Teléfonos de ayuda:

La solidaridad pende de un hilo

Escuchar es la virtud del voluntario -explica una de las personas que atiende el Teléfono Dorado-. Nos cuentan cualquier cosa que para ellos es importante, desde una mujer a la que se le ha quemado la comida hasta otra que se siente acosada por las habladurías de sus vecinos". "Con algunos hombres he llegado a hablar hasta de fútbol, aunque no entiendo nada de eso", puntualiza otra voluntaria. Los teléfonos de ayuda funcionan de una forma muy sencilla: un grupo de voluntarios escucha los problemas de las personas que llaman al número gratuito. Tratan de darles consuelo, más que consejo, y guían los pasos de los afectados en situaciones como maltratos o abandonos.

El problema de la soledad

"No siempre tienen problemas. A veces sólo llaman para hablar un rato", dice una voluntaria que trabaja con mayores. Corroboran esta teoría en el Teléfono de la Mujer, puesto que muchas de las llamadas que atienden son "para desahogarse, sólo porque necesitan hablar", explica una voluntaria de este servicio. Y es que el mayor problema al que se enfrentan quienes recurren a un teléfono de ayuda es la soledad.

Desde el Teléfono Dorado comentan que la labor fundamental del voluntario es "hablar con ellos y que no se sientan tan solos". También los más pequeños tienen problemas que no saben a quién contar, y los voluntarios del Teléfono del Menor tienen que determinar "cuáles son los posibles puntos de apoyo con los que cuenta un niño, el objetivo es demostrarles que no están solos".

"Éste no es un simple servicio de información en el que se responde a unas preguntas, sino que intentamos dar todo el amor y el afecto que podemos a los que nos llaman", señala María Antonia Camacho, directora de Mensajeros de la Paz, la ONG que atiende el Teléfono Dorado. Dice otra voluntaria que en muchas de las llamadas que reciben "cuentan cosas bonitas y agradables, simpáticas y curiosas. Muchas veces te dan una inyección de vida". El voluntario tiene que estar preparado. Pedro Madrid, director del Teléfono de la Esperanza, explica que "si el que atiende la llamada ha vivido una experiencia de suicidio que no ha superado, difícilmente podrá ayudar a un suicida".

No siempre es fácil que quienes llaman a un teléfono de ayuda comiencen a contar sus problemas: "Depende de la persona y de lo angustiada que esté. Hay veces que tardan días, otras, sólo unos momentos", cuenta una voluntaria del Teléfono Dorado. En el caso del Teléfono del Menor, atendido siempre por psicólogos y psicopedagogos entrenados, se encuentran con situaciones de todo tipo, "desde el niño que llama y se queda en silencio hasta el que dice que el problema lo tiene un amigo, o chicas que podrían estar embarazadas y dicen que ya lo están. Algunos niños llegan a colgarte varias veces seguidas antes de hablar contigo". Para enfrentarse a

estas situaciones es necesario "adaptarse a quien llama y tener mucho respeto, porque si el que llama se siente presionado, te cuelga". El trabajo con niños no siempre es fácil. Para las voluntarias que hablan con menores lo importante es "explicarles que hay un espacio para ellos y buscar con los niños alternativas a sus problemas, pero dentro de su entorno. Hay que tener en cuenta que denunciar a tus propios padres es una situación muy dramática". Con las mujeres maltratadas lo fundamental es "calmarlas para que razonen. Se les informa de que, si ellas quieren, pueden poner una denuncia, pero sabiendo que eso puede violentar a la persona que les ha agredido. Si no quieren poner la denuncia, se procura ponerlas en contacto con las trabajadoras sociales", dice una voluntaria del Teléfono de la Mujer. Muchas mujeres sólo llaman para informarse, "entran directamente a contarnos su situación y plantean dudas como si se pueden marchar de casa sin perder sus derechos o si se pueden denunciar también los malos tratos psicológicos. Si ya tienen clara la idea de querer separarse, se les explica dónde pueden acudir".

Pedro Madrid, director del Teléfono de la Esperanza, cuenta que "el hombre y la mujer se encuentran más solos que en otras épocas, aunque nunca han tenido tanto como ahora. Por eso necesitan a alguien con quien comunicarse, que es algo más que hablar, es comunicar las emociones, los vínculos afectivos, los sentimientos".

En la intimidad de la línea telefónica y bajo la premisa de la asegurada confidencialidad, muchas personas se atreven a contar problemas que no contarían ni a sus familiares más cercanos por miedo o por vergüenza. Los voluntarios son muchas veces el único punto de apoyo para quienes, aunque rodeados de gente, no pueden evitar sentirse solos.

Al habla...

Teléfono Dorado

900 222 223

Atiende a personas mayores. Funciona las 24 horas del día. Gestionado por Mensajeros de la Paz.

Teléfono del Menor

900 202 010

Atiende a niños hasta los 18 años. Funciona las 24 horas del día. Gestionado por la Fundación de Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo (ANAR) (también tienen una línea para adultos relacionados con niños con problemas: **917 260 101**)

Teléfono de Atención a la Mujer

900 100 009

Atiende a mujeres maltratadas. De 9 de la mañana a 9 de la noche. Gestionado por la Comisión para la Investigación de Malos Tratos a Mujeres (también tiene un teléfono para mujeres sordas: **900 152 152**)

Servicio 900 FAD

900 161 515

Atiende a personas con problemas de drogadicción. Funciona de 9 de la mañana a 9 de la noche. Gestionado por la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción.

Teléfono de la Esperanza

914 590 050 (de pago)

Atiende cualquier caso y presta ayuda posterior. Funciona las 24 horas del día. Gestionado por la Asociación Española de Teléfonos de la Esperanza.