



SOCIEDAD

Anónimos que saben escuchar

El Teléfono de la Esperanza, que lleva cuatro décadas funcionando, recibió un 40% más de llamadas en 2010, la mayoría por problemas derivados de la crisis

| [Compartelo](#)



Un grupo de voluntarios se prepara para trabajar en la sede la ONG en Tenerife, que se abrirá en otoño. / J. G.

INMA MARTOS SANTA CRUZ DE TENERIFE

"928 33 40 50". "Teléfono de la Esperanza, dígame". Una voz femenina contesta esta vez. Cercana y segura, pregunta; "¿qué te pasa?" No dice su nombre porque está establecido que los voluntarios conserven su anonimato. Quien llama también puede guardar el suyo. A partir de ahí, la mayor parte del tiempo solo escucha. Más del 50% de las personas que llaman al Teléfono de la Esperanza sólo desean que alguien las escuche, según afirma José Cabrera, director técnico en Canarias de esta ONG. La voz vuelve a tomar la palabra y con tono cariñoso, extrae de forma convincente los aspectos positivos de lo que le han contado, "la felicidad se compone de pequeñas cosas, las grandes no se a quién le ocurren", dice.

Sede en Tenerife, en otoño

José Cabrera tuvo ayer una reunión con 10 de los 38 voluntarios que se preparan para trabajar en la sede de Tenerife, cuando se ponga en marcha el próximo otoño. Este servicio que funciona en el Archipiélago desde hace 40 años, tiene su central en Las Palmas de Gran Canaria. En 2010, el teléfono registró un aumento de llamadas respecto a 2009 como consecuencia de la crisis. En concreto, por problemas psicológicos, creció un 45% y por problemas familiares graves un 36%.

Desde el otro lado del hilo telefónico las personas confían sus problemas a una voz que "no juzga y que no da consejos rápidos y gratuitos", sostiene José. Todos los voluntarios deben superar una formación de más de un año y medio antes de enfrentarse a su primera llamada. "Una buena parte de ellos son psicólogos porque, algunas veces, la persona que decide marcar el Teléfono de la Esperanza está desesperada", comenta José y "no basta con escuchar, hay que saber persuadir". "En casos graves, hemos tenido que recurrir al teléfono de emergencias", asegura.

Soledad, depresión, conflictos familiares o de pareja o pérdida de seres queridos son algunos de los problemas por los que algunas personas llaman. "Se trata de situaciones con las que todos podemos encontrarnos a lo largo de la vida". El orientador analiza los problemas de los que le hacen partícipe, y si lo cree conveniente, ofrece también al usuario ayuda psicológica gratuita en la sede. Además, este servicio organiza cursos de autonomía afectiva y de asertividad. La voz amiga nota finalmente el alivio de su interlocutor, es el momento de despedirse; "veo que ya estás mucho mejor". Alguien responde, "gracias por escuchar".

Datos de las Islas

Total de llamadas.

En 2010 se atienden más de 3.000 llamadas, un 40% más que en 2009. La mayoría de las consultas tienen que ver con problemas derivados de la crisis económica.

Mujeres.

El 75% de las llamadas corresponden a mujeres de entre 33 y 55 años con hijos a su cargo.

Hombres.

Los hombres suponen un 24%, en su mayoría son solteros viven solos y tienen una media de edad de 40 años.

Desahogo emocional.

La mayoría de los que llaman buscan que alguien les escuche, a pesar de tener problemas graves.

Resolución de problemas.

Un 19% espera que se les de orientación y asesoramiento para resolver problemas concretos.

Psicología y orientación.

281 personas fueron atendidas en 2010 en la sede por profesionales de la psicología y orientación familiar

Formación.

222 personas han seguido alguno de los cursos, talleres y actividades de promoción de la salud emocional

Agentes de ayuda.

107 personas han completado los programas de formación de agentes de ayuda.

COMENTARIOS DE LA NOTICIA - NORMAS DE USO

Los lectores que deseen participar aportando sus opiniones han leído las condiciones de participación de Diariodeavisos.com recogidas en el [aviso legal](#). Este espacio de opinión se registrará por las citadas normas y por el respeto y las buenas maneras.

El usuario podrá acceder y validar mediante una cuenta en diferentes servicios (Facebook, Twitter, Google, etc.) para escribir un comentario, publicar una imagen o vídeo mediante nuestro sistema de comentarios. Además, los usuarios podrán valorar los comentarios de otros lectores utilizando el botón "Me Gusta", así como responder de forma directa y en tiempo real dicho comentario.

Todas estas funcionalidades están orientadas a facilitar la expresión de opiniones y el debate respetuoso entre los usuarios que deseen participar, así como su propia autorregulación.

Diariodeavisos.com no se responsabiliza de las opiniones vertidas en esta sección y se reserva el derecho de no publicar los mensajes de contenido ofensivo o discriminatorio. Con el uso se aceptan el

[aviso legal y las condiciones generales.](#)



[Contacto](#) | [Publicidad](#) | [Aviso legal](#) | [Versión para móviles](#) | [Feed RSS](#)
© 2010 CANAVISA - DIARIO DE AVISOS Todos los derechos reservados | Salamanca 5, 38006 Santa Cruz de Tenerife. España
Auditado por OJD