

*[Handwritten signature]*  
Lic. Peredo  
141

T.

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
CARRERA DE PSICOLOGÍA  
P.E.T.A.N.G.

*[Handwritten signature]*  
T B91

TEMA: EL TELÉFONO COMO INSTRUMENTO DE AYUDA  
A LA PERSONA EN CRISIS

*[Handwritten signature]*  
T.ORA

MEMORIA ACADÉMICA LABORAL  
PARA OPTAR EL GRADO DE LICENCIATURA

Postulante: Carmen Rosa Cosío

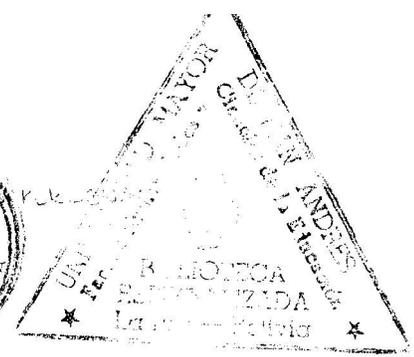
Tutora : Lic. Rocío Peredo

La Paz - Bolivia

01333  
0

2003

10



" CUANDO EXISTE LA ESPERANZA TODOS LOS PROBLEMAS SON RELATIVOS"  
SERAFÍN MADRID

Dedico con gratitud y afecto , a Jesús Madrid Soriano y al "TELEFONO DE LA ESPERANZA DE MURCIA ", que su solidaridad , acogida y escucha va plasmado en este trabajo.

A mis entrañables y admirables amigos que me acompañan en mi camino, y al amigo y padre que se fue P. Jhonny Velasco Hallens + .

A las religiosas adoratrices del santísimo sacramento y de la caridad, y los misioneros claretianos, que volcados en los valores contribuyeron en mi formación.

A mi madre, mi hermana y mis sobrinas fresia e ilian , que siempre están a mi lado.



UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
CARRERA DE PSICOLOGÍA  
P.E.T.A.N.G.

EL TELÉFONO COMO INSTRUMENTO DE AYUDA  
A LA PERSONA EN CRISIS

( Memoria Académica Laboral)

Postulante : Carmen Rosa Cosío

Tutora : Lic. Rocío Peredo

La Paz - Bolivia

2003

# TABLA DE CONTENIDOS

	Páginas
I.- RESUMEN.-----	4
II.- DIAGNÓSTICO-----	5
III.- INTRODUCCIÓN-----	7
IV.- JUSTIFICACIÓN-----	9
V.- OBJETIVOS-----	12
VI.- MARCO TEÓRICO-----	11
1.- ANTECEDENTES DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA-----	13
2.- HISTORIA DEL TELÉFONO-----	19
3.- EL TELÉFONO COMO INSTRUMENTO DE COMUNICACIÓN-----	21
3.1.- La Comunicación por teléfono-----	21
3.2.- El teléfono y los canales de comunicación-----	22
a) Canal visual-----	23
b) Canal auditivo-----	23
e) Canal kinestésico-----	23
4.- EL TELÉFONO COMO INSTRUMENTO DE AYUDA-----	24
4.1.- Características de la ayuda por teléfono-----	24
a) Carácter bidireccional del medio telefónico-----	25
b) Alta autoconsistencia técnica-----	26
c) Ausencia de intermediarios en la interacción-----	27
d) Salvaguarda la posibilidad de mantener en secreto la identidad---	27
e) Superación del aislamiento emocional-----	27

4.2.- La persona como ser relacional	-----	28
4.3.- La persona del llamante en crisis	-----	31
a) El llamante es una persona que sufre	-----	31
b) Se siente desmoralizado	-----	32
c) Cree que el origen de su sufrimiento esta fuera de su control	-----	32
d) Cree que el cambio es posible y espera superarlo con la colaboración del orientador	-----	33
e) El llamante sabe que ha de participar activamente en la solución---		33
4.4.- La persona del Orientador	-----	34
5.- LA NATURALEZA DE CRISIS EN LA PERSONA	-----	35
5.1.- Definición de la crisis	-----	35
a) Suceso precipitante	-----	36
b) Características de la crisis	-----	36
1. La crisis es un trastorno con límite en el tiempo	-----	37
2. La crisis es un suceso apto para facilitar el crecimiento Personal o para dificultarlo	-----	37
3. Etapas en la evolución de la crisis	---	38
■ Etapa de invasión	-----	38
■ Etapa de resolución	-----	39
6.- CATEGORÍAS Y CLASIFICACIÓN DE PROBLEMAS	-----	40
• Problemas Psicológicos y psiquiátricos	-----	42
> Problemas Relacionales y Familiares	-----	43
7.- EL NIVEL DE AYUDA QUE RECIBE EL LLAMANTE -----		<b>45</b>

VII.- MARCO METODOLÓGICO -----	48
7.1.- Características Generales -----	48
a) Beneficiarios (llamantes) -----	48
b) Ambientes -----	49
c) Materiales e instrumentos -----	50
1. Línea telefónica -----	50
2. Ficha de orientación por teléfono-----	50
7.2.- Categorías de Análisis -----	51
a) Clasificación de problemas -----	51
b) Clasificación del Nivel de ayuda -----	52
7.3.- Procedimiento -----	53
1. Formación y actividad laboral-----	53
2. La atención a los llamantes -----	53
3. Recopilación de Datos -----	54
VIII.- RESULTADOS DEL TRABAJO -----	55
A. Sexo de los llamante -----	55
B. Edad de los llamantes -----	56
C. Estado civil de los llamantes -----	59
D. Problemas que presentan los llamantes -----	60
E. Nivel de ayuda que reciben los llamantes -----	62
IX.- CONCLUSIÓN -----	66
X.- RECOMENDACIONES O PROYECCIONES	<b>69</b>
XL- CITAS BIBLIOGRAFICAS -----	71
XII.- BIBLIOGRAFÍA -----	72

# EL TELÉFONO COMO INSTRUMENTO DE AYUDA A LA PERSONA EN CRISIS

## I.- RESUMEN:

En el trabajo presentado, se ha estudiado el teléfono, como medio de detección y de apoyo, para las personas que se encuentran en situación de crisis. En efecto, el teléfono es un instrumento característico de la cultura moderna y reúne unas condiciones privilegiadas para prestar una ayuda de emergencia, sumamente eficaz, con algunas características, más relevantes del medio telefónico, como instrumento de ayuda.

Una persona en soledad o en crisis se pone ante su teléfono, marca el número, oye la voz de alguien que se dispone a escucharle y habla. ¿para que? Ante todo, para llamar a un semejante en cuya respuesta confía y para recibir de él compañía, consejo y ánimo, aunque no le vea, tiene la certeza, porque va hablar con un tú anónimo, y esto la libera de toda servidumbre a las convenciones y ataduras sociales. Habla para afirmarse a si mismo en el seno de su intimidad, para decir y decirse que quiere vivir y ser; porque pese al hundimiento ocasional de su persona, vivir y ser, son para el llamante cosas realmente valiosas.

La condición humana entra en crisis, por causas exteriores o interiores al hombre mismo, quien como vaso de arcilla, tan bello como expuesto a una repentina fractura, se siente inseguro, desposeído de su intimidad, desequilibrado, capaz de lo mejor y lo peor, el nivel de ayuda que se puede prestar, es a través del orientador, que escucha, usando su cualidad facilitadora, ofrece la posibilidad de una relación, un encuentro interpersonal, que esta fundamentada en el reconocimiento, de la dignidad y valor de la persona, que llama y quiere ayuda, que reconozca su capacidad de crecer y desarrollar, es la experiencia de haber trabajado cuatro años al otro lado de la línea telefónica, escuchando.

## II.- DIAGNOSTICO

El voluntariado es la asociación que ejercita la solidaridad activa, gratuita y voluntaria a través de una acción urgente: social, activa y de vanguardia. Su función básica se centra en la intervención de urgencia en situaciones de crisis físicas, psíquicas, psicosociales, morales y religiosas de cuantas personas la precisen y, libremente, la soliciten y acepten. (Estatutos de la Asociación Española de los Teléfonos de la Esperanza)

Una sociedad sin voluntariado está enferma, solo puede considerarse humana en la medida en que sus miembros se reafirman mutuamente. Cualquier trastorno emocional se deriva en un trastorno de relación humana: a la base de la enfermedad psíquica se guarece una deficiencia relacional con el otro. El remedio llega en la medida en que haya alguien que sea capaz de aceptar el encuentro con el individuo psíquicamente conflictuado.

Cuando el llamante se decide a marcar el número del Teléfono de la Esperanza se balancea en un trapecio tenso de miedo a decir lo que siente, por que es todo lo que fenoménicamente tiene, y la esperanza de llegar a la tabla en que pisaría con pie firme.

En esa dirección, el Teléfono de la Esperanza se ofrece como una respuesta a toda crisis radical que acontece en la sociedad, en la familia y demás grupos humanos, en la persona. Es como el cordón umbilical que desde el Orientador se conecta con el trasmundo humano; amando con toda la inteligencia; amándose a sí mismo para poder amar a los demás.

Como decía: Carl Rogers, " sólo cuando una persona decide: "soy alguien;soy alguien digno de vivir, estoy comprometido a ser yo mismo", el cambio se vuelve posible". La persona angustiada, al marcar el número del Teléfono de la Esperanza, se siente valorada, amada; cuando un extraño, el Orientador, le ofrece su tiempo y su palabra para compartir su angustia, está haciendo posible la neutralización de la angustia.

La condición humana entra en crisis, se tambales por causas exteriores o interiores al hombre mismo, quien, como vaso de arcilla, tan bello como expuesto a una repentina fractura, se siente inseguro, desposeído de su intimidad, des-orientado, dividido, desequilibrado, discrepante, capaz de lo mejor y de lo peor. El cambio como fenómeno inevitable y difundido socialmente es un signo de nuestro tiempo, es una marca no siempre bien asumida y por eso se convierte en crisis.

Los servicios de Ayuda urgente por Teléfono se cimentan en la imperiosa necesidad del llamante para salir de su crisis. Y dicha ayuda será más exitosa cuando más rápidamente se establezca, por eso el teléfono es uno de los instrumentos más útiles para iniciar un primer contacto: su fácil acceso y el mantener el anonimato por ambas partes favorece la comunicación y el contacto en profundidad.

La problemática atendida en el Teléfono de la esperanza va desde la crisis de proyecto vital a la soledad o incomunicación, a la crisis de la pareja o de la familia y a la madre soltera, así como al alcoholismo y la drogodependencia; suicidio y aborto, problemas del niño o adolescente, homosexualidad y crisis por violación, problemas jurídicos y ético religioso.

No hay medio cultural en que no surja el tema de los problemas de la persona, preocupa tanto en el ámbito nacional como internacional, nunca se ha sentido la persona tan manipulada y amenazada como en el presente, especialmente en las grandes ciudades.

### III. - INTRODUCCIÓN:

La densidad demográfica en las grandes capitales, producto de las difíciles condiciones socioeconómicas de la nación, la situación de violencia que se extiende por todo el territorio Boliviano, convierte las ciudades en receptoras y generadoras de innumerables situaciones adversas, que lesionan el bienestar y la calidad de vida de sus habitantes en general.

Ante la encrucijada del desorden social, ¿ cuál es el camino que se debe seguir? De cara a esta demanda los psicólogos no son agentes ausentes, y pueden hacer importantes aportes en la resolución de algunas de estas situaciones que va encarando la sociedad, a encontrar alternativas de solución o afrontamiento de las problemáticas que lo aquejan, a suministrarle soporte social, a realizar prevención, y la detección de factores de riesgo que pone en peligro la calidad de vida.

Así mismo la calidad del servicio prestado, por el Teléfono de la Esperanza, ofrece orientación específica y adecuada al contexto en el que se desenvuelve, en situación de crisis, el encuentro a través del teléfono, pretende un cambio que le permita disminuir su dosis de angustia, y esto se puede conseguir desde una actitud acogedora y de escucha , que posibilite el restablecimiento del equilibrio psíquico del que se comunica.

Las diferentes crisis del ser humano, pueden atenderse de forma inmediata por teléfono, mediante la comunicación que facilita la ayuda rápida y eficaz, en cualquier situación de urgencia.

En la intervención en crisis es necesario captar las necesidades más urgentes del llamante y establecer una adecuada jerarquía de prioridades para su abordaje, comenzando por aquellas que sean más necesarias para asegurar la supervivencia del sujeto y le faciliten al menos un nivel mínimo necesario de bienestar.

En situación de crisis, la persona busca afanosamente, el modo de soportar el impacto, del suceso precipitante y un alivio inmediato para su angustia; por eso es necesario, que el acceso al servicio sea fácil , que el sujeto no tenga que desplazarse lejos de su lugar de residencia.

El **teléfono**, permite responder inmediatamente, a una demanda del llamante, dar las aclaraciones adecuadas, para evitar un mal entendido, exteriorizar los sentimientos ante un suspiro, confrontar las incongruencias, entre el lenguaje verbal y el no verbal, etc.

La posibilidad de estos cambios bidireccionales, viene a constituir uno de los aspectos más importantes, de la **comunicación por teléfono** y ofrece grandes posibilidades de comunicación, para una persona que se encuentre en situación de crisis, también la posibilidad de entrar en contacto con alguien, durante las 24 horas del día y , además de tan fácil acceso, tiene **un efecto preventivo** muy saludable.

El análisis de las llamadas, proporciona datos muy interesantes, al psicólogo, además de datos y cifras, este trabajo proporciona información, sobre problemas de nuestro tiempo, una radiografía de la persona del siglo XX y quienes entran en el XXI, personas en crisis, dependiente, que no sabe como integrarse, en la familia o en la sociedad, que se pierde en los laberintos de las drogas, la depresión, anorexia, o se despeña por el suicidio, es una buena cartografía de los rumbos sociales.

Es uno de los aspectos más significativos de la ayuda telefónica, el ser facilitador de nuevas soluciones a través de un conocimiento más profundo de uno mismo y de la situación conflictiva.

Al ver la eficacia de este modelo de trabajo por la sociedad , se propone la implementación de un programa de prevención en nuestra sociedad, con el sistema de formación, adecuando al contexto Boliviano.

#### IV. - JUSTIFICACIÓN:

Como se sabe cada persona, necesita superar a lo largo de su vida muchas dificultades, para adaptarse a los cambios, que le exige su medio físico, psico-social y cultural, es necesario esta tarea de adaptación, para sobrevivir y desarrollar los distintos aspectos de la persona.

La mayoría de estos cambios, se realizan poco a poco, con relativa normalidad, introduciendo pequeños cambios en la estructura de la persona.

Sin embargo, la persona, en otras situaciones ha de enfrentarse a ciertos conflictos, que le obligan a introducir cambios más profundos en su estructura personal, en sus valores y las relaciones con los demás, esta situación pone en peligro con frecuencia su sistema de equilibrio; por eso, les resulta amenazante.

En ese momento, el teléfono, como medio rápido de contacto, posibilita un encuentro, que a veces, puede ser en profundidad, porque no importa tanto lo que se dice, sino la actitud con que se escucha, no se llama al amigo o compañero de trabajo, sino al teléfono de urgencia, como posibilitador de que se produzca un cambio. Por eso, esta relación telefónica no es una charla de amigos, o un simple "contar las penas". Si no, que se pretende neutralizar la angustia, pero al mismo tiempo intentan encontrar los posibles caminos, que puede recorrer el flamante.

La persona angustiada, al marcar el número de un teléfono de urgencia, percibe que otra persona, aunque extraña, le ofrece su tiempo y su palabra para compartir el motivo de su crisis, en esa actitud de acogida y aceptación, es que en muchas ocasiones hace posible la neutralización de la angustia; el problema no desaparecerá por el mero hecho de llamar, pero al sentir un punto de apoyo, la persona será capaz de iniciar una nueva etapa para encontrar una solución sana al conflicto.

Otras veces la persona, se ve enfrentada a situaciones que le resultan gravemente amenazantes, porque pone en peligro su sistema de equilibrio. Esto se debe unas veces a la búsqueda de circunstancias externas, que son amenazantes a la persona, a las exigencias internas del propio desarrollo de la persona. La persona se siente desestructurada, porque encuentra una gran desproporción, entre la importancia del obstáculo y los recursos que él encuentra en sí mismo para afrontarlo, cuando se da este caso, es cuando se habla de crisis.

El encuentro telefónico su finalidad terapéutica, consiste en desangustiar, como primer paso y después ofrecer posibilidades para superar la situación en que se encuentra, de lo contrario se incrementaría el caos y se acentuaría la crisis, hay que tener en cuenta, que la relación telefónica, se produce en un momento difícil, conflictivo del llamante, cuando han fallado los recursos naturales del propio individuo, para conseguir el equilibrio.

En esos momentos , el teléfono, como medio rápido de contacto, posibilita el encuentro, que a veces, puede ser en profundidad, porque no importa tanto lo que se dice sino la actitud con que se escucha.

De alguna manera, en los momentos de crisis, el teléfono es como un ancla bien segura que permite al barco del llamante, que va a la deriva, "aguantar" las acometidas del mar encrespado de su propia vida .

Consecuentemente , el "Orientador", es una persona que al margen de su formación profesional ( psicólogo, abogado, médico, profesor, farmacéutico, enfermera, etc) recibe una preparación adecuada a su función como " especialista en la escucha", durante varios meses se van entrenando en las técnicas de la escucha telefónica y profundizando en las diversas psicopatologías que puedan aparecer por el hilo telefónico, alcoholismo, crisis de pareja, etc.

Su formación junto a una gran dosis de respeto hacia el otro, es lo que posibilita la ayuda, en definitiva, como se ha dicho con una finalidad terapéutica.

Pero esta ayuda terapéutica, se desarrolla a diversos niveles, no todas las llamadas producen cambio profundo en el llamante, hay llamadas que solo desean información, (sobre recursos sociales, posibilidades de tratamiento psicológico, derecho y deberes ante un conflicto legal, etc.) , y que por tanto el mismo contenido de la llamada, limita la acción terapéutica, en sentido estricto, no obstante, casi siempre se produce por el hecho mismo de la comunicación del conflicto y angustia, y de ser escuchado, con una actitud no condenatoria ni sancionadora, un efecto catártico, es decir, al sentir compartida su angustia, ésta disminuye y posibilita el encuentro de nuevas vías de solución al conflicto presentado.

En algunas ocasiones, la llamada telefónica será el trampolín para abordaje terapéutico cara a cara que posibilite el "cambio" radical del llamante, en estos casos , la ayuda telefónica desdramatiza la necesidad de ayuda psicológica o psiquiátrica y posibilita el inicio de una relación terapéutica convencional.

En síntesis, podemos concluir que la ayuda telefónica tiene como meta un triple objetivo:

- Facilitar el conocimiento más profundo de la situación por parte del llamante,
- Ayudarle a enfrentarse con sus propios sentimientos destructivos, de culpa, etc.
- Ayudarle a descubrir sus propios recursos psicológicos, iluminando las posibles acciones que puede tomar para llegar a la solución de la crisis.

## V.- OBJETIVOS:

### ■ OBJETIVO GENERAL:

Identificar la funcionalidad de un servicio de Intervención en crisis a través de la evaluación del nivel de ayuda prestado y la relación de ésta con las problemáticas que manifiestan los llamantes; con el fin de proyectar el funcionamiento de un centro del Teléfono de la Esperanza en el contexto social Boliviano.

### ■ OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Determinar el Teléfono como un instrumento técnico y de comunicación.
- Establecer el Teléfono como un instrumento de ayuda a la persona en crisis.
- Identificar el nivel de ayuda que recibe el llamante.
- Identificar las problemáticas más frecuentes planteadas por el llamante.
- Establecer una base de datos que permita identificar las problemáticas frecuentes de los llamantes.

## VI.-

## MARCO TEÓRICO

### 1.- ANTECEDENTES DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA EN ESPAÑA

*"La acción del Teléfono de la Esperanza integra*

*y compromete a todo el hombre: motiva el corazón,*

*orienta y dirige la inteligencia."*

*(Jesús Madrid)*

El Teléfono de la Esperanza es una asociación de ayuda y se caracteriza por dos notas esenciales:

- Es una Organización Voluntaria de Acción Social.
- Se dirige preferentemente a prevenir y a prestar ayuda en las situaciones de Crisis graves y urgentes.

A. El Teléfono de la Esperanza es una Organización Voluntaria de Acción Social

El Voluntariado moderno, tal como se presenta en las Recomendaciones del Consejo de Europa (21 de junio de 1985) y en la Resolución de las Naciones Unidas (19 de febrero de 1986), representa hoy día la forma más genuina y progresista de participación social, de expresión madura de solidaridad y de generosidad humana.

El Teléfono de la Esperanza es una asociación altruista de ayuda que está integrada principalmente por personas que colaboran generosamente en beneficio de otras personas y prestan sus servicios gratuitamente, es decir, sin percibir ninguna contra prestación económica.

El Teléfono de la Esperanza es miembro fundador de la «Plataforma para promoción del Voluntariado en España», integrada en VOLONTEUROPE, (la asociación de Voluntariado de los países de la Comunidad Europea) y en AVE, (la federación mundial de Voluntariado).

Esta característica de Asociación Voluntaria de Acción Social es imprescindible para entender la dimensión motivacional del Teléfono de la Esperanza; ella alienta y explica las numerosas actividades que promueve y anima incansablemente.

**B.- El Teléfono de la Esperanza atiende preferentemente el ámbito de la crisis urgente.**

El hombre a lo largo de su vida está sometido a muchas situaciones que le ocasionan tensión, sufrimiento y, a veces, una profunda desorientación. Algunas de estas Crisis son circunstanciales y están provocadas por acontecimientos externos e imprevisibles; sin embargo, están relacionadas con el tránsito evolutivo y previsible del hombre de una etapa de crecimiento a otra, desde la infancia hasta la vejez, por eso se llaman Crisis de desarrollo.

Las situaciones de Crisis han estado siempre presentes en la historia del hombre. Pero en nuestra sociedad industrial y postindustrial muchas de ellas se presentan con una frecuencia y gravedad especial debido a la situación de cambio acelerado y a la crisis profunda de valores a que se halla sometido el hombre moderno. A menudo, el hombre se siente ante estas situaciones indefenso y corre el grave riesgo de tomar decisiones equivocadas y, tal vez, con consecuencias negativas irreversibles. Pues bien, el Teléfono de la Esperanza dirige preferentemente su atención a este campo específico de la Crisis a fin de prevenirla o de prestar ayuda teniendo en cuenta sus peculiaridades (urgencia, indefensión) y su naturaleza (individual o familiar).

La gravedad que frecuentemente encierra la Crisis hace que el Teléfono de la Esperanza utilice un método de trabajo serio, técnico y especializado, y esté atento a incorporar a su trabajo las aportaciones científicas de los estudiosos de la Crisis y de las ciencias del hombre.

## C. EL FUNDADOR DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA

El fundador del Teléfono de la Esperanza fue "*Serafín Madrid Soriano*", nacido en Villar de la Encina (Cuenca) en 1.925. Creó el primer centro de la Asociación Española del Teléfono de la Esperanza en Sevilla el 1 de Octubre de 1.971.

El fundador del Teléfono de la Esperanza fue un hombre de una rica personalidad, creativo, voluntarioso y con una gran inquietud social que plasmó en numerosas obras sociales, fue pionero en España y en Sudamérica, donde vivió varios años, de una nueva concepción de ayuda, técnica, de vanguardia y sin paternalismos:

Se hizo muy popular en España, y especialmente en Andalucía, por ser el promotor de grandes campañas nacionales principalmente en favor de la infancia disminuida y también fundador de la Ciudad de San Juan de Dios de Sevilla, para niños deficientes.

Creador de la revista "*Nuestra Ciudad*", después "*Sociedad y Familia*", hoy "*A vivir*".

En Sur América creó también diversas obras sociales en beneficio de la infancia y de diversos grupos marginados.

## D. PERSONALIDAD JURIDICA

El Teléfono de la Esperanza es una asociación de carácter civil, sin ánimo de lucro, Y de ámbito nacional. Fue aprobada como tal por el Ministerio de Gobernación el 27 de Abril de 1.972.

El Teléfono de la Esperanza es una asociación voluntaria plenamente autónoma. No depende, ni oficial ni oficiosamente, de ninguna otra institución (Administración, Iglesia, partidos políticos, entidades financieras u otras instituciones públicas o privadas, civiles o religiosas).

La autoridad máxima en la Asociación la ostenta la Asamblea General de Socios que debe reunirse en asamblea ordinaria al menos una vez al año con representación de todos los Centros, según se regula en los propios Estatutos legítimamente aprobados.

El Teléfono de la Esperanza fue declarado de "utilidad pública" por el Consejo de Ministros el 26 de diciembre de 1.972 y fue declarado por el Ministerio del Interior como entidad mixta de carácter benéfico docente (8 de julio de 1976).

El Teléfono de la Esperanza con el fin de cumplir mejor sus cometidos, mantiene frecuentes intercambios culturales y científicos con entidades similares de los países más desarrollados de Occidente.

Además, pertenece a diversas Organizaciones Internacionales, entre las que cabe señalar:

- \* I F O T E S           Federación Internacional de Centros de Intervención en Crisis por teléfono con sede en Ginebra.
- \* I A S P               Asociación Internacional para la Prevención del Suicidio
- \* O.M. S.              Organización Mundial de la Salud .
- \* A. V. E              ( Federación mundial del Voluntariado)

## E. Principios fundacionales

Primero. El carácter de Asociación voluntaria de acción social de vanguardia, cuya función básica radica en la intervención de urgencia en situaciones de crisis psíquicas, psicosociales y morales.

Segundo. El ejercicio de una solidaridad activa, mediante la prestación de ayuda urgente, eficaz y sin paternalismos, a cuantas personas la precisen y libremente la soliciten y acepten.

Tercero. El espíritu de universalidad, testimoniado en la aceptación de toda persona, sin discriminación ni proselitismo.

Cuarto. La actuación de emergencia y en profundidad en cualquier crisis humana, especialmente en las relativas al suicidio y su prevención, depresiones severas, conflictividad de pareja y familiar, trastornos mentales, psíquicos y psicosexuales, marginación social, toxicomanías, inadaptación, desinformación extrema e indefensión, así como en todas las situaciones de conflictos, graves y urgentes, que expresen un riesgo vital o estado personales de soledad e incomunicación.

Quinto. La utilización de medios técnicos que posibiliten la comunicación de emergencia y faciliten la ayuda rápida y eficaz, a través del teléfono o mediante otros sistemas, actuales o futuros, de comunicación puestos al servicio de los seres humanos.

Sexto. La aconfesionalidad, con expreso respeto al humanismo cristiano, que motivó personalmente al fundador de la Asociación.

Séptimo. La consideración de todo ser humano como capaz de esperanza activa, crecimiento personal y rectificación, y su tendencia innata a asumir resolver trascender sus conflictos.

Octavo. La afirmación de la libertad, autonomía y propia responsabilidad de los comunicantes.

Noveno. La absoluta gratuidad de los servicios prestados, en todos los casos sin excepción.

Décimo. La permanencia de los servicios de urgencia, durante veinticuatro horas del día salvo fuerza mayor.

Undécimo. La discreción total, el anonimato y el secreto profesional, respecto a quienes comuniquen con los Teléfonos de la Esperanza lo por ellos comunicado.

Duodécimo. La formación de todos los miembros de los equipos la Asociación en las técnicas y métodos de escucha, orientación y terapia acordes con el proceso científico humanístico de cada momento histórico.

**Decimotercero.** La apertura y el compromiso activo con cuanto suponga progreso en la defensa de los derechos humanos, respeto a la vida, intercomunicación solidaria, búsqueda de la paz en la justicia y superación de toda forma de violencia explotación, frontera o particularismo.

**Decimocuarto.** La actuación en el medio social, en coordinación con cuantas personas e instituciones trabajen en los campos de la marginación, promoviendo la toma de conciencia social, la participación comunitaria y ejercicio de la denuncia social, no personalizado, de las situaciones de marginación e injusticia desde imperativos humanistas.

**Decimoquinto.** La aceptación y cumplimiento de los principios de la Federación Internacional de Teléfonos de Urgencia (IFOTES) y de otras Federaciones internacionales que pudieran crearse en el futuro, promoviendo no sólo la colaboración y el intercambio entre los servicios de urgencia de todos los países del mundo, sino favoreciendo también su homologación o federación cuando proceda.

Un aspecto importante y diferenciador, de gran importancia práctica, lo Constituye, desde un principio, la absoluta y férreamente defendida *independencia* con respecto a organismos tanto político-estatales como eclesiásticos. La autonomía comienza por la propia personalidad jurídica y económicamente independiente de la Asociación, por su carácter apolítico y aconfesional que sólo se afirma en el humanismo integral y por su carácter de realidad nueva en España, como Asociación de los Teléfonos de la Esperanza, surgidos desde la propia sociedad y diferenciados, como iniciativa de radical novedad, de servicios, organismos, entidades, órdenes e instituciones ya existentes con anterioridad.

#### **F.- ORIENTACIÓN POR TELEFONO**

El teléfono de la Esperanza, en cada uno de sus centros, tiene diversos departamentos: psiquiatría, psicología, jurídico, orientación familiar, trabajo social, orientación por teléfono,

animación socio-cultural, etc. Sin embargo, el departamento de Orientación por teléfono es el más característico de todos ellos. Ofrece un servicio principalmente de intervención en la crisis durante las 24 horas del día, todos los días del año sin excepción alguna.

Las personas que prestan este servicio se llaman **Orientadores por Teléfono**, son admitidas a prestar este servicio después de una selección cuidadosa y de la formación inicial que se prolonga, al menos, durante año y medio. El programa de formación se llama "**Agentes de ayuda**" y ha sido considerado, en diversos congresos internacionales, como el programa de formación del voluntariado más serio y sistemático de la Comunidad Europea.

Una vez admitidos para colaborar, se sigue cuidando la preparación de estos Orientadores a través de *la formación permanente*, con reuniones periódicas y supervisión de casos, adaptadas a las necesidades del campo específico de ayuda que prestan. La oferta esencial que desea ofrecer el orientador al llamante es una escucha de calidad.

La procedencia social de los orientadores es muy variada enseñanza, salud, funcionarios, universitarios de los últimos cursos, amas de casa, etc. La edad de estos Orientadores fluctúa desde los 22 años hasta los 65; pero, el grupo de edad más numeroso es, sin embargo, el comprendido entre los 30 y los 45 años.

Actualmente la Asociación Española del Teléfono de la Esperanza consta de 18 centros que nos van a servir de *atalayas de observación* de cuanto ocurre a nuestro alrededor.

## **2.- HISTORIA DEL TELÉFONO COMO INSTRUMENTO**

Por extraño que parezca, la aparición del teléfono no produjo impacto y su desarrollo fue mucho más lento, que el de los otros sistemas anteriores, la sociedad a mitad del siglo XIX, podía comunicarse con rapidez a través de la telegrafía eléctrica.

El teléfono verdadero no es registrado hasta el 14 de febrero de 1876 en EE.UU. a favor de Alexander Graham Bell, (1847 -- 1922) y en 1879 la patente de Bell fue reconocida como la

única válida, la compañía que él fundó el 9 de julio de 1877 ( Bell Telephone Company) como la empresa autorizada a explotar dicha innovación tecnológica.

A partir de esa primera observación y después de numerosos ensayos, A.G.Bell se logra por primera vez transmitir la palabra por un hilo electrificado de 16 pies ( 5 metros) y una placa metálica vibratoria. Las primeras palabras transmitidas, no tuvieron gran solemnidad, fueron las que Bell dirigió a Watson, situado en el extremo del hilo: " Señor Watson, haga el favor de venir le necesito". Así tan sencillamente, nacía el gran auxiliar de la civilización y de la vida moderna: el Teléfono.

La llegada de los primeros teléfonos a los hogares era un hecho a celebrar por las familias, por entonces pocas, que podían contar con este servicio telefónico, ocurrió algo similar a la llegada de la televisión, poco a poco, el servicio telefónico, se fue extendiendo, primero por las ciudades, luego por los pueblos, en la actualidad la red telefónica llega a todos los rincones, con el tiempo, el teléfono se convirtió en un elemento más en la familia; uno de los primeros elementos en esta revolución es el teléfono celular o móvil.

Con el teléfono celular pasaron a la necesidad de estar conectado con el resto de la gente e incluso ha servido para salvar vidas. Hace pocos meses se pudo leer en los periódicos el caso de un escalador que sufrió un percance y salvó su vida gracias a portar un teléfono celular con el que pudo pedir auxilio.

La necesidad de estar en contacto con la oficina, con el puesto de trabajo, ha convertido al teléfono celular en una herramienta básica no sólo para los ejecutivos sino para cualquier otra persona.

Tras un teléfono de ayuda al otro lado de la pantalla, del cable o de las ondas, estará esa persona, que con caras diferentes, llevan años solidarizándose con los demás y ayudando en lo que puedan.

### 3.- EL TELÉFONO COMO INSTRUMENTO DE COMUNICACIÓN

El término "comunicación" es una de las palabras que sin duda alguna, se puede considerar de "gran uso" en la sociedad en que se vive, aunque no siempre sea utilizada correctamente, ni en el mismo sentido.

Todo cuanto comunica el emisor, sea directa o indirectamente, pertenece al contenido total de la comunicación, es expresión de la persona del comunicante estos contenidos, naturalmente, pueden hacer referencia, a los más diversos aspectos que afectan a su vida personal sentimientos, ideas, deseos, etc.

La primera llamada de Graham Bell fue de urgencia, tan sólo diez años más tarde, aparecieron en Nueva York los primeros teléfonos al servicio de los que demandaban al menos una palabra para salir de su incomunicación, desesperanza y soledad.

El afán y la necesidad de comunicación del ser humano, le ha llevado y le llevará siempre, a investigar en las tecnologías, que le permitan estar en contacto con sus semejantes, se encuentren donde se encuentren.

#### 3.1. La Comunicación por Teléfono

La invención del *teléfono*, inició realmente una gran revolución histórica, en las posibilidades de relacionarse del ser humano. El teléfono extraño instrumento, venía a romper ciertos condicionamientos y limitaciones espaciales que durante algunos siglos se consideraban insalvables, permitiendo responder inmediatamente, a una demanda del llamante, dar las aclaraciones adecuadas, para evitar un mal entendido, exteriorizar los sentimientos ante un suspiro, confrontar las incongruencias entre el lenguaje verbal y el no verbal, etc.

La posibilidad de estos cambios bidireccionales va a constituir uno de los aspectos más importantes de la comunicación por teléfono y ofrece grandes posibilidades de comunicación para una persona que se encuentra en crisis.

### 3.2. El Teléfono y los Canales de la Comunicación.

Los canales de comunicación, ayuda a valorar adecuadamente el Teléfono, con sus posibilidades y sus limitaciones, por tanto, se explica por qué las personas se sienten tan cómodas en la comunicación por teléfono, así como, por qué, otras se sienten condicionados y viven la comunicación por teléfono como algo frío y lejano.

La comunicación es la experiencia humana más vital, primaria, estructurante y universal de cuantas experiencias puede tener la persona humana, desde el momento en que el individuo es engendrado, comienza una relación permanente con su entorno físico, con las personas que le rodean y consigo mismo, dentro de una dinámica que le impulsa a mantenerse vivo, a crecer, a vivenciar minuto a minuto el hecho de estar en el mundo.

La Comunicación, dentro ya del ámbito humano, puede definirse como, el proceso interpersonal en el que los participantes expresan algo de sí mismos, a través de signos verbales y no verbales, con la intención de influir de algún modo en la conducta del otro .

La comunicación entre las personas no es un proceso mágico que se realice por simple adivinación o lectura del pensamiento. La definición indica que se hace a través de "*signos verbales y, no verbales*", que se transmiten a través de los canales de la comunicación.

Se entiende por canales, o modalidades de transmisión, las vías específicas de interacción, que utilizan el Emisor y el Receptor para intercambiarse mensajes, estos canales están asociados necesariamente a los sentidos, a través de los cuales se asoman al mundo y se crean una representación de él.

Los canales que tienen más importancia en la comunicación interpersonal son el canal visual, el auditivo y el *kinestésico* (tacto, presiones, sensaciones, emociones). Los canales térmico, gustativo y olfativo, tienen menor importancia en la comunicación humana .

a) Canal visual :

En general, en los estudios realizados, se presenta el canal visual, como el más significativo de los canales, que intervienen en el proceso comunicativo, entre sus elementos más significativos se indican: la expresión del rostro, el intercambio de miradas, los gestos, los movimientos corporales, la proximidad en el espacio y, también, el aspecto externo de la persona, la literatura sobre la importancia del canal visual es muy abundante.

b) Canal auditivo

Este canal posee, también una gran importancia en la comunicación; por él, nos comunicamos lingüísticamente, y se lleva a cabo una parte esencial del enfrentamiento racional del hombre con su entorno, tiene especial relevancia, además del contenido verbal y la estructura lingüística, la calidad de la voz, la sincronización temporal del habla, el tono emocional, los defectos del lenguaje y pronunciación, el silencio, etc.

c) Canal kinestésico

El estudio científico, da la importancia, del Canal *kinestésico*, en la interacción humana, que ha comenzado muy posteriormente a los anteriores canales; a, este canal está sometido a mayor variabilidad según la cultura, edad, sexo, nivel de intimidad entre los comunicantes, etc. Sin embargo, cada día se está tomando más clara conciencia de su importancia a pesar de existir en su contra muchos tabúes culturales.

#### 4.- EL TELÉFONO COMO INSTRUMENTO DE AYUDA

Desde los inicios, el teléfono tuvo un sentido de ayuda, de socorro, pero se tendrá que tener en cuenta que el diálogo telefónico, cuando se intenta ayudar a la persona desconocida, que plantea sus problemas, tantas veces angustioso o insolubles, además de un arte difícil, es una ciencia que es necesario aprender.

El teléfono, como instrumento de comunicación ofrece ventajas considerables sobre cualquier otro medio técnico para prestar apoyo emocional de emergencia, en la sociedad, es sorprendente el gran número de personas que se sienten solas e incomunicadas, se considera que en cada momento, continúa siendo el teléfono el medio más adecuado para intervenir en situaciones de emergencia; se puede pensar, que pasará bastante tiempo, hasta que otro medio técnico de comunicación suplante la primacía del teléfono; sobre todo, si se tiene en cuenta las mejoras técnicas que el teléfono es todavía susceptible de incorporar.

El teléfono, puede romper el aislamiento o el deseo de soledad, si quieren estar solos, no se puede, porque de forma casi mágica, está conectado con numerosas personas; amigos, familiares, etc. que en cualquier momento puede marcar su número.

El Teléfono impide estar solos, paradójicamente, el teléfono es el compañero fiel que se encuentra, en casi todos los lugares de la vida cotidiana: el despacho, en el hogar, en el bar, en la calle, un teléfono silencioso pero con capacidad para comunicarnos, el teléfono hace menos penosa la soledad del anciano, la angustia por la separación de un ser querido, o la pérdida y el abandono, etc.

##### 4.1. CARACTERÍSTICAS DE LA AYUDA POR TELÉFONO

El hombre está en constante interacción con el mundo físico, psicológico y social que le embarga, en la convivencia humana, "los otros" son elementos imprescindibles para seguir

viviendo, los otros, con su dureza y suavidad irán tallando la felicidad del hombre y en algunos momentos, serán la tabla de salvación que conduzca a puerto seguro de la autorrealización, del equilibrio de la madurez.

Dice ROCAMORA (1986):

*“Mediante la "relación de ayuda" se facilita al otro la posibilidad de reactivar sus propias capacidades y restablecer armonía consigo mismo y con los demás. No damos soluciones hechas, ni imponemos una dirección. Más bien hacemos descubrir los jalones del camino que conducirán a la persona en conflicto a la meta de su equilibrio emocional y social" (pag.140) (1)*

Dice MADRID Jesús, (1988):

*"El teléfono de urgencia (T. U.) ha sido definido como "un servicio" voluntario de ayuda, dirigido a personas en situación de crisis, que utilizan el teléfono como instrumento privilegiado de intervención." (pag.10) (2)*

De estas definiciones, se desprende que este tipo de servicio, se sostiene sobre un trípode: el orientador, el llamante en situación de crisis y el teléfono mismo, como instrumento facilitador de la relación de ayuda.

Entre las principales características del teléfono, que lo acreditan como instrumento de ayuda, indico las siguientes:

a) Carácter bidireccional del medio telefónico

*El teléfono permite, tanto al llamante como a su interlocutor, hablar y escuchar en la inmediatez de una relación interpersonal, esta característica de la bidireccionalidad constituye una gran ventaja del teléfono, frente a la Radio, la TV o Internet.*

*El teléfono*, permite responder inmediatamente a una demanda del llamante, dar las aclaraciones adecuadas, para evitar un malentendido, exteriorizar los sentimientos ante un suspiro, confrontar las incongruencias, entre el lenguaje verbal y el no verbal, etc. La posibilidad de estos intercambios bidireccionales, viene a constituir uno de los aspectos más importantes de la *comunicación por teléfono*, y ofrece grandes posibilidades de comunicación para la persona que se encuentre en situación de crisis.

b) Alta autoconsistencia técnica:

Teniendo en cuenta los principios físicos, en que se basa el *teléfono*, y su actual nivel de tecnificación, el teléfono, goza de una alta *autoconsistencia*; es decir, es un instrumento que goza de una gran independencia de los condicionamientos medioambientales: frío, calor, oscuridad, sol, altura, profundidad, diferencias horarias, legislación laboral u otras muchas, casi que puede decirse, que el *teléfono depende sólo de sí mismo*.

*"Esta cualidad del teléfono lo dota de unas cualidades que lo hacen muy apto para servir de soporte ideal para un servicio permanente de ayuda que puede extenderse a lo largo de las 24 horas del día, incluido también los festivos, si así se desea ".(pag. 114) (3)*

Esta característica, como indica ROCAMORA (1986), asegura una presencia que proporciona seguridad, a toda persona necesitada de ayuda; de alguna manera, el saber que "*alguien*" está ahí (al otro lado del teléfono) con posibilidad de ayudar, neutraliza la angustia del que se encuentra en una situación límite.

Muchas personas han manifestado que, en ocasiones, no habían llegado a un nivel de angustia, excesivamente crítico, para el mantenimiento de su equilibrio emocional, ante la certeza de que existía el Teléfono de urgencia *de modo que*, si se agravaba su problema, podía recurrir a él, en cualquier momento del día o de la noche, en el contacto por teléfono nada más descolgar el auricular se encuentra sin más preámbulos con una persona dispuesta a escucharle.

Esta característica puede ser sumamente importante en los casos en que el contacto rápido puede ser elemento determinante para evitar peligros inminentes.

c) Ausencia de intermediarios en la interacción

El nivel actual de automatización del medio, permite la *ausencia de intermediarios* entre el llamante y su interlocutor. El llamante no tiene por qué temer razonablemente que su conversación pueda ser escuchada o su problema conocido por otras personas distintas de las que él escoge como confidentes.

d) Salvaguarda la posibilidad *de* mantener en secreto la propia identidad

La comunicación por teléfono, sólo se realiza a través del *canal auditivo*; a través de él sólo se da a conocer el tono, y otras características de la voz del llamante, esto permite al llamante, mantener en secreto todos los datos personales de identificación, (no sólo el nombre) y puede comunicar sólo aquellas parcelas de su vida que desea compartir.

En un gran número de personas, estas posibilidades de *confidencialidad* influye positivamente, para que se decidan a pedir ayuda; sobre todo, cuando al llamante, por cualquier motivo, le resulte especialmente amenazante revelar su identidad, esta salvaguarda de la propia intimidad, no sólo protege al llamante, sino también a su interlocutor, que de este modo evita interferencias no deseadas en su vida privada y posibilita una ayuda con menos condicionamientos y prejuicios.

e) Superación del aislamiento emocional

Como efecto de la característica anterior, el teléfono permite superar, de algún modo, los obstáculos y limitaciones que se derivan, de la corporalidad y de la separación física; el teléfono permite y facilita el *encuentro*, aunque desde la no presencia Física, de este modo permite, al mismo tiempo, estar ausentes y presentes, crear un lazo de unión para que la

persona separada no se sienta sola, aunque este lejos; convertir un frío auricular en un cálido paño de lágrimas y en un fuerte estímulo para el crecimiento.

Esto es debido a que el teléfono, en su actual nivel de sofisticación y uso generalizado, pone al alcance de cada persona la posibilidad de relacionarse con un limitado número de personas; y sobre todo, a la persona que sufre, puede conectarla con la persona que puede ayudarle, para lograr estos objetivos no tiene que realizar complejas y difíciles operaciones.

El teléfono es un instrumento de fácil manejo; el niño desde pequeño aprende su manejo sin ser consciente de ello, no se requiere mucha fuerza física, ni grandes habilidades manuales, ni mucha inteligencia, además se ha logrado un alto *nivel* de estandarización, por lo que resulta fácil utilizar cualquier otro distinto del habitual, pedir ayuda, pues está al alcance de quien lo desea.

#### 4.2. LA PERSONA COMO SER RELACIONAL

Entre el llamante y el orientador se establece una relación, el objetivo fundamental que pretende el llamante es que el orientador le ayude, por eso, este tipo de relación puede definirse, con toda propiedad, como relación de ayuda.

Carl Rogers.(1961) dice: *Relación de ayuda es "toda relación en la que al menos una de las partes intentan promover en el otro el desarrollo, la maduración y la capacidad de funcionar mejor y enfrentar la vida de manera más adecuada... es aquella en la que uno de los participantes intenta hacer surgir, de una o ambas partes, una mejor apreciación y expresión de los recursos latentes del individuo, y un liso más funcional de éstos".*(pag. 46) (4)

Para facilitar que la relación de ayuda sea eficaz, es sumamente conveniente definir, al menos someramente, el marco dentro del cual se va desarrollar dicha relación entre el llamante y el orientador, los medios que se utilizan, las reglas o límites que determina el tipo de encuentro

que se va establecer y la función que cada uno desempeña en él; es decir, qué puede esperar y qué no se puede esperar del otro.

La persona se constituye como un ser relacional, o al menos toma conciencia de ello, al encontrarse con los demás, por eso la persona humana, para sentirse bien, necesita tener satisfecha una serie de necesidades básicas de índole relacional. MASLOW (1954) señala, entre estas necesidades básicas: la seguridad, el amor, el respeto, el sentimiento de valía y el autoaprecio, estas necesidades no pueden ser satisfechas por árboles, montañas, o incluso perros:

*"Solamente mediante otro ser humano podemos obtener respeto, protección y amor completo, satisfactorios y sólo otros seres humanos podrían recibir esto de nosotros"(pag. 197) (5)*

Cuando la persona no ha podido disfrutar, en grado adecuado, de la satisfacción de estas necesidades básicas, entonces hace su aparición el trastorno emocional, que siempre surge de la alteración de las relaciones interpersonales.

La persona que no se siente debidamente acogido, llega a sentirse diferente de los demás, rechazando y apartado de la comunidad de los hombres, sus relaciones con los otros quedan interrumpidas o se apoyan en unas bases inseguras, falsas e insostenibles, para salir de aquí necesita establecer relaciones positivas con los otros.

La relación terapéutica como relación modélica, es necesario, dice PATTERSON, que

*"haya alguien capaz de aceptar a los individuos trastornados, con toda su conducta perturbada, irritante y amenazante en la que pueda responder de una forma abierta y espontánea. La terapia le ofrece la oportunidad de aprender a relacionarse con los demás de forma diferente y más efectiva. Utiliza o enmarca los principios de las buenas relaciones humanas, que*

*aunque puedan parecer simples, no siempre se ponen en práctica fuera de la terapia. Si este tipo de relación tuviese lugar entre las personas de forma generalizada, lógicamente no habría personas con trastornos emocionales, excepto aquellos cuyo trastorno fuese de origen orgánico* .(Pag. 195) (6)

La relación cordial, entre orientador y persona orientada, desempeña un papel de gran importancia, en la reorganización que necesita el mundo emocional del ayudado, pero esta actitud de cordialidad del Orientador, no deber ser artificial o rígida, lo que atentaría contra la autenticidad, sino que debe ser profunda, sincera y respetuosa.

Así pues, la Relación de ayuda, debe entenderse como un intento de compensar el déficit que el llamante ha tenido de unas relaciones humanas, auténticamente personalizadas.

La idea fundamental que subyace en todo proceso de Relación de Ayuda, especialmente dentro de la corriente humanista, es la de facilitar el crecimiento de las capacidades secuestradas de la persona en conflicto, el fundamento que sustenta toda Relación de Ayuda debe ser una visión positiva de las capacidades de la persona para crecer y afrontar positivamente sus conflictos.

La Relación de Ayuda, pues, es una experiencia humana privilegiada que ofrece el marco adecuado para facilitar el desarrollo de las capacidades bloqueadas.

Según afirma claramente SHERTZER Y STONE (1980):

*"El objeto de la Relación de Ayuda es el cambio... Al finalizar la relación, el individuo no es el mismo que antes de entablarla. Ya no sufre tanto; no está tan indefenso; se conoce mejor a sí mismo; se comporta de modo más satisfactorio; se convierte en una persona mejor. El cambio interno y externo se manifiesta en las actitudes, las acciones y la manera de percibirse así mismo, a los demás y al mundo en general" (Pag,28) (7)*

Al final del proceso, el llamante debe sentirse menos resignado a sufrir pasivamente como saco de boxeador recibiendo los impactos de fuerzas incontroladas, interiores o exteriores a él mismo, y deberá sentirse más protagonista de su propia vida, y más dueño de sí mismo; alguien es persona, dice LAIN ENTRALGO (1981) *no sólo porque puede decir "yo soy yo mismo", sitio, en definitiva, porque puede decir "yo soy mio".* ( Pag. 430) (8)

Bella y delicadamente expresa esta experiencia básica de la relación de ayuda Virginia SATIR (1990):

*"Creo que el mejor regalo que puedo recibir de alguien,  
es el ser vista por él, escuchada por él, y tocada por él.  
El mejor regalo que puedo dar es el ver, escuchar,  
comprender y tocar a otra persona.*

*Cuando esto se ha hecho siento que el contacto se ha realizado".* (Pag. 5) (9)

Los protagonistas de la relación son, obviamente, dos: la persona del orientado y la persona del Orientador tal y como está viviendo el "aquí y ahora" de su encuentro personal.

#### 4.3. LA PERSONA DEL LLAMANTE EN CRISIS

Antes de indicar las diversas características que pueden tener los llamantes en concreto, se indica, algunos elementos comunes, que suelen estar presentes en todos ellos, que nos pueden ayudar a comprender mejor la situación concreta del llamante, cuando entra en contacto con el Teléfono de la Esperanza.

##### 1. El llamante es una persona que sufre

Se vive en una sociedad, "neurotizante", en la que las enfermedades psíquicas y patologías de todo orden acechan al ser humano de hoy, donde las diferentes situaciones repercuten negativamente en su esquema de vida, y en su salud psíquica, pues, la depresión, la ansiedad, desesperanza, la soledad e incomunicación, la sensación de inutilidad y una agresividad contra

la sociedad, contra la familia y contra si mismo, le minan su salud física y sus relaciones interpersonales, en consecuencia se siente acorralado socialmente y a veces familiarmente, sufre y esto le puede llevar a evasiones, y fugas en la droga, el alcohol o el juego, etc.

## **2. Se siente desmoralizado**

El llamante ha realizado diversos intentos, por su cuenta y riesgo, para superar la dificultad que le hace sufrir y que disuena con los valores culturales de su grupo; pero no ha logrado superar sus dificultades, lo que le produce un profundo abatimiento.

El llamante, frecuentemente define su estado anímico, con la expresión "estoy hecho polvo", lo que indica muy gráficamente, su alto estado de desmoralización.

## **3.- Cree que el origen de su sufrimiento está fuera de su control**

El llamante, se ha construido un mapa de la realidad, en el cual se siente atrapado e incapacitado para salir, frecuentemente atribuye el origen de su sufrimiento, a causas externas a él: familia, pareja, ambiente laboral, sociedad en general, etc., a veces, reconoce que el origen de su problema esta en él, pero considera que él no tiene control para superarlo, puede pensar que lo suyo es una enfermedad psicológica, que no puede evitar, o un nefasto legado que él tiene por herencia, o una característica de la propia personalidad que él no puede modificar por más que se empeñe.

Diversos motivos influyen en que el llamante no reconozca su responsabilidad en el problema y es , cuando las personas necesitadas se culpan a sí mismo de sus condiciones presentes, dudan más en pedir ayuda, por temor a que no se les considere merecedoras de la misma. Esto, sin embargo, cuando el servicio es anónimo, pierde fuerza y solicita ayuda con más facilidad que cuando es cara a cara.

4. Cree que el cambio es posible y espera superarlo con la colaboración del Orientador Aunque a veces el llamante puede declarar *"lo mío no tiene remedio"*, sin embargo, en el fondo siempre abriga alguna esperanza de mejora. Se repite muchas veces que *"la esperanza es lo último que se pierde"*, pero hay que reconocer que algunos llamantes aunque piensen así también, son muy reticentes a reconocerlo explícitamente.

Este factor de esperanza, sin embargo, es un elemento fundamental para que el llamante se comprometa activamente en la resolución de su problema.

Un nivel alto de esperanza en el llamante, es un indicador muy significativo de un pronóstico positivo de éxito, mientras que cuando el nivel es muy bajo, el orientador debe procurar, acrecentarlo para que el llamante se comprometa activamente en el proceso de ayuda.

El llamante se pone en contacto con el Teléfono de la Esperanza porque considera que él solo no puede, pero confía aunque con una intensidad variable que la persona del orientador le va a ayudar a resolver su problema.

5. El **llamante** sabe que ha de participar activamente en la solución

Si bien el llamante, como fruto de su desmoralización, toma frecuentemente una actitud de pasividad, es consciente, sin embargo, de que él no puede ser el mero receptor pasivo de la actividad del orientador, como puede serlo un enfermo físico en manos de un cirujano. La actividad que el llamante ha de desarrollar en la relación de ayuda es variable y depende de diversos factores: índole de la persona del llamante, naturaleza del problema, estado de desmoralización en que se encuentre el llamante, etc.; el llamante, debe recuperar sus capacidades, para desarrollar la solución de su problema, en la medida que pueda.

#### 4.4.- LA PERSONA DEL ORIENTADOR

El Orientador, persona que atiende las llamadas en el Teléfono de la Esperanza, no es un simple recepcionista, sino, un "asesor funcional de ayuda" en palabras de Jesús Madrid (Director nacional del T.E.). Es decir, el orientador debe poseer las destrezas necesarias para establecer una auténtica relación de ayuda a través del teléfono.

Su misión es escuchar, con un matiz terapéutico, aquí el sentido común no basta, es preciso una formación no solo teórica, sino también técnica y práctica, que precisa unas condiciones mínimas como persona, para controlar la angustia del otro, sin que se produzca su propio descontrol y además unos conocimientos y métodos que le capaciten para ayudar de forma idónea al llamante.

El Orientador ( psicólogo, ama de casa, estudiante, profesor,etc) debe adquirir unos conocimientos, sobre la distinta y compleja problemática, que puede llegar por el hilo telefónico, no basta conocer los problemas, sino que es necesario saber manejarlas, es preciso saber escuchar, la formación del Orientador es exigida por su propia actuación ante el hombre en crisis

La función del Orientador, durante la llamada debe ir acomodándose a las necesidades concretas del crecimiento de la persona ayudada, por eso el orientador debe estar atento a detectar estas necesidades, a fin de responder oportunamente con las actitudes y destrezas adecuadas.

El común denominador de todas las preocupaciones y comportamientos del Orientador debe ser la de estimular el crecimiento del llamante, sabiendo que de ese modo desarrolla también sus propias potencialidades humanas.

CARKHUFF (1981) explica más explícitamente cómo debe entenderse este desarrollo de las potencialidades humanas:

*"Desarrollar los recursos humanos es un proceso simultáneo y recíproco entre la persona que ayuda y la que es ayudada. Tal definición de potencial humano significa que estamos en el proceso de ayudar o ser ayudados en todas las situaciones de la vida. De hecho, es imposible ayudar a otro, sin primero entrar en el marco de referencia fenomenológico de esa persona y, entonces, sentir expandidas las dimensiones de nuestra propia humanidad.*

*En los niveles más altos de desarrollo de los recursos humanos, nosotros enseñamos y aprendemos." (Pag. 199) (10)*

## 5.- LA NATURALEZA DE CRISIS EN LA PERSONA

Es sumamente importante penetrar en la naturaleza de la crisis y sus características esenciales a fin de comprender y planificar oportunamente las estrategias más adecuadas en la intervención.

### 5.1. Definición de Crisis:

La etimología del término "*crisis*" puede sugerir pistas interesantes para su recta comprensión. La palabra *crisis* procede del griego "krisis" que significa separar, distinguir, discernir, decidir, resolver un litigio; procedente de la voz "krino", la expresión latina "Crisis" es la acción o facultad de realizar un cambio. El verbo chino de crisis (wei-ji) se compone de caracteres que significan "peligro" y "oportunidad", ocurriendo ambos al mismo tiempo.

CAPLAN (1964), y la mayoría de los autores, distinguen dos clases de crisis de desarrollo y circunstanciales:

*"Las Crisis de desarrollo surgen como efecto de la tensión que ocasiona en el sujeto el tránsito de una etapa evolutiva a otra por eso, en cierta medida, son predecibles. Las Crisis circunstanciales, son repentinas e inesperadas y están provocadas por un acontecimiento externo que rompe el equilibrio del sistema personal del sujeto".(Pag.3 O) (1 1)*

#### a) Suceso Precipitante

La génesis de la crisis, se encuentra siempre relacionada con un acontecimiento, real o imaginario, que amenaza gravemente, las defensas y el equilibrio del sujeto, lo que se llama suceso precipitante. Algunos acontecimientos son desestructurantes para la mayoría de la gente, mientras que otros lo son sólo para algunos grupos de personas; en otras ocasiones, algún suceso, tal vez no demasiado grave termina rompiendo las defensas del sujeto si éste está castigado por otros acontecimientos anteriores que han debilitado su fortaleza.

Para valorar la capacidad desestructurante del suceso precipitante hay que tener en cuenta que frecuentemente lo más decisivo no es la naturaleza del suceso, sino lo que el acontecimiento significa para el sujeto.

Identificar el suceso precipitante de la crisis de ningún modo puede reducirse a señalar el suceso material; es más importante todavía identificar su significado; es decir, por qué este acontecimiento es amenazante, cómo y desde dónde amenaza las estructuras del sujeto, para poder captar estos elementos, es necesario incluirlo y leerlo dentro del contexto, de la historia personal del sujeto y, descubrir la relación con sus valores, sus experiencias previas y, tal vez, sus ideas irracionales, de esta elaboración personal, que cada sujeto realiza, se siguen las distintas conductas a través de las cuales se expresa la Crisis.

#### b) Características de la Crisis

La Crisis tiene dos propiedades muy dignas de tenerse en cuenta:

### **1) La Crisis es un trastorno con límites en el tiempo**

Una característica muy peculiar de la crisis, es su carácter temporal. La crisis es un trastorno muy agudo, pero limitado en el tiempo, no puede ser de otro modo: la estructura psicológica del hombre no tolera niveles altos de desorganización por periodos largos.

### **2) La Crisis es un suceso apto para facilitar el crecimiento personal o para dificultarlo.**

Otra característica del período de crisis, muy digna de tenerse en cuenta, es la mejor disponibilidad del sujeto a aceptar nuevos planteamientos.

En el momento de la crisis el sujeto experimenta que todas sus defensas se van a pique, lo que produce la desorganización de su estructura personal, sin duda el sujeto pasa momentos muy malos, pero esta situación abre una posibilidad privilegiada de intervención terapéutica, con más posibilidades de éxito que en cualquier otro momento, si se acierta en la ayuda que se ofrece.

En su necesidad de encontrar salidas a su desorientación, el sujeto está más dispuesto a aceptar nuevas conceptualizaciones que le ayuden a explicar los nuevos datos de su experiencia, y le permitan entender, qué le pasó o qué le está pasando, de este modo se prepara a introducir reestructuraciones profundas en el propio sistema ya que la Crisis presente le ha demostrado que es inconsistente.

Esta mejor disposición para el cambio encuentra además la ventaja de que el individuo al sentir rota su coraza, experimenta una intensa necesidad de ayuda, la solicita más fácilmente y está mejor dispuesto a aceptarla.

Por eso las crisis se contemplan como puentes decisivos y críticos donde el peligro y la oportunidad coexisten y donde los valores que están en juego son de una gran transcendencia para bien o para mal del individuo.

### 3) Etapas en la evolución de la Crisis

En el proceso de la Crisis, aunque cada Crisis tiene siempre sus propias peculiaridades, se puede distinguir dos etapas:

- Etapa de Invasión

La característica fundamental de esta etapa está configurada por la desorganización de la estructura personal del sujeto; éste es el elemento más llamativo y más angustiante de la situación de Crisis. La desorganización que acompaña la situación de Crisis hace perder al sujeto el control de la situación, que queda a merced de los propios miedos, y se siente incapaz de hacer pie en su mundo de arena movediza.

Cuando el sujeto recibe el impacto del "suceso precipitante" se siguen en él, diversas reacciones. La primera reacción del sujeto es una fuerte conmoción interna que puede traducirse externamente a través de diversas manifestaciones, a veces incontroladas: gritos, llantos, lamentos, temblores; es el impacto primero del suceso precipitante.

A esta primera reacción, en muchos sujetos, sigue un segundo momento en el que se intenta neutralizar el impacto recibido a través del mecanismo de defensa de negación, puede acompañarse de un entorpecimiento emocional, no se quiere pensar en lo que pasó o se realizan actividades como si nada hubiese pasado.

El tercer momento lo constituye la intrusión, el sujeto deja pasar a su estado de conciencia el suceso precipitante y las consecuencias que se siguen para él, a veces se llega a la intrusión contra la propia voluntad del sujeto, alternando esta reacción con otros momentos de huida o de negación.

\* Pensamiento :

La desorganización a nivel cognoscitivo se traduce frecuentemente en obsesiones, visión catastrofista, pensamiento dicotómico, generalizaciones, distorsiones, eliminaciones, visión en túnel, ideas irracionales, pérdida de sentido existencias, etc.

\* Sentimiento :

Al romperse las defensas que contenían los sentimientos, éstos se hacen presentes con una gran intensidad: confusión, ansiedad, rabia, abandono, pena, agotamiento, culpa, frustración, etc.

\* Funcionamiento físico:

También durante la situación de Crisis pueden alterarse considerablemente los hábitos de alimentación, sueño, comportamiento sexual del sujeto; también suelen presentarse un gran número de trastornos psicosomáticos.

\* Conductas :

El estado de desorganización del sujeto se manifiesta en cambios profundos en sus comportamientos y estilo de vida: nivel de actividad, hábitos, hobbies, relaciones laborales y en toda su vida de relación e intercambio social.

■ Etapa de Resolución.

El sujeto entra en la etapa, de resolución de la crisis, cuando comienza a recuperar la estabilidad perdida, por la progresiva integración en su vida, de las experiencias dolorosas que le han ocasionado la crisis.

Para que la resolución de crisis sea positiva, no basta con que disminuya la tensión y, se restaure el equilibrio del propio sistema; esto también sucede, en los casos en que la resolución es negativa, para que la resolución sea positiva, se requieren diversos requisitos:

A. *Penetración* — B. *Integración* - C. *Apertura al Muro*

A. El sujeto ha de *penetrar* en el suceso causante de la Crisis:

Esta *penetración*, implica que el sujeto, logre el dominio cognoscitivo de la situación, y desarrolle nuevas estrategias, de resolución de conflicto, ha de lograr expresar sus sentimientos, y que éstos sean cada vez más amistosos; ha de mantener un grado mínimo, de bienestar físico durante la Crisis, y ha de emprender conductas adecuadas a su situación, tanto en su actividad laboral, como en sus relaciones interpersonales.

B. El sujeto ha de *integrar* el suceso en su vida.

Esta integración supone, para que la crisis se resuelva, el sujeto debe asumir, el suceso y sus consecuencias, en la propia vida, y armonizarlos con otros sucesos, de modo que en conjunto sean una fuente de crecimiento para él.

C. La Crisis ha de dejar a la persona *abierto al futuro*.

Esta apertura al futuro, se expresa en que el sujeto renuncia, a replegarse sobre sí mismo, y a lamerse las propias heridas; adquiere nuevas conductas de enfrentamiento, y está dispuesto a aceptar nuevos retos y compromisos de cara al futuro, con optimismo y seguridad en sí mismo.

Como se ha visto, hasta aquí, una crisis abre un período de transición, que implica riesgos, por todo lo enunciado hasta ahora, que el sujeto es promovido a buscar dentro de su repertorio de funciones positivas, aquellas que le ayuden a una reacomodación, que le facilite producir, de esta zona de riesgo, un cambio productivo y positivo para su identidad.

## 6.- CATEGORÍAS Y CLASIFICACIÓN DE PROBLEMAS EN CRISIS

El informe de Orientación por Teléfono es un instrumento de trabajo que permite dar un tratamiento estadístico adecuado a las llamadas del departamento de Orientación.

Para que se pueda lograr los objetivos, es necesario que cada Orientador registre todas las llamadas, las interprete con los mismos criterios y registre correctamente todos los datos, rellenando los informes.

Según el informe de orientación , las llamadas que recibe el orientador se clasifican en tres grandes grupos: Centrales, periféricas y no significativas.

**Las Llamadas Centrales** son las que corresponden a los códigos del "Listado de problemas" incluidos en los apartados A, B, C, D, E, F. Se distinguen por presentar un problema que el Teléfono atiende y el llamante lo presenta, establece una relación personal significativa con el Orientador.

**La llamadas Periféricas** corresponden a los problemas indicados en el apartado "P" del "listado de problemas ". Se configuran como tales porque el problema no entra en la problemática específica del Teléfono, ejm. Llamada a profesional de la casa, petición de ayuda inmediata a domicilio, información de recursos de drogadicción, alcoholismo.

Con el fin de realizar un estudio real de la utilización del Teléfono de la Esperanza se debe registrar todas, y sólo, las llamadas centrales o periféricas, incluidas en el "listado de problemas" , consignando los datos que correspondan, para rellenar el informe.

El informe está elaborado de modo que siempre puedan rellenarse cada uno de los ítems, debido a la variedad de alternativas que ofrece.

El dato más específico contiene mayor información que el genérico;por eso, hay que procurar dar preferencia siempre al código más específico que se le pueda aplicar, prefiriéndolo al código general para no perder información, por ej.: el código ANOREXIA (código A.15) es más concreto que el codigo NIÑO O ADOLESCENTE CON PROBLEMAS PSICOLÓGICOS (código A.26), aunque en muchos casos caben ambos; por tanto, debe preferirse el código A.15 de "ANOREXIA".

Al asignar el **código de Problema** debe tenerse presente además del PROBLEMA BÁSICO la **ayuda pedida y ofrecida**. Por ej.: si una persona llama preguntando por el número de teléfono de A.A., y no se produce otro tipo de relación : desangustiendo al llamante, le asignaremos el código P.17. el código A.12 , lo reservaremos para la conducta alcohólica/alcoholismo propiamente dicho, el código C.7 cuando se le ofrezca ayuda asistencial.

Según el informe de orientación, en las llamadas centrales y dentro de la misma estan en primer orden los siguientes problemas:

> **PROBLEMAS PSICOLÓGICOS Y PSIQUIÁTRICOS**, son problemas que, con mayor o menor gravedad, afectan principalmente a la estructura psicológica del llamante.

**A6-Crisis suicidas:** Se indica en esta area el siguiente concepto: ( Generalmente el deseo de muerte se expresa en forma directa y explícita. No importa el conflicto o problema que comunica, llama para decir que desea morir: *soy un desgraciado y estoy decidido a quitarme la vida*).

**A3 — Soledad e incomunicación:** Es el sentimiento de dificultad que experimenta el llamante en establecer relaciones armónicas y creativas, en un medio apto para ello.

**A2 — Estado Deprimido:** Las llamadas por este concepto, que es la situación caracterizada fundamentalmente por la presencia de tristeza, reducción de la actividad, abatimiento, y aflicción. Puede existir una causa aparente de la producción del estado depresivo, ( pérdida de un ser querido, fracaso profesional, etc. ) o ausencia de factores desencadenantes.

**A4 — Vivencia de Duelo :** Situación caracterizada por la pérdida de un ser querido ( madre, padre, hij@s, amigos ) que se manifiesta por una falta de impulso y un vacío emocional que invade toda la actividad de la persona.

A5 – Ideas suicidas : El flamante transmite el deseo de muerte de forma camuflada o indirecta. No se centra en el tema de su autodestrucción, pero lo sugiere de forma implícita; por ejemplo : "a veces, me vienen tonterías a la cabeza....", "tengo malos pensamientos", "me vienen malas ideas".

**A1 — Crisis de Valores y de sentido :** Toda situación que implique un cuestionamiento filosófico, existencial, profesional, o en otro sentido, impregnado de angustia y que lleva al individuo a un replanteamiento de su existencia , profesional o estado civil.

**A14 — Adicción a Nuevas Tecnologías:** Problemas de dependencia por falta de control de los impulsos producidos por el uso abusivo e incontrolado, entre otros de teléfonos celulares, Internet, juegos electrónicos, juegos de azar, video consolas.

**A7 — Acto suicida en curso ( durante la llamada):** Se refiere a las llamadas en las que la conducta suicida se está produciendo o se ha producido inmediatamente antes de marcar el número de teléfono. Por ejemplo: persona que llama diciendo que acaba de tomarse un bote de pastillas. ( aparte el orientador debe indicar en la síntesis del informe cómo ha intentado llevar a cabo el acto suicida , ingiriendo pastillas o saltando al vacío.)

> **LOS PROBLEMAS RELACIONALES Y FAMILIARES,** en este concepto se incluyen los problemas que hacen referencia principalmente a deficiencias en las relaciones interpersonales, ya sea en el interior de la pareja, de la familia o en otras relaciones personales significativas.

**B 9. Problema de Pareja de Hecho "simétrico":** Corresponde este código cuando desde lo "consciente" , ambos miembros "sufren" y "originan" la crisis.

**B 18. Problema por Deterioro o ruptura de amistad:** Que lo dice el título no se necesita ser más explícito, por lo tanto solo centrarnos que también angustia a los llamante.

**B 19 . Inflinge malos tratos físicos (a propios o/y extraños):** Cuando el llamante ( o al que asignamos este código) origina malos tratos físicos, agresiones con objetos, peleas, golpes.

**B 20 . Inflinge malos tratos psíquicos ( a propios y/o extraños) :** Cuando el llamante ( o al que asignamos este código) origina malos tratos psíquicos , con palabras, actitudes.

**B 6. Crisis de matrimonio "simétrica" :** Se refiere a la situación conflictiva que puede producirse en una pareja estable y típica, pero desde lo "consciente" ambos sufren y originan el problema.

**B 10. Conducta Infidel :** El llamante (o al que se asigna este código) ha establecido una relación fuera de la propia pareja sexual y/o afectiva. Supone una situación voluntaria y/o correspondida en la que se ha producido algunas manifestaciones o "actos".

**B 5. Crisis de matrimonio " por un tercero" :** Crisis producida en una relación amorosa normalizada, cuando desde lo consciente se define al tercero como único o principal causante del problema.

**B8. Problemática de pareja de hecho "por un tercero" :** Procede este código cuando desde lo "consciente" se define al tercero como provocador o causante de la Crisis.

> **LOS PROBLEMAS ASISTENCIALES Y JURÍDICOS:** en este apartado se incluyen los problemas de inserción en la sociedad, ya sea porque por su naturaleza requieren asesoramiento jurídico, o porque requieren asesoramiento para utilizar adecuadamente los recursos de apoyo social disponible en la sociedad, separaciones conyugales, divorcios, etc.

## **C. ASISTENCIALES**

**C1. Mujer Embarazada (casada, soltera, viuda o separada) :** La situación de embarazo ha producido la Crisis. Demanda soluciones asistenciales y/o psicológicas.

**C4. Anciano enfermo físico:** Se incluye toda la problemática social ( información de ayudas, asistencia domiciliaria, orientación de centros) de este tipo de personas. Entendemos por

ancianos , toda persona mayor que por su situación exige una atención especial : ejemplo : demencia precoz, alzheimer. Los enfermos físicos incluyen toda situación de "enfermedad crónica" y grave (larga convalecencia por trastorno grave, cuidados especiales.)

C6. Drogadicción : Se incluye toda la problemática social, ( información de ayudas , asistencia domiciliaria, orientación de centros, ) de este tipo de personas.

#### D. JURÍDICOS

D2. Problema sobre nulidad, separación y divorcio: Cuando el llamante (o al que signamos este tipo de problema) solicita orientación jurídica ( derechos y deberes, procedimientos a seguir) sobre estos temas.

D1. Problema legal sobre vivienda, desahucio, arrendamiento y molestias por vecinos: Se designa a toda la problemática que surge entre el dueño de la vivienda o local del negocio y el inquilino, así como las cuestiones provocadas por los propietarios.

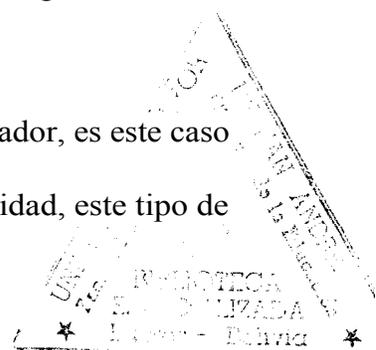
D6. Problema laboral y de seguridad social: El llamante nos plantea un asunto jurídico relacionado con faltas, despidos, sanciones indemnizaciones, prestaciones pensiones por jubilación, accidentes, viudedad, orfandad.

D9. Otros problemas jurídicos: ejemplo: extranjería, deudas, contradicciones en general y todos los problemas jurídicos no incluidos en la tabla.

#### 7.- EL NIVEL DE AYUDA QUE RECIBE EL LLAMANTE

Al especificar un poco más la naturaleza de la ayuda que ha prestado de hecho el orientador al llamante, aunque los matices son muy variados, se agrupan en torno a siete categorías básicas, según se expresa en el informe de orientación por teléfono.

1. Información de Recursos: La función principal que desempeña el orientador, es este caso es la de aportar información, de recursos sociales, existentes en la comunidad, este tipo de



servicio es de gran utilidad, para los ciudadanos que en un momento de urgencia no sabe dónde dirigirse, ya que el Teléfono de la Esperanza tiene un servicio permanente.

2.- Orientaciones Prácticas Puntuales: En ocasiones el llamante se pone en contacto ante la inmediatez, de una decisión que tiene que tomar, a veces, la persona tiene un deterioro mental considerable, o no está en ese momento en disposición psicológica de razonar, o no dispone de tiempo para ello y la conducta que tiene que tomar puede tener consecuencias serias. En estos casos, el orientador puede juzgar conveniente, ofrecer algunas orientaciones prácticas puntuales para ayudar al llamante a afrontar la situación y así evitar males mayores.

3. Acción Desangustiante: Este tipo de intervención, pretende mitigar el estado de ansiedad, en que se encuentra el llamante, los motivos son muy variados: muerte de un ser querido, separación afectiva, enfermedad grave, fracaso en la educación de los hijos, etc. El llamante se siente, en ocasiones, tan perturbado emocionalmente, que la principal tarea que el orientador puede realizar es la de facilitar que el llamante pueda echar fuera toda la angustia que le oprime.

4. Comprensión Empática: Se la define , como la expresión correcta del mundo interno de la otra persona, visto desde el marco de referencia de ella, y formulada en un lenguaje adecuado a la situación y a las características personales del otro. El orientador debe esforzarse por penetrar en el mundo interior del llamante para captar los sentimientos profundo, los motivos que subyacen a esos sentimientos.y la demanda que dirige, implícitamente, al orientador.

5. Reestructuración del Problema: Frecuentemente el llamante, se defiende de sí mismo, pensando que el origen de su sufrimiento esta ocasionado totalmente por personas o acontecimientos ajenos a él. Algunos llamantes, sin embargo, pueden estar mejor predispuestos, para reconocer que él colabora también activamente, en la génesis o en el mantenimiento de problema que se queja. Para lograr este objetivo, el orientador debe

presentarle, nuevos puntos de referencia de su problema, no esta fuera sino dentro de él mismo.

**6. Impulsar Nuevos Comportamientos:** Cuando la persona ha reestructurado adecuadamente, su visión de la realidad, no debe de quedarse solamente, en un cambio cognoscitivo sino que debe ser impulsado a establecer objetivos concretos, que debe conseguir a través de un plan de acción que le facilite alcanzarlos.

## VII.-

## MARCO METODOLÓGICO

### 7.1.- CARACTERÍSTICAS GENERALES

La presente memoria académica laboral, está basada en una metodología descriptiva, a través de la cual, se ha recopilado y sistematizado la información, obtenida durante la realización del trabajo, en la Asociación Española del Teléfono de la Esperanza de Murcia.

El trabajo fue realizado, después de una etapa de formación, en la que se comenzó a trabajar en la atención de llamadas por teléfono, a todo llamante que solicitaba ayuda. Para el trabajo se ha tomando en cuenta las llamadas de la estadística anual, los datos utilizados para la muestra estan conformados de agosto 2000 a julio 2001, se recogieron a través de una "Ficha de orientación por teléfono"

Las llamadas fueron atendidas las 24 horas del día y los 365 días del año, en la sede de la Asociación del Teléfono de la Esperanza de Murcia.

#### a) Beneficiarios (flamantes)

La población estuvo comprendida por todas aquellas personas que llamarón en una situación de crisis y han pedido ayuda. La edad de los llamantes al Teléfono de la Esperanza, se extiende a lo largo de las etapas más significativas del ciclo vital.

La edad que pudo asignarse al llamante es sólo estimativa, generalmente no resulta difícil calcular teniendo en cuenta los contenidos y otros detalles expresados en el diálogo; sin embargo, hay que reconocer que no se tiene certeza absoluta de la edad del llamante, este periodo comprende aproximadamente desde los 21 hasta los 62 años.

Contrastar los datos que se disponen, en la diferencia que existe entre las personas que solicitan ayuda en sus crisis personales, por razón de sexo, en una apreciación general hay datos que las mujeres piden ayuda más fácilmente que los hombres, tomando en cuenta si se

puede lograr identificar de forma general a que clase social pertenecen los llamantes, a que estado civil pertenecen, solteros, casados separados, viudos, y estos con varias manifestaciones problemáticas:

Tomando en cuenta el año , agosto 2000 a julio 2001, con 5.114 llamadas, los datos que fueron utilizados para la muestra se realizaron con la ficha informatizada con 37 ítem necesarios.

b) Ambientes:

El lugar del trabajo, fué la sede de un Centro de Intervención en crisis, Teléfono de la Esperanza de Murcia" (España), ubicada en la calle Ricardo Zamora, 8, con código postal 30003, es un edificio de 3 plantas, el sitio de orientación por teléfono se encuentra en la planta baja, ya que todo el edificio es utilizado, para seguimientos de los cursos y talleres, también tiene ambientes para conferencias, según el número de público que se espera, salas de reuniones y despachos para los profesionales que atienden a pacientes que son enviados por el departamento de Orientación.

➤ El espacio donde se ubican los orientadores por teléfono:

En la planta baja, el recibidor que mide 8 metros de largo y 6 metros de ancho, está adornado y ornamentado por plantas interiores y tiene jaulas pequeñas con un pájaro en cada uno.

> La sala de acogida que mide 3 metros de largo y 2,5 metros de ancho, es para recibir y atender a los llamantes que solicitan ayuda profesional, de forma gratuita y anónima, la sala tiene un escritorio, un armario, un mueble para el aparato de música, que está conectado por todo el edificio el hilo musical, y un teléfono para llamadas internas del centro.

> Orientación 1, Orientación 2, Orientación 3, estas salas son específicamente utilizadas para la atención por teléfono, miden 4 metros de largo y 3 metros de ancho, el piso es de

mármol, una ventana de cristal en cada sala, que mide 1,5 mt, de ancho por 1,5 mt, de largo. Un escritorio, un sillón giratorio, un bote con bolígrafos , lápiz y borrador, tipex, una línea de teléfono, un archivador pequeño con fichas de llamadas, un mueble armario para material de escritorio.

➤ La sala de Estar, mide 4,5 mt. de largo y 4 mt de ancho, tiene 4 ventanas de 1,5 mts de ancho y de largo, con dirección al Jardín, una mesa redonda con 4 sillas, dos sillones dobles, un sofá, un armario de 3 metros de ancho por 2 de alto, con varios compartimientos , un televisor, una biblioteca pequeña, tres plantas de interior y el piso es de mármol.

Una habitación 3 metros de largo y 2 metros de ancho que es la cocina. Dos cuartos de baño.

### **c) Materiales - Instrumentos:**

#### **1. Línea Telefónica.**

Es el método que sea utilizado, para acceder a la crisis problemática, sufrida por el hombre de hoy, a través de un medio de comunicación, tan eficaz como es el teléfono.

#### **2. Ficha de Orientación por Teléfono.**

La ficha es un instrumento válido para una evaluación, que desde su inicio tuvo cambios importantes, este es el nivel básico y pretende registrar lo más exactamente posible los datos más significativos en torno a los problemas que detecta en los llamantes, este objetivo se consigue principalmente con la "Ficha" del que se debe rellenar cuidadosamente después de cada llamada, la ficha consta de 37 items.

A través del Item -6- y del Item -34- se accedió a la identificación de las problemáticas de los llamantes y el nivel de ayuda prestado por el orientador de turno a dicha persona.

Se analizaron, todos los datos reunidos, y se consideraron en su conjunto, para poder extraer conclusiones, este nivel incluye, no solamente el estudio de los datos epidemiológicos en su conjunto, también la preparación del agente de ayuda

# ORIENTACIÓN POR TELÉFONO

N° \_\_\_\_\_

L LA MANTE : 1. Sexo <input type="radio"/>		2. Edad <input type="radio"/> <input type="radio"/>		3. E. Civil		4. Convive <input type="checkbox"/>		5. Asiduidad <input type="checkbox"/>	
6. Problema <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/> <input checked="" type="radio"/>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		7. Naturaleza <input type="checkbox"/>		8. Inicio <input type="checkbox"/>	
9. Actitud <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		10. Presentación <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		11. Paralenguaje <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
12. Procedencia <input type="checkbox"/>		13. Petición <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		14. Motivación		15. Actitud ante el problema <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
TERCERO : 16. Sexo <input type="checkbox"/>		17. Edad <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		18. E. Civil <input type="checkbox"/>		19. Convive <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		20. Relación <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
21. Problema <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		22. Actitud ante el problema <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			
LLAMADA: 23. Hora <input type="radio"/> <input type="radio"/>		<input type="radio"/> <input type="radio"/>		24. Día <input type="radio"/> <input type="radio"/>		25. Mes <input type="radio"/> <input type="radio"/>		26. Resultado <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
27. Duración <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>									

ENTREVISTA : 28. Clave \_\_\_\_\_ Nombre .....

29. Núm. Ref. \_\_\_\_\_ 30. Hora \_\_\_\_\_ 31. Día \_\_\_\_\_ 32. Mes \_\_\_\_\_

ORIENTADOR : 33. Clave <input type="radio"/> <input type="radio"/>		<input type="radio"/> <input type="radio"/>		Nombre .....	
34. Nivel Ayuda		35. Sentimientos _____			
36. Autoevaluación		37. Actitudes equivocadas			

Síntesis \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 7.2.- CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

### a) Clasificación de Problemas

Se entiende por problema de los llamantes a la identificación de una clasificación que se pueda hacer de las quejas, síntomas o características de la situación más significativas planteadas por el llamante en crisis.

Se evaluaron mediante la ficha de Orientación con el Item 6, y su clasificación es:

- 1) Problemas Psicológicos y psiquiátricos: Crisis de valores y de sentido, soledad e incomunicación, estado deprimido, vivencia de duelo, ideas suicidas, acto de suicidio en curso, trastorno de ansiedad, trastorno psicótico, ludopatía, dependencias, anorexia, bulimia, disfunciones sexuales, problemas de insomnio, etc.
- 2) Problemas familiares y relacionales: Crisis de noviazgo, Crisis de matrimonio, Problemática de pareja, conducta infiel, problema familiar, problemas sentimentales, crisis por ruptura amorosa, problema por falta de autonomía afectiva, problema por deterioro o ruptura de amistad, sufre malos tratos, sufre malos tratos sexuales, problemas con hijos de anteriores relaciones, etc.
- 3) Problemas Jurídicos y, asistenciales: Problemas de utilidad, separación y divorcio, abandono de domicilio conyugal o desasistencia a la familia, problema por régimen matrimonial de bienes, problemas de sucesiones hereditarias, problema laboral, problema por cuestiones penales, problemas de extranjería, problemática jurídica de los inmigrantes, etc.
- 4) Problemas asistenciales: Mujer embarazada, madre soltera, minusválido físico o psíquico, anciano, enfermo físico, alcoholismo, ludopatía, etc.
- 5) Problemas Religiosos: Problemas ético — morales, espirituales y de fe.

## **b) Clasificación del Nivel de Ayuda**

Toda persona que llama al Teléfono, desea satisfacer una necesidad propia o ajena. Este apartado abarca el amplio recorrido de toda relación de ayuda: desde la simple información de recursos, hasta el complejo proceso de la relación de ayuda.

### **1.- Simple información.**

El orientador solamente aporta la información de recursos o de otra materia que se le solicita.

### **2.- Orientaciones Puntuales.**

Estas orientaciones se dirigen a unas peticiones muy concretas del llamante, que no quiere o no puede profundizar en el problema de fondo.

### **3.- Acción Desangustiante.**

Tiende a mitigar y neutralizar el estado de ansiedad del llamante. No se llega a profundizar en las raíces del problema.

### **4.- Comprensión Empática.**

Mediante una actitud de "escucha activa" y "respuestas intercambiables" se facilita al llamante su autoexploración.

### **5.- Reestructuración del problema.**

Se le ofrece al llamante nuevos puntos de referencia de su problema para que se comprenda más profundamente. Se produce una "iluminación" del problema y descubre las raíces del conflicto, dándose cuenta de cómo él colabora en el mismo. Lo personaliza.

### **6.- Programación de nuevos comportamientos.**

El orientador ayuda a que el llamante establezca objetivos concretos y metas y programe el plan de acción para conseguirlo.

### **7.3.- PROCEDIMIENTO:**

#### **1.- Formación y actividad laboral**

En el centro se recibió la formación inicial que estaba programada, asistiendo a los cursos "Agentes de Ayuda"; en particular la postulante comenzó, en enero del año 1998, su formación, impartida en tres cursos que fueron :

- Crecimiento Personal
  - > Comunicación y Encuentro Personal
  - > Relación de Ayuda

Con una duración de 34 horas, cada curso en régimen interno, y un seguimiento de 10 sesiones , duración de 1 hora y media por semana, en total 15 horas de seguimiento por curso.

Los tres cursos tuvieron la duración de 9 meses.

- Seguidamente, durante 3 meses se pasó, el Seminario de Relación de Ayuda, que eran 2 horas por semana con trabajo teórico y cuestionarios para llevar.
- > Paralelamente se hizo el curso de capacitación para " la Atención por Teléfono" con duración de 2 meses.
- > Luego se efectuaron las prácticas durante un mes, con un orientador tutor, hasta lograr la capacidad de atención sola.

La formación inicial recibida , más la formación permanente programada por el centro; se debe completar continuamente la formación, como agente de ayuda, ya sea a través de lectura de artículos o libros sobre la problemática humana y la Relación de ayuda, asistiendo a conferencias, cursos, talleres , sobre estos temas.

#### **2.- La atención a los flamantes**

Después de todo el proceso inicial y dentro de la formación permanente, cada orientador recibió un código confidencial, dadas las circunstancias, la postulante dá a conocer su número

de código el 50, para cumplir las 22 horas al mes, de voluntariado según los estatutos. Los turnos se hicieron, en diversos horarios, preferentemente la postulante trabajó en el turno, de la noche, desde las 22:00 hasta las 8:00 del día siguiente, una noche por semana, y algunos fines de semana. Aparte de ser Orientadora, los días martes y jueves se atendía entrevista personal como psicóloga , en el horario de 16:00 a 20:00hrs.

Para la presentación del trabajo, durante el año programado, de agosto 2000 a julio 2001, se tuvo, la colaboración de cerca de 80 Orientadores en los diferentes horarios y turnos, su labor y su generosidad dieron apertura a la intervención y el desarrollo del mismo.

Se entiende que el altruismo y el amor generoso a los demás, no solo debe medirse por la disponibilidad, para atender a las personas, sino también, por el tiempo que la persona dedica a prepararse para prestar una ayuda más cualificada; este tiempo a la larga, es tal vez el más útil en beneficio propio y de los demás.

### **3.- Recopilación de Datos**

Este es el nivel básico donde se pretendió registrar lo más exactamente posible los datos más significativos en torno a los problemas que detectamos en los llamantes.

El primer paso, es la "FICHA", que es el " INFORME DE ORIENTACIÓN POR TELÉFONO", que el orientador debe rellenar cuidadosamente después de cada llamada con los datos que se consideran más significativos.

El segundo paso, el Teléfono de la Esperanza, para registrar los datos y la colaboración de sus voluntarios, se "INFORMATIZA", todas las llamadas, dentro de una ficha informática, en la computadora, se realizó el traslado de datos, todos los días. Desde este parámetro se hizo las estadísticas y datos presentados.

## VIII.- RESULTADOS DEL TRABAJO

Difícilmente se puede encontrar un termómetro que mida mejor, realmente en vivo, lo que preocupa y hace sufrir a las personas. Es necesario tomar en cuenta que la base de los resultados está en las personas que pidieron ayuda para mitigar el sufrimiento que les ocasionan sus crisis.

Las características de los llamantes se ha considerado el anual y el resultado del mes promedio que es octubre del año 2000 con 380 llamadas y son:

### A. Sexo de los llamantes

La primera evidencia que se manifiesta, al contrastar los datos de que disponemos, es que existe una gran diferencia, entre las personas que solicitan ayuda en crisis. Estos datos confirman, que por lo general las mujeres, piden ayuda más fácilmente que los hombres, de hecho, se sabe que son ellas que acuden a la consulta del médico, psicólogo, sacerdote, o cualquier institución de ayuda, por lo tanto, no es extraño que las mujeres llamen al Teléfono de la Esperanza.

TABLA N° 1  
RESULTADO ANUAL

<b>SEXO DEL LLAMANTE :</b>		
<b>LLAMANTES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Hombres	1282	25,1%
<b>Mujeres</b>	<b>3832</b>	<b>74,9%</b>
En blanco	0	
<b>TOTAL</b>	<b>5114</b>	<b>100,0%</b>

Fuente : Departamento de Estadísticas del Teléfono de la Esperanza de Murcia.

Realizado por : Layos Abellan Conesa y Carmen Cosio

TABLA N° 2

RESULTADO DEL MES PROMEDIO

SEXO DEL LLAMANTE	CANTIDAD	PORCENTAJE.
Hombres	57	15,0%
Mujeres	323	85,0%
En blanco	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100,0%</b>

Fuente : Departamento de Estadísticas del Teléfono de la Esperanza de Murcia.

Realizado por : Layos Abellan Conesa y Carmen Cosio

Las mujeres, como se ve en las tablas anteriores, ciertamente solicitan ayuda con más frecuencia que los hombres, las diferencias entre hombres y mujeres, pedir ayuda responden, más bien, a los diferentes roles culturales, que se asignan a cada sexo, en cada cultura.

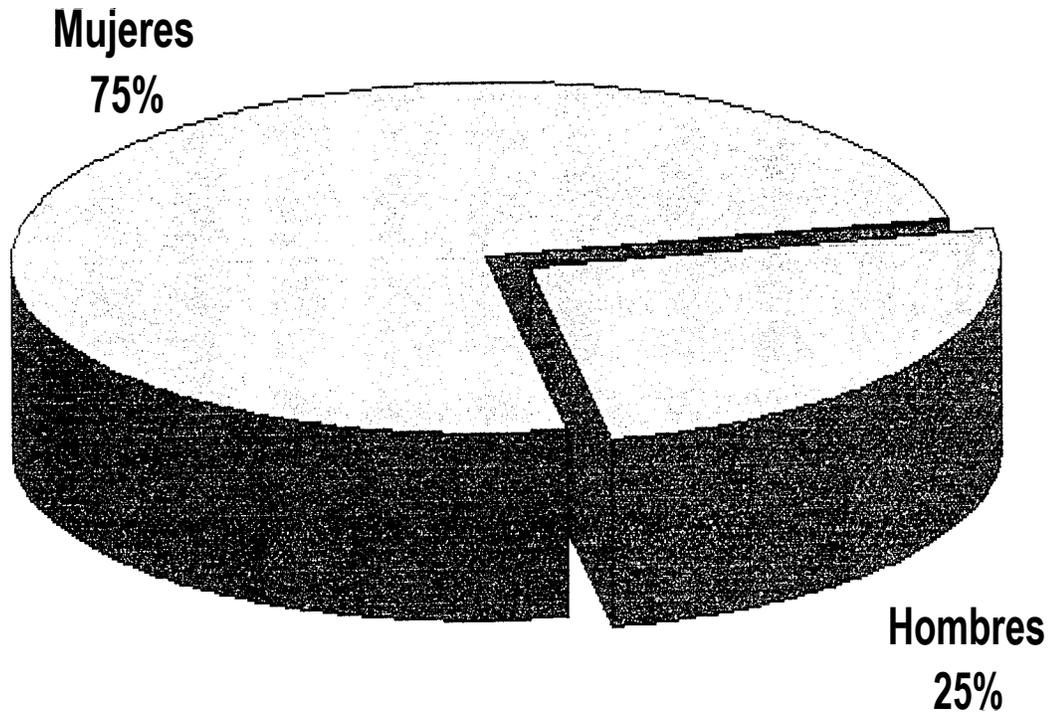
Al hombre le inculcan que sea fuerte, autosuficiente; el hombre debe saber, lo que tiene que hacer y desmerece si no lo sabe, además , tampoco debe expresar sentimientos que puedan menoscabar su imagen de persona segura y fuerte, el mantenimiento rígido de este rol sexual, le hace pagar al hombre una pesada factura, pues teniendo más o menos las mismas crisis que la mujer, no tiene permiso social, para pedir ayuda, por eso sus síntomas tienen peores consecuencias, los hombres van más o menos al médico, pero se mueren antes; recurren menos a centros de ayuda, pero hay muchos hombres en los psiquiátricos y en las cárceles.

**B. Edad de los Llamantes**

La edad de los llamantes, se extiende a lo largo de las etapas más significativas del ciclo vital, en el Teléfono de la Esperanza , a no ser en casos especiales, no se le pregunta la edad, a veces, sin embargo el llamante indica espontáneamente, tal vez porque está relacionado con el tema que le hace sufrir, pero , en el 90% de los casos, la edad que puede asignarse al llamante

*Teléfono de la Esperanza de Murcia*  
Periodo : 1/8/2000 - 31/7/2001  
*Estadística de Orientadores n° 1*

**Sexo de los llamantes**



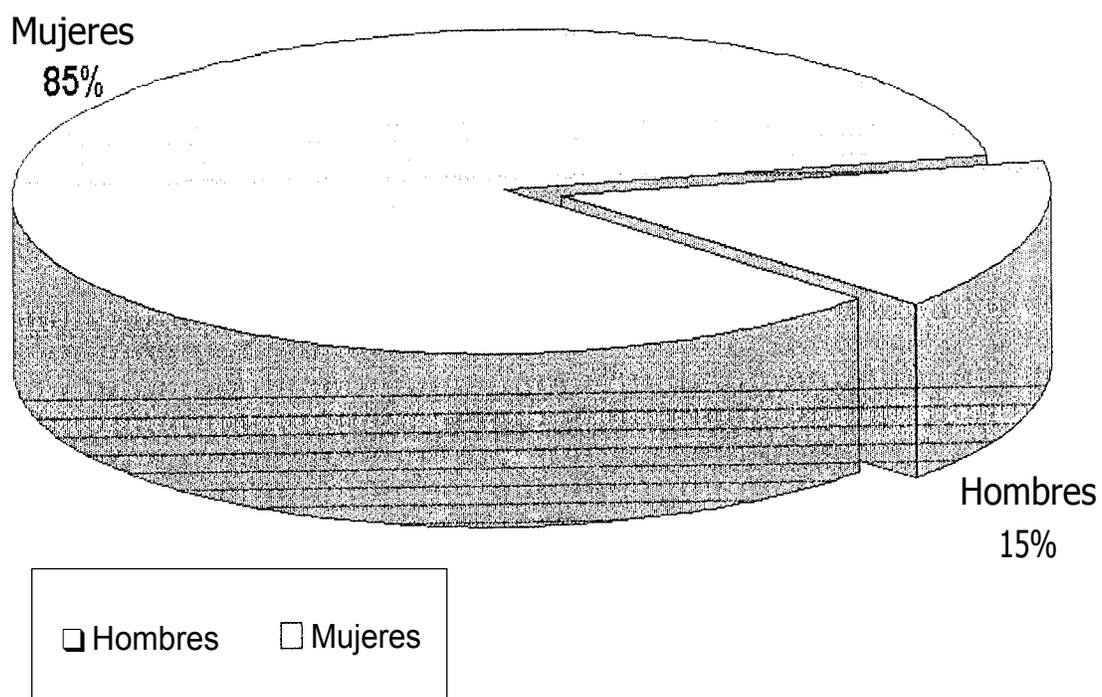
Hombres	Mujeres
---------	---------

**RESULTADO ANUAL**

**Mujeres 3832 (74,93 %)**  
**Hombres 1282 (25,06 %)**

***Teléfono de la Esperanza de Murcia***  
**Periodo : 1/8/2000 - 31/7/2001**  
***Estadística de Orientadores n°***\_\_\_\_\_

## **Sexo de los flamantes**



**RESULTADO DEL MES PROMEDIO**

**Hombres 57 (15 %)**

**Mujeres 323 (85 %)**

es solo estimativa, generalmente no resulta difícil calcular teniendo en cuenta, los contenidos y otros detalles expresados en el diálogo; sin embargo hay que reconocer, que no se tiene certeza absoluta, de la edad del llamante.

Al ver estos cambios tan pronunciados, en los procesos evolutivos del hombre y de la mujer, puede contribuir a explicar al menos en parte, el éxito académico y social desigual que tienen hombres y mujeres en las diferentes etapas de la vida.

TABLA N° 3

EDAD - RESULTADO DEL MES PROMEDIO

	Hombres		Mujeres	
Grupo de edad	Fr. abs.	%	Fr. abs.	%
<13	0	0,00%	0	0,00%
13-17	0	2,34%	7	2,78%
18-22	3	7,03%	21	7,54%
23-27	4	10,94%	25	7,94%
28-32	8	13,28%	31	9,13%
33-37	12	17,19%	48	12,70%
<b>38-42</b>	<b>18</b>	<b>25,00%</b>	<b>89</b>	<b>28,97%</b>
43-47	5	7,81%	35	9,92%
48-52	3	3,91%	25	5,95%
53-57	2	7,81%	22	7,54%
58-62	1	3,13%	15	5,56%
63-67	1	1,56%	5	1,98%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100,00%</b>	<b>323</b>	<b>100,00%</b>

Fuente : Departamento de Estadísticas del Teléfono de la Esperanza de Murcia.

Realizado por : Layos Abellan Conesa y Carmen Cosio

**TABLA N° 4**

**EDAD - RESULTADO PROMEDIO ANUAL**

<b>EDAD</b>	<b>Hombres</b>		<b>Mujeres</b>	
	<b>Fr. abs.</b>	<b>%</b>	<b>Fr. abs.</b>	<b>%</b>
<13	1	0,1%	1	0,0%
13-17	39	3,0%	57	1,5%
18-22	90	7,0%	167	4,4%
23-27	149	11,6%	413	10,8%
28-32	179	14,0%	571	14,9%
33-37	218	17,0%	503	13,1%
<b>38-42</b>	<b>235</b>	<b>18,3%</b>	<b>718</b>	<b>18,8%</b>
43-47	- 97	7,6%	413	10,8%
48-52	84	6,5%	451	11,8%
53-57	117	9,1%	233	6,1%
58-62	48	3,7%	155	4,0%
63-67	8	0,6%	68	1,8%
>67	16	1,2%	78	2,0%
Otros	2	0,2%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>1.283</b>	<b>100%</b>	<b>3.828</b>	<b>100%</b>

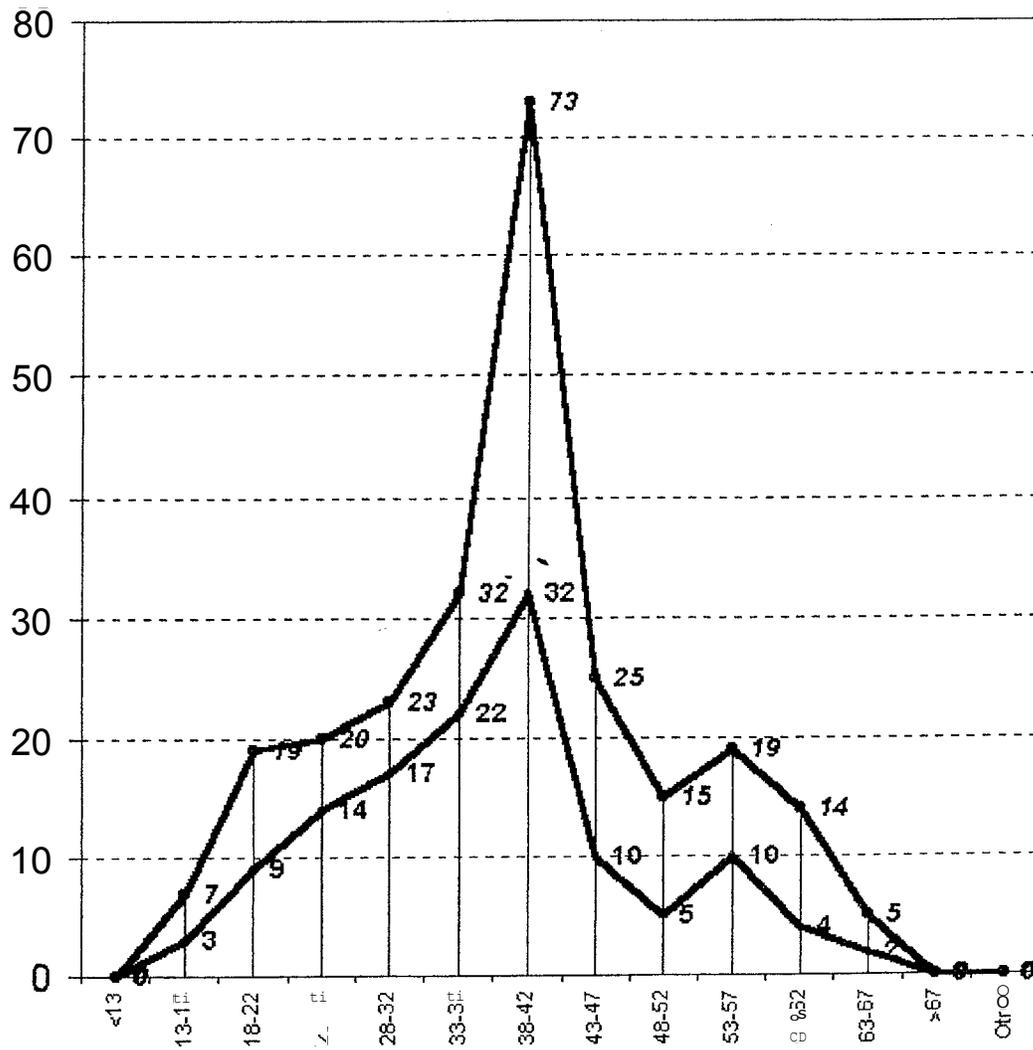
Fuente : Departamento de Estadísticas del Teléfono de la Esperanza de Murcia.

Realizado por : Layos Abellan Conesa y Carmen Cosio

El periodo 38 — 42 años, representa un momento álgido en los problemas de la mujer 18,8% mientras que el hombre tiene una pequeña pero significativa descendencia al 18,3% en el promedio anual, entre los principales problemas de este período son : la decepción conyugal: que se deriva de la infidelidad de la pareja, abandono, maltrato físico o psicológico, los problemas en la educación de los hijos adolescentes: como consecuencia el fracaso escolar, la inadaptación, anorexia, depresión, delincuencia, drogas, en esta edad, son frecuentes también, las separaciones matrimoniales con los problemas de todo tipo que conlleva.

**Teléfono de la Esperanza de Murcia I**  
Periodo : 1/8/2000 - 31/7/2001  
Estadística de Orientadores nº 2

## Grupos de edad llamantes



### C. Estado Civil de los llamantes

El estado civil de las personas que han pedido ayuda se distribuye según la tabla, los casados están en un porcentaje mayor de los llamantes, pues esto indica que necesitan ayuda, pero el estado de soltero que incluye religiosos/as y sacerdotes, son personas que no han hecho ningún compromiso legal con otra persona, también es el contingente más numeroso de llamantes al Teléfono de la Esperanza.

TABLA N° 5

#### ESTADO CIVIL - RESULTADO ANUAL

<b>Estado Civil</b>	<b>llamantes</b>	
No Procede	21	0,4%
0 No lo se	119	2,3%
1 <b>Soltero</b>	<b>1654</b>	<b>32,3%</b>
2 <b>Casado</b>	<b>1916</b>	<b>37,5%</b>
3 Viudo	160	3,1%
4 Separado/Divorciado	553	10,8%
5 Matrimonio nulo	101	2,0%
6 Pareja de hecho	2	0,0%
En Blanco	588	11,5%
<b>Total</b>	<b>5114</b>	<b>100,0%</b>

Fuente : ( Departamento de Estadísticas del Teléfono de la Esperanza de Murcia.

Realizado por: Layos Abellan Conesa y Carmen Cosio)

## Estado Civil de los flamantes

*Teléfono de la Esperanza de Murcia*

Periodo : 1/8/2000 - 31/7/2001

*Estadística de Orientadores nº 3*

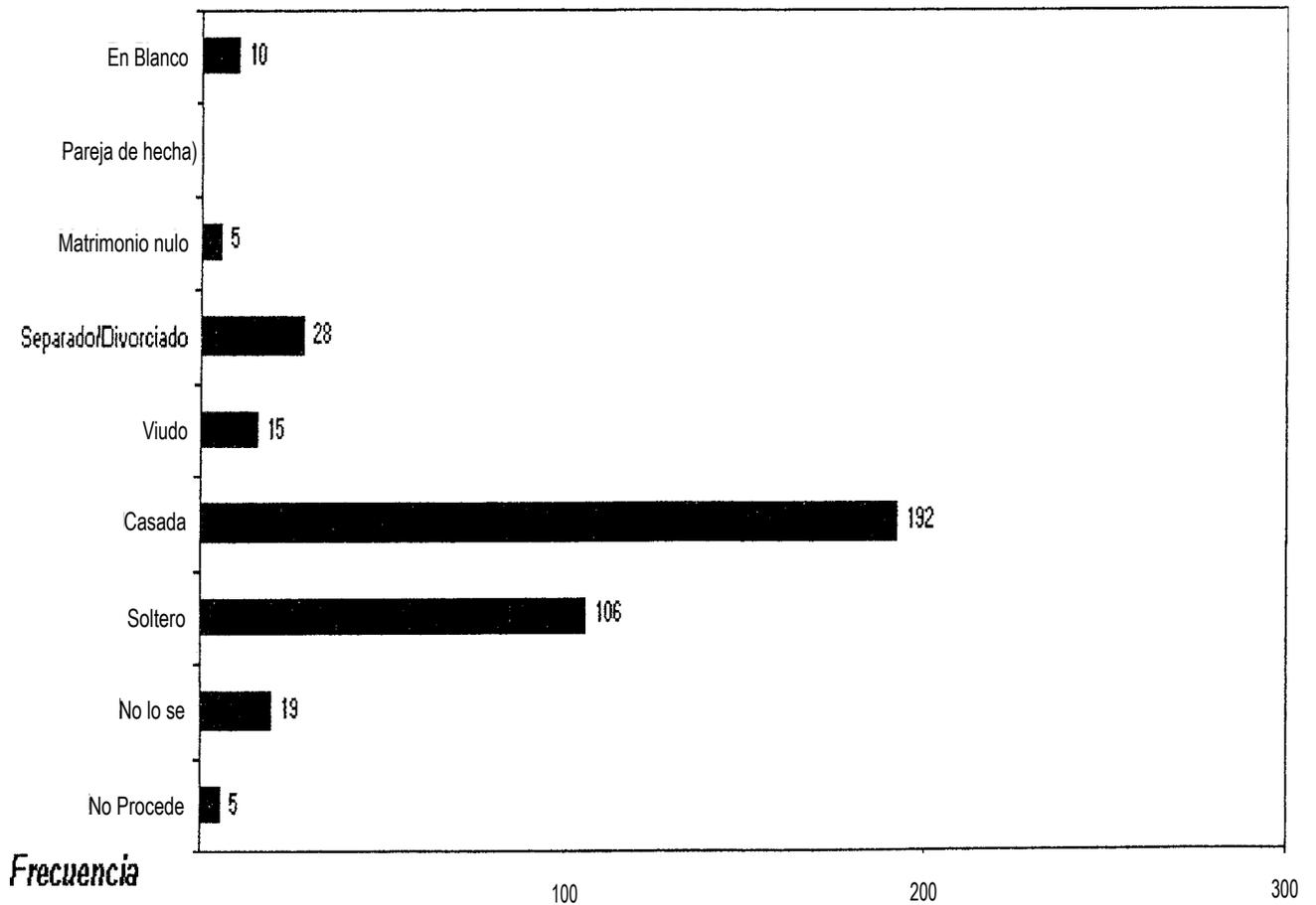


TABLA N° 6

ESTADO CIVIL - RESULTADO MES PROMEDIO

N°	ESTADO CIVIL	LLAMANTE	%
X	No Procede	5	1,3%
0	No lo se	19	5,0%
1	Soltero	106	27,9%
2	Casado	192	50,5%
3	Viudo	15	3,9%
4	Separado/Divorciado	28	7,4%
5	Matrimonio nulo	5	1,3%
6	Pareja de hecho	0	0,0%
	En Blanco	10	2,6%
	TOTAL	380	100,0%

Fuente : (Departamento de Estadísticas del Teléfono de la Esperanza de Murcia.

Realizado por : Layos Abellan Conesa y Carmen Cosio)

D. Problemas que presentan los llamantes

La naturaleza de los problemas, que hacen que los llamantes se pongan en contacto con el Teléfono, son ciertamente muy variados, se ha agrupado en las principales ramas profesionales, que son ; psicológicos y psiquiátricos, relacionales y familiares, asistenciales , jurídicos. Hay que tomar en cuenta que en la página 40 ss. de este trabajo, se encuentra las explicaciones a cada problema presentado.

Psicológicos y/o psiquiátricos

A6 = Crisis Suicidas con 940 llamadas.

A3 = Soledad e Incomunicación con 570 llamadas.

A2 = Estado Deprimido con 542 llamadas.

A4 = Vivencia de Duelo con 341 llamadas.

A5 = Ideas Suicidas con 338 llamadas.

A5 = Ideas Suicidas con 338 llamadas.

A1 = Crisis de valores y de Sentido con 238 llamadas

A14= Adicción con 104 llamadas

A7 = Acto suicida en curso con 104 llamadas.

> Problemas Relacionales y Familiares

B9 = Problemas de pareja de hecho con 497 llamadas

B18 = Problemas por deterioro o ruptura de amistad con 222 llamadas.

B19 = Inflige malos tratos físicos con 181 llamadas

B20 = Inflige malos tratos psíquicos con 187 llamadas.

B6 = Crisis de matrimonio con 154 llamadas.

B10 = Conducta infiel con 152 llamadas.

B5 = Crisis de matrimonio por un tercero con 132 llamadas.

B8 = Problemas de pareja de hecho con 126 llamadas.

> Problemas Asistenciales.

C1= Mujer embarazada, crisis con 10 llamadas.

C4 = Anciano, enfermo físico con 9 llamadas.

C6 = Drogadicción con 6 llamadas.

> Problemas Jurídicos.

D2 = Problemas sobre nulidad, separación y divorcio con 40 llamadas.

D1= Problema legal sobre vivienda, arrendamiento o molestia de vecinos con 15 llamadas.

D9 = Otros problemas jurídicos, extranjería, deudas. Con 15 llamadas.

D6 = Problema laboral y de seguridad social con 11 llamadas

Teléfono de la Esperanza  
de Murcia  
 Período : 1/8/2000 -  
 31/7/2001  
 Estadística de  
 Orientadores nº 4

## Resumen de Problemáticas más comunes

	Psiquiátricos y Psicológicos		Relacionales Familiares		Asistenciales		Jurídicos		Religioso		Otros	
A	940	23,94%	57	22,58%			D	15,87%	1	37,03%	6	250
A	571	4,5	B18	10,08%				14,28%				
A	542	13,80%	B19	8,49%				9,52%				
A	341	8,68%	B20	8,49%				7,93%		0	18	
A5	338	8,60	36	6,99				7,93%				FT
A1	238	6,06	B10	6,90%	C8			7,93%		8	7,40%	
	207	5,27%	35	5,99%	10			7,93%		8	5,5%	
	104	2,64%	1Z	5,72%	1Z			7,93%		3	2,7%	
A15		98	0	4,17%				6,34%		2	1,8%	
A22		185	B17	4,08%				4,76%		0	0,0%	
Otros		12,67	Otros	16,51%	Otros			9,58		0	0,0%	0
<b>Total</b>	<b>3.431</b>	100		833	100%	57	10	100%	8	100%	357	

Un aspecto de mucha importancia para comprender el problema del llamante es determinar la gravedad que encierra su crisis, frecuentemente, es un indicador del grado de sufrimiento que ocasiona al llamante.

Como ya se indico anteriormente, los problemas psicológico son lo que más preocupa a los llamantes, A6 que son las crisis suicidas con 940 llamadas anual, que supone el 23,94% de todas las llamadas, tomando en cuenta, los llamantes codificados con A3 y A2 que resalta sus problemas, la soledad e incomunicación y el estado depresivo con 570 y 542 llamadas que implica el 14,51% y 13,80% de las llamadas y la mayoría han sido mujeres, predominantemente de 38 — 42 años, y los hombres a esta edad, también con una leve diferencia, pero en menos número.

La gran importancia también que tienen los problemas familiares y relacionales en el conjunto de los problemas que hacen sufrir a los llamantes. Constituyen el 16,51% de todos los problemas y es el motivo principal del sufrimiento de 1.833 personas. Además, hay que tener en cuenta que los problemas aquí indicados tienen una gran importancia en la génesis o en el mantenimiento de los problemas calificados como " psicológicos y psiquiátricos" .

#### E. El nivel de ayuda que recibe el **llamante**

El hombre, está en constante interacción con el mundo físico, psicológico y social que le embarga, en la convivencia humana, los "otros" son elementos imprescindibles, para seguir viviendo. Mediante el "nivel de ayuda" se facilita al otro la posibilidad de reactivar sus propias capacidades y reestablecer la armonía consigo mismo y con los demás, no se dá soluciones hechas, ni se impone una dirección, mas bien, se hace, descubrir los jalones del camino que conducirán a la persona en conflicto a la meta de su equilibrio emocional y social.

No se puede olvidar, que toda relación de ayuda, implica una demanda expresa: necesito ayuda, y una demanda implícita, de no desear cambiar, de seguir con sus propios interrogantes, sin querer "oirse" su propia y adecuada respuesta.

TABLA N° 7

NIVEL DE AYUDA - ANUAL

N°	CATEGORIAS - NIVEL DE AYUDA	LLAMANTES	%
X	No procede	47	0,92%
0	No lo sé	48	0,94%
1	Simple información	391	7,65%
<b>2</b>	<b>Orientaciones puntuales</b>	<b>1266</b>	<b>24,76%</b>
<b>3</b>	<b>Acción desangustiante</b>	<b>1910</b>	<b>37,35%</b>
4	Comprensión empática	759	14,84%
5	Reestructuración del problema	58	1,13%
6	Programación de nuevos comportamientos	11	0,22%
7	No especificado (en blanco)	624	12,20%
	<b>TOTAL</b>	<b>5114</b>	<b>100,00%</b>

Fuente : Departamento de Estadísticas del Teléfono de la Esperanza de Murcia.

Realizado por : Layos Abellan Conesa y Carmen Cosio

**TABLA N" 8****NIVEL DE AYUDA –MES PROMEDIO**

<b>Nº</b>	<b>NIVEL DE AYUDA</b>	<b>LLAMANTES</b>	<b>%</b>
X	No procede	5	0,92%
0	No lo sé	11	0,94%
1	Simple información	17	7,65%
<b>2</b>	<b>Orientaciones puntuales</b>	<b>110</b>	<b>24,76%</b>
<b>3</b>	<b>Acción desangustiante</b>	<b>196</b>	<b>37,35%</b>
4	Comprensión empática	28	14,84%
5	Reestructuración del problema	8	1,13%
6	Programación de nuevos comportamientos	2	0,22%
7	No especificado (en blanco)	3	12,20%
	<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente :** Departamento de Estadísticas del Teléfono de la Esperanza de Murcia.

Realizado por : Layos Abellan Conesa y Carmen Cosio

Anteriormente la explicación a cada Items de la ficha de informe, se encuentra con la debida explicación en la pagina 45 de este trabajo , para mayor comprensión de los datos y la estadística.

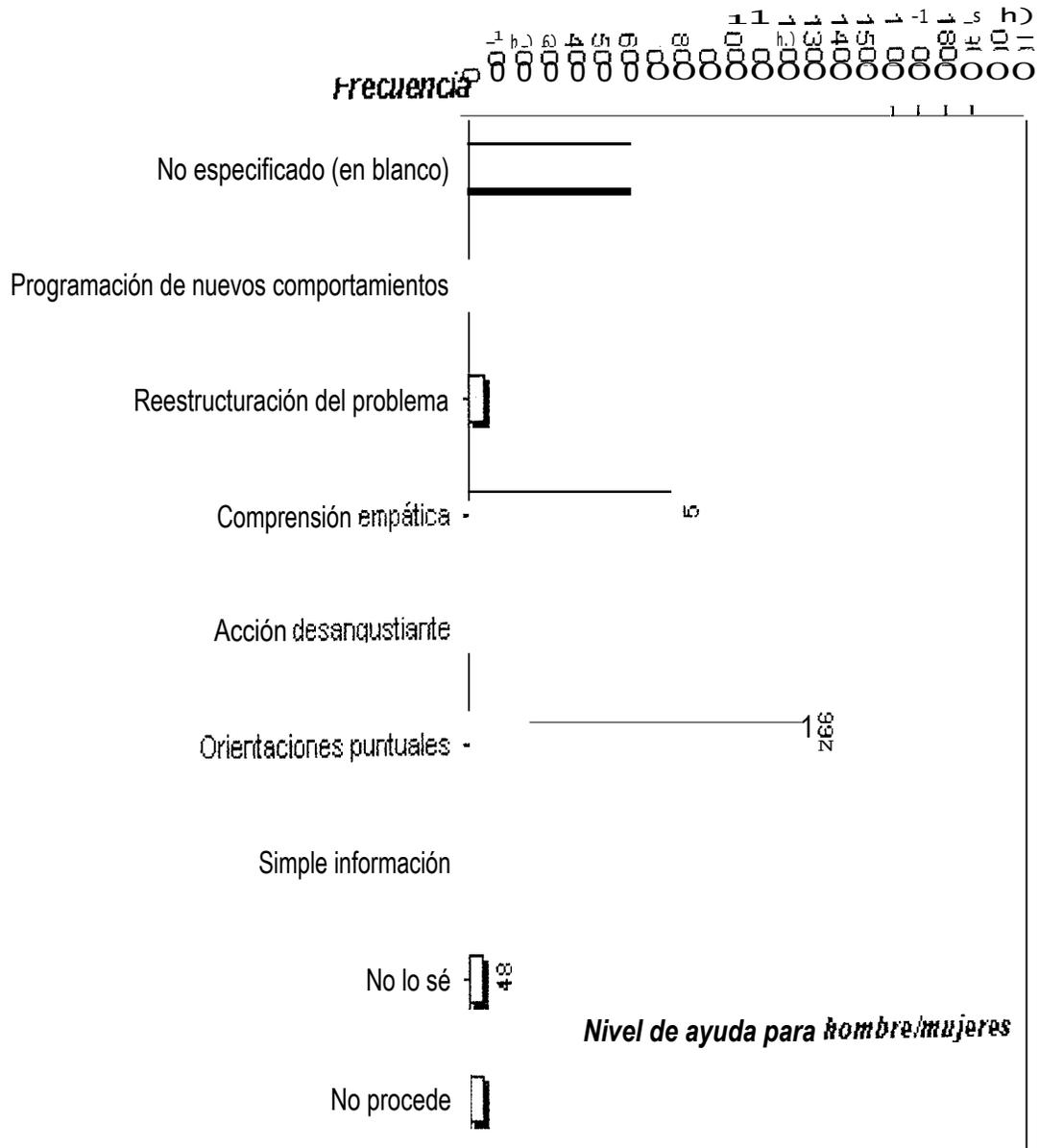
- **1. Simple Información:** Con 391 llamadas en el año, y 17 llamadas en un mes, en este caso, el teléfono de la Esperanza presta sus servicios permanentes, que es de gran utilidad para los ciudadanos en un momento de urgencia, especialmente los fines de semana.
- **2. Orientaciones puntuales:** Se recibió en un año 1.266 llamadas, que son el 24,76% casos que el orientador ha juzgado conveniente ofrecerle, algunas orientaciones. En un mes se recibió 110 llamadas que también significa el 24,76%.
- **3. Acción Desangustiante:** Como muestra la tabla 7, fueron 1.910 llamadas, que supone el 37.35%. Es lo que más se interviene en un momento de crisis, la

intervención pretende mitigar el estado de ansiedad del llamante. Su frecuencia de llamadas fueron a partir de las 23:00 hrs.

- **4. Comprensión Empática:** El resultado que ofrece es de 759 llamadas con un 14,84%, el orientador se esfuerza por penetrar en el mundo interior del llamante para captar sus sentimientos profundos, y la demanda que hace el llamante.
- > **5.- Reestructuración del problema:** Hemos recibido 58 llamadas, en un año que significa el 1,13% de los llamantes, que esta predispuesto para reconocer que colaboran activamente, en el origen o mantenimiento del problema que se quejan, pues, los resultados constituyen un número reducido de llamantes.
- > **6.- Programación de nuevos comportamientos:** Los llamantes que han llegado a este nivel, es más reducido, fueron 11 llamadas anual, que significa el 0,22% que se ha establecido un seguimiento sistemático por teléfono.

**Teléfono de la Esperanza de Murcia**  
**Periodo : 1/8/2000 - 31/7/2001**  
**Estadística de Orientadores nº 5**

## Nivel de ayuda



Teléfono de la  
Esperanza de  
Murcia  
 Periodo : 1/8/2000 -  
 31/7/2001  
 Estadística de  
 Orientadores n° 6

## Franja Horaria de los Llamantes

<b>Hora</b>	<b>Fr. Absoluta</b>	<b>%</b>	<b>Llamantes</b>
0 horas	132	2,58%	
1 horas	132	2,58%	569
2 horas	98	1,92%	
3 horas	70	1,37%	Noche-Madrugada
4 horas	50	0,98%	
5 horas	31	0,61%	11,13%
6 horas	30	0,59%	
7 horas	26	0,51%	
8 horas	60	1,17%	
9 horas	222	4,34%	2224
10 horas	403	7,88%	
11 horas	412	8,06%	Mañana-Mediodía
12 horas	451	8,82%	
13 horas	291	5,69%	43,49%
14 horas	178	3,48%	
15 horas	207	4,05%	
16 horas	291	5,69%	
17 horas	314	6,14%	2321
18 horas	410	8,02%	
19 horas	363	7,10%	Tarde - noche
20 horas	315	6,16%	
21 horas	255	4,99%	45,39%
22 horas	187	3,66%	
23 horas	186	3,64%	

## CONCLUSIÓN:

Según los objetivos planteados en este trabajo, al determinar el teléfono como instrumento técnico y de comunicación y como instrumento de ayuda, se concluye que ha sido efectivo, porque ofrece muchas posibilidades, para facilitar la comunicación entre dos personas, y que es el principal instrumento para el trabajo realizado, en la intervención en crisis de los llamantes.

Ya se mencionó que la persona es emocionalmente un ser relacional, que para desarrollarse necesita , unas relaciones humanas, sanas, equilibradas y positivas.

Se ha podido percibir, que la actitud del llamante, frecuentemente, varía notablemente, a lo largo del proceso de la llamada, es el inicio de la relación de ayuda , los sentimientos más frecuentes son de angustia, tristeza, abandono, soledad, rabia y muestra ambigüedad e indiferencia al que le escucha.

Desde una visión general de los casos presentados y atendidos, a través del teléfono, se ha experimentado que el llamante está desesperado, con angustia, ira, ansiedad, depresión y muchas veces se ha podido escuchar a gente con ideas de suicidio o relativamente al borde de la muerte, la desesperanza invade sus mentes, de tanto sufrimiento en la relación con los demás y consigo mismo, tambien han llamado muchas mujeres maltratadas por la pareja o familia, demandan atención porque a consecuencia, sienten los síntomas de una leve o profunda depresión donde por ellas mismas ya no pueden más y buscan ayuda como un acto de esperanza, esta realidad se presenta casi a diario, la demanda del llamante como factor esencial, la más frecuente es, hablar con alguien y desahogarse, tambien demandan con menos frecuencia hablar con un profesional.

Hay muchas personas desde la sociedad en que se vive y las sociedades del mundo, que sufren, que se suicidan, que deciden vivir en su mundo sin relaciones, y que el hecho de solo tener la disponibilidad objetiva para escucharles sus problemas, se puede prevenir, hechos lamentables o la pérdida de las personas y más sufrimiento.

Se ha llegado a concluir que las crisis tienen muchas etapas, cada una de las cuales es parte natural del proceso, las personas que llaman pasan por esas etapas al ritmo y del modo apropiado para ellas, como se sabe que las crisis pueden ser sucesos importantes en la vida. Según mi experiencia cada crisis tiene un regalo que ofrecer, la pregunta que he planteado es si : ¿el llamante está dispuesto a aceptar el cambio?.

Cada crisis ofrece un don único, nadie puede predecir de que va tratarse con cada llamada, ni es posible forzar que sea una cosa en lugar de otra. Quizá el don podría ser una comprensión más profunda, una buena escucha, y mantener la mente abierta y aguardar hasta descubrirlo.

Por lo tanto, se ha confirmado, que en ese momento de crisis es importante, la actitud adecuada que el orientador debe manifestar, para facilitar el encuentro personal, y vaya siendo cada vez más libre, abierto, espontáneo y flexible, usando su cualidad facilitadora, ya que se relaciona como persona, con emociones, y no simplemente como un instrumento técnico, que tiene las respuestas hechas, de aquí se deduce la gran importancia que tiene la cualidad de facilitar el encuentro, y que el llamante no se limita simplemente, en el papel de ayudado sino que se muestra profundamente, libre y respetado, por el anonimato que se le ofrece.

El nivel de ayuda que se ha logrado, con matices muy variados se agrupan en algunas categorías básicas, de las cuales la más empleada es la "Acción desangustiante", este tipo de intervención ha mitigado el estado de ansiedad en que se encuentra el llamante, también

"Orientaciones prácticas puntuales" ofrecidas para ayudar al llamante a afrontar la situación y evitar males mayores.

En este contexto, tenemos la "Reestructuración del problema" para lograr este objetivo se le ha presentado nuevos puntos de referencia de su problema, para que pueda elaborar una comprensión más profunda, y si tiene un seguimiento sistemático se dá el paso siguiente que es "Impulsar nuevos comportamientos" que es el objetivo final del nivel de ayuda.

En las sociedades, es sorprendente el gran número de personas que se sienten solas e incomunicadas, con depresión, ideas. sũicidas, abandono de hogar, maltrato, trastornos de ansiedad. Entonces se considera que en nuestros días, continúa siendo el teléfono el medio más adecuado para intervenir en estas situaciones de emergencia y es un instrumento de ayuda importante.

La lectura atenta de este trabajo , puede enriquecer al profesional y estudiante de psicología, también a los voluntarios de nuestra sociedad Boliviana, presentándole una visión de conjunto de los problemas de las personas, que puede confrontar y completar la propia experiencia del profesional.

El trabajo , aporta datos y resultados, anuales, que representa por su cultura y medio de vida diferente que Bolivia, desde agosto del 2000 a julio del 2001, también, se ha tomado en cuenta, **el mes promedio anual, que es el mes de octubre del año 2000;** que pueden motivar las investigaciones de otros estudiosos del tema, para que, entre todos, se pueda concienciar a la sociedad , especialmente a los gobernantes, fomenten programas y servicios que respondan a las necesidades reales de los ciudadanos.

El sentimiento experimentado en estos años es de profunda alegría por descubrir que se ha podido compartir la experiencia profesional y personal en una sociedad con alto índice de

sufrimiento y que uno es capaz de aliviar o curar el dolor humano, y confirmar que el Teléfono es un instrumento de ayuda.

#### X.- RECOMENDACIONES O PROYECCIÓN

Naturalmente que no se puede pretender que el trabajo refleje exactamente toda la realidad que estudia, pero creo que cubre los objetivos propuestos, y el proyecto que ya se ha puesto en marcha en la ciudad de La Paz, los Teléfonos de la Esperanza son una acción compartida, un proceso solidario, una obra común abierta, nuestra identidad no es dissociable del progreso en el que radicalmente creemos en el crecimiento humano, en la comunicación, en la fraternidad y en la justicia que hace posible la paz.

Se debe abarcar la investigación, que permita extraer conclusiones más ricas a niveles más amplios, lo que permite no sólo hablar sobre la actividad, sino fundamentar la esencia misma de la ayuda por teléfono y evaluar su impacto social, donde en base a unos estudios de investigación; la intervención social, en una Organización Voluntaria, que ha de sensibilizar a la sociedad sobre los problemas que se detecta y sobre todo, luchar por todos los medios al alcance, para adoptar soluciones eficaces y proyectar programas de intervención directos en nuestra sociedad.

La propuesta es implementar este sistema de trabajo y formación, en nuestra sociedad Boliviana, para que el Teléfono pueda presentar con autoridad, resultados ante la sociedad de modo creíble y pueda urgir soluciones de prevención con firmeza.

Entre las funciones que debe ejercitarse se puede señalar las siguientes:

- 1) Informar a la sociedad, de los problemas más frecuentes, que aquejan a los ciudadanos y sensibilizar para prevenir, o poner solución.
- 2) Advertir de los problemas nuevos, que van emergiendo así como de los grupos de alto riesgo para que se fomenten, la formación de servicios de ayuda.

- 3) Asumir el papel de promover, un servicio de ayuda y de formación humana, para profesionales y estudiantes afines, tanto a nivel local y nacional en un futuro.
- 4) Desde donde estan, y con trabajos hechos:
  - Para que tomen conciencia de los problemas más urgentes, toda la sociedad en su conjunto.
  - > Para que creen un marco político social en función de la urgencia de los problemas y no por oportunismo político.
  - > Para que promuevan y financien experiencia pilotos, especialmente con los grupos de alto riesgo.
  - > Para que se fomente y se promueva el voluntariado eficazmente, en ayuda de uno mismo y de los demás.

Para terminar se ve que la parte importante que se ha podido junto a esta asociación ser pioneros en detectar problemas nuevos del hombre de hoy, y de estudiar soluciones creativas para suavizar los problemas humanos más ocultos; y por otra parte , son la escuela permanente de humanización y de participación social.

## XI.- CITAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) ROCAMORA, A., " El teléfono de la esperanza como terapia" ; en Hombre en crisis  
Relación de Ayuda, AS.E.T.ES. (Editor), Madrid 1.986, pag. 140.
- (2) MADRID, S. J., □"Lugar de los Teléfonos de Urgencia en la red de los Servicios de  
Ayuda", ponencia en el XI Congreso Internacional de IFOTES,  
Helsinki, 1.988, pag. 10.
- (3) ROCAMORA, A., "La Intervención en Crisis por Teléfono", en ; "El Hombre contra  
si mismo", AS.E.T.ES. (Editor), Madrid 1.992, pag. 114.
- (4) **ROGERS**; C., "El proceso de convertirse en persona", Paidós, Buenos Aires  
1.975 , pag. 46.
- (5) MASLOW, A. II., " Motivación y personalidad", (Editor) Sagitario, Barcelona 1.975,  
pag. 197.
- (6) PATERSON, (1978) ; en Hombre en crisis y relación de ayuda, 1986, pag.194.
- (7) **SHERTZER**, S. Y STONES, B., "Manual para el Asesoramiento psicológico, Paidós,  
Argentina, 1980, pag. 28.
- (8) LAIN ENTRALGO, P. , " Teoría y realidad del otro", Alianza, Madrid, 1983, pag.430.
- (9) **SATIR**, VIRGINIA , " En contacto íntimo" , Editorial árbol, México, 1990, pag. 5.
- (10) CARKHUFF, (1981) ; en Hombre en Crisis, 1986, pag. 199.
- (11) CAPLAN (1964) ; en ROCAMORA, A., El Hombre contra si mismo, editor ASETES,  
Madrid, 1990, pag. 30.

## XII.-

## BIBLIOGRAFÍA

- 1.- COLECCIÓN-histórica tecnológica de telefónica, ediciones Siruela , España- 1994
- 2.- CARKHUFF, (1981) ; en Hombre en Crisis, 1986, pag. 199. (10)
- 3.- CAPLAN (1964) ; en ROCAMORA, A., El Hombre contra si mismo, editor ASE TES, Madrid, 1990, pag. 30. (11)
- 4.- GLASSER W. "Teoría de la Elección" ediciones Paidós,Barcelona,1999.
- 5.- GLASSER W. "Un nuevo camino para la psiquiatría" ediciones Narcea, Madrid-1984.
- 6.- LAIN ENTRALGO, P. , " Teoría y realidad del otro", Alianza, Madrid, 1983, pag.430. (8)
- 7.- MADRID, J. Entre varios autores, "Hombre en Crisis y Relación de Ayuda", edición ASETES, Madrid-1986.
- 8.- MADRID, S. J. "Crisis del tiempo nuevo" edición, ASETES, Madrid- 2000.
- 9.- MADRID, S. J., "Lugar de los Teléfonos de Urgencia en la red de los Servicios de Ayuda", ponencia en el XI Congreso Internacional de IFOTES, Helsinki, 1.988, pag. 10. (2)
- 10.-MARTINEZ **BELTRAN**, "El educador y su función orientadora" edición, Instituto Pontificio San Pio X , Madrid-1980.
- 11.-MASLOW, A. II., " Motivación y personalidad", (Editor) Sagitario, Barcelona 1.975, pag. 197. (5)
- 12.- PATERSON, (1978) ; en Hombre en crisis y relación de ayuda, 1986, pag.194. (6)
- 13.- QUITMANN , H. "Psicología Humanística", editorial , Herder, Barcelona- 1989.
- 14.-Revistas "A VIVIR" , editorial ,Teléfono de la Esperanza , Madrid- 1996 al 1999.
- 15.- ROCAMORA , A., "El hombre contra sí mismo", edición ASETES., Madrid-1992.
- 16.- ROCAMORA, A., " El teléfono de la esperanza como terapia" ; en Hombre en crisis Relación de Ayuda, AS.E.T.ES. (Editor), Madrid 1.986, pag. 140. (1)

- 17.- ROCAMORA, A., "La Intervención en Crisis por Teléfono", en ; "El Hombre contra si mismo", AS.E.T.ES. (Editor), Madrid 1.992, pag. 114. (3)
  - 18.- ROGER, Carl R. (1961). "El proceso de convertirse en persona", mi técnica terapéutica.  
  
Buenos Aires: Paidos, 1975.
  - 19.- ROGERS, C., "El proceso de convertirse en persona", Paidós, Buenos Aires 1.975,  
  
pag. 46. (4)
  - 20.- **SATÍR V.** "En contacto Intimo", ediciones Concepto, México- 1994.
  - 21.- SATIR, VIRGINIA , " En contacto íntimo" , Editorial árbol, México, 1990, pag. 5. (9)
  - 22.- **SHERTZER, S. Y STONES, B.**, "Manual para el Asesoramiento psicológico, Paidós, Argentina, 1980, pag. 28. (7)
- SLAIKEU, K.. "Intervención en Crisis", edición, El manual modernos. - México 1988.

# SEDE DEL TELEFONO DE LA ESPERANZA DE MURCIA

