

El 2013 un buen año para el Teléfono de la Esperanza.

27 de Enero de 2014

Comunicado del Presidente

Queridos voluntarios y voluntarias:

Como bien sabéis, la atención telefónica de las personas en crisis continúa siendo uno de los ejes centrales de nuestra actividad. Escuchar desde el corazón identifica el espíritu de los voluntarios y voluntarias del Teléfono de la Esperanza.

Quiero daros las gracias a todos por vuestro buen trabajo en el año ya concluido y por la generosidad de vuestro esfuerzo y dedicación. Gracias a ellos nos fue posible atender 111.979 llamadas en 2013.

Los 1.183 voluntarios «escuchantes» del Teléfono de la Esperanza empleamos 27.999 horas de escucha activa el pasado año. Sólo vosotros sabéis cuanto sufrimiento se esconde detrás de esas miles de llamadas y qué importante es la tarea que realizamos con nuestra escucha.

Deseo felicitaros porque el 86% de los llamantes expresaron satisfacción y gratitud por el servicio recibido. Sin duda tenemos derecho a sentirnos muy satisfechos por el trabajo voluntario que realizamos cada día escondidos tras de una línea telefónica.

No quiero aburrirlos con cifras, sin duda estaremos de acuerdo que cada llamada y el sufrimiento de cada persona son importantes. Pero si quiero haceros caer en la cuenta de la importante labor que realizáis.



TELEFONO DE LA ESPERANZA





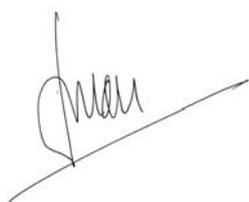
Queridos compañeros voluntarios me vais a permitir que comparta con vosotros algunos datos significativos del servicio de intervención en crisis que ofrecemos a través del teléfono:

- El Teléfono de la Esperanza atendió 111.979 llamadas en 2013. La media de duración de cada llamada fue de 15 minutos.
- El 75% de las llamadas abordaron graves situaciones de crisis y un 25% fueron informativas.
- Las llamadas las realizaron el 70% mujeres y el 30% hombres.
- Las llamadas en crisis fueron el 58,7 % por problemas psicológicos y psiquiátricos, el 30,7 % por problemas familiares/relacionales, el 6,6 % por problemas asistenciales y el 4 % por problemas jurídicos.
- Se atendieron 1.591 llamadas de temática suicida de las cuales en 62 de ellas el llamante declara que el acto suicida está en curso.
- Se previnieron suicidios atendiendo 9.046 llamadas de personas con crisis depresivas y 3.267 con crisis vital y de sentido.
- La temática más común fue la soledad y el aislamiento con 11.381 llamadas. Los trastornos de ansiedad, tercera temática, supusieron 7.957 llamadas. 158 llamadas tuvieron como temática la violencia de género.
- El 86% de los llamantes expresa satisfacción y gratitud por el servicio recibido.
- Las llamadas en las que fue posible reflejar la edad arroja un resultado de 179 niños, 463 adolescentes, 8.818 jóvenes, 68.041 adultos y 8.775 jubilados.
- Los 1.183 voluntarios «escuchantes» del Teléfono de la Esperanza emplearon 27.999 horas de escucha activa. Los voluntarios expresan su satisfacción por el servicio ofrecido en el 83% de las llamadas.



Os invito a compartir mis sentimientos de orgullo y alegría por el trabajo que hemos realizado entre todos en 2013. Estoy seguro que en 2014 todos y cada uno redoblabamos nuestro esfuerzo para seguir ofreciendo un servicio de calidad a todos aquellos que sufren y llaman a nuestras líneas esperando una ayuda respetuosa, confidencial, cálida y profesional.

Gracias a todos y ánimo para el nuevo año. Estoy convencido de recoger el sentir de todos los voluntarios y voluntarias del Teléfono de la Esperanza al comprometerme en su nombre a “seguir creciendo, personal y asociativamente, para servir cada vez mejor a todos aquellos que sufren.



Juan Sanchez Porras.

**¿Quieres ser feliz?
Haz felices a los demás**

