajudes. Et poses al seu nivell, com si, recordeu les cabines de fotos del metro d'abans?, que t'havies de posar a la cadireta arran dels ulls? Hi havia una ratlleta i aleshores havies de fer la foto en aquella ratlla. Doncs és parlar amb la gent d'aquesta manera. És aquesta autenticitat de persona a persona, de de cor a cor. Ni som experts ni som més, ni som amics ni som robots, sinó busquem una mica aquesta autenticitat. Quan tu acabes el teu torn segueixes sent una mica un voluntari del món.

Oriol Homs: Pel que tu dius, el voluntariat és una forma de situar-te en el món. De ser persona que viu amb altres persones i que per tant sigui quina sigui la circumstància sempre estem oberts d'ajudar davant de qualsevol dificultat.

Elena Torrentó: Agrair-vos que ens hagueu convidat també a Creu Roja i aportar el nostre petit granet de sorra. Jo soc voluntària de la Creu Roja des de fa gairebé deu anys i, a part, també treballo a la Institució, però jo sempre dic que soc, primer, voluntària. De fet, vaig ser primer voluntària i ho continuo sent. Em sembla una pregunta molt interessant perquè jo com a treballadora de Creu Roja també soc tècnica de voluntariat i, quan venen les persones a fer voluntariat els fem una primera entrevista per saber quina activitat volen fer, sovint detectem que no són conscients del que acabaran rebent del voluntariat. Sempre dic que és com si fos un bumerang: tot allò que tu dones acaba retornant i que fins i tot et pot ajudar en els teus moments més complicats. A l'hora de relativitzar problemes personals, de veure que moltes vegades el que nosaltres ens pensem que és greu o important en la nostra vida potser en la dels altres és pitjor, per les situacions personals, socioeconòmica... Per a mi ja és un mode de vida, una manera de ser, com comentava el company anterior. Al final tot això t'ajuda a realitzar-te de manera personal. Un exemple, nosaltres sempre ens cuidem molt físicament, i per cuidar-nos físicament anem al gimnàs o a caminar. Però moltes vegades la part més interna, més psicològica, més afectiva, la tenim en *stand by*, poques vegades anem a un lloc a cuidar-nos o fem activitats exclusivament amb aquesta única finalitat. Moltes vegades, gràcies al voluntariat, podem també treballar tots aquests aspectes. Com aprendre a ser més generós, com aprendre a donar sense rebre res a canvi. Són coses que gràcies al voluntariat he pogut veure-ho, tant en mi com en altres voluntaris que estan aquí, a la Institució. Poso, per exemple, una senyora que va venir a fer voluntariat, que era una dona que havia treballat molts anys de botiguera en un establiment d'aquí al Maresme, i ella, és clar, coneixia la zona, és una senyora "benestant". La vam incloure en un projecte de trucades de soledat per a gent gran. Doncs ella va realment al·lucinar de quina era la situació social que tenien moltes dones d'aquí de la zona i això la va ajudar

molt a relativitzar els seus problemes (el seu concepte de model de dona o de model social, com veure realment i posar “noms” i dades a com són i com viuen les persones amb dificultats socioeconòmiques, com afronten les persones la soledat...).

Enric Morist: Voldria dir que el voluntariat no és una frase, és el cor de la societat civil organitzada i també de les fundacions com la nostra, i de les organitzacions i institucions que hi ha aquí a la taula rodona, és el cor, sense aquest cor no seríem ni la fundació ni la Creu Roja, ni Arrels ni qualsevol de les entitats que estan aquí. Per tant, el voluntariat no és que sigui important, sinó que és el motor, és imprescindible. Tenim més o menys recursos per fer més o menys coses, però el que ha mantingut en els moments bons i sobretot en els moments dolents de la societat civil organitzada han sigut les voluntàries i els voluntaris. I això ho hem de tenir molt clar. No és perquè ens haguem de fer “autobombo” de res, sinó simplement per recordar-ho d'on venim i qui som. I per tant, és un recurs que hi hem d'invertir, és la inversió més important. I, per què? Perquè el voluntariat, per a mi, són els més grans professionals perquè al final una persona professional és una persona formada pel que fa i que sap el que fa i penso que els estàndards que tenim a la Fundació i les institucions que estan aquí asseguruen una formació i un enquadrament adequats. Hem de prestigiar que una acció voluntària és una intervenció molt professional, altra cosa és si és remunerada o no, això és un altre tema a part. Penso que hi hem de donar aquest valor també perquè tenim gent molt bona i molt potent i tenim unes persones que des del punt de vista del món privat seria impagable que poguessin fer-ho. En canvi, des del cor i des de la feina que fem, sí que hi podem arribar. Persones pre-jubilades, persones jubilades, persones joves que tenen una expertesa espectacular i que qualsevol empresa privada se les rifarien. Nosaltres tenim la sort de tenir-los com a voluntaris i voluntàries. Això és una sort molt gran.

Daniel Pérez: Al final la feina del voluntari és allò que comentàveu, que implícitament sempre t'aporta a vegades fins i tot més del que dones. Tu fas la feina de voluntari per les teves raons, cadascú té les seves i res és criticable, al contrari, tot és benvingut. És més, la feina de voluntari, a vegades, jo que estic a l'equip de carrer d'Arrels, detecto que hi ha una complicitat amb el voluntari, hi ha com més franquesa fins i tot que amb el mateix professional. Al professional, al final, la gent que està al carrer, a vegades l'utilitzen com una eina. Però la confiança que tenen és molt franca, molt sincera amb el voluntari, és molt diferent a vegades que amb el professional. Això també és una cosa a tenir en compte i a valorar. L'acompanyament és molt important sobretot amb la gent que està passant-ho malament.

Oriol Homs: Si us sembla, passem a la segona ronda. Vosaltres teniu una gran experiència de com tractar i com ajudar persones. I això és molt útil,

perquè a les nostres societats desenvolupades hi ha aspectes que a potser abans amb una societat tradicional, ja fa molts anys, era la mateixa comunitat que mitjançant les relacions personals donaven suport a les persones que ho necessitaven i avui aquesta comunitat s'ha diluït una mica més i l'anem suplint amb recursos, amb serveis, amb institucions i al final ens adonem que això va molt bé per a certes coses però n'hi ha d'altres que no hi arriba. A mi em sembla que seria molt important que vosaltres amb la vostra experiència poguéssiu transmetre què caldria fer, o com es podria fer, o quines propostes i quines idees podeu llençar que serveixin en aquests moments de transició cap a una societat més digital per anar estructurant la comunitat que volem construir. Ara el paper dels amics i amigues és molt important, possiblement com mai, però els que no són amics necessiten igualment la comunitat i aquesta comunitat és més feble en aquests moments. Ara tenim individus que han de fer front a grans canvis i necessitem individus més forts, però aquests individus per ser més forts necessiten més comunitat, si no, no hi ha forma d'enfortir els individus, o trobem massa individus que pateixen massa perquè sols no poden. I els humans ja sabem que sols no podem fer res, necessitem la comunitat. I això ho hem de fer més explícit. La pregunta: amb la vostra experiència què suggeriu que seria bo fer per millorar el que vosaltres ja esteu acostumats a fer, ajudar als altres?

Joaquim Vendrell: Jo penso que en principi, a la nostra Fundació en particular i en altres fundacions en general, ens cal moltíssima més visibilitat. És a dir, crec que allò fonamental en aquests moments seria que la població conegués que hi ha altres eines, fora de les eines oficials, en les quals poder guarir el malestar emocional que pot tenir la persona. Entre d'altres coses perquè aquestes eines que estem dient institucionalitzades o oficials que hi ha, que són els serveis de salut, sobretot de salut mental, són tan deficients, que aquí és on nosaltres juguem una tasca o podem jugar un paper molt important. Aquesta seria la primera vessant. La segona, el fet que el servei que nosaltres donem no sigui un servei professional, no estigui en mans de professionals de la psiquiatria, ni de la psicologia, o encara que siguis psicòleg no exerceixis com a professional quan estàs fent el teu torn al Telèfon de l'Esperança, la persona que rep aquesta ajuda ho valora moltíssim més que no pas altres vegades quan estan en mans d'un professional. Hi ha moltes vegades en algunes trucades que al final algú et diu: "Però, escolti vostè és psiquiatre?" Dic: "No, no, no, al contrari, jo no pretenc aquí ni fer teràpia ni...". "És que he parlat més amb vostè que el que he parlat en deu anys amb el meu psiquiatre habitual". I no ens adonem que la paraula guareix molt més que un munt de píndoles. Estem acostumats, o la gent està acostumada, que quan va al metge amb temes de malaltia mental l'escolten cinc minuts i després està deu minuts parlant-li de la medicació que s'ha de prendre. I a potser si estigués mitja hora parlant amb aquesta persona caldria molta menys medicació que no pas el que li està donant. És a dir, falten recursos,

“S’han de visibilitzar més els problemes de salut mental. Tenim xifres esgarrifoses: dos-cents intents de suïcidi diaris, dos milions de persones amb depressió i ansietat. Se n’ha de parlar més.”

Milca Martín

recursos amb temps per poder parlar amb les persones. La paraula i el diàleg guareix molt més moltes persones que no pas altres coses. I jo crec que això, a nosaltres, a la nostra Fundació en concret, es podria solucionar amb moltíssima més visibilitat. Deia l’Enric al començament que és una Fundació que fa una tasca impressionant però que encara avui dia quan parles amb algú i li dius que estàs al Telèfon de l’Esperança diuen: “Però, això no havia desaparegut? Això no era dels anys cinquanta?” Doncs, no. Això és dels anys dos mil, del segle XXI i té més sentit fins i tot ara al segle XXI, hi ha molta més incomunicació ara al segle XXI que no pas la que hi havia als anys seixanta. Vull dir, donar a conèixer eines a la població que els pugui guarir d’aquesta situació de malestar emocional generalitzada que tenim.

Milca Martín: Estic d’acord amb tot el que ha dit el Quim. Jo també tenia apuntat el tema de la visibilitat. Tenim unes xifres esgarrifoses. Avui llegia unes notícies d’onze morts per suïcidi a nivell nacional i dos-cents intents diaris... Més de dos milions de persones amb depressió i ansietat i sembla que no es vulgui saber, que no es parli... però s’ha de donar més visibilitat, més parlar d’aquestes coses, de la importància de la salut mental i posar recursos a nivell local, nacional, europeu, com sigui. La formació que fem no està reconeguda. I és una formació cara. Si això se subvenciona i es fa de forma becada, hi hauria moltíssima més gent que podrà accedir a aquesta formació. I que després, pugui donar hores de servei a la població a canvi. Com, els advocats d’ofici. Hi ha moltes coses que es poden fer, però que s’han de parlar a nivell més global. No tan sols amb el voluntariat. Al final, el voluntari té moltes ganes de fer canvis, de canviar les coses i serem els primers que estarem allà en qualsevol cosa que es pugui fer.

Roser Paez: Dono suport al que han dit els companys anteriors. Jo crec que necessitem sobretot recursos. I donar més a conèixer el món del voluntariat. Hauria de ser una obligació fomentar el voluntariat. Per animar la gent a entrar dintre d’aquest món, perquè, com sempre diem, ens retorna més del que donem. Nosaltres, a CaixaBank també col·laborem a ajudar joves

en la comprensió lectora. Són les activitats que a mi m'agradaria que d'alguna manera es reforcessin perquè potser començant des de baix intentaríem evitar el problema que tenim després. Recordo que al meu fill quan anava a l'escola que li van puntuar i fins i tot valorar un treball social. Doncs també a les escoles, a tots nivells, s'hauria de fomentar aquesta activitat i que tota la societat hi estigués involucrada, i que el voluntariat formés part de les nostres vides en algun moment donat.

Oriol Homs: Estàs llençant una idea molt atractiva que el voluntariat hauria de ser un element constitutiu de tota societat i que es programessin activitats de voluntariat de tota la població. Voluntàriament evidentment, perquè sabem que la qualitat humana de la societat només la donen les persones, i per tant, són les relacions personals les que donen aquesta qualitat, suportada pels serveis que cal tenir amb els recursos que cal tenir. Perquè sense aquest aspecte de les relacions personals no arribarem a una qualitat de relació i de felicitat i de benestar de la població.

Roser Paez: És més, en el món laboral, quan et calculen una sèrie d'objectius professionals anuals, s'hauria d'incloure una part (un 5, un 10%) que computin dintre de la teva consecució d'objectius com a tasques socials o de voluntariat. Perquè no tot s'ha de mesurar amb objectius econòmics, hi ha altres valors que s'han de potenciar en el món del treball. En especial aquells que tenen la sort de comptar amb alguna Fundació o amb algun departament d'Acció Social, com és el nostre cas. Les coses més importants no tenen valor econòmic. El valor de la solidaritat, generositat, altruisme, són virtuts que s'haurien de promoure i premiar a l'escola, a les universitats, al món empresarial, és a dir, a tota la societat.

Xavier Escarrà: Resseguint una mica el que diu la Roser, el que veig és que les organitzacions que estan liderades per voluntaris, o que hi ha molts voluntaris, són organitzacions que poden fer grans esforços. M'agrada la idea que quan tu estàs exercint de voluntari, tu estàs fent una cosa voluntàriament, i per tant, la fas a gust i això, normalment quan les persones estem en aquest estat, normalment aportem molt, o som molt rics, estàs tranquil, confies molt en el que estàs fent i normalment, quan estàs en aquest estat la teva capacitat de rendiment és molt alta. La gent participa moltíssim, surten grans projectes, surten grans coses, fruit d'aquesta voluntat. Nosaltres ens trobem que la casuística de la trucada telefònica és una mica complexa, i cal organitzar-la. Això repercuteix molt en la formació inicial dels nous voluntaris que es volen incorporar, això em toca a mi una mica més de prop. El que intentes és donar un marc mental, un marc d'actuació general. El que es podria fer és més reforç, potser píndoles formatives continuades perquè tu quan escoltes tanta gent, potser dones respostes diferents. Nosaltres contínuament ens reunim. La Fundació ens proposa un grupet petit per

poder comentar coses que ens han sortit, que haguem viscut, i compartim molta informació, encara que al final organitzar tota aquesta informació és complex. Se m'acut que amb més recursos, sí que es podrien fer petites píndoles, petits mòduls recordatoris, perquè al final som molts voluntaris i, per tant, moltes mentalitats, i així podríem estar una mica més reforçats. Més que reforçats, que anéssim amb criteris més marcats tot i la dificultat que això suposa.

Oriol Homs: Fixa't que estàs tractant una qüestió molt interessant que és valoritzar l'experiència, per això dius que hauríem de sistematitzar més els casos que portem per anar traient criteris que ens facilitin l'escolta i el tractament amb les persones. Per tant, aquí fixeu-vos amb quin rigor ho estàs explicant. El que és important és tenir uns recursos sistematitzats per poder aplicar-los segons cada cas concret.

Xavier Escarrà: Estandaritzar les respostes és terriblement complex. Fem una molt bona formació inicial, i després mòduls continuats que s'organitzen cada mes, precisament per agrupar companys que estem atenent pràcticament les mateixes trucades o les mateixes casuístiques, d'aquesta manera entre uns i altres ens podem nodrir. Però vaja, amb més recursos, i estic amb els companys, segur que podríem fer més coses. Per exemple, més mòduls més específics també de forma constant i periòdica.

Elena Torrentó: Com sabeu, també des de Creu Roja duem a terme molts projectes d'atenció a col·lectius vulnerables: dones, infància, joventut, gent gran, persones amb problemàtiques socioeconòmiques, i molts d'altres. El que us volia dir amb això és que sí que és veritat que cada vegada s'estan fent més projectes diversos, però cert és que cada vegada s'està incorporant més la vessant d'atenció psicosocial en cada un d'aquests. Per què? Perquè també s'està detectant cada vegada més necessitats psicosocials en cada un d'aquests col·lectius. Per exemple, tenim persones usuàries que demanen ajut d'un pagament d'una factura de llum, però quan parles amb aquesta persona, detectes que també té un neguit perquè no pot pagar, té un neguit socioeconòmic darrere. Pot tenir una patologia de salut emocional darrere. Fins ara, molts cops s'ha donat resposta tan sols a la primera necessitat. Però el que s'està intentant és atendre aquesta segona part, la part emocional. Ens demanen coses concretes: un lloc on dormir, menjar, un lloc on estar més tranquil, però clar, tota la part més emocional sempre, malauradament, queda en un segon pla en la nostra societat. Quan fem atencions a persones usuàries, sobretot moltes són dones, quan parlen de temes de salut hi ha molta gent que pren medicació, i els preguntem: "Però, tens alguna patologia o trastorn psicològic diagnosticat?" i et responen que tenen estats ansiosos, depressius i d'angoixa i tenen aquesta medicació prescrita (*diazepam*, algun *lorazepam*, entre d'altres). Això, a nivell personal, com a vo-

luntària, com a psicòloga, com a persona que forma part de l'organització, a mi això em preocupa, perquè al final, si una persona, per exemple, està diagnòstica d'hipertensió, sabem que la solució és mèdica (farmacològica). Però, per què la solució a un problema d'un estat ànomic o mental ha de ser una medicació? Jo crec que el que estem fent és tapar un problema i després molts acaben petant en els vostres telèfons. Vull dir, al final, hi ha molts recursos que s'haurien de posar en marxa i que malauradament no s'estan efectuant o potser, ara, per sort, estan començant a haver-hi els referents de benestar comunitari als CAP, s'estan començant a fer més grups, grups de suport, temes de dol... però clar, al final la societat avança sent més individualista però nosaltres tampoc no avancem a acompanyar la pròpia persona. Estic segura que ara cada vegada hi ha més trucades, de gent més diversa i amb perfils molt més diferents i fins i tot amb nivells socioeconòmics molt més diversos, això segur.

Elena Torrentó: Volia comentar també que és important no oblidar el concepte de l'autocura de l'intervinent, ja que moltes vegades ens preocupem de cuidar els altres, però mai ens cuidem a nosaltres mateixos. Ho deixem en un segon pla. I això genera una fatiga per compassió quan estàs escoltant els altres i donant suport psicosocial que és brutal. Estic segura que des de la vostra Institució ja ho feu però és súper important cuidar sobretot el voluntariat que es deixa l'esforç en el dia a dia a l'altra banda del telèfon. I òbviament, com dèiem abans, s'enduu un benestar personal perquè t'ajuda a relativitzar i t'emportes alguna cosa bona, però també és important donar eines per poder saber fer front en cas que t'enduguis alguna cosa més negativa.

Oriol Homs: La cura dels voluntaris és molt important. Jo crec que totes les organitzacions que es basen en el treball del voluntariat ho fan. Però, cal buscar noves formes per cuidar el voluntariat. També has dit una altra cosa que em sembla molt important, has llençat la idea d'una major col·laboració i coordinació entre els recursos socials i els recursos econòmics amb els recursos d'atenció als problemes emocionals. I que tots dos estan molt lligats i que a vegades si no tractem els aspectes socials de la gent que atenem, els anem mantenint però no se solucionen els problemes. I, a l'inrevés, si vosaltres ateneu, o altra gent, els aspectes més socials i més econòmics, i hi ha darrere unes dificultats emocionals que si no es tracten després empitjoren i acaben repercutint també amb més dificultat per obtenir recursos. Per tant, heu proposat tres idees interessants: visibilitat, sistematització, coordinació i col·laboració entre els aspectes més econòmics i socials i els aspectes més emocionals. L'altre tema que també ha llençat la Roser: hauríem de pensar si ha de ser universal o no el voluntariat, per tant que s'ha de promoure que tota persona al llarg de la seva vida en algun moment o altre seria bo que participés de l'esforç comunitari per enriquir i augmentar la riquesa i la qualitat de vida de totes les persones que vivim en un mateix moment o en un mateix lloc.

“Des del moment que una persona verbalitza conductes suïcides i sol·licita suport, pot trigar diverses setmanes a ser atesa pel seu referent sanitari, mèdic o social... Quelcom no està funcionant.” Elena Torrentó

Elena Torrentó: A nosaltres, per exemple, ens passa sovint que, com que tenim telèfons que són molt pròxims o tenim oficines en les quals directament algú t'atén, molta gent ens ve a demanar ajuda a la porta directament. Quan sabem que el primer ajut que hauria de rebre hauria de ser de Serveis Socials, o del CAP o algun altre recurs... però, què passa? Que hi ha algú que els atén, hi ha algú que els està escoltant, que segur que també us passa això a vosaltres al Telèfon de l'Esperança. A nosaltres ens passa, a vegades, hi ha gent que et ve que ens demana ajut per un tema que al final sabem que el gestiona Serveis Socials o el CAP però parlem mitja hora amb aquella persona perquè veus que necessita parlar. I aquest és el problema. Estem donant resposta a nivell social, a les necessitats bàsiques, però és que la necessitat de parlar i de sentir-se acompanyat, també ho és i no es tracta com a tal.

Oriol Homs: Em sembla molt bé tot el que estàs dient, perquè constatem que els serveis oficials institucionals cada vegada són menys accessibles, perquè has de demanar cita prèvia o perquè has d'esperar dos mesos... i, en canvi, la gent quan té un neguit, el té, i per tant, nosaltres i vosaltres i els d'Arrels i molts altres estem atenant des d'una primera trinxera per estar al costat de la gent perquè en qualsevol moment sap que pot despenjar el telèfon o pot anar a la vostra oficina. I això té un valor impressionant davant d'uns serveis que, de forma bastant incompreensible, de vegades són més difícils i inaccessibles.

Elena Torrentó: És que en el moment que una persona amb risc de suïcidi verbalitza conductes suïcides i sol·licita suport, pot trigar diverses setmanes a ser atesa pel seu referent sanitari, mèdic o social... és que quelcom no funciona a la perfecció. Deixo la reflexió oberta aquí perquè cadascú reflexioni i en tregui les seves conclusions...

Enric Morist: Arran del que deia l'Elena. Dues coses. Mireu, vaig anar al CAP la setmana passada. En principi m'havien de donar hora el mes de novembre i me la varen donar la setmana passada, això explica com està

tot el tema de salut mental als CAP. Un dels temes que em va sorprendre més quan vaig parlar amb la doctora, en el seu moment al novembre, és que avui més de la meitat de les baixes laborals són per temes de salut mental. És una barbaritat. Sí que és veritat que es pot dir que ara se'n parla més i la gent ho expressa, però això em sembla una barbaritat. El sistema no està donant resposta a això. És veritat que sembla que ara hi ha, i hi haurà, un increment pressupostari important per dotar de psicòlegs i de persones els CAP. Perquè no acabin amb depressions i per parar-ho a temps i per prevenir. Però, mireu, el que jo us volia dir és que em va agradar molt una cosa que em va dir la doctora del CAP quan li vaig explicar que anava a treballar al Telèfon de l'Esperança, em va dir que una de les persones que atén "sou la seva única família. És un senyor que cada setmana truca al Telèfon i l'atén des del Telèfon un voluntari, o una voluntària i per a ell és com la seva família". Ostres, vaig pensar, caram que ràpid que es diu i que profund que és això. Que per a moltes persones aquesta veu és la seva família! És una llàstima perquè vol dir que aquesta persona està sola, tant de bo que no fos així... I dos, és que el sistema no li dona resposta al que necessita, tant de bo no fos així... però en el mentrestant sort que hi és. Adonem-nos de quin bé que es fa ajudant moltes persones a no sentir-se absolutament soles. Una combinació, com bé sabeu, de salut mental i soledat és una bomba de rellotgeria, absoluta.

Daniel Pérez: Primer dir que us admiro al Telèfon de l'Esperança perquè nosaltres, els voluntaris que estem al carrer, tenim el llenguatge facial. Vosaltres no el teniu i Déu n'hi do acompanyar i estar amb aquella persona a través de l'escolta activa a distància. He conegut casos de gent que ha vingut expressament allà al centre per parlar amb tu, i gent que t'ho agraeix molt. Molts quan marxen després d'estar xerrant amb ells et diuen allò de "gràcies per la visita".

El voluntariat de la Fundació

Vocació.

Laura, 28 anys,
Xat de Suport
Emocional per a Joves

Compartir, acompanyar,
empatitzar amb els/les altres.

L.F., 39 anys,
Telèfon de l'Esperança

Ser voluntària és oferir el teu temps a qui el vol
compartir amb tu. T'apropa a gent desconeguda
i diversa que et fa relativitzar els teus problemes.
Ajudo, però sense saber-ho, ells també m'ajuden.

Neus, 28 anys,
Telèfon de l'Esperança

Donar amor, companyia,
comprensió de tot cor
sense esperar res a
canvi.

Olga, 50 anys,
Telèfon de l'Esperança

Per a mi significa recuperar la humanitat, sentir
quelcom espiritual estant al costat dels altres.
Significa ser jo mateixa i amb els altres. És un
sentiment profund de connexió amb les persones.

Nurita, 49 anys,
Telèfon de l'Esperança

Dedicar temps a persones que necessiten
ser escoltades i/o acompanyades en
alguns moments del seu dia a dia.

Nita, 50 anys,
Telèfon de l'Esperança

Sentir, experimentar, una alegria personal en poder
oferir opcions de sortir endavant el qui es troba travat, i
pateix o no està a gust on es troba.

Jordi, 50 anys,
Telèfon de l'Esperança

Este voluntariado para mí significa empatía, significa acompañar, significa escuchar. Me muestra las diferentes miradas y percepciones de aquello que nos sucede en la vida, me asombra la cantidad de recursos que necesita la sociedad en el bienestar mental y me enseña a valorar la vida que tengo con recursos, con salud mental y con compañía.

Beatriz, 50 anys,
Telèfon de l'Esperança

Un servei a la societat;
retornar tot el rebut.

Mag, 53 anys,
Telèfon de l'Esperança

Em satisfà que, amb una inversió de temps i esforç realment modesta, es pugui arribar a tantes persones soles. Donar-los conversa, compartir els seus problemes o simplement escoltar-los una estona, és un servei senzill. Però tens la impressió de fer coses que aporten, que fan la diferència.

Josep, 53 anys,
Telèfon de l'Esperança

És un acte de solidaritat que ens humanitza, que ens apropa, ens uneix i socialitza. És donar rebent molt a canvi, perquè ser voluntari/ària alimenta l'ànima, ja que sabem que estem fent un bé al qui truca.

Cristina, 53 anys,
Telèfon de l'Esperança

No és una manera d'estar-hi, sinó una manera de ser-hi. Es tracta de conèixer l'altre i tenir l'oportunitat d'ajudar la persona que pateix, millorant la seva realitat, transformant el seu món i sent agent d'aquest canvi. Significa ser diferent, embarcar-te en una experiència única i irrepetible i, això et canvia la vida i em fa més sensible, tolerant i més humana.

Donar i rebre.

Dolors, 56 anys,
Telèfon de l'Esperança

Isabel, 55 anys,
Xat de Suport
Emocional per a Joves

Adonar-me dels grans problemes que pateix la gent a qui intento sentir-me unida, econòmics, de convivència, salut, soledat..., escoltar amb humilitat i respecte, interessar-me i estimar aquella persona que em confia la seva vulnerabilitat, que senti que m'importa, per tal que se senti una mica acompanyada i acollida i així poder alleugerir una mica la seva situació.

K.B., 55 anys,
Telèfon de l'Esperança

Una manera d'entendre la vida: altruisme, empatia, llibertat, humanitat i humilitat.

Bea, 56 anys,
Telèfon de l'Esperança

Donar-me als altres en situacions de crisi emocionals i/o soledat. Posar-me a la seva pell, compartir, ajudar a gestionar el seu patiment, donant suport, caliu i companyia. Fer-lo sentir que no està sol, que joestic amb ell/a en aquest moment i escoltar-lo des del cor. Això sols ho pots aconseguir des de l'empatia i la connexió. Per a mi és un privilegi i una satisfacció personal.

Judith, 57 anys,
Telèfon de l'Esperança

El sentiment de pertinença a un grup de voluntaris i professionals que tenen com a objectiu ajudar és un privilegi. Saber que escoltar i acompanyar telefònicament algú pot alleugerir el seu malestar és un regal.

Larraquel, 57 anys,
Telèfon de l'Esperança,
Telèfon de Prevenció del Suïcidi,
Xat de Suport Emocional per a Joves

Significa una petita aportació per fer d'aquesta una societat més amorosa cap als més vulnerables, els malalts, els solitaris. Per a mi, és quelcom molt important.

Per a mi ser voluntari és com una espècie d'intercanvi en el millor sentit de la paraula. Jo ofereixo el meu temps, companyia i a canvi aprenc i conec altres realitats, altres formes de vida. És veritablement enriquidor formar part d'aquesta comunitat.

Núria, 58 anys,
Telèfon de l'Esperança

Montse, 58 anys,
Telèfon de l'Esperança

És la satisfacció de prendre el camí d'aprenentatge individual i social.

Angie, 59 anys,
Telèfon de l'Esperança

Una manera de ser agraïda a la vida.

Anònim, 60 anys,
Telèfon de Prevenció del Suïcidi

Primer de tot significa orgull, satisfacció, i alegria de formar part de la Fundació Ajuda i Esperança i de compartir valors amb un grup de més de 300 persones que de manera desinteressada dediquen una estona del seu temps a acompanyar altres persones, podem dir, menys afortunades en aquesta vida. Com em va dir un usuari Moltes gràcies per ser-hi, sempre.

Ayudar a personas que lo necesitan, devolver lo que me ha dado la vida.

Nuria, 61 anys,
Telèfon de Prevenció del Suïcidi

Xavi, 61 anys, Telèfon de l'Esperança,
Telèfon de Prevenció del Suïcidi

És oferir el meu temps on crec que puc ser útil i d'on sempre rebo aprenentatges de vida.

Clara, 61 anys,
Telèfon de l'Esperança

Sentir-me útil a la societat i, en especial, a totes les persones que se senten soles, que no tenen amb qui compartir el seu patiment o les seves angoixes i alegries. El voluntariat m'aporta molt i em fa valorar totes les coses que m'ofereix la vida.

Montserrat, 62 anys,
Telèfon de l'Esperança

Una forma de dar y recibir a la sociedad, sin esperar nada a cambio.

Carlos, 63 anys,
Telèfon de l'Esperança

Amb el voluntariat sento que formo part d'un tot, ja que puc connectar amb qualsevol persona, sense importar raça, edat, gènere, nivell social i capacitats. Em sento connectada amb el més genuí i profund de mi i dels altres, em fa ser millor persona.

Montse, 63 anys,
Telèfon de l'Esperança

El tiempo es lo más valioso, compartir un poco de mi tiempo acompañando y escuchando a otras personas es algo que cuesta explicar, se tiene que experimentar. Al finalizar cada llamada, la persona que está al otro lado me deja infinidad de sensaciones, es un aprendizaje continuo que me hace sentir que puedo ayudar a quienes llaman, pero ellos me enriquecen y me ayudan a mí.

M.G., 64 anys,
Telèfon de l'Esperança

Ajudar els altres i posar el meu granet de sorra per fer més agradable el món on vivim.

M.A., 65 anys,
Telèfon de l'Esperança

L'oportunitat de fer el que pugui pel món des de l'anonimat total, l'acció només per ella mateixa sense reconeixement ni recompensa.

Francesc, 64 anys,
Telèfon de Prevenció del Suïcidi

Una manera de sentir-me realitzada i útil en molts aspectes. Ajudar els altres és quelcom que t'aporta més del que tu dones.

Isabel, 64 anys,
Telèfon de Prevenció del Suïcidi

Caridad por los desechados por el mundo porque ellos, y no nosotros, son los pobres de espíritu de la bienaventuranza...

Cireneo, 65 anys,
Telèfon de l'Esperança

Un poco de ayuda a personas que lo necesitan.

Jazmín, 65 anys,
Telèfon de l'Esperança

Ajudar els altres.

AMCN, 65 anys,
Telèfon de l'Esperança

Una forma de créixer personalment. Penses que dones però reps més.

Esther, 65 anys,
Telèfon de l'Esperança

La il·lusió de saber que estic fent el que bonament puc per una altra persona, per a algú que necessita una estona de companyia, de ser escoltada, de sentir-se menys sola, de saber que importa. Una il·lusió que feia molts anys que sabia que realitzaria un cop em jubilés!

Diverses coses: realització personal, d'aprenentatge, comprensió, etc.

JPP, 68 anys,
Telèfon de Prevenció
del Suïcidi

En principi una manera d'ocupar el meu temps com a jubilat, després un descobriment i finalment una necessitat personal.

Albert, 69,
Xat de Suport Emocional
per a Joves

Ada, 66 anys,
Telèfon de l'Esperança

Un servei a la societat.

Josep, 68 anys,
Telèfon de l'Esperança

Ajudar a alleugerir la soledat i el sofriment de tantes persones, en una societat on hi ha una voluntat manifesta d'ocultar aquestes realitats.

Rafa, 69 anys,
Telèfon de l'Esperança

Podría hablar de valores como solidaridad, altruismo o compromiso social, aunque hay algo más que soy incapaz de definir. El 1 de mayo en el turno de TPS, un usuario con ideación suicida, me preguntó qué hacía yo escuchando las desgracias de un extraño en un día festivo. Cuando colguemos el teléfono, te sentirás mejor, le dije. Sé que SOY ÚTIL. Respondió, GRACIAS. Y así fue.

Me siento útil ayudando a quien lo necesita.

Sarisa, 70 anys,
Telèfon de l'Esperança

Alicia, 69 anys,
Telèfon de l'Esperança

Contribuir d'alguna manera al benestar dels altres.

Anònim, 71 anys,
Telèfon de l'Esperança

És una experiència meravellosa de donar-se als altres. També és compartir amb companys entranyables.

Mercè, 71 anys,
Telèfon de l'Esperança,
Telèfon de Prevenció del Suïcidi,
Xat de Suport Emocional
per a Joves

Desinterès interessat, perquè alhora que aporto gratuïtament els meus serveis rebo reconeixement, agraïment i em sento més recompensada que quan cobrava a final de mes.

Montserrat, 73 anys,
Telèfon de l'Esperança

Un privilegi.

Anlucre, 74 anys,
Telèfon de l'Esperança

Desde hace 35 años del TE y desde su fundación también del T. Prevención del Suicidio. Escogí este voluntariado por el anonimato, aprender a escuchar y contribuir a la felicidad de los demás. Desde entonces, hace 35 años he aprendido a escuchar y a relativizar mis problemas. Al final de cada llamada me siento feliz de haber contribuido al bienestar de mis semejantes.

Ana, 74 anys,
Telèfon de Prevenció
del Suïcidi

Compartir la responsabilitat amb la societat, a través de les persones que la formem. I fer més present el sentit de pertinença allà on som i on vivim. En síntesi, fer de la llibertat i la responsabilitat una resposta de sentit i una escola d'humanitat a través de l'escolta i la paraula.

Ramon, 75 anys,
Telèfon de l'Esperança

Un aprenentatge.

Guillem, 75 anys,
Telèfon de l'Esperança,
Telèfon de Prevenció del Suïcidi

Col·laborar amb el meu temps lliure en bé de la societat.

Rosa Maria, 77 anys,
Telèfon de l'Esperança,
Telèfon de Prevenció del Suïcidi

Per a mi representa una oportunitat de servei a la societat i de retornar el que he rebut al llarg de la meua vida. Em fa sentir una satisfacció molt profunda.

Maria Pilar, 78 anys,
Telèfon de l'Esperança

Una crida i una possibilitat d'acostar-me a persones que pateixen i acollir-los amb respecte en el seu dolor, la seva soledat, la seva malaltia... Acollir és ajudar i ajudar és estimar que és el que ens fa més humans i ens fa conscients del Misteri de la vida.

Josep, 78 anys,
Telèfon de l'Esperança

Formar part d'aquest voluntariat és creure en la possibilitat de pal·liar el sofriment dels éssers humans. És la responsabilitat vers un altre home o dona que pateix. Per això, edifiquem l'esperança, dia a dia, nit rere nit per reflectir inquietuds humanes tan profundes com són el pas del temps, el buit, la solitud i l'angoixa pròpia de la desesperança i no deixar-los sols.

Agustí, 83 anys,
Telèfon de l'Esperança,
Telèfon de Prevenció del Suïcidi

Una experiencia positiva y enriquecedora, cuando estoy en el teléfono, escucho y acompaño, también intento transmitir cariño y consuelo y es entonces cuando se produce la magia y me siento mejor persona, y si al acabar mi turno he contribuido a que alguien se sienta menos solo y un poco mejor, habrá valido la pena, por todo ello, gracias.

Sensi, 67 anys,
Telèfon de l'Esperança

Ofrecer mis conocimientos de apoyo a personas que necesitan poder compartir sus preocupaciones.

Ana María, 66 anys,
Telèfon de l'Esperança,
Telèfon de Prevenció del Suïcidi,
Xat de Suport Emocional per a Joves

Fundació Ajuda i Esperança

La Fundació Ajuda i Esperança és una organització privada sense ànim de lucre creada el març de 1987 per promoure, fomentar i donar suport al servei de comunicació i orientació urgent i immediata anomenat Telèfon de l'Esperança. Aquest servei d'atenció telefònica va ser fundat el 19 de març de 1969 per Mossèn Miquel Àngel Terribas, promotor i director fins a la seva mort l'any 1986.

La seva missió és oferir atenció social a través de persones voluntàries en un marc de total anonimat i confidencialitat amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida i el benestar emocional de les persones que viuen situacions de solitud, incomunicació o patiment, contribuint així a crear una societat més solidària, acollidora i resilient.

Patronat de la Fundació



Rosa Navas
Presidenta



Ramón Tous
Vicepresident



Javier Martínez
Secretari



Pedro Barceló
Tresorer



Esperança Esteve
Patrona delegada



Ana González
Vocal



Eric Armengou
Vocal



Joan Maria Terribas
Vocal



Josep Herrero
Vocal



Mireia del Pozo
Vocal



Nekane Navarro
Vocal



Cristina Molina
Vocal

