



avivir

REVISTA DEL TELÉFONO DE LA ESPERANZA

Nº 279 | PRIMAVERA 2021 | **NÚMERO ESPECIAL**

“Tres sentimientos ante el 50 Aniversario: legítimo orgullo, sincera gratitud y confiada esperanza, ¡siempre esperanza!”

Miguel Ángel Terrero Prada, presidente del TE

“Podemos vivir un mes sin comer ni beber, pero solo unos segundos sin esperanza”

Entrevista con el psiquiatra Luis Rojas Marcos, por Pedro M. Lamet

“Serafín, la buena siembra”

Por Gloria Díez Fernández

Y ADEMÁS...

Los pioneros, nuestros voluntarios, los más jóvenes, historia en imágenes, la psicología de la comunicación telefónica y el futuro del Teléfono de la Esperanza.



Cincuenta años de UN SUEÑO

Medio siglo del Teléfono de la Esperanza



“ Mi web está muy antigua, pero no tengo mucho presupuesto para cambiarla...”

“ No somos capaces de tener actualizada la web internamente. ”

“ Las redes sociales nos parecen atractivas, pero no sabemos muy bien qué hacer. ”

“ Necesito promocionar un producto en Internet, ¿cómo llegar a mi público?.. ”

“ Mi web no aparece en los buscadores, ¿cómo resolverlo? ”

¿Estás online?

En Impact5 te ayudamos a definir la presencia de tu marca en Internet a través de una visión global y práctica de la red.
Sin complicaciones.

CONCEPTUALIZACIÓN Y DESARROLLO DE WEBS CORPORATIVAS
ESTRATEGIA EN REDES SOCIALES
PLANIFICACIÓN ONLINE
CAMPAÑAS DE POSICIONAMIENTO EN BUSCADORES
ACCIONES DE MOBILE MARKETING

Infórmate sin compromiso

IMPACT5®

PUBLICIDAD · BRANDING · PACKAGING · ONLINE · EVENTOS · EDITORIAL · PROMOCIONAL

www.impact5.es

SUMARIO

Carta del presidente nacional del Teléfono de la Esperanza //
Legítimo orgullo, sincera gratitud y confiada esperanza // 4
Carta del director // Medio siglo de un teléfono con alma // 6

A fondo

30 años de AVivir // 8
 Por Pedro Miguel Lamet

EL TE presente más que nunca en un mundo interconectado // 10
 Por Herminio Otero Martínez

Serafín Madrid: la buena siembra // 18
 Por Gloria Díez Fernández

Crónica de un teléfono con alma // 28
 Por José María Jiménez Ruiz

Al habla con los pioneros // 34
 Por Gloria Díez Fernández

50 años del TE en imágenes // 40
 Por José María Sánchez Orantos

Tribuna viva // 50

Esa cálida voz. Elogio y noticia del Teléfono de la Esperanza
 Por Norberto Alcover Ibáñez

EL TE ha acompañado a la sociedad española en sus logros y en sus crisis // 52
 José María Sánchez Orantos

"Podemos vivir un mes sin comer ni beber pero solo unos segundos sin esperanza" // 56
 Entrevista al psiquiatra Luis Rojas Marcos por Pedro Miguel Lamet

Psicología de la entrevista telefónica // 64
 Alfonso Echavarri Gorricho

Así lo celebramos. Crónica de anteriores aniversarios // 68
 Antonio Saugar Benito

Aprender a vivir // 72
 Jesús Labrador Fernández y Ana García-Mina Freire

Jóvenes al teléfono: los recién llegados // 76
 David Martínez Menayo, Silvia Florido Rodríguez y Ainoha Vera Guerrero

Cine // 86

Las películas que influyeron en nuestras vidas
 Por Norberto Alcover Ibáñez

Comunicando // 92

La Reina, Presidenta de Honor, y cinco "embajadores" para celebrar 50 años del TE // EL TE celebra su 50 aniversario en los cupones de la ONCE // Fuerte incremento de las llamadas en tiempos de pandemia: el TE atendió 160.646 en 2020 // Antonio Montiel, 'el pintor del alma', premiado por su solidaridad, por el TE.

Colofón // 100

Dos orejas y una sola boca
 Por José María Jiménez Ruiz

Director:
 Pedro Miguel Lamet

Redactor jefe:
 Antonio Saugar

Diseño gráfico:
 José Luis Mendoza

Edita:
 Teléfono de la Esperanza

Depósito Legal:
 M-28.500-1973

**Dirección, redacción
 y administración:**
 Francos Rodríguez, 51
 (Chalet 25)
 28039 Madrid

Tel.: 91 459 00 62
Fax: 91 459 04 50

e-mail:
 asites@telefonodelaespe-
 ranza.org

Coordinación:
 Impact 5
 Tel.: 985 20 70 80

Fotografías ©:
 www.freeimages.com
 istockphotos

Colaboradores:
 Herminio Otero
 Alfonso Echávarri
 María Guerrero
 José María Jiménez
 José Luis Rozalén
 Norberto Alcover
 Gloria Díez
 Silvia Castillo
 Sara Jiménez
 María Victoria Cobo
 Luis González-Carvajal



Con la financiación de:



LEGÍTIMO ORGULLO, SINCERA GRATITUD Y CONFIADA ESPERANZA

Por la labor realizada, por los apoyos recibidos y por seguir al servicio de quienes nos necesitan

Confieso mi profunda satisfacción por brindárseme la oportunidad de presentar este número extraordinario de *AVIVIR*, dedicado a la conmemoración del 50 aniversario de la fundación del Teléfono de la Esperanza. Aquí encontrarán los lectores datos y reflexiones sobre nuestros orígenes que, estoy seguro, habrán de ser de su interés. *AVIVIR*, que sustituyó a *Sociedad y Familia* como revista oficial de nuestra Asociación, goza entre quienes la conocen de reconocido prestigio por la oportunidad de los temas que trata y por el rigor y las buenas formas con que lo hace. Felicito por la magnífica labor realizada a quien, desde hace ya más de 30 años, ha sido su director, Pedro Miguel Lamet, y a cuantos con él han colaborado a lo largo de estas tres décadas.

Tres sentimientos predominan en mí en estos momentos, al echar la vista atrás y tomar conciencia del ya largo camino recorrido: legítimo orgullo, sincera gratitud y confiada esperanza... ¡siempre esperanza!

Legítimo orgullo, sí, porque me siento profundamente satisfecho de la labor realizada en estos 50 años. Aquella humilde semilla que plantara Serafín Madrid en el ya lejano 1971 se fue convirtiendo a lo largo del tiempo en un árbol frondoso, bajo cuya sombra encontraron alivio de los rigores de la soledad y la penuria emocional muchos millones de seres humanos que han recurrido durante todos estos años a nuestras líneas telefónicas. Muchos miles también que han participado en nuestros cursos y talleres o han pasado por nuestros despachos en busca de asesoramiento jurídico, psicológico o de acompañamiento en sus procesos de estructuración personal o familiar.

Gratitud, en segundo lugar.

Gratitud a su Majestad la Reina Letizia que, tras haber aceptado la Presidencia de Honor de nuestro 50 Aniversario, honró a nuestra Asociación recibiendo a su Junta Directiva en el Palacio de la Zarzuela, mostrando un vivísimo interés por nuestras actividades y estimulándonos a que siguiéramos en la brecha con la misma entrega que habíamos acreditado hasta ahora.

Gratitud, a D. Luis Rojas Marcos, a D^a Adela Cortina, a D. Antonio Montiel, a D. Rafael Nadal y a D^a Irene Villa que han aceptado acompañarnos como embajadores de nuestros valores a lo largo de la celebración de **nuestro cincuenta aniversario**.

Sincera y emocionada gratitud que hago extensiva a los miles de voluntarios y voluntarias que, durante este largo período de tiempo, han ido tomando el relevo los unos de los otros en un esfuerzo encomiable para que, al otro lado de nuestra línea telefónica siempre hubiera un oído amigo que acogiera con respeto empático las cuitas de quienes acudían a nosotros. Buenas gentes que así lo hacían porque nos percibían como un recurso, quizá el último a veces, que les iba a permitir descubrir alguna chispa de luz en medio de sus sombras.

Gratitud también a la actual Junta Directiva del Teléfono de la Esperanza, sin la que quien comparte con vosotros estas líneas bien poco hubiera podido hacer para marcar, con mejor o peor fortuna, el rumbo de nuestra Asociación en momentos de cambio y de adaptación a los nuevos tiempos que vivimos.



Miguel Ángel Terrero Prada, Presidente Nacional del Teléfono de la Esperanza.

Agradecimiento que hago extensivo a todos los que han formado parte de los diferentes órganos de gobierno de la Asociación a lo largo de nuestra ya larga y no siempre fácil andadura.

Gratitud a cuantos están o han estado ligados a nosotros por un contrato laboral y han acreditado sobradamente su vinculación con nuestra Asociación más allá de lo que hubiera exigido sus obligaciones profesionales.

Gratitud a nuestros socios económicos y colaboradores que, con sus aportaciones, por modestas que éstas sean, hacen posible que se

mantenga una Asociación que se sostiene fundamentalmente sobre los hombros de personal voluntario.

Y gratitud, quiero enfatizarlo, a nuestros usuarios. A cuantos, haciéndonos depositarios de sus confidencias, de sus angustias, de sus soledades nos han regalado el tesoro de su confianza y nos han abierto, no ya las puertas de su casa, sino las de su propia alma. Quienes somos o han sido voluntarios del Teléfono de la Esperanza solemos coincidir en que es mucho más lo que hemos recibido que lo que hemos dado. Razón llevaba nuestro fundador, Serafín Madrid, cuando pensando en crear CIVOES, asociación de Ciudadanos de la Esperanza, decía que “no harán caridad a los demás, sino que se la harán a sí mismos”.

Y, finalmente, alienta en mí la llama de la **esperanza**. Espero que nuestra Asociación seguirá estando, con renovado entusiasmo, al servicio de quienes nos necesiten. Anclados, todos cuantos de ella formamos parte, en la firme convicción de que nuestro compromiso de ayudar a cuantos en algún momento de su vida atraviesan momentos difíciles es un noble objetivo al que vale la pena servir. Como noble es seguir ofertando talleres y cursos de desarrollo personal en los que los participantes descubran herramientas para ser personas más maduras y, siéndolo, mejores y más felices. Seamos receptivos siempre a nuevos retos, sin temor al cambio y convencidos de que nuestro futuro será, no sólo posible, sino también más duradero si somos capaces de integrar nuestros valores de siempre con una enriquecedora visión de futuro, en la que todos los que integramos el Teléfono de la Esperanza nos sintamos comprometidos en un proyecto común y solidario. Lo haremos desde la modestia, pero también desde la ambición de contar con medios cada vez más punteros para hacerlo con eficacia y desde la exigencia personal de estar cada vez mejor formados y vivir de acuerdo a los modelos que pretendemos transmitir pues quizás tuviera razón Einstein cuando dijo aquellos de que “dar ejemplo no es la principal forma de influir en los demás; es la única forma de hacerlo”.

Desde estos sentimientos que, como presidente del Teléfono de la Esperanza, he sentido la necesidad de compartir, os invito a celebrar con todo entusiasmo nuestro 50 aniversario y a renovar nuestro compromiso de voluntariado con la Asociación a la que nos sentimos orgullosos de pertenecer, el Teléfono de la Esperanza.

Miguel Ángel Terrero Prada

MEDIO SIGLO DE UN TELÉFONO CON ALMA

- “Lo siento, señor, su conferencia con San Sebastián tiene dos horas de retraso”. Sin duda ninguno de mis lectores, excepto los más longevos, hayan vivido esta curiosa experiencia telefónica. Pero era un aviso frecuente de las telefonistas en los años de la posguerra, de esas que, al enchufar el *jack* para conectarnos, podían enterarse además de nuestras conversaciones privadas. El teléfono, como todo, ha experimentado una profunda evolución. Hoy sin embargo en un *smartphone* tenemos casi de todo, el mundo de la comunicación instantánea, Internet y cientos de recursos quintaesenciados en una ligera tableta poco menos que milagrosa.



Por eso hace cincuenta años creer en el teléfono era un increíble acto de fe en la tecnología al servicio del ser humano. Lo llevó a cabo un hombre sencillo de origen rural, huérfano de padre, hijo de una de esas Marías que sostienen la vida en nuestros pueblos, el hermano Serafín Madrid, de San Juan de Dios, que abrió su corazón a la marginación de su tiempo, sobre todo a los muchachos desvalidos y al sufrimiento humano, ofreciéndoles el regalo más sublime que puede entregarse a una persona: la esperanza.

En este número especial en el que conmemoramos la fundación de nuestro Teléfono encontrará el lector una semblanza y varios testimonios a cerca de este hombre genial pionero en servir de la tecnología para proporcionar un horizonte para el sin sentido y la angustia humana.

Han cruzado ante nuestros ojos muchos acontecimientos en este agitado medio siglo. La humanidad ha crecido en número y se espera siga creciendo de los 7.700 millones de hoy a 9.700 en 2050, aunque desigualmente; ha pisado la Luna, ha vivido una nueva revolución industrial, se comunica mucho mejor gracias al boom informático, el teléfono móvil, la televisión a la carta, las redes sociales, el automóvil eléctrico, los vehículos y drones no tripulados, el perfeccionamiento de la Medicina entre otros muchos adelantos. Pero han surgido al mismo tiempo factores negativos como las continuas guerras, especialmente en Oriente Medio, las injusticias del hambre, las migraciones masivas, el empobrecimiento de los países pobres, el terrorismo con hechos de repercusión internacional como el de las Torres Gemelas o el 11-M español, las nuevas dictaduras, el creciente populismo, las *fake news*, la actual pandemia de Covid-19, por solo citar algunos.

Precisamente durante la crisis del coronavirus estamos viviendo aún un hecho sorprendente: cómo uno de esos adelantos tecnológicos, el teléfono móvil se ha revestido de valor humanístico y considerable consuelo durante el obligado confinamiento, para mantenernos unidos y desahogar nuestras penas, hasta incluso a veces poder facilitar un último adiós a un familiar moribundo. Una prueba más de cómo Serafín supo saltar al futuro demostrando que la máquina puede albergar alma.

Esta ha sido la labor del Teléfono de la Esperanza en este medio siglo, prestar alma, cercanía, liberación y hasta vida a personas atribuladas, tentadas incluso de suicidio. Esto ha sido posible, primero -es justicia reconocerlo- a los hermanos de Serafín, Pedro, Ángel y Jesús, y a sus estrechos colaboradores y amigos, que continuaron la labor del fundador, prematuramente muerto en un aciago accidente de automóvil. Pero son muchos otros, sobre todo los anónimos voluntarios, los que han hecho posible que esta centella de esperanza haya seguido iluminando la noche de tanta gente. Una labor que no se ha limitado solo al sortilegio de saber escuchar con paciencia y eficacia a miles de tribulados a través del teléfono, sino ampliando este servicio gratuito y generoso a través de entrevistas presenciales, círculos de estudio, cursillos, publicaciones y miles de actividades más.

En mi editorial del número conmemorativo de los 20 años de esta revista, concluía que habían sido “veinte años de humanismo, que son al mismo tiempo veinte años de fe, veinte años de amor y esperanza en el futuro y el sentido de plenitud de la vida humana”. A los 40 años no encontré mejor manera de rendir homenaje a nuestro fundador que dedicarle un soneto titulado “Sembrador de esperanza”, que elogiaba la secreta fe del campesino, “que espera de la tierra y el arado / la promesa de un fruto deseado, / y cuelga de la lluvia su destino.”

En 50 años ha llovido mucho. Hoy las circunstancias de enfermedad mundial, la baja calidad de nuestra clase política, el pensamiento único de un mundo montado en el egoísmo del poder, el dinero y el consumismo, pueden hacernos perder el norte del humanismo y una ética basada en valores. Pero el Teléfono ha seguido y continúa ejerciendo esa labor humilde y constante de sembrar semillas de Esperanza.

En una entrevista que encontrará el lector en estas páginas el psiquiatra Luis Rojas Marcos, embajador de este aniversario, responde: “La memoria positiva es también muy útil, pues nos trae a la mente situaciones pasadas en las que conseguimos superar momentos difíciles. Pero quizá el ingrediente de la resiliencia más importante en estos momentos sea la esperanza activa que nos anima a programarnos el día a día, a perseguir objetivos concretos y nos inyecta la motivación para luchar y no tirar la toalla. Siempre recuerdo las palabras de un maestro de la Medicina: “las personas podemos vivir un mes sin comida, tres días sin beber agua, siete minutos sin aire, pero solo unos pocos segundos sin esperanza.”

Pues bien, queridos voluntarios, colaboradores, amigos y trabajadores del Teléfono, en esta entrega especial de AVIVIR, encontraréis pedazos de nuestra historia, reflexiones sobre nuestro cometido y un acicate más para seguir adelante. Hay quienes afirman que nunca estuvo el ser humano tan solo como en este nuestro mundo tan intercomunicado. Sigamos demostrando, siguiendo el ejemplo de nuestros mayores, que hay un oído abierto a la escucha en medio de la noche y un hombro amigo donde apoyar cada día nuestra necesidad de esperanza. ¡Feliz Aniversario!

Pedro Miguel Lamet



30 años de AVIVIR

La grata efemérides de los 50 años del Teléfono de la Esperanza coincide curiosamente con el 30 aniversario de *AVIVIR*, los que he tenido el honor de pilotar esta publicación. Hasta 1991 nuestro órgano informativo se llamaba *Sociedad/familia*, una revista de noticias y reportajes periodísticos de gran formato, que durante diecisiete años dirigió Bernardino M. Hernando, un gran escritor y periodista que lamentablemente nos dejó este pasado 2020.

Cuando Pedro Madrid tuvo la gentileza de encargarme esta dirección, escribía entonces que el mundo estaba atravesando por profundos cambios culturales. Y añadía en mi carta editorial que según "los sociólogos, antropólogos y analistas de nuestro mundo más optimistas está naciendo una nueva era, que ya se barrunta en la nueva sensibilidad o nueva conciencia que comienza a surgir en todas partes". Acababa de comenzar la primera guerra del Golfo, profundamente contestada, pero añadía que muchos empezaban a construir "ya desde lo profundo de sus corazones y con iniciativas concretas un mundo mejor, a partir del respeto a la naturaleza, la solidaridad entre los hombres, la convivencia de las más diversas etnias y culturas, y unas nuevas formas de relación abiertas a la paz y al amor entre los seres humanos".

Que dicho pronóstico en parte se ha cumplido lo demuestran el auge de las ONG, el florecimiento del voluntariado y sobre todo el entusiasmo de muchos jóvenes por cuidar mejor nuestro planeta e interrelacionarse con otros seres humanos de culturas distantes y distintas. Añadía en ese primer número que *AVIVIR* se esforzaría en mirar la media botella llena en vez de la media vacía. "Buscará allá donde haya un pequeño resplandor de esperanza, luchará

en un rincón y en la medida de su capacidad, junto a otros muchos que ya lo están haciendo, por acercarnos a un mundo que

está aprendiendo de nuevo el arte de vivir, o, en otras palabras, a ser libre, a despertar de un largo sueño, a intentar ser feliz".

Honestamente, sin falsa humildad, creo que estos 30 años de vida, *AVIVIR* ha sido fiel a este propósito, aunque queda mucho por hacer sobre todo ante los nuevos graves y urgentes desafíos. Y esto ha sido posible gracias a generosos e inteligentes colaboradores que han arrojado mucha luz en estas páginas. Mi gratitud a todos ellos. Citaba entonces el raquítico dicho popular de "¡a vivir que son dos días!", sustituido por un grito mejor: "¡*AVIVIR*!", que nada se pierde y en nuestras manos está que el mundo vaya despertando a ese futuro mejor, del que cada uno de nosotros también somos responsables!" Medio siglo después, lleno de gratitud y esperanza, vuelvo a repetirlo, eso sí, con una frase del Papa Francisco, convertido hoy en uno de los faros de reconciliación y paz en nuestra sociedad actual: "Un mundo en el que la ternura materna ha sido relegada a un mero sentimiento podrá ser rico en cosas, pero no en futuro". Hoy pues, más que nunca, a la necesaria esperanza hay que añadir un ingrediente más para tanto solitario y desnortado, un plus de auténtica ternura.



Portada del primer número de *AVIVIR*.

**Hay un teléfono donde tu voz
se escucha siempre**

HAZTE SOCIO

y ayúdanos a ayudar



Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza

Nombre _____ Apellidos _____

NIF _____ Dirección _____

Población _____ Provincia _____ Código Postal _____

Teléfono _____ Correo electrónico _____

Cantidad con la que voy a colaborar _____

Periodicidad:

☐ mensual

☐ semestral

☐ anual

☐ puntual (sólo en esta ocasión)

Podrás desgravarte el 75% de tu aportación y además, si colaboras con una cuota periódica, recibirás la revista AVIVIR en tu domicilio de forma gratuita.

Forma de pago:

☐ Domiciliación Bancaria

Autorizo la domiciliación bancaria de los recibos que se enviarán a mi cuenta para colaborar con la Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza:

CÓDIGO IBAN	CÓDIGO ENTIDAD	CÓDIGO OFICINA	DC	NÚMERO DE CUENTA

☐ Mediante ingreso o transferencia bancaria a las cuentas de la asociación.

(Debe adjuntar el resguardo del ingreso o transferencia a esta ficha):

Santander: ES46 0049 0630 49 2910725450

a _____ de _____ de 20 _____

Firma: _____

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente en Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos serán incorporados al sistema de tratamiento titularidad de ASOCIACION INTERNACIONAL TELEFONO DE LA ESPERANZA con CIF G85590685 y domicilio social sito en C/ FRANCOS RODRIGUEZ N° 51 - CHALET 44 28039, MADRID, con la finalidad de poder gestionar su donación y poder atender los compromisos derivados de la relación que mantenemos con usted. En cumplimiento con la normativa vigente, ASOCIACION INTERNACIONAL TELEFONO DE LA ESPERANZA informa que los datos serán conservados durante el periodo legalmente establecido. Asimismo, le informamos de que trataremos sus datos conforme a la existencia de su consentimiento. Podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, limitación de tratamiento, supresión, portabilidad y oposición/revocación y a presentar reclamaciones ante las autoridades de control, así como otros derechos, como se explica en la información adicional, dirigiendo su petición a la dirección postal indicada más arriba o al correo electrónico protecciondatos@telefonodeloesperanza.org

Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de datos en nuestra página web: www.telefonodeloesperanza.org/rpdp



El Teléfono de la Esperanza, presente más que nunca en un mundo interconectado

10

Las nuevas tecnologías, que facilitan la conexión entre las personas, no han eliminado la voz amiga

Por Hermino Otero Martínez

Y a pesar de todas las posibilidades de interconexión actual, más de 160.000 personas acudieron el año pasado a un teléfono para poder hablar sin reparos y escuchar una voz amiga y acogedora que les diera un poco de esperanza. Un teléfono que el próximo 1 de octubre cumple medio siglo de vida: el Teléfono de la Esperanza.

Los teléfonos fijos en España

Cuando el 1 de octubre de 1971 se fundó el Teléfono de la Esperanza había en España poco más de cinco millones de teléfonos, o sea, 15 teléfonos por cada cien habitantes. Treinta años antes, en 1940, había tan solo 327.000 (1,26 teléfonos por cada cien habitantes), cifra que pasó a un millón en 1953 y 1.779.314 en 1960 (5,84 teléfonos por cada cien habitantes). La cifra se multiplicó casi por tres en la década de los sesenta, en la que el teléfono empieza a dejar de ser un artículo de lujo y su instalación comienza a generalizarse.

En 1971, cuando aparece el Teléfono de la Esperanza, se instalaron algo más de medio millón de teléfonos en España. Esta cifra de instalaciones fue creciendo en los años sucesivos hasta 1977 en que se instalaron cerca de un millón de líneas. Después, la cifra de instalaciones fue bajando, pero en el año 1982, el año de los Mundiales en España, había ya casi 13 millones de teléfonos en todo el territorio, lo que correspondía a 34 teléfonos por cada 100 habitantes.

El **número de líneas fijas fue creciendo** cada año hasta 2008, fecha en que España alcanzó su máximo histórico de teléfonos fijos con más de 20,5 millones de líneas. Desde entonces, la tendencia histórica de crecimiento cambió y el parque de telefonía fija empezó a disminuir debido

al inicio de la crisis económica y al auge de los móviles, que siguieron la tendencia contraria. En años sucesivos, la cifra de teléfonos fijos se estabilizó en torno a los 19 millones de líneas (en concreto, 19,17 millones en septiembre de 2017) y ha quedado claramente rebasada por la expansión imparable de los móviles.

Los teléfonos móviles en España

En 1997 tan sólo había en España 4 millones de líneas de móvil y, tres años más tarde, en el año 2000, los celulares ya rebasaron al fijo (24 millones de líneas móviles frente a los 17 millones de fijas).

En el año **2015 la tasa de teléfonos móviles superó a la de habitantes**: había más líneas de móvil activas que personas en España: 108,4 móviles por cada cien habitantes. Y en la actualidad se superan los 53,4 millones de líneas de móvil, seis millones más que habitantes y tres veces más que el número de líneas de teléfonos fijos.

Las compañías de telefonía presentes en el mercado español apostaron desde entonces por ofrecer paquetes de "todo incluido", que incluyen en una única factura el teléfono fijo, el móvil, la conexión a Internet y la televisión de pago. De esa forma intentaban hacer frente a la pérdida de clientes de líneas fijas vinculada a la gran implantación de los móviles, a la vez que daban un

servicio completo sobre todo de Internet. Y poco a poco los móviles se convirtieron en nuestros acompañantes permanentes -para algunos incluso nocturnos- y en el medio de estar en contacto con los amigos y seres más queridos, por una parte, mediante las conversaciones telefónicas, y en contacto con el mundo de relaciones más amplias mediante las redes sociales y con el mundo en general a través de las noticias. Todo en nuestras manos a golpe de un clic.

De hecho, en 2004 se consumieron en España 37.120 millones de minutos en conversaciones por telefonía móvil; de 2008 a 2013, se consumieron una media de 71.000 millones de minutos al año, y en los seis años siguientes hubo un incremento anual continuado, de modo que en 2019 se consumieron 100.977 millones de minutos, o lo que es lo mismo, unas seis horas por español al año. En 2020, el año de la pandemia, estas cifras se incrementaron todavía más e Internet se convirtió en la salvación comunicativa y laboral para miles de millones de personas en todo el mundo.

Antecedentes de Internet

En 1957, en plena guerra fría, la URSS lanzó el primer satélite artificial de la historia, Sputnik 1, y Estados Unidos organizó desde el Departamento de Defensa, como respuesta a los desafíos tecnológicos y militares de la URSS, la Agencia de Proyectos para la Investigación Avanzada, conocida como ARPA y considerada la organización que asentó los fundamentos de lo que décadas más tarde se llamaría Internet. En 1962, Paul Baran presentó un sistema de comunicaciones que, mediante ordenadores conectados a una red descentralizada, resultaba inmune a ataques externos. Aunque uno o varios nodos resultaran destruidos, los demás se podían seguir comunicando sin problemas. Y se siguió trabajando para establecer una red a la que se pudiera acceder desde cualquier lugar del mundo: la 'red galáctica'.

En 1965 se conectó un ordenador en Massachusetts con otro en California mediante una línea telefónica conmutada y funcionó: se podía ya trabajar de forma conectada. En los siguientes años se siguió investigando y a finales de 1969 el becario Michel Elie consiguió conectar la computadora de la UCLA con otra del Instituto de Investigación de Stanford; poco después ya eran cuatro las universidades americanas interconectadas en la red que

se denominó ARPANET y cuyo objetivo era mantener las comunicaciones en caso de guerra ante la situación de incertidumbre y temor del momento.

En 1970 ARPANET se consolida y, un año más tarde, Ray Tomlinson establece las bases para lo que actualmente se conoce como correo electrónico (ver más adelante) para dar respuesta a las necesidades de coordinación de este sistema. Es curioso el dato: el Teléfono de la Esperanza nace a la vez que lo que será el correo electrónico, siempre más frío que una carta y, por supuesto, no tan cálido como la voz en directo, aunque el mensaje sea de voz.

“El Teléfono de la Esperanza nace a la vez de lo que será el correo electrónico, siempre más frío que una carta y, por supuesto, no tan cálido como la voz”.

La aparición de Internet

La red pasó de las agencias militares a las universidades. Los científicos la utilizaron para compartir opiniones y poder establecer colaboraciones en trabajos. En 1972 ya integraba 50 universidades y centros de investigación distribuidos por todo Estados Unidos y un año después, ARPANET ya estableció conexiones con otros países como Inglaterra y Noruega. A partir de los años 80 aparecieron otras redes, que, una vez unificadas con el uso del protocolo TCP/IP, dieron origen en 1983 a Internet.

El desarrollo fue lento pero continuado. El 12 de marzo de 1989 Tim Berners Lee describió por primera vez el protocolo de transferencias de hipertextos que daría lugar a la primera web, utilizando tres nuevos recursos: HTML, HTTP y el programa llamado Web Browser. Un año después Internet nacía de forma cerrada dentro del Centro Europeo para la Investigación Nuclear (CERN), y en agosto de 1991 también pudieron acceder los usuarios externos al CERN. Así apareció la red interconectada o Internet.

La World Wide Web (WWW) fue uno de los servicios que más éxito ha tenido en Internet de modo que es habitual confundir ambos términos. La WWW se

desarrolló en 1990 -un año más tarde que Internet- y consiste en un conjunto de protocolos que permite, de forma sencilla, la consulta remota de archivos de hipertexto y que utiliza Internet como medio de transmisión. Pero creció rápidamente: en 1993 había solo 100 sitios de Internet y cuatro años más tarde ya eran más de 200.000.



Con todo, existen otros muchos otros servicios y protocolos en Internet, aparte de la Red (Web): el envío de correo electrónico (SMTP), la transmisión de archivos (FTP y P2P), las conversaciones en línea (IRC), la mensajería instantánea, la transmisión de contenido y comunicación multimedia -telefonía, televisión, boletines electrónicos-, acceso remoto a otros dispositivos o juegos en línea.

Desde mediados de los noventa **el uso de Internet creció rápidamente** en el hemisferio occidental y, desde la década de 2000, en el resto del mundo. En los veinte años posteriores a 1995, el uso de Internet se ha multiplicado por 100 y

en 2015 alcanzaba a la tercera parte de la población mundial. En enero de 2020 se contabilizaron 4.540 millones de internautas en el mundo, una cifra que representa a más de la mitad de la población mundial (59%). Para hacernos una idea más clara de este dato, entre enero de 2019 y enero de 2020 el número de usuarios de Internet se incrementó en 298 millones, es decir fue un 7% más que el año anterior. Y en todo ello han tenido mucho que ver los dispositivos móviles.

La penetración de Internet en el mundo es desigual. En los Emiratos Árabes Unidos prácticamente la totalidad de su población son internautas (99%), seguidos muy de cerca por Corea del Sur, Suecia, Suiza y Reino Unido, con una penetración de Internet del 96%, y Países Bajos con el 95%.

España ocupa el lugar número 14 con una penetración del 91%. He aquí algunos datos de su uso:

- En 2019, nueve de cada 10 personas de 16 a 74 años usaron Internet en los tres últimos meses y el 78,2% de las mujeres y el 77,0% de los hombres utilizaron Internet a diario.
- El 46,9% de las personas de 16 a 74 años hicieron alguna compra por Internet en los tres últimos meses. Con el confinamiento a causa de la pandemia, estos datos se incrementaron notablemente durante 2020.
- El 80,9% de los hogares con al menos un miembro de 16 a 74 años disponía de algún tipo de ordenador (de sobremesa, portátil, tableta...) en 2019. Este porcentaje fue 1,4 puntos superior al de 2018 debido, principalmente, al aumento de las tabletas, que están presentes en el 56,8% de los hogares.

En el día que escribo estas líneas, 18 de febrero de 2021, se han vendido en el mundo 400.853 tabletas, 676.566 ordenadores y sobre todo 4.336.954 teléfonos móviles, lo que equivale a 3.800 teléfonos vendidos por minuto. Todo ello facilita un dato más: mientras escribo estas líneas están conectados a Internet 4.832 millones de usuarios en el mundo y ese día hubo un tráfico de 9.625 millones de gigas, que se produjo a un ritmo de 9 millones de gigas de intercambio por minuto. La mala noticia es que ese día se consumieron mucho más de cuatro millones de megavatios hora por el uso de Internet, y se emitieron casi tres millones y medio de toneladas de CO₂.

Tráfico en Internet el 18 de febrero de 2021

	En un día	En un segundo
Usuarios de Internet en el mundo	4 831.790 907	11 más
Número total de páginas web	18 379.102 318	5 más
Correos enviados hoy	269 297.542 503	2.998 668
Búsquedas En Google hoy	7.752 161.000 831	89 757
Blog post escritos hoy	7.465 874	5 392
Tuits enviados hoy	807.866100	9 353
Videos vistos hoy en Youtube	7 624.444 428	88 273
Fotos descargadas hoy en Instagram	90.866 666	1 052
Post en la plataforma Tumblr hoy	158.948 729	1840
Usuarios activos en Facebook	2 732.010 314	
Usuarios activos en Google plus	925.783845	
Usuarios activos en Twitter	370.660 403	
Usuarios activos en Pinterest	344.437 458	
Llamadas por Skype realizadas hoy	465 681.700 40	5 392
Páginas web hackeadas hoy	183 839	2,12
Ordenadores comprados hoy	676 566	8
Teléfonos inteligentes comprados hoy	4.336 954	50
Tabletas compradas hoy	400 853	6
Tráfico de gigas en Internet hoy	9 624.990 032	111 460
Electricidad usada hoy para Internet en megavatios	4.380 051	50
Emisiones de CO2 producidas hoy para Internet	3.496 245	40

Datos correspondientes al tráfico en Internet el día 18 de febrero de 2021 de 00:00 a 23:58:40 horas. Los datos por segundo son los que había el día siguiente a las 11 de la mañana. Todos ellos están elaborados a partir de la página <https://www.Internetlivestats.com/>.

Buscadores para no perderse en el océano de la red

En 1995 Sergey Brin fue el encargado de mostrar el campus de la Universidad de Stanford a Larry Page, que se estaba planteando estudiar allí. En su primer encuentro no estaban de acuerdo en casi nada, pero se aliaron al año siguiente y, trabajando desde sus dormitorios, construyeron un motor de búsqueda que utilizaba enlaces para determinar la importancia de cada página en la Web. Lo llamaron Google en referencia a la expresión matemática del número 1 seguido de 100 ceros, que reflejaba con exactitud su objetivo: organizar la información del mundo y hacerla útil y accesible de forma universal.

Durante los siguientes años, Google captó la atención de la comunidad académica y de los inversores de Silicon Valley. Se creó su primera oficina en un garaje en las afueras de Menlo Park (California).

En su página web resumen: "La incesante búsqueda de mejores respuestas sigue siendo la base de todo lo que hacemos. Actualmente, Google cuenta con más de 60.000 empleados en 50 países y desarrolla cientos de productos que utilizan miles de millones de personas en todo el mundo, como YouTube, Android, Gmail o, por supuesto, la Búsqueda de Google. Aunque nos hayamos deshecho de los servidores de Lego y hayamos añadido unos cuantos perros más a la empresa, nuestra pasión por crear tecnología para todos sigue presente, desde la época en la que trabajábamos en nuestros dormitorios y en aquel garaje hasta el día de hoy".

Tenga en cuenta que mientras usted ha leído el párrafo anterior se han producido en el mundo cerca de 300.000 búsquedas en esta página a la que tantos han santificado por su gran ayuda en cualquier circunstancia: San Google, que en el día en que escribo facilitó 7.752 millones de búsquedas.

El correo electrónico

En 1971, además de aparecer el Teléfono de la Esperanza, fue el año en que apareció el correo electrónico con el envío del primer 'email'. Lo hizo el ingeniero estadounidense Roy Tomlinson, a quien se le había encomendado modificar un sistema operativo que utilizaban los militares para enviarse comunicaciones con el fin de hacerlo disponible para todos. Y lo hizo usando un antiguo símbolo de los teclados casi desusado, la arroba (@), cuyo uso es imprescindible hoy en día.

Tuvieron que pasar 18 años hasta que, en 1988, Microsoft profesionalizara el correo electrónico con la publicación del primer sistema operativo para 'email' comercial, lo que supuso una revolución mundial. Ese mismo año se crearon medio millón de cuentas en todo el mundo. Once años después, en 1999, los usuarios de correo electrónico ya eran 40 millones.

Comenzaba un nuevo siglo y desde el comienzo **se inició un cambio cultural** que hizo que la comunicación pasase a ser totalmente instantánea a través de un ordenador y, más tarde, con la llegada de los teléfonos inteligentes, también desde un teléfono móvil.

A medida que Internet crecía, el 'email' se iba haciendo más popular entre los usuarios. Hotmail nació en 1996 y en tan solo tres meses contaba con más de 100.000 nuevos usuarios; al año siguiente sus creadores lo vendieron a Microsoft, que logró colocarse como el proveedor más popular. El 1 de abril de 2004 Google presentó su servicio de correo electrónico, Gmail. Desde 2012 Gmail es el servicio de 'email' más utilizado del mundo, y en 2018 superó los 1.500 millones de usuarios, lo que supone una de cada cinco personas de la población mundial.

Mientras repaso estas líneas veo que se han enviado cerca de 270.000 millones de correos en todo el mundo durante el día en que escribo. Nos tocan a 35 mensajes por habitante.

La era de las redes sociales

Se considera que la historia de las redes sociales comienza con la creación de GeoCities a mediados de los años 90. En ella se recomendaba a los usuarios crear sus páginas web e instalarlas en "barrios", donde tendrían relación con usua-

rios del mismo barrio. Pero la primera red social como las actuales fue Sixdegrees.com, que permitía a sus usuarios conectarse mediante invitación con otros usuarios y crear comunidad con ellos, enviarse mensajes y ver cuándo se conectaban. Llegó a tener más de 1 millón de usuarios, aunque desapareció en el año 2001.

"Vivimos cada vez más aislados, no hablamos con los vecinos, no dedicamos tiempo a escucharnos".



Poco a poco las redes sociales fueron evolucionando. En el año 2002 se creó Friendster, una red social para amantes de los videojuegos. En agosto de 2003 apareció MySpace, la red social más visitada en el mundo desde 2005 a 2008. En 2003 apareció también LinkedIn, una red social orientada al uso empresarial, a los negocios y al empleo, que pone en contacto a millones de empresas y empleados. Su impacto en el mundo empresarial fue inmediato; en 2008 tenía más de 25 millones de usuarios registrados y abarcaba a empresas de 150 sectores diferentes. Hoy cuenta con más de **600 millones de usuarios registrados.**

En el año 2004 un universitario de Harvard llamado Mark Zuckerberg creó la red social que hoy en día es la más importante en el mundo: Facebook, un conglomerado estadounidense de redes sociales que tiene claro su objetivo: ser la red social de referencia y que ha sabido evolucionar como ninguna otra desde el principio. Su origen fue un portal llamado Facemash, creado para poder conectar a los estudiantes de Harvard entre ellos y disponer de un lugar virtual donde compartir opiniones acerca de quiénes eran las personas más y menos atractivas de la Universidad; cuando la Dirección de la Universidad se enteró de ello expulsaron a su creador, pero su habilidad informática se dejó ver tan claramente con aquella aplicación que fue evolucionando y creciendo a lo que es hoy en día: una red social que ya dispone de más de 2.500 millones de usuarios activos al mes. Facebook ofrece un montón de cosas gratis, ya que sigue el principio básico de Internet: "Cuando no tienes que pagar por un producto, entonces el producto eres tú". Algo que Facebook jamás ha ocultado.

Un año más tarde, en 2005, surgió YouTube, una nueva revolución, que hoy en día se mantiene como una de las redes sociales más importantes y activas. Fue creada por tres jóvenes ante las dificultades que tuvieron para compartir una serie de vídeos con sus amigos mientras se encontraban en una fiesta en San Francisco. Fue el 23 de abril de 2005 y enseguida usuarios de todo el mundo comenzaron a subir vídeos de todo tipo a la red y el tráfico se disparó cuando los usuarios empezaron a colocar enlaces de YouTube en sus páginas de MySpace. En la actualidad, la red dispone de cerca de 2.000 millones de usuarios activos al mes. Y, mientras escribía estas líneas, en un minuto se estaban viendo 5 millones y medio de nuevos videos.



2006 marcó un hito en la historia de Internet por la aparición de Twitter, la red social de microblogueo (pequeños mensajes, inicialmente de menos de 140 caracteres), lo que supuso la revolución de la comunicación mediante "la corta ráfaga de información intrascendente" o "el trino de un pájaro". Su impacto fue tal que políticos, empresarios y personajes famosos y organizaciones de todo tipo la usan como portavoz personal, y los medios de comunicación -televisión, radios y medios de noticias digitales-, dedican espacios enteros a hablar del impacto que algún tuit ha tenido sobre alguna noticia del momento o las tendencias surgidas en cada ocasión. La sencillez de su uso ha propulsado su éxito. En nuestros días, la red dispone de cerca de 340 millones de usuarios activos al mes. Y mientras escribo estas líneas se han subido a la red 561.000 tuits en un minuto.

Más tarde fueron apareciendo multitud de nuevas redes sociales, algunas con escaso éxito, como Google+ y otras con éxito efímero, como



Snapchat, una aplicación de mensajería para teléfonos inteligentes con soporte multimedia de imagen, vídeo y filtros para fotos de realidad aumentada, o con éxito más continuado como la china TikTok, allí conocida como Douyin, para compartir videos personales y caseros y que cuenta con 800 millones de usuarios activos mensuales, con un crecimiento espectacular del 60% en solo un año.

La mensajería instantánea

La evolución del correo electrónico derivó en mensajería instantánea gracias a la tecnología IRC (Internet Relay Chat), un protocolo de comunicación en tiempo real nacido en 1988. Pero solo se popularizó en 1999 cuando nació el programa MSN Messenger, de Microsoft, que llegó a tener 330 millones de usuarios al mes en su momento de mayor extensión, pero fue perdiendo popularidad con la llegada de los smartphones y desapareció en 2012, cuando se popularizaron otras aplicaciones como WhatsApp.

WhatsApp, nacida en 2009, es la gran plataforma de mensajería instantánea de Facebook, y ocupa el tercer puesto entre las redes sociales con 1.600 millones de usuarios en todo el mundo. La otra plataforma de mensajería de Facebook, Messenger, se encuentra en la cuarta posición con 1.300 millones de usuarios en enero de 2020, e Instagram, también de Facebook, cuenta con 1.000 millones de usuarios. La aparición de TikTok en septiembre de 2016 y su rápido crecimiento es la única que ha hecho frente a las redes sociales de Facebook.

La actualidad del Teléfono de la Esperanza

La penetración de las redes sociales ha alcanzado, en enero de 2020, al 49% de la población mundial: 3.800 millones de personas utiliza al menos una de esas plataformas.

A pesar de vivir en un tan mundo interconectado, **cada vez más personas se sienten solas** y las clásicas llamadas telefónicas -ahora posibles también con la imagen- siguen estando muy presentes y continúan siendo imprescindibles.

Quizás el Teléfono de la Esperanza es una muestra del fracaso de la sociedad que estamos creando. Vivimos cada vez más aislados, no hablamos con los vecinos, no dedicamos tiempo a escucharnos... Y en este mundo tan interconectado, el Teléfono de la Esperanza sigue estando más vivo que nunca: en 2020 atendió 160.646 llamadas, un 38 % más que en 2019, y lo hizo durante 35.619 horas de atención telefónica efectiva, un 42% más respecto al año anterior. En 2020 hubo 13.387 llamadas al mes al Teléfono de la Esperanza, o sea, 440 llamadas al día y 18 llamadas a la hora. ¿A qué se debe ese aumento? Los voluntarios del Teléfono de la Esperanza "conocen a fondo el sufrimiento silencioso que está acompañando a gran parte de nuestra población como consecuencia de la Covid-19", esa pandemia que confinó al mundo y lo paralizó durante bastantes meses.

Y a pesar de todas las posibilidades de interconexión actual, más de 160.000 personas acudieron el año pasado a un teléfono para poder hablar sin reparos y escuchar una voz amiga y acogedora que les diera un poco de esperanza. Era un teléfono que el próximo 1 de octubre cumple medio siglo de vida: el Teléfono de la Esperanza.



Diez años
después de
*Hortelano
de Sueños*

18

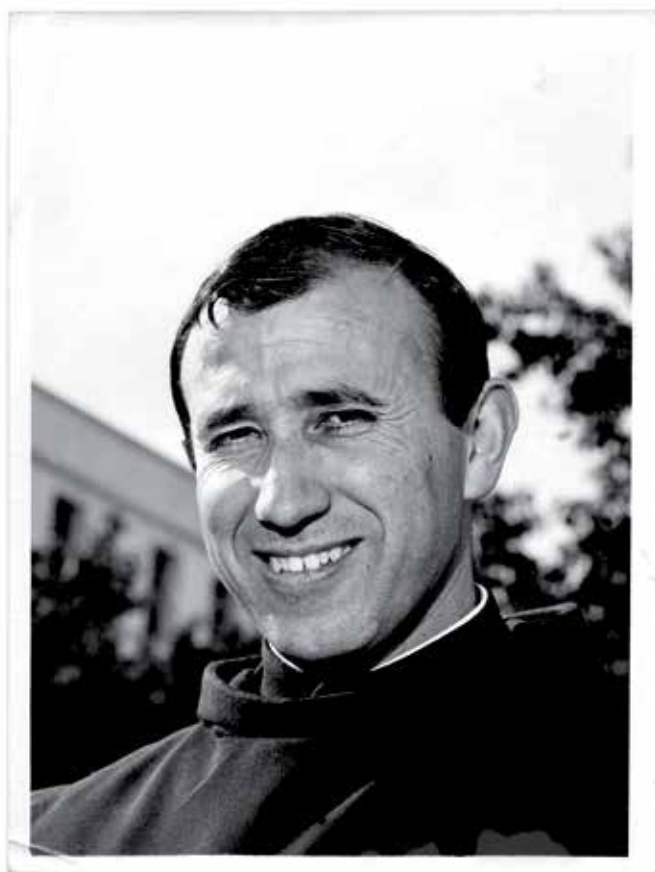
Serafín Madrid: la buena siembra

Por Gloria Díez Fernández

Hace diez años, el mes de enero de 2011 me encontré trabajando en la biografía de Serafín Madrid, que se tituló *Hortelano de sueños*. Había partido de cero y su figura se fue construyendo frente a mí poco a poco, a golpe de documentos y testimonios. El proceso duró dieciocho meses. Diez años después, puedo preguntarme: ¿Quién era realmente Serafín Madrid? Sin duda un hombre poco común. Tenía don de gentes, encanto personal, una inteligencia aguda y un conocimiento certero de la psicología humana. Pero, además, era un hombre de voluntad inquebrantable y de una fe excepcional. Una fe de las que mueven montañas y él movió algunas. Que un fraile levantara un hospital para niños con discapacidades, La Ciudad de San Juan de Dios, y pusiera en pie El Teléfono de la Esperanza, una organización pionera en su género, es una hazaña. Toda esa energía se truncó una lluviosa mañana del 26 de septiembre de 1972 en un accidente de tráfico. Uno de esos accidentes sin aparente sentido, que se pueden achacar al azar o al destino. Si los días de Serafín estaban contados, aquel fue el último.

La muerte de Serafín Madrid fue dramática, como lo son todas, pero sobre todo las que siegan vidas que se encuentran en plenitud. Añadamos a eso que el accidente planteaba algunas incógnitas. Los hermanos de Serafín no quisieron presentar cargos contra el conductor que, tal vez, tuvo alguna responsabilidad en lo ocurrido. Si fue así, ningún juez analizó los hechos.

Y los hechos, Señoría, fueron estos: Serafín Madrid y José María Pérez Romero, miembros de la orden de San Juan de Dios, circulaban en un Seat 124 por la carretera Sevilla-Málaga el día de autos, martes 26 de septiembre. Llovía. A las siete y media de la mañana, a unos cuatro kilómetros de la localidad de Fuente de Piedra, el coche derrapó en una curva y fue a estrellarse contra un camión. Serafín Madrid salió despedido hacia delante y el golpe le hundió el hueso frontal, produciéndole un fuerte shock traumático. El herido fue trasladado a la cercana localidad de La Roda, donde fue atendido por el doctor José María Barrientos, que poco pudo hacer para salvar su vida. A las 08:25 certificó su muerte. Había vivido 47 años. Se especula con un exceso de velocidad al tomar la curva, como causa del siniestro. José María Pérez Romero, que conducía el Seat, solo sufrió heridas leves. Los ocupantes del camión resultaron ilesos. Al parecer, Pérez Romero era un apasionado del mundo del volante. Le gustaban los coches y, según algunos testimonios, le encantaba correr.



Serafín Madrid, en sus años de fundador.

La noticia cayó como una bomba en la sede de los Hermanos de San Juan de Dios en Málaga, que esperaban a Serafín Madrid para una reunión, en Sevilla, donde era un personaje muy popular, pero, sobre todo, sembró el estupor primero y la desolación después en una familia de un pueblecito conquense, Villar de la Encina. Serafín Madrid era el mayor de los siete hijos de Leoncia Soriano y Villar de la Encina era su pueblo.

Once años y una escopeta

Puede que Europa disfrutara de los locos años 20, pero en esa década España era un país dividido y pobre. La vida no se lo puso fácil a Serafín que, desde muy joven, tuvo que asumir responsabilidades que no le correspondían. Al poco de estallar la guerra civil, se podía ver a un chaval de once años, que cogía un caballo y una escopeta para ir a la huerta. En realidad, su misión era otra. La cosa es que su padre había estado encerrado en la iglesia, que en esos días se convirtió en improvisada "cárcel del pueblo". Los carceleros, también improvisados, no debían estar muy atentos, porque una noche se escaparon todos los retenidos. Después de la fuga, Ángel Madrid, padre de Serafín, se escondió en un chozo y su hijo le llevaba la comida.

Contaban los más viejos que, en esos días, saquearon la iglesia y se podían ver imágenes de santos por las esquinas, con un fusil al hombro, como milicianos recién incorporados al combate.

Ángel Madrid alcanzó a ver el fin de la guerra y el triunfo del bando nacional, pero no sobrevivió mucho. Se lo llevó por delante una pulmonía el 4 de junio de 1941. Era tiempo de siega y los hombres sudaban inclinados sobre las mieses, empuñando las hoces. Aún no había penicilina. Serafín, el hijo mayor, tenía quince años, Pedro, el menor, cuatro meses y cuatro días.

Imagino que Leoncia Soriano debió recordar aquel verano del 41 cuando la muerte volvió a llamar a su puerta para llevarse, esta vez, a Serafín.



Serafín, junto a sus hermanos y Leoncia, su madre.

Madre de siete varones

Hay reinas cuya vida se ensombrece por la falta de un hijo varón, de un heredero. Leoncia Soriano tuvo siete hijos y le habría gustado ser madre de una niña. Estuvo a punto de conseguirlo, pero sus dos hijas vivieron muy poco, una murió casi recién nacida, la otra con pocos meses de edad. En la familia no se hablaba mucho de ello. Creen que se llamaba Esperanza.

"En Sevilla Serafín se movía con la misma soltura entre los proveedores, que entre periodistas o marqueses"

Una mujer sola, en plena postguerra, con siete hijos y unas pocas tierras de labor por todo patrimonio... La situación no era precisamente halagüeña. Y, sin embargo, **Leoncia supo sobreponerse sin quejas**. Quienes la conocieron dicen que era una mujer sencilla, entera, con sentido del humor y profundos sentimientos religiosos. Esos sentimientos debieron ser importantes a la hora de que cuatro de sus siete hijos eligieran, uno tras otro, entrar en la vida eclesiástica. En realidad, las opciones para un hombre en la España



Serafín adolescente.

rural de los años cuarenta del siglo pasado, no eran muy diferentes a las de la España rural del siglo XVI: el campo, el Ejército o la Iglesia.

En las paredes de la casa familiar de Ángel Madrid y Leoncia Soriano cuelgan unos retratos realizados por un artista local basándose en viejas fotografías. Leoncia era ya mayor, pero debió ser una guapa moza. Tiene la cara surcada por arrugas profundas. Mira de frente, sin concesiones. Se diría que es ella la que observa al fotógrafo.

Para escribir la biografía de Serafín Madrid, pude entrevistar a don Julián Sevilla, sacerdote de Villar de la Encina, que fue el confesor y amigo de Leoncia Soriano. "Personas así ya no las encuentras ahora", me dijo. "Era como una madurez natural, podían no tener cultura, pero tenían una profundidad de vida que no he vuelto a ver".

Le gustaba que le leyera libros mientras cosía, recuerda Prisci Soriano, su sobrina, una de las primeras voluntarias de El Teléfono de la Esperanza. "Pero los libros religiosos eran muy sosos. Ella estaba mucho más adelantada que todo eso. No lo sabía expresar, pero lo vivía. Para mí era una gran mística."

Sentimientos religiosos, sentido del humor, entereza frente a las dificultades, inteligencia natural, retengamos estos datos, porque todos esos rasgos de carácter se reproducen en Serafín.

La escuela entonces duraba hasta los doce años, pero era frecuente que, a partir de los diez, los niños de los pueblos ayudaran a mantener la economía familiar. Además, estaba la guerra. Lo poco que pudo aprender Serafín, se lo debió a su abuelo, Eustaquio, que era secretario del Ayuntamiento y que mantenía una especie de escuela

nocturna. **La avidez por el conocimiento de Serafín Madrid**, su preocupación por que los niños tuvieran una buena formación, debió nacer en aquellos días en los que, a él, inteligente y ávido de conocimiento, le habría gustado leer, estudiar, aprender..

Un tipo divertido

Serafín, el mozo, tenía fama de chungón, siempre pensando en la próxima jugarreta, en la próxima ocurrencia. Era un líder nato. No es raro que se convirtiera en el cabecilla de sus compañeros y en el preferido de las chicas. ¿Es verdad que atraía a las muchachas, Telesforo?

-¡Hay hermana! Como decimos aquí, ¡el que es, es! Si los números uno, son números uno en todo. Pero a través de la sencillez, con ese poderío interno.

Telesforo Vieco fue teniente de alcalde de Villar de la Encina. Me miraba con los ojos llenos de esa chispa que reconocía en Serafín. No creo que nadie le hubiera entrevistado en su vida. Telesforo conoció a la familia de Ángel Madrid y también admiraba a Leoncia. "Fue una cristiana ejemplar", me dijo.

Telesforo, Eustaquio, Leoncia. Nombres antiguos que beben de los viejos santorales cristianos. Ahora abundan las Noras, los Iker, las Aitanas, o las Olivias.

Serafín era divertido, ingenioso, ocurrente, su madre le llegó a calificar de "fiestero", y también generoso, siempre estaba dispuesto a ayudar, incluso a buscar novia a un amigo, si hacía falta. Pero tras ese carácter extrovertido, como ocurre muchas veces, había un interior férreo. Es muy extraño que Serafín hiciera confidencias, así que



Serafín Madrid, con colaboradores del TE de Sevilla



Durante una entrevista radiofónica.

nos encontramos ante un muro cuando se trata de entender qué ocurría en su interior. Ni contaba problemas, ni consultaba decisiones. Por eso no sabemos mucho sobre un momento crucial, el de la decisión sobre cómo orientar su vida.

Sí sabemos que llegó el momento de hacer la mili y que coqueteó con la idea de quedarse en el Ejército para ganar "al menos una estrella". Alguien pudo notar que estaba más tiempo en la iglesia, sobre todo después de pasar por el pueblo las llamadas "misiones populares", destinadas a reavivar el espíritu religioso tras la devastadora guerra civil, nada muy llamativo, hasta que un día le dijo a Aniceto, uno de sus compañeros de correrías:

-Aniceto, que me voy.

-¿Te vas? ¿A dónde? -preguntó Aniceto con soberano despiste. Cualquier cosa se podía esperar de Serafín.

Por toda respuesta, le enseñó una carta de los Hermanos de San Juan de Dios diciéndole que lo admitían. "No lo sabe ni mi madre, vente y se lo digo delante de ti".

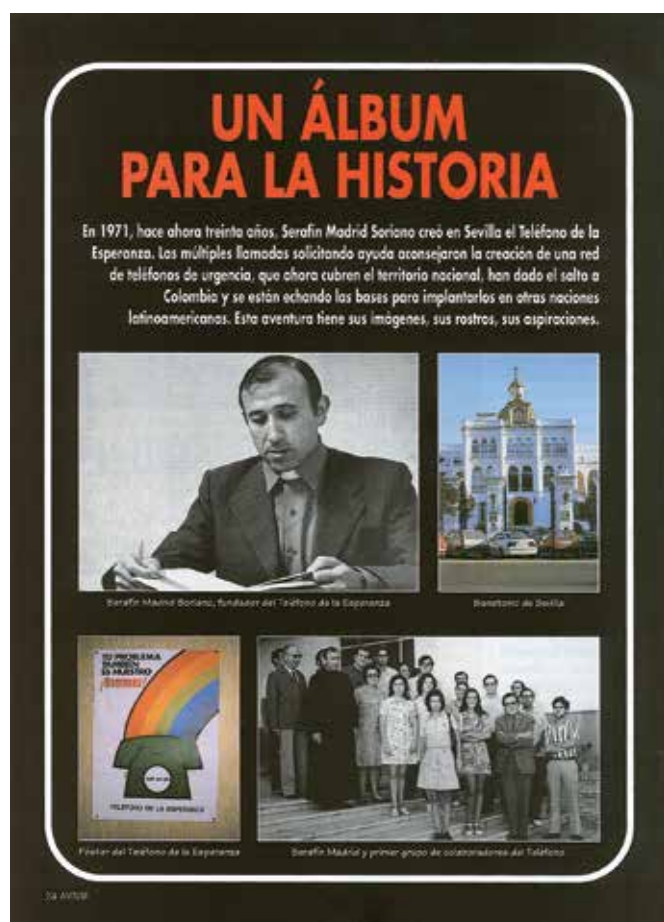
Llama la atención que Leoncia no lo supiera, y, aún más, que Serafín se apoyara en su amigo para pasar el trago. Pero Leoncia se mostró cómplice, a pesar de que la casa, se quedaba, por segunda vez, sin el cabeza de familia. "Ay, hijo... si es para bien, ¡qué alegría!"

En el pueblo la noticia causó revuelo. La mayoría creyó que era otra de las invenciones de Serafín. ¿Serafín fraile? Si, si, imenudo fraile! Y él riéndose, explicaba que, en realidad, lo del convento, era un truco para librarse de la mili. Eso sí tenía sentido... menudo era.

Limosnero en Sevilla

Serafín llamó a la puerta del centro de formación que los Hermanos de San Juan de Dios tenían en Ciempozuelos un 30 de julio de 1945. La orden mantenía en ese pueblo dos manicomios, uno para hombres y otro para mujeres. El centro de formación de los futuros hermanos estaba en el hospital para hombres. La inmersión en el mundo del dolor fue inmediata.

No volvió al pueblo. Tras profesar, Serafín se estrenó como limosnero en Sevilla. Una tierra



Serafín Madrid, en el número 124 de AVIVIR.



Serafín Madrid, al teléfono.

que le vino como anillo al dedo. ¿Será por guasa? “Él era uno de esos hombres que dan lo que tienen, mucho o poco. Él tenía mucho y lo daba todo: inteligencia y astucia. Convertía las dificultades en triunfos. Tenía un gran respeto por las personas y al mismo tiempo, era un hombre exigente.”

El que así definía a Serafín, era el padre Lorente, un compañero de la orden. Cuando le entrevisté, rondaba los 90 años. Poco después me enteré de su muerte. No fue la única. A veces tenía la sensación de que debía darme prisa, porque los testigos de la vida de Serafín pertenecían a una generación que se estaba despidiendo.

“Yo conocía la astucia de su limosna”, me dijo en todo críptico y con una sonrisa reprimida el padre Lorente, refiriéndose a Serafín.

¿Astucia? ¿Inteligencia? Cuentan que, en su primera salida, su compañero le señaló a un tipo al que jamás le había conseguido sacar un duro. Serafín no esperó a que le presentaran:

-Buenas, soy el limosnero que va a sustituir al hermano David.

El sevillano adivinó las intenciones del mozo con sotana y le dijo con retranca:

-Pues mire usted, hermano, yo estoy también para que me den.

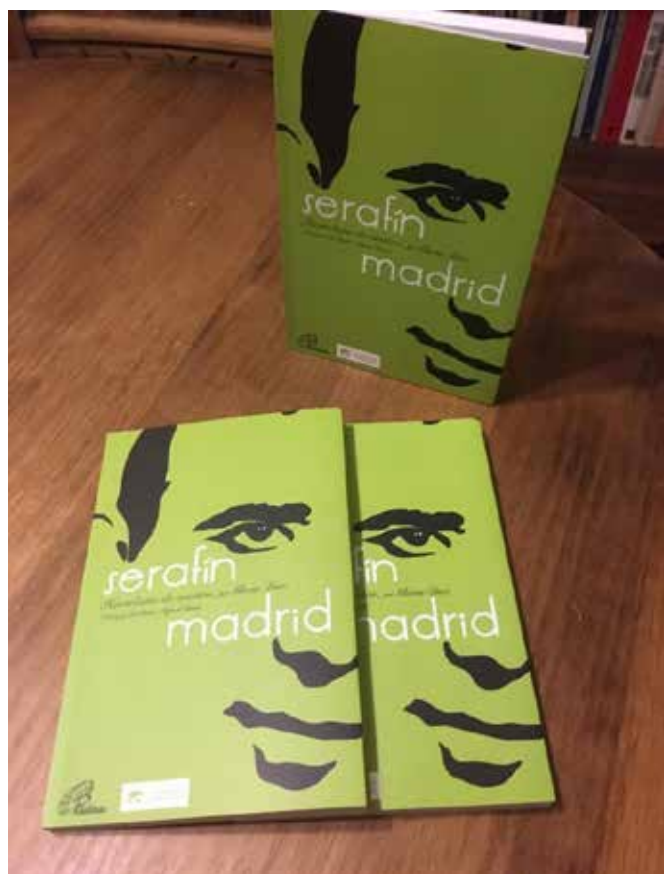
No contaba con la agilidad mental de Serafín, que no discutió la mentira.

-Pues nosotros estamos justamente para eso, para pedir al que tiene y dárselo al que no tiene.

Con parsimonia, sacó su cartera, la abrió y se la tendió:

-Coja usted lo que necesite.

Las neuronas del andaluz debieron detenerse en seco. Le estaba ofreciendo limosna. ¡A él! Aquel fraile le estaba diciendo que, si lo necesitaba, era capaz de pedir en su nombre. Tuvo que rectificar sobre la marcha:



Ejemplares de la biografía de Serafín Madrid.

Inauguración del TE en Madrid.



-No, hermano no, hasta ese extremo, no. Yo me refería a que no tengo dinero aquí, pero en casa sí. Vengan ustedes.

Serafín no estaba lejos de las hechuras de San Juan de Dios, el creador de la orden hospitalaria. Juan Ciudad, que así se llamaba, fue, además de soldado, librero de lance y ya practicaba el "tres por dos" en el siglo XVI. Comprando dos libros te regalaba un tercero, que solía ser religioso. La duda es si lo hacía con intención didáctica o porque los libros piadosos tenían menos salida. Cuando salía a pedir limosna para sus enfermos voceaba: "Hermano, ayúdame a ti mismo". La idea no era nueva, se puede rastrear en distintas corrientes de pensamiento: si quieres ayudarte, corre a buscar a alguien que necesite ayuda. Eso te ayudará.

Fray Serafín fue limosnero, enfermero mayor... incluso predicador, aunque lo de predicar no era el punto fuerte de los hermanos de San Juan, pero es que el joven fraile, tenía elocuencia, sus palabras hacían aflorar la caridad de quienes le oían, y ante la abundancia de las limosnas, los superiores callaban y otorgaban.

Todos los rasgos de carácter de Serafín Madrid van a madurar para bien y para mal en esta etapa. Serafín es trabajador, independiente, imaginativo, pero debe hacer encajar todas esas cualidades en el engranaje de una orden religiosa, que, como todas, premia la uniformidad, la disciplina y la obediencia. Quizá ahí está el origen de algunas fricciones inevitables.

Su siguiente parada sería América.



Lápida de la tumba de fray Serafín.

Su muerte, noticia de impacto en ABC de Sevilla.

El laboratorio americano

América fue para Serafín Madrid un gran banco de pruebas. La sociedad estaba menos estructurada, la gente resultaba más cercana, todo era más asequible. En los seis años que estuvo allí, fundamentalmente en Perú, aprendió a manejar los hilos de la economía y a contar con la radio, la Prensa o la incipiente televisión. Serafín era un comunicador nato. Habría sido un periodista imbatible.

A Villar de la Encina empezaron a llegar cartas con recortes de periódicos que hablaban de inauguraciones, proyectos, campañas para recoger fondos. En palabras de Ángel Madrid, Serafín tenía tal magnetismo, que era capaz de convencer a cualquiera para acometer una empresa.

Empieza a aparecer en los proyectos en los que colabora Serafín el **concepto de "hogar-clínica"**, cuando se refiere a hospitales para niños sin recursos. No basta con curar, si el niño debe volver al abandono. La idea, en ese momento, era revolucionaria. Serafín firma una carta dedicada a su hermano Ángel precisamente en el "Hogar-Clínica para niños lisiados y pobres de los Hermanos de San Juan de Dios", calle Diego Ferré 247 de Lima.



Desde América vuelve a España para asumir nuevas responsabilidades: ser consejero de la orden y Secretario de Vocaciones.

Para elegir a los aspirantes, Serafín tenía que juzgar casi a primera vista y equivocarse lo menos posible. "Solamente hay que ser duro cuando seleccionas a la gente -decía-, luego ya no. Observa, no pongas cara de pan, pon los cinco sentidos, porque si metes a la persona equivocada, luego te vas a encontrar con un problema."

Serafín seguía en contacto con los chicos a los que seleccionaba. Algunas noches se reunían después de cenar y él les hablaba de la importancia de "soñar despiertos". Los muchachos no entendían qué era eso y él les explicaba que es muy importante tener ilusiones. Serafín las tenía, su mente era "como un palomar", siempre en ebullición. Se dice que un hombre es capaz de conseguir todo lo que es capaz de imaginar. Y él, a su manera, fue un cultivador, un hortelano de sueños.

En 1962, después de un oscuro episodio, que le mantuvo "desterrado" durante un tiempo en Cádiz, Serafín Madrid recupera su cargo de Cuarto Consejero y le nombran superior del Sanatorio de Nuestro Padre Jesús del Gran Poder, en Sevilla.



Mosaico en honor a Serafín Madrid, en Villar de la Encina (Cuenca), su pueblo natal.

No conocemos la naturaleza de ese conflicto. Mientras escribía su biografía, los Hermanos de San Juan de Dios no me permitieron acceder a los documentos que habrían explicado los motivos de semejante decisión. Naturalmente, no estaban obligados a hacerlo.

Un Dios compasivo

Serafín, en palabras de Fernando Lorente, traía unos "avances fuertes". Decía que Dios es más compasivo de lo que imaginamos y que no pide ni poco, ni mucho: a cada persona, lo que tiene. Se sentía identificado con la visión religiosa de un jesuita, el padre Miguel Ayúcar, que, por cierto, también sufrió "destierro" por sus ideas. Un libro de Ayúcar *Dios es amor* estuvo prohibido y circuló en copias mecanografiadas antes de conseguir la "licencia" eclesiástica. Parece que Serafín tenía una de esas copias: un cuaderno grande de tapas oscuras. Lo que son las cosas, "Dios es amor", un mensaje clandestino. Ayúcar debía traer también "avances fuertes". Según Ángel Madrid, Miguel Ayúcar fue el director espiritual de Serafín. Claro que, para avances, los de Juan Ciudad, que en el siglo XVI gritaba: "Ricos de la tierra, no es lícito engordar caballos para vuestro recreo, mientras los pobrecitos mueren de necesidad." No sé cómo lo consintieron.

Cuando Serafín llegó a Sevilla, tenía 37 años, llevaba mucha vida a la espalda y tenía las cosas muy claras: solo se arrodillaba "ante Dios y ante el sufrimiento de los más débiles".

El sanatorio de Jesús del Gran Poder estaba dedicado a niños sin recursos y con algún tipo de discapacidad. En aquel momento, muchos tenían secuelas de la temible poliomielitis. Serafín empezó a acoger también a niños con deficiencias psíquicas y sensoriales, y como el espacio resultaba pequeño, amplió el sanatorio y ampliando, ampliando, ocupó toda la manzana; pero no se detuvo ahí, para escándalo de algunos, creó una Escuela de Formación Profesional, porque, como le dijo al padre Moisés Bonardi, en un capítulo tormentoso, de poco sirve "curar las manos, si luego los enfermos tienen que emplearlas para robar."

El hermano Serafín se había topado con el "carisma". Lo de educar no era la misión de los hospitalarios, cosa de Salesianos, quizá. Pero ya era tarde para ponerle bridas a un pura sangre en la plenitud de su potencia. Quienes le conocieron coinciden en señalar que, en ese momento, era un hombre profundamente libre. Alejandro Roca-mora, hoy psiquiatra, uno de sus colaboradores más cercanos, cerraba su visión de Serafín Madrid diciendo: "Yo pienso que tuvo la habilidad de estar en contra del sistema, pero desde dentro."

En Sevilla Serafín se movía con la misma soltura entre los proveedores, que entre periodistas o marqueses. Sus visitas a la despensa y a la cocina eran diarias. **Mantener el hospital a base de donaciones** era una tarea digna de un Hércules. Y lo mismo se enfrentaba al alcalde para no pagar el agua de los niños "mientras corriera gratis en las fuentes" que sacaba de la nada una compañía de decesos.

Para la mayoría, ampliar el hospital de Jesús del Gran Poder y crear una Escuela de Formación Profesional para los niños con discapacidades, habría sido la obra de su vida. Las aulas se llenaron de inmediato, llovían las solicitudes de ingreso, teníamos en cuenta que los niños "lisiados" o los "tontos" eran casi una vergüenza y, en todo caso, una desgracia; pero Serafín Madrid miraba más allá, todavía tenía en mente un proyecto mayor: la Ciudad de San Juan de Dios.

Una auténtica ciudad

Por más que el Sanatorio de Jesús del Gran Poder se agrandara, el espacio tiene sus límites y Serafín Madrid empezó a pensar en algo creado desde cero, con suficiente espacio y así nació la Ciudad de San Juan de Dios, esa sí fue la cúspide de las obras de Serafín. Que Juan se apellidara Ciudad, no deja de ser una coincidencia. Encontró una finca con agua en Alcalá de Guadaira y lo primero que construyó fue una piscina para llevar a sus niños a darse un chapuzón en el asfixiante verano de Sevilla.

Para empezar con las obras, fue crucial el apoyo de la Prensa, ABC lanzó un lunes 4 de marzo de 1968, sin precio, 800.000 ejemplares a beneficio del proyecto, una ciudad pensada para niños con problemas físicos y psíquicos, donde pudieran estudiar, aprender un oficio y hacer deporte. Eso quería Serafín Madrid y eso consiguió: los 800.000 ejemplares duraron pocas horas y produjeron un beneficio de 38.003.116,15 pesetas.

No sabemos si Serafín tenía alguna percepción sobre el tiempo del que disponía, pero su actividad desde 1968 a 1972 fue frenética. Construyó la Ciudad, produjo una película, fundó una revista y creó el Teléfono de la Esperanza. La Ciudad empezó a funcionar el 1 de octubre de 1969, el mismo año en que se estrenó la película, que por cierto se titula *Johnny ratón*. La historia del tal Johnny nos va a resultar muy cercana: transcu-

rrer en Sevilla en un hospital para niños con discapacidad. Lo que no es tan esperable es que el protagonista sea un "pedazo" de fraile negro, que antes fue marino. La dirección corrió a cargo de Vicente Escrivá.

En cuanto al Teléfono, entre mayo y julio de 1969 Serafín Madrid convocó una primera reunión para hablar con un grupo de colaboradores de un teléfono de ayuda. La Prensa recogió la noticia el 8 de octubre. Su primera idea era crear una asociación nacional de Ciudadanos Voluntarios de la Esperanza (CIVOES).

"América fue para Serafín Madrid un gran banco de pruebas. La sociedad estaba menos estructurada, la gente resultaba más cercana"

El primer Teléfono de la Esperanza empezó a funcionar en una sala de la Ciudad de San Juan de Dios con un objetivo muy concreto: ayudar a las familias de los niños. Un año después, el 1 de julio de 1971 se abrió la primera sede en Sevilla. Era un comienzo. El 1 de diciembre de 1971, se inauguró la sede de Madrid y el 15 de febrero de 1972, la de Valencia. Serafín había plantado una buena semilla, pero apenas la vería germinar.

El cuerpo de Serafín Madrid permaneció en el cementerio de San Fernando de Sevilla durante casi veinte años. El ocho de marzo de 1992 fue trasladado a la Ciudad de San Juan de Dios acompañado por una multitud. Al trasladar sus restos a la urna que le había preparado, se descubrió que se mantenía incorrupto.

Una biografía autorizada

Cuando me encargaron escribir la biografía de Serafín Madrid, sabía que, al margen de la dificultad para encontrar fuentes y datos, debía poner en pie una biografía "autorizada".

Debo decir que trabajé durante dieciocho meses con absoluta libertad. Nunca intenté hacer una apología. Si alguien opina que el texto es sobrio, contesto que el personaje se basta para hacerse admirar. Mi función ha sido aportar la mayor

cantidad de información posible para propiciar el encuentro entre Serafín Madrid y quienes se acerquen a él.

Desde el extremo opuesto, quizá alguien sospeche que quizá no se han investigado suficientemente las zonas oscuras. Lo que yo puedo asegurar es que levanté todas las alfombras que encontré. Si alguna se quedó sin mirar, estaba en una habitación cerrada y se me negó la llave.

Tengo la fantasía de que a Serafín Madrid le habría gustado el resultado. Empecé sin saber nada

de él y terminé intuyendo que leía por encima de mi hombro.

Al fallecer Serafín Madrid, la dirección del Teléfono de la Esperanza pasó a manos de Pedro Madrid, su hermano menor, ese al que un día, al llegar a Ciempozuelos, cuando solo era un muchacho y la historia era todavía un libro sin escribir, presentó como "mi sucesor".

*Serafín Madrid, hortelano de sueños. Ediciones Paulinas. Madrid. 2011.

A B C. N.º 26.670. MIÉRCOLES 8 DE OCTUBRE DE 1969. EDICIÓN DE ANDALUCÍA. PÁGINA 57.

Ha sido creada en Sevilla la Asociación Nacional de Ciudadanos Voluntarios de la Esperanza

En breve se instalará en nuestra ciudad el primer teléfono de la esperanza de España, al que podrán llamar los que se encuentren en grave necesidad o a punto de perder la ilusión*

Fray Serafín Madrid conversó ayer con varios periodistas para informarles de sus más inmediatos proyectos sobre la Ciudad de San Juan de Dios para niños con anomalías recuperables, que entrará en funcionamiento a fines del corriente mes. Pero, discutiendo la conversación sobre las miserias humanas de todo tipo, dijo conocer a fondo los problemas de los felices y de los desgraciados, dado su constante trato con unos y otros, y puede afirmar que muchas desgracias no se solucionan porque no se conocen, y no porque no haya personas dispuestas a remediarlas. Para despertar en unos el hambre de darse a los demás y en los otros la confianza en la Humanidad ha llegado a la concepción de la necesidad de crear una asociación nacional de «Ciudadanos Voluntarios de la Esperanza», que designa con las siglas CIVOES, que canalice las inquietudes de todos los que sienten el deseo de hacer el bien a

los demás y desean que llegue a ser una realidad la hermandad de todos los humanos; una organización dispuesta a cooperar todos los que han comprendido que no hemos venido al mundo para buscar nuestro éxito personal, sino para tener un corazón en el que quepan todos nuestros hermanos.

Toda ciudad alberga a numerosas personas que sufren calientemente por causas muy diversas, tanto que ninguna legislación social, por muy rica que sea, puede preverlas. «En mi paso por la vida —continúa Fray Serafín— me he encontrado muchos de estos casos: señoras que se han visto obligadas hasta a prostituirse para dar una educación especial a su hijo subnormal, ya que por estar su marido enfermo no ganan lo suficiente; personas que no pueden buscar trabajo porque no tienen ropa decente para salir a la calle, y al hacerlo con sus trajes en mal estado se les cierran todas las puertas porque si, porque somos así los seres humanos; tuberculosos que no pueden internarse en un sanatorio porque no les es fácil conseguir dinero para comprar el equipo que les exigen; chicas que llegan de los pueblos desorientadas, que no encuentran trabajo porque no encuentran a quién dirigirse, y cuando se ven sin dinero, antes de volver a su pueblo fracasadas hacen cualquier cosa: chicos huérfanos que al sentir necesidad hurtan las herramientas de un coche, por ejemplo, la Policía les sorprende y los lleva a la cárcel, resultando que están con un poco de cariño hubiera sido bueno, se convierte en un maleante. Así hay miles de casos. Cuando se está mordido por la desgracia se hacen muchas cosas extrañas que sólo pueden ser juzgadas con justicia por los que se han sentido alguna vez en semejantes circunstancias».

Por el contrario, hay muchas personas que encuentran vacía su vida, resignadas en un mundo que tiene mucho de podrido, pero que en el fondo su inutilidad se les hace insostenible y les priva de la felicidad; se desorientan, se aburren y llegan incluso al recurso de las drogas, en busca de la evasión de un mundo sin sentido. Estas personas, en la organización CIVOES, tienen un campo inmenso, porque no harían caridad a los demás, sino que se la harían a sí mismos al elevarse por la de los demás, ya que la única forma de ser feliz de verdad se logra al estar de acuerdo con la conciencia. No se trata de dar un plato de comida a un hambriento, sino de trabajar para que no haya hambrientos. ¿No es bello sembrar esperanza y alegría a nuestro paso, llevando la felicidad a quienes están tristes y cansados de luchar inútilmente?

Los CIVOES podrán elegir su campo de acción más adecuado: desde trabajar en un centro asistencial, por ejemplo, hasta ir a misiones, si tienen tiempo para ello. Los que sólo puedan ofrecer los domingos y ratos libres, pueden atender a un anciano, pueden buscar trabajo a alguien, etc.; en definitiva, aliviar el

dolor de nuestros hermanos en todas sus facetas. Incluso quien no disponga ni de una hora porque su trabajo y su familia se lo absorban, puede colaborar con algo de sus beneficios económicos: pagando la beca a un niño pobre para que estudie, a un huérfano, a un subnormal, etcétera, se puede hacer un gran bien y enjugar muchas lágrimas y solucionar tantos problemas como quienes ofrecen sus horas libres.

TELÉFONO DE LA ESPERANZA

En nuestra ciudad, primeramente, en Madrid y Barcelona a continuación, y en el resto de España, hasta un número de veinte, serán instalados los teléfonos de la esperanza, a los que podrán llamar todos los que se encuentren en urgente necesidad, no tengan a quien acudir y cuya demora en la petición de auxilio pueda acarrear desgracias, como la ruina de unos hijos, salvar una vida humana o la destrucción moral o espiritual. Llamar al número de la esperanza e inmediatamente ponerse los CIVOES en movimiento para tratar de solucionar el problema será todo uno.

Los que se sientan llamados a realizar esta gran empresa pueden dirigirse a la Ciudad de San Juan de Dios, avenida de Eduardo Dato, 30.

Merece la pena: se trata nada más y nada menos que de levantar a los deprimidos y devolver la ilusión a los corazones que hayan perdido lo último que un ser humano puede perder: LA ESPERANZA.

PROYECTISTAS Y DELINEANTES DE TUBERIAS

Necesita importante empresa de ingeniería con oficinas en Madrid

SE EXIGE:

- Un mínimo de cinco años de experiencia.

SE OFRECEN:

- Sueldos entre 300 y 300.000 pesetas anuales, según valia.

Los candidatos deberán enviar sus solicitudes, adjuntando amplio historial profesional, al Apartado 10.240 de MADRID (17.151).

SEÑORA PAPELES PINTADOS DICOSUR

COMPRE TRES ROLLOS ...Y PAGUE DOS

HARINAS, 1.º. — TELEFONO 220772.

En un sucursal de:

- ANTONIO SCSILLO 28-30 (esquina a Feria)

ROLLOS DESDE 45 PTAS.

SEÑORA COBACH

Lanza su 2.ª oferta en Papeles Pintados Nacionales y Extranjeros, con 5.000 modelos diferentes.

MANO DE OBRA GRATIS

Pida presupuesto en C/. Evangelista sin número, esquina Sánchez Arjona, o llame al Telef. 334381 y un decorador especializado le visitará.

JUNTA ECONOMICA DEL HOSPITAL MILITAR SEVILLA

Hasta las once horas del día 20 del actual se admiten ofertas para la adquisición de víveres y artículos de compra diaria, necesarios a este Establecimiento durante el mes de noviembre próximo, pudiendo ver Pliego de Condiciones e informarse en su Administración todos los días laborables, de diez a las once horas. Este anuncio será a prorrato entre los adjudicatarios.

Sevilla, 3 de octubre de 1969.—EL SECRETARIO (firma ilegible).



Crónica de un teléfono con alma

Historia apasionada del
Teléfono de la Esperanza

Por José María Jiménez Ruiz

Recuerdo aquel día en que, siendo yo un joven profesor de Filosofía, me acerqué a la sede del Teléfono de la Esperanza de Madrid. Buscaba a alguien que viniera al Instituto donde yo ejercía mi docencia para hablarles a mis alumnos del trabajo que desarrollaban los voluntarios de esa Institución en atención a personas que se sentían solas o que atravesaban por situaciones de crisis para las que no encontraban salida. Muchas veces me he preguntado cuál fue la razón por la que decidí llamar a la puerta de esa ONG en lugar de hacerlo a otras no menos conocidas y, por aquellas calendas, no menos prestigiosas. Nunca me he sabido dar una respuesta convincente.

Lo que no imaginaba yo entonces, mientras escuchaba con admiración la charla que vino a darnos aquella voluntaria que me abrió por primera vez la puerta del Teléfono de la Esperanza de Madrid, Olga, aquella chica rubia que nunca de desprendía de su sonrisa, es que yo acabaría siendo uno de sus voluntarios y, menos aún, que, pasado el tiempo, recaerían sobre mis espaldas responsabilidades, dentro de la Asociación, con las que nunca conté y me ha tocado ejercer con mucha dedicación y lo más ceñido que me ha sido posible a la prudencia y honestidad.

Serafín Madrid, el fundador

Fue, en cualquier caso, mi primer contacto con el Teléfono de la Esperanza inaugurado en Sevilla, 1 de octubre de 1971, por Fray Serafín Madrid. Fundador también de la Ciudad de San Juan de Dios, como iniciativa verdaderamente innovadora y hasta revolucionaria en el ámbito de la rehabilitación y formación de personas con especiales dificultades físicas y psíquicas, era un hombre de brillante inteligencia y noble corazón dotado de esa especie de osadía creativa que es propia de los hombres y mujeres más geniales. Con una sensibilidad especial hacia el sufrimiento ajeno y una voluntad decidida a ponerle, en la medida de sus posibilidades, remedio. En la primera página de la agenda que llevaba cuando se produjo el desgraciado accidente que

Con ese objetivo moral de solidaridad con los más necesitados verá la luz el Teléfono de la Esperanza

acabó con su vida, un 26 de septiembre de 1972, en la carretera que unía Sevilla con Málaga, había una nota manuscrita que dibuja el verdadero perfil de un hombre excepcional, de un verdadero creyente que más allá de especulaciones teológicas, había entendido a la perfección en qué consistía el amor a Dios: *"Dios me pregunta cada mañana por los que sufren, por los que están solos, por los que no encuentran razones sólidas para seguir viviendo. Conociendo el sufrimiento de estas vidas rotas, no tengo más remedio que intentar prestar ayuda"*. En esa poderosa interpelación que siente Serafín Madrid ante el sufrimiento ajeno está, sin duda, **la iniciativa de fundar el Teléfono de la Esperanza**. En el año 1969, tal como recoge Gloria Díez en su biografía *Serafín Madrid, hortelano de sueños*, hablaba de crear una asociación de Ciudadanos Voluntarios de la Esperanza (CIVOES) que, son sus palabras, *"no harán caridad a los demás, sino que se la harán a sí mismos"* porque, esa es su firme convicción, *"la única forma de ser feliz de verdad es estando de acuerdo con la conciencia. No se trata de dar un plato de comida al hambriento, sino de trabajar para que no haya hambrientos"*.

Con ese **objetivo moral de solidaridad con los más necesitados** verá la luz el Teléfono de la Esperanza. Y los voluntarios que a lo largo de estos 50 años hemos formado parte de la Asociación, damos testimonio de que no se equivocó Serafín Madrid: quien tiende su mano al necesitado y abre su corazón a quien se siente a la intemperie de la soledad *"no hace caridad a los demás -tal como aseguraba Serafín-, sino que se la hace a sí mismo"*.

En la denominada Gran Plaza de la ciudad hispalense, los sevillanos tienen erigido un monumento que mantiene viva la memoria de este hombre excepcional. En estos momentos, se realizan gestiones, afortunadamente por buen camino, para que sea debidamente restaurado y ubicado, dentro en esa misma plaza, en un espacio que lo haga más visible al público.

Precedentes

En Europa, los primeros teléfonos de ayuda urgente aparecen como respuesta de emergencia a los gravísimos problemas que surgen como consecuencia de la guerra. Desde 1945, amén del derrumbe económico, se hace presente la terrible desolación de una crisis ideológica y moral, tan dramáticamente reflejada por los filósofos existencialistas, aliñada con la aparición masiva de insufribles situaciones de soledad, de marginación, de pobreza extrema: millones de huérfanos, mutilados, personas que, tras haber perdido el techo y todo cuanto poseían, se sentían desarraigadas en un mundo de horizontes inciertos, familias que lloraban a sus deudos o vivían el duelo ambiguo de seres queridos en paradero desconocido. En este contexto, muchas **asociaciones humanitarias trataron de socorrer** a tantos seres humanos zarandeados por la brutalidad de una situación a la que no era fácil sobreponerse. Y el teléfono, aunque poco extendido por aquellas fechas, se reveló como un instrumento eficaz para la comunicación y la ayuda de urgencia.

En 1953, el pastor anglicano Chad Varah, tras haber sufrido el duro impacto emocional del suicidio de su hija Nora, decidió responder a tan dramática experiencia de una manera activa. Sencillamente pegando carteles en el Metro de Londres con el siguiente mensaje: "Antes de que usted cometa cualquier disparate, llame a este teléfono". La estructuración de la ayuda telefónica que ofrecía el reverendo Chad Varah, desde un local de su parroquia londinense, correspondió a la Asocia-

ción de los Samaritanos. Centrarón su actuación en personas en riesgo de suicidio y partían de la convicción de que la mayoría de las personas que se quita la vida, lo hace empujada por problemas sociales o espirituales.

Tras estos primeros teléfonos de urgencia de los Samaritanos en Inglaterra, fueron surgiendo otros en numerosos países, de manera que, en 1960, se creó, en Ginebra, un Comité Internacional para coordinar la labor de distintos centros de Ayuda por Teléfono. Unos años más tarde, en 1967, en el Congreso Internacional de Teléfonos de Urgencia, celebrado en Bruselas, se constituyó la Federación Internacional del Servicio Telefónico de Emergencia (IFOTES) con sede en Suiza. En la actualidad, existen centenares de centros extendidos por todo el mundo e IFOTES sigue prestando su ayuda, en la mayoría de los casos sólo por teléfono, aunque en algunos países, por ejemplo, en Alemania también se contempla la atención personal cara a cara.

Su desarrollo en España

Aquella primera línea, puesta en servicio por Serafín Madrid en el ya lejano 1 de octubre de 1971 en Sevilla, fue replicada muy pronto con la presencia del Teléfono en otras muchas ciudades, Madrid, Valencia, Badajoz, Murcia, Oviedo, Málaga, Alicante y Pamplona..., como pioneras, ya en la década de los 70, a las que progresivamente se irían incorporando otras muchas hasta completar las 29 sedes con que contamos en España. No lo pudo ver él porque, en una lluviosa amanecida del 26 de septiembre de 1972, fallecía trágicamente en un desgraciado accidente de circulación. Sería su hermano, Pedro Madrid, miembro como él de la Orden de los Hermanos de San Juan de Dios, quien tomaría el testigo y asumiría la responsabilidad, con éxito reconocido y manifiesta generosidad, de que aquella frágil semilla recién sembrada arraigara y creciera fuerte y vigorosa. A día de hoy, nos sentimos orgullosos de estar presentes en más de la mitad de las provincias españolas y de prestar nuestros servicios de atención telefónica, gracias a que así nos lo permiten las nuevas tecnologías, en todo el territorio nacional.

Pero el TE no sólo se ha extendido por buena parte de la geografía española y ha patrocinado la aparición de teléfonos hermanos en otras latitudes, sino que, a lo largo de los años ha ido ampliado el abanico de las prestaciones que ofrece. Lo que

empezó siendo fundamentalmente un servicio de atención telefónica a personas en situación de crisis que, en algunos casos, eran invitados a acudir a la sede para ser atendidos por un profesional de la Psicología, del Derecho, de Psiquiatría, de la orientación familiar, etc., ha ido, a lo largo de los años, adaptándose a las nuevas necesidades e incrementando su oferta de recursos a las diversas sociedades entre las que está presente.

Desde su misma fundación **el TE mantiene, como verdadero signo de identidad**, un servicio permanente de escucha especializada que trata de estimular en los llamantes sus capacidades de afrontamiento de las crisis por las que pueda estar atravesando. Desde una escucha activa y respetuosa en la que son formados y entrenados, los orientadores que prestan su colaboración en el servicio de atención telefónica, tratan de establecer con los llamantes un clima de aceptación y confianza que les permita explorar sus propios sentimientos y conectar con sus verdaderas necesidades. Y, sobre todo, que sean capaces de descubrir los recursos personales de que disponen para enfrentar, con las mayores garantías de éxito, las dificultades por las que se sienten agobiados.

Promoción de la salud emocional

Pero el TE no sólo atiende a personas o familias en situación de crisis. Dedicamos también sus energías, cada día más, a fomentar la calidad de vida emocional de las personas. De forma complementaria con el área de Intervención en Crisis, desarrolla numerosas actividades encaminadas a fomentar el desarrollo de los recursos personales que permitan mejorar la calidad de la vida emocional de hombres y mujeres que, en algún momento de su vida, sienten la necesidad de crecer hacia dentro y de madurar. Con esos objetivos el Teléfono de la Esperanza tiene diseñados cursos y talleres varios que son coordinados por voluntarios especialmente formados para poder realizar con sensibilidad y profesionalidad esa importante tarea.

Siempre he tenido aguda conciencia de que el 'material' con el que trabajamos es extremadamente sensible, nada menos que seres humanos sufrientes



Nuestro servicio de intervención en crisis incluye también el asesoramiento profesional en entrevistas personales dentro de nuestras sedes. Esta ayuda directa se presta, dependiendo del tipo de problemática que presentan quienes recurren a nosotros, desde el Departamento de Psicología, el de Psiquiatría, el Jurídico, de Orientación Familiar...

Y porque se entiende que **la tarea que se realiza desde nuestra Asociación** es especialmente delicada al estar relacionada con el mundo emocional de las personas y con sus vivencias más íntimas, siempre hemos entendido que se debía exigir una preparación específica a cuantos, movidos, sin duda, por un impulso generoso piensan en colabo-

rar como voluntarios en el Teléfono de la Esperanza. A todos ellos se les ofrece una formación exigente para que, habiendo trabajado primero sobre sí mismos, lleguen a disponer de herramientas y recursos que les permitan afrontar con éxito la no fácil tarea de acompañamiento a cuantos participan en nuestros cursos de desarrollo personal.

Con fidelidad a nuestros principios fundacionales

Estos son algunos de los campos en los que ha trazado sus surcos y ha escrito su historia el TE. Lo ha hecho desde la fidelidad a los valores de atención a los más necesitados que inspiraron a nuestro Fundador, Serafín Madrid, y recogen nuestros Estatutos. Nada nos mueve, como nada le movió a él que no sea la exigencia moral de acudir en socorro de quienes se sienten solos, desorientados, alejados de una chispa de esperanza en cuya ausencia pierde la vida su verdadero atractivo. Y lo hace también al abrigo de los principios que consagran nuestros estatutos y nos comprometan a *la solidaridad* con cuantas personas o colectivos soliciten nuestra ayuda, a respetar *escrupulosamente la libertad* de nuestros comunicantes, sus creencias religiosas o sus simpatías políticas, a mantener *la confidencialidad y el secreto profesional* respecto a las personas y los problemas tratados, a *promover la formación del voluntariado y la capacitación de personas, familias y colectivos* que les permitan mejorar su calidad de vida y su salud mental y la de aquellos que les son próximos, a *mantener una actitud de formación permanente* que nos capacite para prestar nuestra ayuda de forma tan cálida como profesional, desde la empatía que nos ayude a conectar con las emociones del otro y desde la técnica que nos permita la máxima profesionalidad posible y la mayor eficacia.

Doy fe

Y puedo y quiero dar fe del gran trabajo realizado. Llegué como voluntario al Teléfono de la Esperanza hace ya ¡35 años! Era, como he dejado dicho, un joven profesor de Filosofía en un Instituto de Madrid y en mis clases siempre trataba de transmitir a los muchachos mis convicciones acerca de la dignidad de los seres humanos y de la necesidad de despertar en nosotros actitudes de solidaridad, especialmente con los más necesitados, con los que se pudieran sentirse más abatidos y más solos. Creí que el Teléfono de la Esperanza podía ser un buen lugar para pasar de la reflexión teórica, lo que yo ya venía haciendo

con mis alumnos, al compromiso práctico en una actividad de solidaridad que se ajustaba a mi formación humanística, mis conocimientos de Psicología, a mi experiencia y creía, modestamente, que también a mis capacidades.

Un voluntariado comprometido y bien formado

Decía la Madre Teresa de Calcuta que “quienes no vivían para servir, no servían para vivir”. Pronto descubrí que El Teléfono de la Esperanza era un buen espacio para servir y para vivir el espíritu de la solidaridad. He encontrado aquí compañeros y compañeras excepcionales, profesionales de la escucha activa y de la atención desinteresada a quienes vivían una situación de crisis o sentían la urgencia de crecer hacia adentro. Amigas y amigos verdaderamente ejemplares que me han estimulado por su desinteresada capacidad de servicio y se han convertido para mí en auténticos referentes de lo que yo entiendo debe ser la acción voluntaria. Todos ellos forman parte de **esas brigadas silenciosas de hombres y mujeres** que, al margen de la publicidad y la búsqueda de reconocimiento, acreditan su fidelidad y su respeto por la vida, precisamente prestando su ayuda a quienes más dificultades encuentran para seguir viviendo. Con ellos, sin duda el patrimonio más valioso del Teléfono de la Esperanza, me gustaría seguir morando en esa cálida región del corazón donde no hay más ley que la solidaridad y en la que sus habitantes jamás son vencidos, como escribió José Antonio Marina, por ese enemigo que parece imbatible y se presenta bajo el rostro de la soledad, del desamor, del silencio... Me siento cómodo con ese ejército de voluntarios sin más armas que su disposición de acogida a cuantos con ellos puedan entrar en contacto, como humildes samaritanos prestos a socorrer a quienes se sienten solos, confusos, desorientados o, sencillamente, con deseos de madurar, de crecer, de ser, en definitiva, más felices y mejores personas... Como maestros, en fin, de la escucha empática que jamás dan la espalda al brocal del pozo de donde salen tantas voces que piden atención y reclaman ayuda...

A lo largo de todos estos años me he sentido sobradamente compensado de mi discreta contribución con esta, para mí, muy querida Institución, por todo lo que me han enseñado tantísimas buenas gentes que han depositado en mí su confianza. Primero como orientador al teléfono y luego como terapeuta familiar y desde hace algunos años, en la Vicepresidencia de la Asociación.

Siempre sentí el peso de la responsabilidad cuando al otro lado del hilo telefónico percibía la voz de un desconocido o una desconocida que me hacía depositario de sus angustias, de sus miedos, de sus soledades, de sus experiencias de fracaso... Buenas gentes a quienes nunca pude ponerles rostro pero que acudían a nosotros, en este caso a mí, voz del Teléfono de la Esperanza en ese momento, con la confianza de hallar un modesto bote salvavidas que les permitiera mantenerse a flote en medio de las tempestades por las que se sentían zarandeados. Y he sentido también el mismo peso cada vez que me ponía delante de una pareja o de una familia que llegaba a mi despacho buscando orientación para escapar del laberinto de relaciones disfuncionales en el que se sentían atrapados.

El TE tiene diseñados cursos y talleres que son coordinados por voluntarios especialmente formados

Siempre he creído que quienes nos adentramos por el universo de las emociones de nuestros semejantes, quienes intentamos sanar las heridas de sus almas y tenemos acceso a los vericuetos de sus corazones, no tenemos un oficio más liviano ni una tarea menos comprometida que quienes se afanan por curar las dolencias del cuerpo... Siempre he tenido aguda conciencia de que el "material" con el que trabajamos es extremadamente sensible, nada menos que seres humanos sufrientes, y que, en consecuencia, debía manejar mis intervenciones con no menos delicadeza que el cirujano que trata de recomponer un órgano dañado procurando que su bisturí no deje más cicatrices que las precisas para lograr una sanación definitiva.

Satisfecho del trabajo realizado

Y me siento modestamente satisfecho... He podido confirmar que los placeres humanos están jerarquizados, que se equivocan quienes llegan a creer que lo material es la principal fuente de felicidad y que nada es comparable a la satisfacción que experimenta un hombre o una mujer cuando ejerce la solidaridad con sus semejantes, cuando contribuye a paliar un sufrimiento, cuando logra despertar una sonrisa o hacer brotar una esperanza. Yo sé que, a veces, lo he conseguido, que algunas de las personas que entraron en contacto

conmigo encontraron vías de solución de sus problemas, que otras descubrieron, a mi lado, modelos de relación más sanos y más funcionales, que hubo parejas que, tras años de desencuentros, volvieron a redescubrirse... Eso me hace feliz.



Pero **sobre todo me siento contento** porque este trabajo me ha humanizado, me ha estimulado a trabajar cada día para ser mejor persona y para estar atento y no errar más de lo razonable en las relaciones con mi mujer y con mis hijos. De ellos he recibido a lo largo de todos estos años comprensión y estímulo. Han vivido mis experiencias como propias y han compartido mi propósito de tender una mano a quienes a lo largo de los años han mantenido contacto terapéutico conmigo. A mi mujer, Conchi, particularmente, le agradezco su comprensión, su tolerancia y su generosidad por no reprocharme nunca las horas que, sustrayéndoselas a ella, he dedicado a los demás. Ella, se puede decir, también ha sido voluntaria... Seguro de su apoyo, me propongo seguir en la brecha tratando de poner mi granito de arena para que las gentes que se acerquen a nosotros se sientan acogidas, comprendidas y respetadas, para que encuentren alguna clave que les permita madurar como personas y ser, así, más felices. Y me siento, lo reitero, muy bien acompañado por todos mis compañeros y compañeras del Teléfono de la Esperanza que comparten conmigo principios morales que nos humanizan, que nos hacen mejores... Antes que nosotros, miles de hombres y mujeres han colaborado con nuestra Asociación a lo largo de sus cincuenta años de existencia. Lo han hecho con generosidad más que probada. Hacia ellos mi recuerdo y mi gratitud. También el compromiso de seguir en el tajo donde ejercieron, durante algún tiempo, su generoso y fecundo laboreo.



Pedro Ortega

Al habla con los pioneros

Testimonios de dos de los precursores
del Teléfono de la Esperanza

Por Gloria Díez Fernández



Miguel Bordejé

En 50 años las cosas han cambiado mucho. Igual ha ocurrido en el Teléfono de la Esperanza. De los tiempos de los pioneros de la Institución a la actualidad, de las breves reuniones para formar a aquellos primeros voluntarios se ha pasado a completos cursos en los que quienes atienden las llamadas reciben amplia información sobre técnicas para hablar y escuchar. Dos de esos pioneros, Pedro Ortega y Miguel Bordejé, explican en estas entrevistas cómo fueron esos primeros tiempos.

Entrevista con Pedro Ortega, voluntario del Teléfono de la Esperanza

"Serafín Madrid preguntaba, escuchaba, criticaba sin daño y con requiebros de esperanza"

Pedro, usted conoció brevemente a Serafín Madrid. ¿Cómo fue el encuentro? ¿Recuerda la fecha?

Sí, lo conocí en un pisito (zona Sur de Madrid, Atocha) donde desarrolló su primer equipo de *telefo-noesperancistas*. Mi esposa le había escuchado en un programa de TVE días antes, a principios del 1972. Yo, como un mendigo de ayuda, buscaba trabajo, por si había alguno en la sede del TE. Me explicó la gratuidad por la que se regía el TE y me animó a seguir buscando, casi profetizando que lo encontraría pronto, como así fue. Seguí haciendo de agente comercial por las calles de Madrid, hasta que decidí presentarme a unas oposiciones, que saqué. Entonces recordé a Serafín, y quise agradecer a la vida, dando gratis mi tiempo disponible.

Sé que le pareció un hombre cordial, pero ¿qué más destacaría? ¿Se interesó por su vida? ¿Le explicó lo que era el Teléfono de la Esperanza?

Sí, se interesó por mi vida. Me pareció un hombre austero, preguntador, escuchador y súper trabajador.

Cuando yo entré no había cursos, estrictamente hablando, sino breves reuniones para darnos los parámetros a emplear

Me diseñó las claves de servicio en el TE y le pareció que yo podía colaborar. Salí esperanzado de la entrevista. A los pocos meses me enteré de su muerte por accidente de coche. Y dije para mis adentros: 'tengo que vengarte'. Y tan pronto como me fue posible, unos años después, animado por mi esposa, me presenté en la nueva y definitiva sede del TE en Madrid. Me recibió el hermano de Serafín, Pedro, que me abrió todas las puertas.

Intente describirlo: edad aproximada, cómo vestía... cómo se expresaba. ¿Le pareció un hombre inteligente?

Yo le calculé entre 45 y 50 años. Vestía austera-mente; se expresaba preguntando, sin rodeos, sin críticas, inyectando entusiasmo, mostrándome que la caridad no era asunto exclusivo de conventos. Me pareció un hombre abierto, sincero, animoso y esperanzador. Sí, bastante inteligente: porque preguntaba, escuchaba, criticaba sin daño y con requiebros de esperanza.

Cuando, pasado el tiempo, se incorpora como voluntario, ¿la figura de Serafín seguía estando presente?

Todo el que entraba en la sede del TE se encontraba con el rostro fotografiado: animoso, de mirada profunda y abierta. Pacientes y colaboradores le echaban siempre una mirada. A veces se le recordaba en reuniones de formación de voluntarios, y en las revistas del TE con motivo de los aniversarios de su fundación.

Cuando yo entré no había cursos, estrictamente hablando, sino breves reuniones para darnos los parámetros a emplear en las llamadas telefónicas. Sólo había un par de psiquiatras, unos cinco psicólogos y dos abogados. Los colaboradores (hombres y mujeres, jóvenes y maduros) era gente muy entregada, respetuosa y comunicativa. Había reuniones mensuales, específicas de formación, así como trimestrales, para compartir experiencias. Por Navidad y penúltima semana de junio, con acompañamiento de nuestros familiares, nos reuníamos para compartir fiesta...

Más atentos al diagnóstico

¿Qué diferencias encuentra entre esos primeros tiempos y lo que vino después?
¿Cómo describiría la evolución del Teléfono de la Esperanza?

Cada vez más profesionalidad, pero menos uso de la ternura en el lenguaje de atención, tanto por teléfono como en entrevistas presenciales; más atentos en general al diagnóstico que a las lágrimas... También se evitaba más la dependencia de muchos pacientes que solicitan ayuda presencial.

En sus treinta y cinco años y dos meses de voluntariado, ¿hay algún momento que le haya impactado de forma especial?

Sí, negativamente, algunas reuniones de evaluación. También la escasa autocrítica de los primeros directivos. Pero, positivamente, su total dedicación. Y siempre, la inolvidable Prisci (prima hermana de Serafín, de Ángel, de Jesús y de Pedro Madrid): su ayuda moral, servicial e incondicional, su disponibilidad y sano juicio, su compañía en todo momento.

¿Alguna vez le tocó atender a una persona con ideas suicidas? ¿Es lo más difícil a lo que tiene que enfrentarse un voluntario?

De las cinco mil doscientas diecisiete personas atendidas por mí, noventa y tres presentaban problemática suicida. Y la última vez, una se-

ñora de sesenta y nueve años, que venía acompañada de su marido, quien aguardó en la sala de espera. Tras acogerla en mi despacho, inicia su relato, yo le escucho con espíritu y técnica habituales en el TE. Ella empieza a hablar, no sin tensión, y a los veinte minutos se levanta, saca un cuchillo de cocina de su bolsillo y me dice: "Perdone, pero ayúdeme a suicidarme". Le rogué que se sentara. Seguimos conversando durante casi una hora, y al levantarse de la silla me dice: "¿Me permite darle un abrazo?". Y yo le digo: sí, pero aguarde, y le da otro a su marido, y le pedí que entrara. La invité a volver a la semana siguiente. Así durante tres semanas... ¡Todo superado! Efectivamente, es lo más difícil para los voluntarios, sea por teléfono o en una visita personal a la sede.

De entre mis libros publicados, nueve están llenos de lo aprendido y vivido en mis años de voluntariado en el TE

¿Cuál es su recuerdo más entrañable de su paso por el Teléfono de la Esperanza?

De entre mis libros publicados, nueve están llenos de lo aprendido y vivido en mis años de voluntariado en el TE. Por ejemplo, *Curarse por el pensamiento* (Asetes. Madrid, 1995), del que el entonces director del TE., Pedro Madrid, escribió que "forma parte del proyecto de esfuerzo esmerado y de investigación que desde la gratuidad y el anonimato preside y acompaña... al Teléfono de la Esperanza".

- Algunas 'guardias' extra en verano.
- El conseguir animar a diez amigos a hacerse 'voluntarios' del TE.
- Las dinámicas con mis 'grupos de amistad madura' (GEAM).

¿Qué cree que le ha aportado en su vida?

Lograr las expectativas que, teniendo en el corazón mi entrevista con Serafín Madrid, traje al Teléfono de la Esperanza: aprender a preguntar, a escuchar y servir incondicionalmente, dar seguridad, practicar en el día a día en el aula o en mis relaciones lo aprendido en el TE y dinamizar por doquier la colaboración en equipo.

Entrevista con Miguel Bordejé, colaborador de Serafín Madrid

"Oír a Serafín Madrid dejaba un poso de serenidad y confianza"

Miguel Bordejé, periodista especializado en temas de "Tercera edad", trabajó seis años como colaborador del Teléfono de la Esperanza y fue voluntario otros seis más.

Fue usted un colaborador de Serafín en los primeros tiempos del Teléfono de la Esperanza. Si cierra los ojos, ¿qué imagen tiene de él?

Partiendo de la figura de su prestancia física y personal, la de su interior se manifestaba clara en su rostro de aspecto acogedor. Su postura, al expresar su pensamiento y proyectos, era sencilla y alegre a la vez que de escucha, cercanía e interés por las ideas de sus interlocutores. Tras cada momento de verle, oírle o acompañarle dejaba un poso de serenidad y confianza.

Dicen que no se dejaba impresionar por los problemas. ¿Le vio enfrentarse a muchos?

En principio hay que señalar que me hacía (nos hacía) partícipes de sus ideas, proyectos y hasta problemas. Pero como éstos los relativizaba, por no preocuparnos o más bien porque él ya sabía o preveía la solución, aunque hubiera alguna diferencia, los temas se concluían de forma serena, agradable y confiada.

Todo el mundo destaca el sentido del humor de Serafín Madrid. ¿Recuerda alguna anécdota en ese sentido?

La verdad es que, en ese aspecto, más que chistes como tales o bromas concretas -que también las hacía o refería- lo que marcaba la línea era su forma clara de hablar y de expresarse, fuera un tema de peso o una simple expresión baladí. Lo que primaba era su talante formal -que siempre daba interés a su conversación- a la vez que el ámbito que creaba de cercanía y confianza.

Dicen que confiaba en la gente y sabía sacar lo mejor de cada uno. ¿Cuál fue su experiencia?

Por lo que a mí se refiere y dado que en parte de nuestro tiempo de convivencia (cercano al año) yo simultaneaba los estudios de Ciencias de la Información y de Psicología, el enfoque de sus comentarios al respecto los orientaba hacia las posibilidades que todo ello me ofrecía, pensando en múltiples facetas de acción que se abrían desde el Teléfono de la Esperanza. Al igual que el valor que daba a la media docena de años de mi vida anterior de trabajo con las personas mayores.

Su postura, al expresar su pensamiento y proyectos, era sencilla y alegre a la vez que de escucha

¿Cuáles eran las prioridades de Serafín Madrid al poner en pie las primeras sedes del Teléfono de la Esperanza?

Bueno, él tenía muy claros los objetivos del proyecto, sobre el que llevaba tiempo pensando desde su experiencia humana y religiosa, que yo deducía habría ido madurando durante su estancia en América. Y, por supuesto, durante el periodo de construcción y puesta en marcha de la Ciudad San Juan de Dios, en Alcalá de Guadaira, para niños y jóvenes discapacitados. Entre las prioridades aparecía claro el carácter abierto y social tanto de uno como del otro proyecto.

¿Le pareció un hombre reservado? ¿Alguna vez le oyó decir algo sobre sí mismo?

Precisamente lo de reservado en el sentido estricto de su manifestación externa no entraba ni en su forma de ser ni, digamos, en su diccionario, ya que era por naturaleza expresivo a la vez que acogedor. Su conversación solía girar en relación con sus vivencias, sin faltar la información acerca de tal o cual idea, resultado de alguna gestión o entrevista relacionadas con sus proyectos.

En los últimos meses, aparte de hablar sobre los resultados de la campaña del diario *ABC de Sevilla* a favor de la Ciudad San Juan de Dios, el interés giraba ya sobre la repetición de esa experiencia en toda España con el diario *YA*. Tarea que se llevó a cabo al año siguiente con gran éxito y colaboración, de lo que fui testigo directo en las provincias de Zaragoza y Soria, y en parte también en Ávila y Cáceres. Iniciadas ya las primeras gestiones de esta campaña por el propio Serafín, contó con el apoyo de la Editorial Católica y la gestión directa del director del periódico señor Fernández Pombo, a su vez primer director de la revista *Sociedad-Familia*, hoy titulada *A Vivir*.

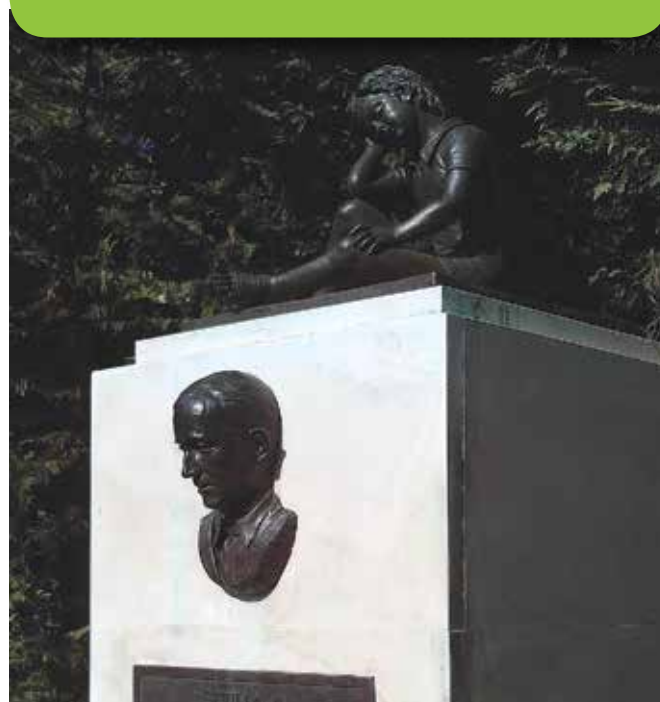
Nuestras conversaciones, en más de una ocasión, podrían haberse interpretado como mutuas entrevistas

durante dos días en su visita a Madrid. Y opinión, así mismo, que pude contrastar durante el Congreso Internacional de IFOTES en Luliana, capital de Eslovenia, en el verano de 2002.

Es usted periodista. ¿Le entrevistó alguna vez?

Sí, soy periodista. Pero en ese tiempo no se terció la entrevista como tal. Pero sí puedo decir que nuestras conversaciones, en más de una ocasión, podrían haberse interpretado como mutuas entrevistas, intercambiando los papeles de entrevistador o entrevistado, según los temas o las ocasiones. Lo que sí recuerdo es haberle acompañado una vez a Radio Nacional y otra a la COPE, que en aquel entonces creo que se llamaba Radio Popular.

Las ideas y proyectos de Serafín habían calado muy a fondo en todo el equipo



Monumento a Serafín Madrid en Sevilla.

¿Cómo se enteró de su muerte?

Nos lo comunicaron inmediatamente desde Sevilla a todo el equipo del Teléfono de la Esperanza de Madrid.

¿Cómo se vivió esa noticia en el Teléfono de la Esperanza recién fundado?

El sentimiento y pena que nos invadieron a todos fue tremendo. Pasamos la mayor parte del día en las instalaciones del Teléfono de la Esperanza -Colonia Bellas Vistas-, haciendo memoria de tantos recuerdos y muy unidos a su familia, a la vez que preparando el viaje para, al día siguiente, asistir al entierro en Sevilla. Acto en el que se volcó la capital andaluza en honor de uno de sus benefactores más distinguidos, como no era menos de esperar.

¿Llegaron a temer que la organización no sobreviviría?

La verdad es que las ideas y proyectos de Serafín habían calado muy a fondo en todo el equipo, tanto de Sevilla como de Madrid. Por mi parte pienso que en la mente de todos primaba el deseo de continuar, seguir adelante, como así sucedió. Propuesta e iniciativa acogida con gran sentido de responsabilidad por sus hermanos Pedro, Jesús, Ángel y Benedicto. Decisión ésta "de una gran altura" según me confirmó personalmente, a los pocos meses, el director del Teléfono Amigo de Londres, a quien me correspondió acompañar

¿Qué pregunta le habría gustado hacer a Serafín Madrid?

Quizás que me hubiera descrito el trazado o recorrido de su vida, desde niño y joven en su pueblo conquense de Villar de la Encina, su proceso personal para optar a la vida religiosa y su visión de futuro, tanto de la Ciudad como de los Teléfonos de la Esperanza. Como recuerdo imborrable me quedo con los días de la Semana Santa que pasamos con él en Alcalá de Guadaira media docena de directivos y voluntarios del Teléfono de Madrid.

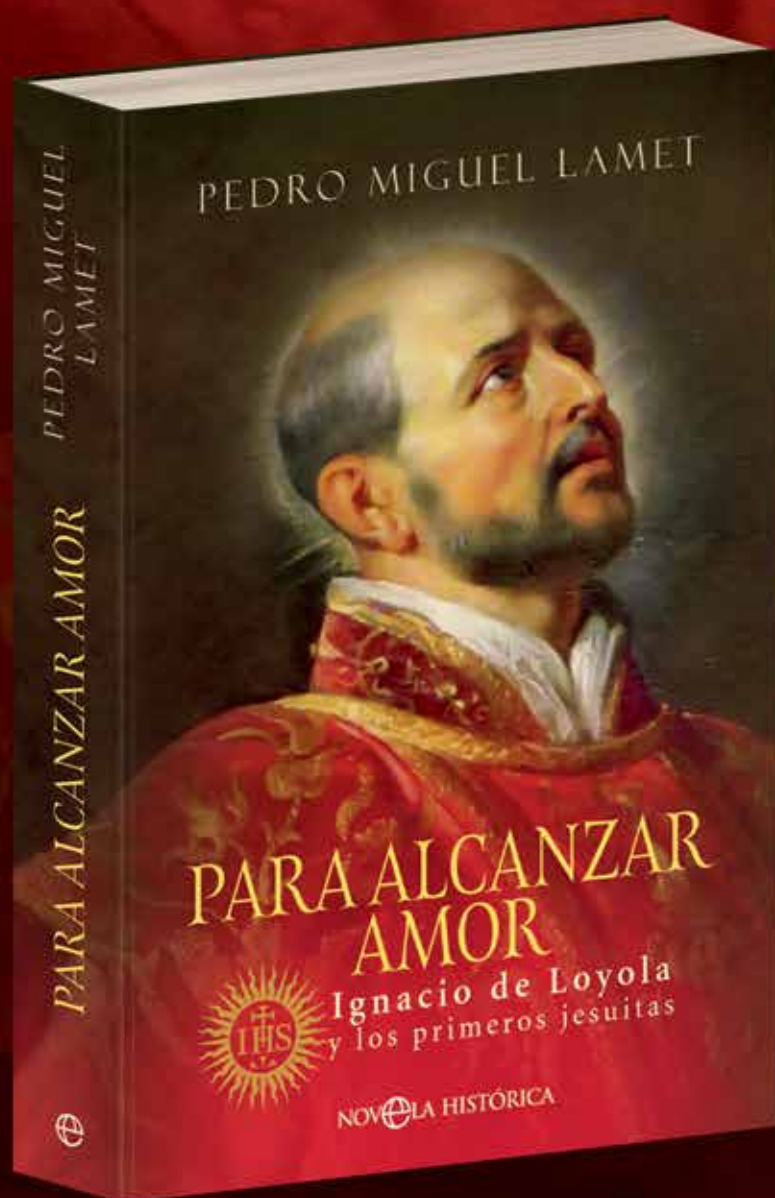
En el V Centenario
de la herida y conversión que transformaron
al gentilhomme Íñigo de Loyola.

PEDRO MIGUEL LAMET

presenta

PARA ALCANZAR AMOR

Ignacio de Loyola y los primeros jesuitas





50 años del Teléfono de la Esperanza en imágenes

Por José María Sánchez Orantos

Las cinco décadas de historia del Teléfono de la Esperanza tienen un recorrido por varias imágenes que, a lo largo de esos años, han mostrado cómo la Institución ha crecido y evolucionado, para lograr una atención lo más perfecta posible a quienes llaman a sus puertas. Aquí se muestran algunas de esas fotografías que son pasos muy importantes en la vida del TE.

El Teléfono de la Esperanza celebra en 2021 su cincuenta cumpleaños. Con este motivo queremos dar visibilidad al trabajo realizado en esta andadura de medio siglo y transmitir a la sociedad española la necesidad de seguir avanzando en el cuidado de la salud mental y emocional de los ciudadanos. El Teléfono de la Esperanza se fundó el 1 de octubre de 1971, en Sevilla, de la mano de Serafín Madrid. El marco en el que surgió fue la ciudad de San Juan de Dios, en Alcalá de Guadaira (Sevilla), también impulsada por Serafín para la atención integral de personas con discapacidad física, psíquica y sensorial.

La creación del Teléfono de la Esperanza **no fue obra de la casualidad** ni de la improvisación, sino que fue fruto de un largo proceso de estudio y experimentación. Durante dos largos años, Serafín Madrid se dedicó, con algunos profesionales de la Ciudad de San Juan de Dios, a visitar ciudades españolas para detectar los problemas psicosociales más acuciantes, y a tomar contacto con los organismos e instituciones existentes. Paulatinamente fue delimitando la problemática social más candente: la intervención en crisis en una sociedad en cambio.

Se decidió por la utilización del teléfono (que estaba en pleno período de expansión en España), como medio rápido y eficaz de intervención en crisis. El teléfono empezaba a estar presente en todos los hogares, y permitía que las personas pudieran acceder a la ayuda desde cualquier lugar y en cualquier momento. El objetivo, la atención preferente a los conflictos psicosociales más graves, actuando conjuntamente equipos de pro-

fesionales y equipos de voluntarios no profesionales, pero debidamente preparados.

Esta asociación empezó a crecer rápidamente, recibiendo **llamadas desde otras provincias**, y promoviendo la creación de sedes en otros puntos del país. Hoy en día cuenta con 29 centros en España y tiene convenios de colaboración con asociaciones afines en América y Europa. Así mismo, participa como miembro de pleno derecho en IFOTES, asociación internacional que agrupa a los teléfonos para personas en crisis de todo el mundo.

El trabajo de nuestros voluntarios y voluntarias, a lo largo de estos años, ha sido intenso en cantidad y calidez. Reducir la densidad humana de nuestra tarea a simples cifras, sin duda, simplifica y no da una imagen fiel del servicio prestado a la sociedad española. Sin embargo, en estas breves líneas, queremos aportarles algunos datos que ayuden a vislumbrar la importancia de la aportación social del Teléfono de la Esperanza:

- 5 millones de llamadas telefónicas atendidas de personas en crisis y 400.000 de ellas con la temática del suicidio como protagonista
- 250.000 personas atendidas por especialistas en salud mental
- 10.000 cursos y talleres organizados para atender a personas en crisis y promocionar la salud mental y emocional.
- 1.700.000 revistas *AVIVIR* distribuidas, formando e informando sobre la salud mental y emocional,
- 25.000 voluntarios formados.



1980. Voluntarios de la sede del TE de Málaga.



1991. Un stand informativo del TE.



1992. Stand de actividades del TE en EXPOJUVENTUD de Sevilla.



1986. Una voluntaria atiende una llamada de teléfono.



2006. Voluntarios del centro del TE de Las Palmas, en su 10 aniversario.



2006. El entonces Príncipe Felipe visita el stand del TE en el Congreso de Voluntariado de Castilla-La Mancha.



2010. Inauguración de la sede de Jaén.



1989. Colocación de la primera piedra de la sede del TE en Murcia.



1990. Inauguración del centro del TE en Albacete.



2005. XI Encuentro de Orientadores de ASITES.



2006. Jornadas sobre la Familia, en Valencia.

2011. Congreso del 35 aniversario del centro de Oviedo.

2011. Celebración del 40 aniversario de ASITES.





2011. Presentación de la biografía de Serafín Madrid.



2011. Visita de voluntarios a la Ciudad de San Juan de Dios.



2013. Asamblea General de asociados.



2013. Celebración del Día de la Escucha en Madrid.



2015. Voluntarios del centro de Badajoz.



2015. Voluntarios del TE de Baleares.



2012. Entrega al TE de la Medalla de Plata de la ciudad de Granada.



2012. Reinauguración de la sede del TE de Huelva.



2013. inauguración de la sede del TE en Cantabria.



2014. Inauguración, en Euskadi, de la sede del TE.



2017. Celebración de los 25 años del centro de Valladolid.



2017. Actividades por el Día de la Escucha en Castellón.



2017. Campaña de Prevención del Suicidio en el TE de Aragón.



2017. Acto del Día Mundial de Prevención del Suicidio en Zamora.



2018. El TE recibe uno de los Premios Navarra TV.



2018. Un voluntario atiende a dos personas en la sede de Salamanca.



2019. Reconocimiento a voluntarios de León por sus 10 años de compromiso.



2018. Día Mundial de Prevención del Suicidio en La Rioja.



2018. Inauguración de la sede del TE en Tenerife.



2019. Día Mundial de la Prevención del Suicidio en Toledo.



2019. Mesa informativa del TE en Santiago de Compostela.



2019. Sede del TE en Almería.

Distinciones al Teléfono de la Esperanza

Desde su nacimiento, el Teléfono de la Esperanza ha sido distinguido por su labor en numerosas ocasiones.

Año 2021

Premio Fundación Mutua Madrileña por el proyecto Code Of Hope de prevención del suicidio en las redes en colaboración con PUBLICIS. Premio 'M' de la diputación de Málaga por el servicio prestado durante la pandemia.

Año 2020

Premios Fundación Telefónica al voluntariado del Teléfono de la Esperanza por el programa: Atención psicoemocional en la crisis del Covid-19. Medalla de lo Social al Teléfono de la Esperanza otorgada por la Diputación de Almería. Premio Ebrópolis a las Buenas Prácticas Ciudadanas con su programa para la prevención, detección y abordaje del suicidio en Aragón. La Diputación de Alicante premia al Teléfono de la Esperanza por su "solidaridad" ante la crisis sanitaria. Premio al Proyecto Voluntariado Social del Ayuntamiento de Oviedo. La Diputación de Córdoba reconoce la labor del Teléfono de la Esperanza en el Día del Voluntariado. El Teléfono de la Esperanza de Alicante recibe reconocimiento en el "Día de la Luz y la Paz" por el trabajo desarrollado durante la pandemia. Diploma del Ayuntamiento de Bilbao en reconocimiento del compromiso con los contenidos y el espíritu de la Carta de Valores de Bilbao. Premio al Teléfono de la Esperanza en el festival "Inspirational" en la categoría Mejor Uso de la Data otorgado por IAB Spain, la asociación de la publicidad, el marketing y la comunicación digital en España, por la campaña Code of Hope.

Año 2019

Premios Solidaridad Seguros 2019 al Teléfono de la Esperanza por su trabajo en la prevención del suicidio. Medalla de Honor y Gratitud de la isla de Mallorca al Teléfono de la Esperanza. Premio de la Diputación de Huelva al Teléfono de la Esperanza por su trabajo con las familias y los adolescentes. Reconocimiento social del Club Santa Clara al Teléfono de la Esperanza de Sevilla. Reconocimiento del Gobierno de Castilla-La Mancha al Teléfono de la Esperanza como una entidad social "ejemplar" en su apuesta continua por fomentar el voluntariado y ofrecer apoyo gratuito a las personas que se encuentran en situación de crisis.

Año 2018

Gran Cruz de Honor del Ayuntamiento de Sevilla. Medalla de Oro por su tarea en el área de emergencias, del Consejo General de Relaciones y las Ciencias del Trabajo. Premio a su labor altruista, del Colegio de Psicólogos de Castilla-La Mancha. Premio Onda Cero Mallorca a la Salud.

Año 2017

Premio a los Valores Humanos del Grupo COPE La Rioja. Premio Ansina a los Valores Humanos (Tenerife). Distinción a su labor en la Salud Comunitaria, del Ayuntamiento de Bilbao.

Año 2016

Premio del Ateneo de Málaga. Premio EDP Solidaridad 2015. Premio a su plan de formación de formación de colaboradores, de la Asociación AMURGA de Canarias. Galardón del Programa Actúa 2015, por su programa Escuchando a los Mayores (Canarias). Reconocimiento como entidad fundadora de la Coordinadora Aragonesa de Voluntariado.

Año 2015

Reconocimiento del Colegio de Psicólogos de Navarra. Reconocimiento del Colegio de Psicólogos de La Rioja. Premio del Ayuntamiento de Granada por los servicios prestados a la Tercera Edad.

Año 2014

Medalla al Mérito en Iniciativa Social de Castilla-La Mancha 2013. Reconocimiento de la Asociación Scout 576 SSEONEE. Premio a la labor voluntaria, a título póstumo, a Soledad Rodríguez, voluntaria del TE de León.

Año 2013

Premio a su labor contra la Violencia Doméstica (La Rioja). Mención honorífica por el Colegio Oficial de Psicólogos de Las Palmas (Canarias). Reconocimiento del Ayuntamiento de Salamanca. Reconocimiento del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (Murcia).

Año 2012

Premio a la Tolerancia concedido por la Asociación de Derechos Humanos de Extremadura. Premio Consell de Mallorca a la Solidaridad. Premio de la Casa Castilla-La Mancha en Madrid como institución Castellanomanchega del 2011. Premio Servir 2012 de Rotary Club. Premio del Ayuntamiento de León a la labor voluntaria del año. Homenaje de la Asociación de Jubilados del Colegio de Enfermería de Alicante. Bandera de Andalucía al Teléfono de

Almería en 2012. Premio al Voluntariado Social de la Comunidad Valenciana en 2012. Medalla de Plata de la ciudad de Granada en 2012. Urogallo de Bronce 2011 en su apartado "Especial" al Teléfono de la Esperanza de Asturias.

Años 1982-2011

Premio a la entidad de voluntariado 2011 de la Junta de Andalucía al Teléfono de la Esperanza. Premios CEPESA al Valor Social en 2011. Medalla de Oro de la Región de Murcia 2011 al Teléfono de la Esperanza. Distinción "El Pegoyu Asturiano" 2011 del *Diario de Gijón* al Teléfono de la Esperanza de Asturias. Premio a los Valores Humanos 2011 de ASFEAR al Teléfono de la Esperanza de Asturias. Medalla de la Ciudad de Huelva a la Solidaridad 2011 al Teléfono de Huelva. Medalla "Defensor de Zaragoza 2009" en el apartado Valores Humanos y Desarrollo Social al Teléfono de la Esperanza de Zaragoza. Premio "Voluntaria del Año 2009 en León" a Mercedes Martínez, presidenta del Teléfono de la Esperanza de León. Premio "Málaga Voluntaria 2008" en la categoría de Asistencia Social al Teléfono de la Esperanza de Málaga. Premio de Cruz Roja Española en 2008 al Teléfono de la Esperanza de Asturias. Mención Honorífica a la "Labor voluntaria en Castilla-La Mancha 2008" al Teléfono de la Esperanza. Premio "Málaga voluntaria 2007" del Ayuntamiento de Málaga. Premio "Conde Ansú-

rez" en 2007 al Teléfono de la Esperanza de Valladolid. Mención especial en 2005 como tercer finalista de los premios "Riojanos del Año" convocados por la Asociación de Comerciantes del Casco Antiguo, el *Diario de La Rioja*, la SER y el Gobierno de La Rioja. Premio "Jacinto Alcaraz Mellado 2005", a la tolerancia, la solidaridad y la convivencia. Premio "Protagonistas de la Solidaridad 2003" de la ciudad de Castellón. Galardón a la solidaridad otorgado por el Ayuntamiento de Bullas en 2003. Reconocimiento oficial del Colegio de Psicólogos de Valencia a la contribución de la promoción de la Psicología y la formación de psicólogos en 2003. Premio "Valencia se solidariza 2003" en su V Edición, entregado por Rita Barberá, alcaldesa de Valencia. Mención especial como finalista en la gala de "Onubenses del año 2003", organizada por el *Diario Información de Huelva*. Medalla de Oro de la Ciudad de Murcia en 2003. Premio "Uva Humanitaria" otorgado por la Cadena SER-Radio Huelva en 1992. Laurel de Murcia 1982, otorgado por la Asociación de la Prensa de Murcia.

El Teléfono de la Esperanza cumple 50 años, aprendiendo de su historia, algunas de cuyas imágenes se pueden ver junto a este texto, y mira hacia el futuro con esperanza y planteándose nuevos retos.



2019. Voluntarios del centro de Alicante.

TRIBUNA VIVA

Por Norberto Alcover

Esa cálida voz Elogio y noticia del Teléfono de la Esperanza

Ahora que, en gran parte, carecemos de la posibilidad de vernos y de abrazarnos y de coloquiar cara a cara, el teléfono/móvil alcanza una dimensión comunicativa enorme. Un tanto llevados por la publicidad, preferimos priorizar la relevancia de medios audiovisuales más recientes, pero la verdad es que las conversaciones más íntimas y gozosas/tristes las tenemos telefónicamente, incluso por encima de las videoconferencias tan de moda.

Se trata de que el teléfono comunica a la voz humana una calidez y una familiaridad muy superior a los demás medios, como si a través de esa voz invisible llegáramos a lo más profundo del otro y el otro nos alcanzara en nuestra propia intimidad. Sería positivo recuperar el protagonismo de este aparato tan manejable y tan a mano, al que conferimos tan poca importancia. Y en medio de tantas voces telefónicas, nos aparece el Teléfono de la Esperanza, tan eficaz como poco publicitado. Ayuda a vivir sin dar dinero.

Precisamente este 2021 hace cincuenta años del comienzo de este instrumento tecnológico puesto al servicio de la sociedad internacional, pero con específica presencia en la sociedad española y mallorquina. Se trata de una criatura llevada por voluntarios/as, sometidos a una meticulosa formación, siempre conscientes de que están al servicio de toda emergencia individual o colectiva, pero siempre manifestada por una voz individual "al otro lado de". Nunca hay tiempo perdido para estos especialistas en dialogar paciente y profesionalmente con quien llama, en tantas ocasiones compulsivamente, porque lo necesita sencillamente para seguir viviendo. Y por esta razón es de tanta relevancia ampliar el número de quienes conocen tal posibilidad en cualquier momento y a cualquier hora.

Siempre hay un "escuchante" a disposición. Siempre hay una voz cálida al otro lado. Nadie es excluido. Nadie encuentra soledad a su propia soledad. Nada frecuente en una sociedad egoísta como la nuestra, que hace del individualismo correa de transmisión de la propia impotencia, aunque también surjan modelos de solidaridad como quienes trabajan sin cansancio en el Teléfono de la Esperanza.

A lo largo de 2020, es cierto que se trata de un tiempo pandémico, el Teléfono atendió 166.646 llamadas, con un incremento del 38% respecto del año anterior, lo que denuncia el uso de tantos españoles/as que recurrieron a él en una situación límite. Tales llamadas significaron 35.619 horas de atención profesional y de confidencias interpersonales: un 42% más que el pasado año. Todo esto significa 13.387 llamadas al mes, 440 al día y 18 a la hora, y todo ello en un admirable silencio publicitario porque quienes atienden al llamante necesitado solamente pretenden realizar bien su trabajo, que es ayudar a los demás conciudadanos como está en su mano.

Porque los especialistas en Psicología, tan relevantes siempre y más en esta pandemia, suelen citar en sus despachos o trabajar en centros de salud, como es lógico, pero quien llama al Teléfono de la Esperanza necesita una comunicación inmediata y directa porque no resiste más o sencillamente está del todo angustiado. Es un matiz distinto pero muy importante. De ahí, su relevancia sanitaria y social.

Puesto al habla con varios "escuchantes" del Teléfono, me comentan experiencias diferentes en su labor. Sebastián Riutort, nos comenta: "Desde mi experiencia como orientador del Teléfono, los casos que me resultan más difíciles son aquellos que transmiten dolor y soledad intensos, y que se insinúan como candidatos al suicidio como medida rápida para dejar de

Norberto Alcover, SJ, (Palma de Mallorca, 1940) es licenciado en Teoría de la Imagen Audiovisual por el Centro del Espectáculo de Roma, además de obtener la licenciatura en Periodismo en Madrid y el Diploma en Cinematografía en Valladolid, junto a las respectivas licenciaturas en Filosofía y Teología. Ha sido director de la revista *Reseña* (1974-78) y presidente de la Federación Española de Cine Clubs (1972-1975), además de participar en la fundación de la colección *Cine para leer* en 1972. A lo largo de estos años ha publicado críticas, comentarios y ensayos cinematográficos y culturales en las revistas *Crítica*, *Razón y Fe*, *Mensajero*, *Diario de Mallorca*, etc. Docente en la Universidad Pontificia de Comillas. Escribe crítica cinematográfica y artículos sociopolíticos en prensa diaria.



sufrir... Tales situaciones me generan un sentimiento de lástima (que resulta pasivo e improductivo) frente a la compasión (sentimiento activo en que uno toma partido en el sufrimiento del otro)".

Por su parte, Antonio Torres escribe de forma escueta y clarísima: "Seguimos atendiendo a las personas que sufren crisis emocionales y de soledad. El cambio más significativo (con los años) puede darse en el aumento de llamadas con mucha soledad junto a trastornos mentales diagnosticados. No suelen hacer procesos de mejora y tienden a llamarnos asiduamente, de manera dependiente". Y, en fin, Elvira Gastalver se manifiesta así: "Mi relación con el Teléfono fue a partir de una formación que hice en la Universidad sobre 'Relación de ayuda'... La sorpresa fue cuando descubrí muchas cosas de mí que estaban ocultas debajo del trabajo, responsabilidades familiares, crianza de hijos, etc. Lo que empezó para ayudar a los demás se convirtió en ayudarme a mí misma, a crecer como persona, siempre con mucho respeto y cariño. Me descubrió una forma de relacionarse desde la tolerancia y el respeto hacia los demás".

En estas respuestas el lector/a pueden descubrir ese universo de percepciones, sentimientos y profesionalidad de los escuchantes, y pistas para penetrar en la problemática de los llamantes. Y todo esto nos abre a otro universo un tanto desconocido: el de la psique humana, tan aterida en estos tiempos de desconcierto y angustia. Y siempre.

Estas palabras de quienes trabajan en el Teléfono de la Esperanza obligan a tomar conciencia de una realidad española y mallorquina en concreto muchas veces olvidada pero que a todos/as nos ayuda a sobrevivir a las tormentas históricas: la capacidad que tenemos como sociedad para inventarnos, con una creatividad impresionante, nuevas instituciones, asociaciones, grupos activos, además de las determinaciones personales, para responder a las desventuras de la sociedad en que vivimos y somos.

Tiene su lógica que las diferentes administraciones del Estado y de las Comunidades Autónomas (una sola administración de suyo) desarrollen medidas al servicio de los ciudadanos, y en general, medidas

admirables, como ha sucedido en esta pandemia. Pero tiene que llegar un momento en que, para desarrollar una democracia madura, se tengan en cuenta y se apoyen las obras y acciones del mundo privado, en lugar de menospreciarlas, de desconocerlas y de preferir silenciarlas. Nuestro Teléfono de la Esperanza es una de ellas. En silencio y sin descanso, ayuda a muchos y muchas de nosotros a sobrevivir, con un desprendimiento fuera de lo común. Escribo del universo de voluntariado español y en concreto mallorquín. Es evidente.

Nunca hay tiempo perdido para estos especialistas en dialogar paciente y profesionalmente con quien llama

El Teléfono de la Esperanza merece nuestro apoyo, como tantas otras instituciones, y sus voluntarios/as nuestra admiración. Sin él y sin ellos/as nuestra sociedad estaría más expuesta a la dureza de la vida y muchas personas sufrirían de soledad, angustia y, sobre todo, de desigualdad. El número de Teléfono es el 971-461-112. Si lo necesitan, no duden en marcarlo.

Las historias de amor son casi siempre parecidas, en cuanto historias. Por ejemplo, tomando cierta altura, *Retrato de una dama*, la inmortal novela de Henry James, es un cansino relato con excelente escenografía de ritos de apareamiento frustrado. Lo que apasiona al lector es la adecuación entre una historia real o imaginada y el libreto del amor, o sea, el libro de instrucciones, conjurando el doble pánico al azar y al tedio.

Bajando al suelo, las dos grandes crisis cardíacas de estos días, es decir, las de las parejas Sara-Iker y Bertín-Fabiola, reconfortan al lector tanto como lo había hecho su emparejamiento (ver cifras de ventas del corazón), pues validan el libreto del ciclo amoroso. El único modo de salirse del libreto es no creer en él, pero no es tan sencillo llevar a la incredulidad literaria a la otra parte, igual que suele ser más fácil convertir a la religión que al ateísmo.

(Publicado en *Diario de Mallorca*, 12-03-21)



El Teléfono de la Esperanza ha acompañado a la sociedad española en sus logros y en sus crisis

52

Para dar lo mejor de sí mismo y ofrecer una respuesta adecuada a quienes han llamado en 50 años

Por José María Sánchez Orantos

Desde aquel lejano uno de octubre de 1971 en Sevilla, donde sonó por primera vez el Teléfono de la Esperanza, hasta nuestros días la sociedad española ha sufrido profundas transformaciones. Los cambios han impactado intensamente en las estructuras y los servicios prestados por nuestra asociación. Y nos preguntamos, ¿serán las llamadas de hoy iguales que las de hace medio centenar de años?

Repasar cincuenta años de historia, excede con mucho las pretensiones de estas breves líneas. A vuelo de pluma, y sin ningún afán de exhaustividad, me permito la licencia de compartir contigo algunos hitos de este periodo histórico definido por una rápida y honda reestructuración social, económica y cultural de nuestro país. Recordemos algunos hechos:

- La transición desde la dictadura a la democracia y las vicisitudes que acompañaron a la misma.
- El fin del nacional catolicismo y el advenimiento de una sociedad laica, asociada a cambios radicales de valores y hábitos.
- La aprobación de la Constitución con el reconocimiento universal de derechos y libertades.
- La transición de una economía de subsistencia a la sociedad de consumo.
- La irrupción de los movimientos feministas y el cambio del rol de la mujer en la sociedad española.
- La transformación de los modelos y estructuras familiares.
- La metamorfosis de los sistemas educativos, con una ampliación significativa de la enseñanza obligatoria y el acceso universal a las mismas.
- Cambios radicales en la concepción y hábitos relacionados con la sexualidad y, posteriormente, la aceptación de la diversidad sexual.

Han sido cinco millones de llamadas y la casuística sería inacabable

- El florecimiento del movimiento participativo y asociativo.
- El terrorismo con sus dosis de crueldad, desasosiego y dolor.
- El surgimiento del Estado del Bienestar con su sistema de salud universal, la cobertura a los jubilados, las prestaciones por desempleo... en definitiva el esfuerzo colectivo por construir una sociedad más justa e igualitaria.
- La pandemia de la drogadicción y el SIDA.
- La incorporación de España a la Europa de las naciones, el fin de la peseta y el nacimiento del euro.
- Los movimientos migratorios empujando hacia la multiculturalidad a nuestra sociedad.
- El impacto de Internet, la red y los móviles en nuestras formas de captar la realidad y comunicarnos.
- El 15 M como movimiento ciudadano crítico con las estructuras del Estado democrático y reclamando una segunda transición.
- La toma de conciencia sobre las implicaciones del cambio climático y la necesidad de amplios cambios estructurales globales de nuestras economías.
- Y, finalmente, el coronavirus y sus implicaciones sanitarias, económicas y sociales.

Tras cometer la insensatez de marcar unos cuantos hitos para monitorizar los cambios de medio siglo, me atrevo a afirmar, frente a la negatividad de los nostálgicos, y desde una visión esperanzada de la vida, la fecundidad de las transformaciones sociales, económicas y culturales acaecidas en este medio siglo. Hoy somos más libres, gozamos de un mayor bienestar y nuestra sociedad es más justa e igualitaria que en aquel lejano 1971 donde sonó el Teléfono de la Esperanza por primera vez. Junto a todo el movimiento asociativo, nos sentimos muy satisfechos de nuestra modesta aportación al progreso del país.

El Teléfono de la Esperanza ha estado presente en las múltiples vicisitudes históricas, acompañando a la sociedad española en la celebración de sus logros y en el dolor de sus crisis. En cada momento, ha intentado dar lo mejor de sí mismo para dar una respuesta adecuada, esforzándose, especialmente, por escuchar y **dar esperanza, a las personas y colectivos en crisis**. Recordemos algunas de estas llamadas:

- Durante la década de los 70, las madres con hijos atrapados en la droga compartían su indescriptible dolor y nos preguntaban dónde acudir para liberarlos.
- Las crisis económicas del tiempo de los Pactos de La Moncloa, la bancarrota de Lehman Brothers o del confinamiento, nos trajeron llamadas de parados, de personas angustiadas por su presente y futuro, de familias sin medios de subsistencias.
- Los padres y las madres llegados de mundo rural nos trasladaron, desde la periferia de las grandes ciudades, su preocupación y angustia por la incapacidad de entender y educar a las nuevas generaciones.
- Los emigrantes recién llegados a España, especialmente los latinos, compartieron con nosotros su desorientación, el dolor de la patria perdida, las dificultades para legalizar su situación e instalarse como ciudadanos entre nosotros.
- No queremos olvidar, en este repaso, las llamadas de personas homosexuales que recibían el desprecio, el rechazo, cuando no la persecución social. Algunos de ellos lloraban y nos manifestaban no querer seguir viviendo.
- Las mujeres, con su nuevo rol, nos contaban su desbordamiento de asumir trabajo, tareas domésticas, crianza de los hijos.... y gritaban tímidamente contra un machismo muy presente, hasta el día de hoy, en nuestra sociedad.

- Los cambios de modelos familiares hicieron llegar a nuestras líneas el dolor y la soledad de ancianos que se sienten abandonados.
- En estos días, la pandemia nos ha obligado a redoblar nuestros esfuerzos y convivir con el miedo a la enfermedad y la muerte, con el dolor de los que han perdido seres queridos, con la desesperación de los que se quedaron sin trabajo y sustento, la ansiedad de los jóvenes encerrados entre cuatro paredes, la soledad de la población de riesgo enclaustrada y sin abrazos...
- Pero, sobre todo, recordamos con especial emoción las más de 400.000 llamadas con temática suicida, en la que los interlocutores compartieron su hondo sufrimiento y nos expresaban su deseo de no seguir viviendo.

En fin, han sido cinco millones de llamadas y la casuística sería inacabable. Indudablemente, a

**Somos testigos de la solidaridad
y el altruismo de los miles de
voluntarios/as que descolgaron
nuestros teléfonos**

los cambios culturales se asocian modificaciones importantes en las formas de pensar, sentir y actuar. **Estas transformaciones afectan a las crisis personales** y, por ende, al perfil de los llamantes y al contenido de sus mensajes. Pero más allá de lo cambiante, me gustaría finalizar estas líneas con lo que ha permanecido. Al fin y al cabo, tras las circunstancias históricas, siempre permanece lo que la denostada filosofía escolástica denominó la naturaleza humana, ese sustrato permanente que nos constituye como personas y sociedades. En estos cincuenta años hemos aprendido cosas importantes:

- La soledad no deseada como el origen de una las situaciones más dolorosas, capaz de arrástranos hasta la desesperación y la muerte.
- La enfermedad mental como un lastre asociado al sufrimiento, mal comprendido, cuando no rechazado, y, hasta el día de hoy, a pesar de los avances, con una cobertura sanitaria y social muy deficiente.
- Las relaciones humanas, afectivas y familiares, como fuente de felicidad y de dolor, y que conllevan graves crisis cuando se transforman en conflictivas.

- La bondad del ser humano, capaz de dar su tiempo y su vida por los demás sin buscar nada a cambio. Somos testigos de la solidaridad y el altruismo de los miles de voluntarios/as que descolgaron nuestros teléfonos.
- La capacidad de la escucha como una potente herramienta para sanar el corazón humano.
- La posibilidad del ser humano de ser ahogado por la desesperación, de sufrir un dolor irresistible que le empuje a la autodestrucción. Al tiempo, somos testigos de la bondad del acompañamiento y la escucha como medicinas para este mal.

La historia es una gran maestra, si tuviéramos que definir la lección más importante y mejor aprendida desde que sonó por primera vez el Teléfono de la Esperanza, diríamos que los seres humanos nos han enseñado que desde las fosas más profundas y desde el dolor más irresistible, es posible levantarse, curar las heridas, reconstruir la vida y mirar al futuro con ilusión. Esto ya lo intuyó, hace cincuenta años, Serafín Madrid, cuando nos dejó como legado su lema: "Cuando existe la esperanza, todos los problemas son relativos"

La pandemia nos ha obligado a redoblar nuestros esfuerzos y convivir con el miedo a la enfermedad y la muerte



Entrevista con

Por Pedro Miguel Lamet

Luis Rojas Marcos

Psiquiatra

“Podemos vivir un mes sin comer ni beber, pero solo unos segundos sin esperanza”

Luis Rojas Marcos, en Nueva York febrero 2020.

En este cincuentenario del Teléfono de la Esperanza y trigésimo de nuestra revista *AVIVIR*, tenemos un interlocutor de lujo: Luis Rojas Marcos. Nacido en Sevilla en 1943, emigró a Nueva York en 1968 para estudiar Psiquiatría y, según reconoce él mismo, huir así de una situación política, social, familiar y moral tensa. Al mismo tiempo, se licenció además en Medicina por la Universidad de Sevilla y posee el título de doctor por las Universidades de Bilbao y Nueva York.

Desde entonces ha desarrollado una ingente actividad como profesor de Psiquiatría en la Universidad de Nueva York, miembro de la Academia de Medicina de la misma ciudad y de la Asociación Americana de Salud Pública. Ha sido director del Sistema Psiquiátrico Hospitalario Municipal de Nueva York desde 1982 hasta 1992, responsable máximo de los Servicios de Salud Mental, Alcoholismo y Drogodependencias de la ciudad neoyorquina hasta 1995, año en que fue nombrado presidente del Sistema de Hospitales Públicos de la urbe, con un área de competencia que comprendía los 16 hospitales públicos y la red de ambulatorios de la ciudad de Nueva York, cargo que ocupó hasta 2002 y desde el que asistió a los atentados del 11 de septiembre de 2001. En el año 2004 se dedicaba a la investigación, docencia y gestión hospitalaria, aparte de a la escritura, dejando la práctica clínica en un segundo lugar.

Ha publicado numerosos trabajos sobre temas psiquiátricos y de salud pública en revistas científicas estadounidenses. En España, colabora regularmente en la sección de Opinión del diario *El País*, es patrono de la Fundación la Caixa y colabora con instituciones dedicadas a temas sociales. Es uno de los cinco embajadores del 50º Aniversario del Teléfono de la Esperanza, al que ha contribuido con una conferencia inaugural. Ha merecido la Medalla de Plata de Andalucía y la Orden de las Artes y las Letras de España, concedida por el Consejo de Ministros. En la actualidad ha multiplicado su actividad con la aparición de la pandemia. Pero quizás su mayor galardón es la juventud y optimismo que conserva a sus setenta y ocho años, que se evidencia en las respuestas a esta entrevista. Padre de cuatro hijos (Laura, Bruno, Joseph y Carolena) y abuelo de tres nietos (Luis, Belén y Rafael), Luis Rojas Marcos es aficionado a la música, a escribir ensayos, pasear en moto y hacer *footing* -lleva corriendo el maratón de Nueva York 24 años consecutivos.

Doctor Rojas Marcos: Su trayectoria humana y profesional le sitúan en un magnífico observatorio, ubicado además geográficamente en el "ombligo" del mundo, para valorar los cambios que han afectado a la humanidad en estos últimos cincuenta años. Desde que se creó el Teléfono de la Esperanza en 1971 a hoy, los hombres y mujeres hemos asistido a hechos transformadores, que arrojan una considerable evolución de la sociedad, nuevos desafíos e incógnitas, y también sin duda algunas esperanzas.

Comencemos, si le parece, por su propia experiencia como médico, psiquiatra y ser humano. ¿Por qué eligió marcharse a los Estados Unidos? En dos palabras, ¿cuál ha sido su propia evolución personal hasta hoy?

La decisión de marcharme fue un impulso natural en busca de nuevos horizontes. El que marchase concretamente a Estados Unidos no fue tanto una elección sino el hecho de que hacían falta médicos en el país y me lo pusieron muy fácil. Debo decirle que he sido afortunado desde aquel día de junio de 1968 que emigré a Nueva York, un pue-

blo abierto y generoso que me acogió sin conocerme -ni entenderme. Una urbe universal donde las oportunidades te persiguen y no al revés, y donde la esperanza del buen futuro siempre entierra al mal pasado. Creo que no puedo pedir más.

Por suerte para mí, los neoyorquinos no confunden el no saber hablar el idioma con ser incompetente o ignorante. Nunca olvidaré mi primer día de guardia. Oí por los altavoces del hospital "Dr. Marcos, I see you", yo contesté varias veces a gritos "iI don't see you!" (yo no le veo), hasta que un sonriente colega me alertó que me llamaban del ICU (Unidad de Cuidados Intensivos) que en inglés suena "ai si iú". Recuerdo también que al poco tiempo de empezar mi entrenamiento en Psiquiatría en el Hospital Bellevue tuve una de esas experiencias del ¡Ahá! en las que, de repente, caí en la cuenta de que mis fracasos escolares de la infancia y parte de la adolescencia tenían un nombre: TDAH. Inmediatamente experimenté un gran alivio de esa angustia que nos causa la falta de explicaciones.

En los años 90, movido por el ambiente optimista que siembra la cultura de este pueblo, me incorporé al mundo de la Medicina que, además de cumplir con la misión tradicional de prevenir y curar enfermedades, se centraba en investigar los rasgos de la personalidad y las actividades que fomentan la salud en su más amplio sentido: el estado de bienestar físico, psicológico y social.

¿En qué consistía exactamente?

Por ejemplo, en esos años, se multiplicaron los estudios que demostraban la relación entre el ejercicio físico regular y el fortalecimiento del sistema inmunológico, la prevención de dolencias cardíacas y metabólicas, y también la promoción de estados de ánimo positivos. Este nuevo capítulo de la ciencia de la Medicina, denominado Medicina de la Calidad de Vida cruzó la frontera de erradicar enfermedades para explorar los factores que nos ayudan a disfrutar nuestro paso por el mundo y a hacer más llevadera nuestra ineludible caducidad. Igualmente, en el campo de la Psiquiatría y Psicología, se fue más allá de tratar las dolencias emocionales, para investigar los rasgos de la personalidad que contribuyen al bienestar emocional. Ejemplos son el estudio de la influencia de la perspectiva optimista en nuestra estabilidad psicológica y satisfacción con la vida en general y de los factores que fortalecen la resiliencia, esa mezcla de resistencia y flexibilidad que nutren la capacidad para superar las adversidades que se cruzan en nuestro camino.



Luis Rojas Marcos, en la salida del Maratón de Nueva York, el 3 de noviembre 2019.

La nueva medicina cruza la frontera de curar para explorar cómo disfrutar nuestro paso por el mundo y hacer llevadera nuestra ineludible caducidad

A lo largo del medio siglo que llevo viviendo en Nueva York **he evolucionado como persona y como profesional**. En el camino, he aprendido muchas lecciones. Por ejemplo, la importancia de contar con mentores -ángeles de carne y hueso- que nos apoyen en el camino y nos guíen a la hora de esquivar las tormentas y cruzar las metas que nos proponemos. Así mismo, he comprobado que, para mantener la vitalidad y el entusiasmo a lo largo de los años, no tenemos más remedio que vivir con las alas de la ilusión. Sin duda, en mi caso, la laboriosidad y la solidaridad en el marco de la salud pública han sido protectores muy eficaces de mi satisfacción con la vida en general.

¿Cómo era su entorno vital entonces y ahora? ¿En qué ha cambiado USA desde el día



Luis Rojas Marcos, con sus nietos Luís, Belén y Rafa, en agosto 2020.

En este EEUU se glorifica la felicidad personal y se rechaza la queja, algo tan popular en países europeos, España incluida

que comenzó sus estudios y trabajo a la actualidad?

Mi entorno vital ha sido desde el principio el medio urbano de la Gran Manzana. Esa mezcla de arquitectura y de cemento que la forma, así como de las emociones, las ideas y los ritos de quienes la habitan. Este entorno vital constituye para mí un escenario ideal en el que experimentar y observar cómo se forja la convivencia humana, se libera la imaginación y se manifiesta la evolución para mejor de la humanidad. Una constante que me ha llamado la atención desde el principio en este país es el hecho de que la cultura favorece abiertamente la visión optimista de las cosas hasta el punto de que las personas presumen sin reparos de su optimismo y bienestar. En este país se glorifica la felicidad personal. Al mismo tiempo,

Aconsejo diversificar las parcelas de nuestra vida de las que extraer felicidad, e invertir en ellas

se tiende a rechazar la queja como instrumento primordial de comunicación, algo tan popular en países europeos, España incluida.

En los últimos 50 años, Estados Unidos ha cambiado impulsado por fuerzas psicológicas, sociales y tecnológicas. Obviamente el cambio no ha sido lineal sino con altibajos, en su mayoría provocados por grandes conflictos, desastres, y crisis sociales, incluyendo raciales. Por ejemplo, la guerra de Vietnam en los años 60, la epidemia HIV/SIDA de 1981-2000, los ataques terroristas del 11-S 2001, la crisis económica mundial del 2007-2009, etc. En mi opinión, la evolución ha sido claramente para mejor.

Un factor decisivo en los cambios de este medio siglo es sin duda el crecimiento demográfico. En estos años se ha producido un aumento considerable de la población

mundial, que se espera continúe, de los 7.700 millones de hoy a 9.700 en 2050. Al mismo tiempo se prevé que esta población será cada vez más urbana, y que las personas de 65 años o más llegarán a superar en número a los de 5 años. Los expertos piensan que el crecimiento se originará solo en 9 países, sobre todo en países en desarrollo, mientras que en Europa la población podría disminuir. ¿Tendremos sitio para todos? ¿Vamos hacia un mundo de viejos?

La superpoblación del mundo ha sido motivo de pánico desde que Thomas Malthus vaticinó sus consecuencias apocalípticas hace dos siglos. Esta visión siniestra de nuestra suerte fue reafirmada el siglo pasado por ciertos autores. Afortunadamente, ninguno de estos augurios se ha cumplido. Como suele suceder con los cambios sociales importantes, aunque en su momento hayan sido deseados, el descenso de natalidad también se ha convertido en motivo de preocupación. El miedo ahora es que llegará el día en que no haya suficientes jóvenes activos para mantener a tantos jubilados.

Nuestra especie no sólo ha sobrevivido a incontables epidemias y calamidades, sino que ha salido reforzada de ellas

Es cierto que no puede haber un mundo saludable sin niños. Pero también es verdad que la nueva configuración de la humanidad nos ofrece la oportunidad de expandir la participación social de las personas mayores. Después de todo, la esperanza de vida ha aumentado en la mayoría de los países más de 30 años en el siglo XX. No hace mucho tiempo, cumplir 65 años se consideraba el principio de la vejez. Hoy hay que subir esta marca a 85. En cuanto al atractivo de las urbes, lo comparto y lo recomiendo.

Para mí es evidente que, a pesar de todos los presagios pesimistas, el mundo ni está explotando de gente ni está desapareciendo, simplemente se está convirtiendo en un lugar diferente, un lugar al que venimos menos, pero en el que vivimos más tiempo y, a todas luces, mejor.



Luis Rojas Marcos, con su hermano Alejandro Rojas Marcos.

Es cierto que no faltan quienes ante estos cambios no dudan en afirmar que la humanidad va de mal en peor. Todos conocemos personas cuya visión implacable del oscuro destino del género humano no se altera lo más mínimo ante las innegables mejoras experimentadas en mortalidad infantil, esperanza de vida, educación, libertades individuales, derechos de las mujeres y de los niños.

La falta de recursos y los conflictos prolongados fomentan las migraciones por razones económicas y políticas con el consiguiente rechazo de los migrantes y refugiados. ¿Nos hemos hecho más egoístas? ¿Crecen dos hemisferios diferentes, el del bienestar, y el del hambre y la pobreza? ¿Cree usted posible un desarrollo sostenible?

Desde sus comienzos, la humanidad ha sido un escenario que expone enormes desigualdades, y los migrantes han sido y continúan siendo víctimas de la discriminación. Concretamente, es obvio que los recursos económicos y sociales han determinado el impacto de la pandemia en las personas. La mortalidad es mucho más alta entre los colectivos de niveles socioeconómicos más bajos, que suelen incluir las minorías étnicas e inmigrantes. Este hecho representa un enorme desafío a principios muy básicos, como el derecho a acceder a cuidados médicos.

Pienso que es importante recordar que nuestra especie no sólo ha sobrevivido a incontables epidemias y calamidades de todo tipo a lo largo de milenios, sino que además ha salido reforzada de ellas. Y es que nuestra capacidad de adaptación y superación no es un mito, sino un atributo congruente con nuestra naturaleza. Mire, a lo largo de mi vida profesional he conocido a incontables víctimas de enfermedades devastadoras y supervivientes de terribles agresiones y desastres naturales que experimentaron lo que llamamos en Psiquiatría y Psicología “crecimiento postraumático”. Son hombres y mujeres que, en su lucha por superar la adversidad, **descubrieron cualidades valiosas en sí mismos** que desconocían; han podido así reconfigurar sus prioridades y afirman haber experimentado cambios favorables en la percepción de sí mismos, en los demás, en sus relaciones y en su nivel de satisfacción con la vida en general.

Ayudar a los demás repercute en nuestra identidad personal y social, y es un reconstituyente importante de autoestima

Cientos de estudios internacionales demuestran que, en circunstancias normales y en términos globales, las personas se sienten razonablemente dichosas. En los últimos quince años las investigaciones de especialistas europeos y estadounidenses han confirmado que hasta un 75 por ciento de los habitantes del planeta se consideran satisfechos con su vida en general. Su nivel de dicha es independiente de la edad, el sexo, la posición económica, la apariencia física, la ocupación, el coeficiente de inteligencia o la raza.

Otra irrupción significativa es sin duda la de las nuevas tecnologías: la informática, Internet, el teléfono móvil, la televisión a la carta, las redes sociales, las fake news. ¿Nos ve más intercomunicados o más solos y peor informados? ¿O cree que estos instrumentos nos benefician positivamente?

Pienso que ninguna fuerza ha contribuido más a la mejora del género humano que los frutos de la ciencia. Sin embargo, abundan las personas que desconfían y rechazan las nuevas tecnologías, a las que culpan de casi todos los males del mo-

mento. Para mí, mezclar la televisión, el teléfono móvil o Internet con dolencias como el aislamiento social, la adicción o la violencia es erróneo, pues confunde las propiedades del instrumento con su mal uso. Además, ignora nuestra probada capacidad para beneficiarnos del progreso.

En realidad, la gran mayoría de los avances tecnológicos hacen los momentos difíciles más soportables, facilitan la comunicación, la información, la capacidad de movimiento y el confort. Por ejemplo, el impacto en la humanidad del invento de Internet en 1969 ha sido muy significativo. Sin duda, Internet ha multiplicado nuestras fuentes de información, ha facilitado la comunicación y las opciones de relacionarnos y ha convertido el planeta en un vecindario gigantesco, diverso y dinámico. Es verdad que la infinita capacidad de la web para almacenar de forma indeleble todo tipo de información pone a veces a prueba la buena convivencia en un mundo sin olvido. Pero no cabe duda que en momentos de incertidumbre y aislamiento como los actuales, nuestro día a día sería invivible sin la web. Permítame hacer un brindis por internet!

En Estados Unidos se tiene gran admiración y respeto por España. Las estadísticas revelan que somos un pueblo sano, alegre, democrático, tolerante y pacífico

¿Cómo enjuicia la pandemia del Covid-19? ¿Es para usted una consecuencia del deterioro actual? ¿Es un aviso o la puerta hacia un modo de vivir diferente, una oportunidad?

Para mí, la pandemia es uno de esos grandes retos que nos impone la existencia periódicamente. Sin duda, además de sus efectos fatales sobre la salud física y mental, y sus ruinosas consecuencias sociales y económicas, ha alterado profundamente nuestro sentido de futuro. Desde pequeños, en cada momento, sin darnos cuenta, pensamos con ilusión y certeza sobre lo que vamos a hacer mañana, el mes que viene o dentro de varios años. Por eso, cuanto más incapaces nos sentimos de anticipar nuestro porvenir o el de los seres queridos, más espacio dejamos abierto para que la angustia conmocione el cimiento vital de la confianza. La pandemia nos ha impuesto una nueva vida “normal” en la que día y noche los sentimientos de incertidumbre



Luis Rojas Marcos, gran aficionado a la música, a la batería.

y vulnerabilidad interfieren con la capacidad de relajarnos, de relacionarnos, de disfrutar. Al mismo tiempo, sometidos al distanciamiento físico y al confinamiento, vivimos momentos cargados de un miedo indefinido que nos transforma en seres estresados, irritables e indefensos.

En estas circunstancias, la disposición activa nos impulsa a localizar el centro de control dentro de nosotros mismos, a ocupar el asiento del conductor, lo que a su vez neutraliza los sentimientos de impotencia. La perspectiva opuesta se caracteriza por la pasividad y la tendencia a poner nuestro destino en fuerzas externas como la suerte o el consabido "que sea lo que Dios quiera". La confianza en nuestras capacidades ejecutivas es otro ingrediente importante; nos ayuda a gestionar las circunstancias, empezando por obtener información clara y fiable sobre lo que verdaderamente está pasando, y a solidarizar con los demás. **La memoria positiva es también muy útil**, pues nos trae a la mente situaciones pasadas en las que conseguimos superar momentos difíciles. Pero quizá el ingrediente de la resiliencia más importante en estos momentos sea la esperanza activa que nos anima a programarnos el día a día, a perseguir objetivos concretos y nos inyecta la motivación para luchar y no tirar la toalla. Siempre recuerdo las palabras de un maestro de la Medicina: "las personas podemos vivir un mes sin comida, tres días sin beber agua, siete minutos sin aire, pero solo unos pocos segundos sin esperanza."

Quizás la resiliencia más importante en la pandemia sea la esperanza activa que nos anima a reprogramarnos cada día, a luchar y no tirar la toalla

Los valores culturales del país también han jugado un papel a la hora de explicar los efectos de la pandemia. Se dice que la cultura es como la sal en la sopa, no la vemos, pero cuenta a la hora de explicar las cosas. Así, en las sociedades individualistas, como Estados Unidos, en las que se piensa que el individuo es el principal responsable, tanto de sus éxitos como de sus miserias, los daños de la pandemia tienden a considerarse fallos personales. Por el contrario, en países donde predomina el sentido de grupo o comunidad, se tiende a pensar que el impacto de la pandemia depende de los recursos colectivos y es responsabilidad de la comunidad, el Estado y sus líderes.

¿Cómo valora el fenómeno del voluntariado?

Aparte de la disposición innata que tenemos a apoyarnos y socorrernos en momentos difíciles, el florecimiento del voluntariado está también impulsado por el hecho de que cada día gozamos de más tiempo para practicar actividades solidarias y a la impresionante expansión de la tecnología de la comunicación y las redes sociales, y a la prolongación de la esperanza de vida. De hecho, en España la

media de esperanza de vida, 84 años, se sitúa entre las 4 más altas del planeta. Por otra parte, cada día somos más conscientes de los beneficios que nos aporta aplicar nuestras habilidades y talentos a causas filantrópicas. Para empezar, ayudar a los demás repercute en nuestra identidad personal y social y es un reconstituyente importante de autoestima. Asimismo, nos recompensa con el placer de dedicar nuestro tiempo y esfuerzo a la mejora del bienestar de nuestros semejantes, y el orgullo de participar en el funcionamiento saludable de la sociedad.

De hecho, está demostrado que las personas que practican actividades de voluntariado, aunque solo sea una hora a la semana, sufren menos ansiedad, duermen mejor, abusan menos del alcohol o las drogas, persisten con más tesón ante los reveses cotidianos y gozan de una autoestima más saludable que quienes no las practican. El auge del voluntariado que estamos viviendo en el mundo constituye una tendencia imparable.

Aunque vive fuera de España, ¿sigue en contacto con su país de origen? ¿Cómo ve la España actual?

Mantengo contacto permanente con España. Tengo hermanos, hijos, nietos y amigos en el país. España es un gran país del que me siento orgulloso. Viví desde Nueva York con emoción la ejemplar transición pacífica a la democracia. Cualquiera que le dé una ojeada a mi currículum verá que a lo largo de los años he colaborado con múltiples instituciones académicas y entidades dedicadas a temas sociales y de salud pública. En Estados Unidos se tiene gran admiración y respeto por España y su historia. No hay más que echar un vistazo a las estadísticas mundiales para verificar el hecho de que los españoles son un pueblo sano, alegre, democrático, tolerante y pacífico.

Por último, usted ha escrito mucho sobre la felicidad. ¿Qué aconsejaría a nuestros lectores para vivir con suficiente motivación y armonía interior en este mundo que acabamos de analizar?

La tendencia a sentirnos felices es universal. Sin embargo, las parcelas de las que extraemos la felicidad varían. El termómetro que usamos para medir la satisfacción con la vida en general de una persona es, sencillamente, preguntar. A la hora de identificar sus parcelas de felicidad, la mayoría de las personas señala tres escenarios: las relaciones afectivas, las situaciones en las que disfrutan de su capacidad para dirigir la propia vida y expresar su creatividad, incluyendo el trabajo, y las actividades de ocio que les aportan placer y alegría.

Es verdad que al enterarse de que el estudio de la felicidad me ha interesado desde hace años, hay personas que me preguntan amablemente si les podría dar, sobre la marcha, un consejo para ser felices. La verdad es que, tras haber dado un buen número de consejos improvisados que no llegaron a buen puerto, hace tiempo que decidí asignar a mis propios interlocutores la responsabilidad de dar respuesta a su pregunta. Concretamente, les invito a hacer una lista de las parcelas de su vida que contribuyen a su felicidad. A continuación, le pido que analicen sosegadamente cada una y apunten en términos concretos su plan para cultivarlas y protegerlas. Mi único consejo, es diversificar las parcelas de su vida de las que extraen felicidad y compartimentarlas o separarlas en lo posible. Lo mismo que los inversores evitan colocar todo su capital en un único negocio, no conviene depender de una sola fuente para abastecer nuestra satisfacción con la vida.

Obras del Dr. Rojas Marcos

La ciudad y todos sus desafíos (1992)
La pareja rota (1994)
Las semillas de violencia (Premio Espasa de Ensayo 1995)
Latidos de fin de siglo (1996)
Antídotos de la nostalgia (1998)
Nuestra felicidad (2000)
Más allá del 11 de septiembre (2002)
La pareja rota: familia, crisis y superación (2003)
Nuestra incierta vida normal (2004)

La fuerza del optimismo (2005)
La autoestima (2007)
Convivir (2008)
Corazón y mente: claves para el bienestar físico y emocional (2009)
Superar la adversidad: El poder de la resiliencia (2010)
Eres tu memoria: Conócete a ti mismo (2011)
Los secretos de la felicidad (2012)
Optimismo y salud (2020)



La intervención
en crisis no ha
sido ajena a la
utilización del
teléfono

64

Psicología de la entrevista telefónica

Antes de que se extinguieran los gigantes, dejaron dicho que el camino más largo comienza con un paso. Era habitual entre "los inmensos" jugar al tú con el yo. En ese juego descubrieron una energía extraña que une el pensamiento con la actitud y la inteligencia con las emociones: la empatía. Miles de años después de la extinción de los colosos, esa fuerza continúa y, en honor a ellos, quien la utiliza, crece. Es una mezcla de conocimiento y contemplación zen que permite volar a los elefantes como mariposas. Cuando esto sucede dicen que el resultado es indistinguible de la magia.

Recetas de lluvia y azúcar. Eva Manzano / Mónica Gutiérrez Serna

Por Alfonso Echávarri Gorricho

La persona que llama o a la que llamamos tiene que saber del tiempo que dispone para el encuentro

Variables terapéuticas en la entrevista telefónica

EL TELÉFONO

El telettrófono o teléfono fue inventado en 1854 por Antonio Meucci, como un dispositivo que le permitía estar en contacto con su esposa enferma de artritis reumatoide y confinada en su habitación, mientras él se encontraba en la oficina. Sin embargo, nunca llegó a patentarlo por falta de recursos, así que, Meucci no obtuvo en su tiempo el reconocimiento de semejante invento, sino que este mérito recayó en Alexander Graham Bell, que fue el primero en patentarlo en 1876. Tuvo que transcurrir más de un siglo para que se reconociese a Antonio Meucci como inventor del teléfono por parte del Congreso de los Estados Unidos en 2002. No deja de sorprender que, si bien ahora el teléfono ha alcanzado desarrollos tecnológicos enormes y dispone de cientos de aplicaciones y de posibilidades, repito, no deja de sorprender que Antonio Meucci lo inventase para estar cerca de una persona, su esposa, que, en cierto modo, se encontraba en una situación de crisis.

Actualmente, el teléfono se ha constituido como un elemento insustituible en la actividad humana, a través de sus diferentes maneras de comunicar a las personas y los casi ilimitados accesos a la información global. La intervención en crisis no ha sido ajena a la utilización de esta herramienta para sus fines y en concreto, la intervención que desde hace ya cincuenta años lleva realizando de manera eficaz el Teléfono de la Esperanza.

Los tiempos tecnológicos cambian y avanzan a unas velocidades que en ocasiones llevan a abrumarnos, sobre todo a las generaciones que no somos digitalmente nativas. Los teléfonos de hace 20 años nada tienen que ver con los que llevamos en los bolsillos y sus posibilidades de buen uso se multiplican prácticamente día a día con la oferta de nuevas aplicaciones que hace tan solo unos años nos parecerían sacadas de películas de

ciencia ficción. Ya no hablamos de un terminal y de una línea con la que contactar con otra persona "a distancia", sino que podemos hacer uso de pantallas y de otros elementos que posibilitan encuentros en los que las personas no sólo podemos hablar sino también vernos en tiempo real.

Pero con el teléfono sólo no es suficiente. Se necesita de un lugar adecuado que garantice el necesario silencio para que se produzca el encuentro. No sirve cualquier lugar. Como también es imprescindible el factor tiempo. Aquí podemos caer en el error de pensar que un encuentro de características terapéuticas no tiene un tiempo establecido, "lo que haga falta". El tiempo es limitado y la persona que llama o a la que llamamos tiene que saber del tiempo del que se dispone para el encuentro. Con esto evitamos la dispersión y la divagación.

QUIEN ORIENTA

"Yo tengo una habilidad innata para la escucha, sé escuchar muy bien". Esta es una respuesta bastante habitual cuando preguntamos a las personas sobre sus fortalezas cuando manifiestan su deseo de pertenecer al Teléfono de la Esperanza. Y no dudamos de su respuesta, pero sabemos que además de "saber escuchar muy bien", son necesarias determinadas variables personales para que el encuentro sea realmente terapéutico. La mayoría de estas variables pueden entrenarse e incorporarse al carácter de la persona. Algunas de ellas son:

Compromiso con su equilibrio y desarrollo personal. Parece bastante obvio ¿verdad? Sin embargo, la experiencia nos dice que no siempre es así. Podemos caer en el error de pensar que una vez que un orientador se le ha dado la capacitación técnica para su misión, ya no necesita del continuo desarrollo en su propia persona. Y la realidad nos dice que a algunas personas a las que se les ha otorgado la responsabilidad de orientar al teléfono son reacias a continuar con un proceso de formación y desarrollo.

¿Podemos imaginar a un bombero que saca su plaza por oposición que no dedique todos los días parte de su tiempo a su forma física y al estudio de nuevas técnicas de intervención? ¿O a un cirujano que no quiera asistir a congresos porque piensa que lo sabe todo?

Compromiso con las personas a través de la asociación. La orientación telefónica y su impacto en el componente terapéutico será posible siempre que se pueda mantener una estructura y logística que permita una organización ordenada que garantice la atención de las personas que lo soliciten. Como nuestra asociación de basa fundamentalmente en voluntariado, el compromiso personal con las diferentes acciones que se ofrecen a la sociedad se antoja fundamental. Compromiso significa traducir en acto la responsabilidad libremente adquirida. Para que nos entendamos, para que la atención telefónica sea una realidad, no sirve el “cuando me apetezca sí y cuando no me apetezca no”. Que no se perciba una remuneración no significa que la acción sea menos importante que si la hubiese. Los fuegos no entienden de si el bombero está en nómina o no lo está, por seguir con símiles.

Compromiso por adquirir una correcta capacitación tecnológica y técnica. Ya lo hemos comentado con anterioridad. La intervención telefónica a estos niveles requiere de una capacitación tecnológica que evoluciona casi de forma constante. Entender y manejar correctamente todas las opciones que actualmente tenemos a nuestra disposición, es algo de lo que no podemos estar ajenos. El teléfono, como herramienta simple de teclado y auricular, siendo muy importante para el acceso a la comunicación con parte de la población, es sin embargo insuficiente para la intervención con un sector más joven. Si tenemos la oportunidad de montarnos en un metro de una gran ciudad, comprobaremos que las personas más jóvenes utilizan su terminal para canales de comunicación diferentes al oral. Esta es una realidad para la cual ya nos estamos preparando en el Teléfono de la Esperanza.

La capacitación técnica orientada a la labor de la orientación y de la intervención terapéutica es igualmente insustituible. La mayoría de las destrezas necesarias para llevar a cabo esta labor, se aprenden y después se afianzan a través de la práctica. La escucha activa, la empatía, los elementos favorecedores del encuentro, no suelen ser elementos que vienen de serie. No vamos a

entrar aquí en detalles sobre las diferentes unidades de capacitación que pueden ser enseñadas y entrenadas, que, por otra parte, son ya conocidas porque forman parte de los diferentes programas de formación del voluntariado. Pero como en todo lo que está en relación con el aprendizaje, el reciclado es parte fundamental para llevar a cabo la tarea de la orientación o de la terapia a distancia.

Siempre será preciso velar por que la empatía sea el eje transversal en toda actuación



VENTAJAS E INCONVENIENTES DEL ENCUENTRO TERAPÉUTICO POR TELEFONÍA

Todas las vías que posibilitan un encuentro tienen sus ventajas, pero también sus inconvenientes. En el marco de la entrevista telefónica y su potencial terapéutico, también existen una serie de elementos que la favorecen y otros que la dificultan. Será necesario que conozcamos tanto los unos como los otros para manejar adecuadamente las diferentes situaciones que puedan producirse.

Elementos favorecedores

En primer lugar, podemos situar **la facilidad del medio y la inmediatez** en el contacto personal. Tener un teléfono fijo operativo o un terminal móvil y llamar a un número de teléfono. Hasta aquí, bastante sencillo. No es necesario contactar previamente con una persona que le pase con un profesional para que le cuentes brevemente qué te sucede y te dé una cita. Tampoco requiere desplazarte a un lugar determinado para el encuentro. Hay personas que por su particular situación no pueden desplazarse a realizar un encuentro *face to face*. Marcar el 717 003 717 y ya está. Además, el teléfono es un medio que está presente en la vida de las personas para muchos otros usos y no plantea ninguna amenaza añadida.

Otro elemento favorecedor es el **anonimato**. Un hilo telefónico proporciona a los llamantes la seguridad de permanecer en un plano no visible, canalizando el encuentro a través del canal auditivo. Son muchas las personas a las que les resulta complicado “contar sus cosas”, y el hacerlo bajo la seguridad del anonimato les facilita la apertura y la sinceridad en el encuentro. Este anonimato también resulta

Son necesarias determinadas variables personales para que el encuentro sea realmente terapéutico

constructivo en la figura de quien orienta, que, no olvidemos, suele ser una persona voluntaria y que, por regla general, no desea salir de ese anonimato. Precisamente, en muchas ocasiones el anonimato por ambas partes puede favorecer la autorrevelación y la confidencialidad percibida.

Elementos que dificultan

Son varios los elementos que pueden llegar a dificultar una orientación telefónica. Entre ellos, la **limitación en la comunicación no verbal**. La comunicación no verbal se establece al transmitir un mensaje a través de gestos, signos o indicios, es decir, sin palabras. La postura, la expresión del rostro, el contacto visual, la apariencia, entre otros, nos aportan información sobre la persona y sobre cómo maneja su mundo emocional. Para suplir las dificultades en este canal comunicativos, se impone un esfuerzo por parte de la persona que ejerce el rol de orientador, en la dirección de emplear más atención al tono del discurso, al impacto en la cadencia de voz ante las preguntas que se le realicen, a la presencia o no de llanto o al ritmo respiratorio.

Otro elemento que dificulta la atención telefónica es que **el protagonismo de la llamada recaiga en la figura del orientador**. Aquí se abre el abanico de acciones que interfieren directamente con el objeto de la misión de orientación, como puede ser el excesivo tiempo que emplea quien orienta en decir, opinar y aconsejar. Esto no quiere decir que no sea adecuado en ocasiones dar una opinión. Estamos hablando de emplear demasiado tiempo. No conviene olvidar que la protagonista es la persona que nos llama y que es ella quien ocupará la mayor parte del tiempo.

Toda relación con posibilidades terapéuticas necesita de un buen inicio, pero también de un buen final. Precisamente aquí puede surgir otro aspecto que se constituya como una dificultad para una adecuada intervención: **no saber acabar una llamada**. Y esto, es un tema que compete a quien orienta. En bastantes ocasiones, la persona que nos llama nos reclamará más tiempo, tal vez en un discurso circular, volviendo una y otra vez a la misma idea o argumento. No poner un límite a esta situación incidirá negativamente en el propósito de orientación porque, por una parte, no ayudará al llamante a centrar su problemática y por otra, puede afectar negativamente a quien orienta provocándole cierta sensación de quemado.

El ruido es otro de los elementos que interfieren en el encuentro telefónico. Existen muchas clases de ruidos. Están los externos, que en la mayoría de los casos controlamos muy bien en los diferentes centros a través de espacios específicos. Pero los más importantes, son los ruidos internos. No me refiero a aquellos ruidos fisiológicos, como el acúfeno o tinnitus, sino aquellos ruidos que tienen que ver con nuestro pensamiento. Preocupaciones, cansancio, atribuciones o asuntos personales varios. Si, por ejemplo, cuando estoy atendiendo a alguien por teléfono me empieza a parecer una persona pesada, aquí comienza a aparecer un ruido. De no ser consciente de lo que me está ocurriendo, posiblemente mi proceso de escucha activa se vea perjudicado. Por lo tanto, lo que es fundamental es tener la consciencia del ruido, para poder pararlo. Porque ruidos de este tipo y de otros, vamos a tener. Lo importante es aprender a saber qué hacer con ellos.

Son ya 50 años escuchando, orientando. Sin lugar a duda, con resultados terapéuticos. También salvando vidas. Desde el anonimato, sin reclamar medallas. Con la satisfacción de hacer un buen trabajo cada vez que suena el teléfono. Las tecnologías cambian a enormes velocidades, ofreciéndonos diferentes posibilidades a la hora de establecer un verdadero encuentro humano. Y esto está fenomenal. Pero siempre será preciso velar por que la empatía sea el eje transversal en toda actuación, que no es otra cosa que comprender qué es lo que le ocurre a la persona que acude a nosotros y que esta persona sienta que está siendo comprendida, para que a través de este puente entre dos personas -que se llama teléfono-, se pueda establecer una verdadera y eficaz relación de ayuda.

Felicidades.



Así lo celebramos

Crónica de anteriores aniversarios

La revista *AVIVIR* ha sido testigo de la historia del Teléfono de la Esperanza y ha celebrado el 20 y el 40 aniversario de la Institución

Por Antonio Saugar Benito

AVIVIR ha sido testigo de la historia del Teléfono de la Esperanza y ha celebrado el 20 y el 40 aniversario de la Institución. En estas líneas recordamos aquellos dos números, el 127, correspondiente a los meses de marzo y abril de 1992; y el 243, de los meses de septiembre y octubre de 2011. En ellos, los articulistas narraron una historia detallada del Teléfono de la Esperanza desde lo más hondo de su corazón.

“Serafín Madrid. 20 años de humanismo, 20 años de esperanza” es el título del número de AVIVIR que celebraba las dos décadas del Teléfono de la Esperanza. En él, Pedro Madrid dirigía una carta a su hermano Serafín, 20 años después de la muerte de este último, en la que explicaba qué supuso su pérdida y, especialmente, su figura para el desarrollo de su proyecto vital y para seguir con la labor del Teléfono de la Esperanza.

La Carta del Director, Pedro Miguel Lamet, glosaba la figura de Serafín Madrid y su labor desde la Ciudad de San Juan de Dios y desde el Teléfono de la Esperanza. Lo calificaba de hombre “que se adelantó a su tiempo”. Destacaba también su compromiso social, que sus colaboradores no han olvidado. Hacía mención a la función de AVIVIR desde el punto de vista periodístico como herramienta para difundir la tarea del TE.

Gabriel Guijosa, en su artículo “Una biografía inacabada”, recordaba la figura de Serafín Madrid como persona, como líder “con un objetivo siempre difícil, siempre comprometido”. Destacaba, además, la humanidad, cercanía, confianza y afecto de Serafín. Explicaba Guijosa su llegada a la Ciudad de San Juan de Dios para presentar proyectos a Serafín, quien los escuchaba con “naturalidad”. Lo define como la “persona experimentada capaz de imaginar nuevas formas de hospitalidad”.

“Revolucionario social” era el artículo de Alejandro Rocamora, en el que señalaba que “en Serafín Madrid se percibe una perfecta armonía entre su hacer y su ser”, tema sobre el que reflexiona. Rocamora afirmaba que el fundador del Teléfono de la Esperanza basó su acción social en la triple dimensión denuncia-asistencia-promoción. El autor resumía la labor realizada en la Ciudad de San Juan de Dios y en el TE. Finalizaba definiéndole como “un revolucionario social” que rompió moldes en su época.

Los hermanos Ángel y Jesús Madrid daban una visión panorámica del Teléfono de la Esperanza en sus primeras dos décadas, en su artículo “Teléfono de la Esperanza. 20 años al servicio del hombre”, en el que comentaban los antecedentes de la Institución en España. Destacaban las áreas de actuación, las llamadas recibidas, el perfil de quienes las realizaban, las razones por las que solicitaban ayuda...

“La esperanza de un teléfono” era el artículo de Pedro Ortega Campos, en el que explicaba la labor de los voluntarios, el funcionamiento del TE, la labor de Serafín Madrid, entre otros temas.

“40 años a la escucha. Historia de un teléfono que ayuda” era el título de portada del número 243 de AVIVIR, correspondiente a los meses de septiembre y octubre de 2011, con el que se celebraba el 40 aniversario del Teléfono de la Esperanza.

El entonces presidente del Teléfono de la Esperanza, Jesús Madrid, dirigía una carta a la "gran familia" del TE en la que pasaba revista a la historia de la Institución. Se confesaba satisfecho por lo realizado hasta entonces; mostraba su gratitud a todos los que hicieron posible cumplir 40 años y confesaba estar confiado en el futuro.

Por su parte, Pedro Miguel Lamet, director de la revista, homenajeaba a Serafín Madrid con un poema titulado "Sembrador de esperanza".

"La esperanza, el sueño del hombre despierto" era el título del artículo de José María Jiménez Ruiz en el que señalaba que la esperanza es "el estado de ánimo que nos presenta como posible lo que deseamos".

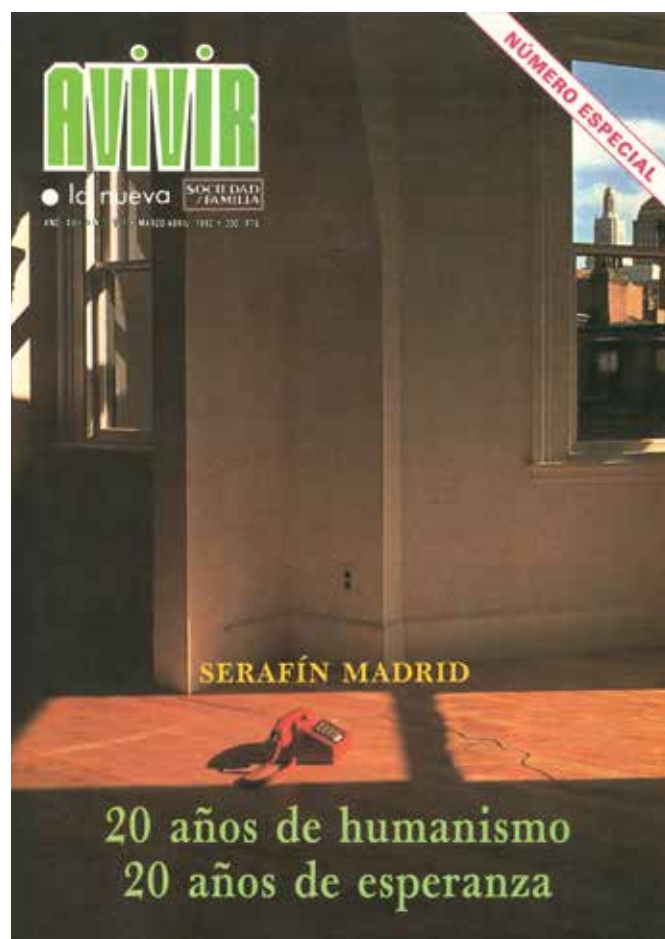
Alejandro Rocamora en su artículo "Teléfono de la Esperanza, dígame" explicaba los 40 años del TE escenificando una llamada en la que el interlocutor, con sus preguntas, hace que el orientador del TE narre la historia de la Institución".

"Cuarenta años no es nada. Espejo de la gente" titulaba su texto Pedro Ortega Campos en el que mostra-

ba al lector el Teléfono de la Esperanza en cifras. Pero también la filosofía de la Institución, su nacimiento, crecimiento... a través de su experiencia en el TE.

Este número de AVIVIR guardaba un espacio muy extenso a la figura de Serafín Madrid. En estas páginas, Gloria Díez escribía un breve perfil biográfico del fundador del Teléfono de la Esperanza, titulado "Serafín Madrid: batiendo alas", y entrevistaba a los hermanos de Serafín: Jesús, Pedro y Ángel quienes, además de hablar de los 40 años del TE, comentaban temas relacionados con la familia, o la personalidad de Serafín.

También entrevistaba a Prisci Soriano, voluntaria del TE, que explicaba sus recuerdos de Serafín y su labor en la Institución. Y en la entrevista a Alejandro Rocamora, éste confesaba ser lo que es gracias a Serafín Madrid. En la entrevista a Alfredo García de San Juan, entonces presidente del Teléfono de la Esperanza de Salamanca, éste señalaba que Serafín "Decía: 'Tengo la fuerza del que no quiere nada para sí'". José María Jiménez, en "La huella del Teléfono en mi vida", mostraba cómo era su voluntariado en el TE y cómo entró en contacto con el Teléfono de la Esperanza y creyó que podía ser un buen lugar para



Serafín Madrid. 20 años de humanismo, 20 años de esperanza" es el título del número de AVIVIR que celebraba las dos décadas del Teléfono de la Esperanza

el de los abuelos.

Y había problemas en el trabajo, **ahora** no hay trabajo, y ese es el problema. Los que tienen trabajo esperan mejores tiempos; los parados ya no se van a Alemania ni a Barcelona ni a Bilbao sino que gritan por su dignidad al Sol de la Puerta que huele a sucio y lo rodean las pulgas. Aumenta la marginación, la desigualdad y la exclusión sociales.

Había infidelidad de pareja; **ahora** no cuenta la infidelidad: es "normal"; se cambia de pareja como de *kleenex*.

Había alcoholismo silenciado; **ahora**, alcohólicos y otros drogadictos multicolores, a cara descubierta.

No había democracia, **ahora** hay *dedocracia*; no había democracia real; **ahora**, tampoco, ni siquiera en las acampadas desfiguradas del 15-M.

Era el mundo de cada uno; **ahora** es un pañuelo donde cabe todo el mundo: mundo de internet y

y la angustia, frutos de deseos que no sabemos seleccionar. "Tolerancia cero" a miedos que inhabilitan más que hace unos años. "Tolerancia cero" a la vejez y a toda clase de disminuidos. Por el contrario, "tolerancia diez" ("ya vale", "todo vale")

El mayor sufrimiento es la pérdida de esperanza





pasar de la reflexión teórica al compromiso práctico en una actividad de solidaridad. "No tengo ninguna duda, el mundo al margen de la solidaridad carece de futuro", escribía entonces José María Jiménez.

Por su parte, José María Sánchez Orantos en su artículo "Guiados por un sueño. El futuro del Teléfono de la Esperanza" mostraba como el TE mantiene una creencia inamovible en el altruismo del ser humano y en la capacidad innata de cada uno de nosotros para levantar al caído. Además, comentaba los proyectos que se pondrían en marcha con el paso del tiempo.

Fernando Alberca en "El arte de saber escuchar" mostraba al lector cómo el buen escuchador crece como persona y gana en sabiduría, prudencia y humildad; y recordaba una fecha clave para el Teléfono de la Esperanza: el Día de la Escucha.

Con este número que tiene entre sus manos, el 279, AVIVIR celebra los 50 años del Teléfono de la Esperanza, recordando lo que fue y es la Institución y, lo más importante, con la vista puesta en el futuro para seguir escuchando a quienes más lo necesitan, especialmente en tiempos como los que ahora vivimos.

El fundador del Teléfono de la Esperanza basó su acción social en la triple dimensión denuncia-asistencia-promoción

a una so-
margina-
a la cont-
terremot-

La gente
ahora c-
la depre-
imperati-
ahora e-
eso, la c-
la de bom-

La gente destilaba desesperación y búsqueda,
ahora presunción y hastío.

Al T.E. llaman y vienen formas de vida

...En cuarenta años el mundo entorno se ha psicologizado. Con sus luces y sus sombras. El T.E. fue, y es, un indicador cualificado de esa situación. Y hemos colaborado a favor. Por una parte, los grandes avances de la ciencia moderna, la

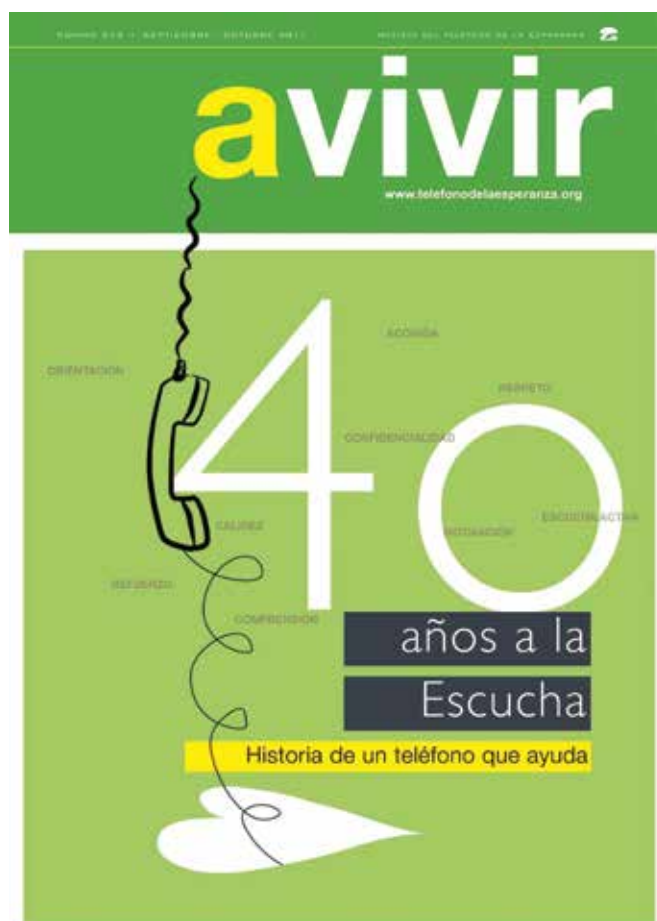
es imaginario, y puede ser
anulado por una disposición
adecuada del pensamiento
compartido en un diálogo que
es apertura a razones

¿Resultado? Entrada en una masificación: todos decimos lo mismo. Se trata de la socialización de la inmadurez, que se define por tres notas: desorientación, inversión de valores y vacío moral:



acelerada tecnificación, la revolución informática y de las comunicaciones: internet es el puente levadizo hacia un mundo interconectado. Por otra, han despertado los derechos humanos, la democratización de muchos países y la justicia social; la conciencia ecológica, nueva sensibilidad por la naturaleza; la nivelación hombre/mujer avanza hacia un feminismo que reconoce en la mujer su capacidad para tareas

'era del vacío', 'sociedad adolescente', 'sociedad del nihilismo', exaltación del erotismo y del consumo del sexo que se enfilan hacia la apatía new look: desprecio de valores superiores, indiferencia pura. Es vacuidad posmoderna, elogio del pesimismo y exaltación del absurdo. ¿Entonces? La copla: "¡Lo que cuesta mantenerse / con los pies sobre la tierra / y el cielo sobre la frente!".





Aprender a vivir

Vivencias de dos voluntarios
para los que escuchar fue el
gran aprendizaje en los primeros
tiempos del TE

Por Jesús Labrador Fernández y Ana García-Mina Freire

Jesús Labrador Fernández

Mi primera casa en Madrid no estaba en la ciudad. Llegué yo desde Valladolid para estudiar Psicología en la capital, paré en un colegio mayor en el páramo de Cantoblanco, protegido por los militares del Goloso. Así que aquel año, para mí, la noche madrileña fueron arriesgadas incursiones que debía aprovechar al máximo con la incertidumbre de dónde pasar la noche o de cómo volver a mi habitación.

Mi primera casa en Madrid fue la de Francos Rodríguez 51, la casa del Teléfono de la Esperanza. Desde ahí conocí esta ciudad, conocí mi profesión, a la que sería mi mujer y a mí mismo.

Para un estudiante de Psicología que buscaba una alternativa al aislado colegio, se abrió una magnífica oportunidad de tener techo a cambio de un trabajo que, desde el principio, me pareció fascinante y en el que aprendíamos y nos formábamos. Aquel primer año compartí el turno de noche del Teléfono de la Esperanza con mi compañero de clase Vicente, tres noches uno, cuatro el otro. Al año siguiente cambie de compañero y me cambió la vida, entró Ana a trabajar, tres noches uno, cuatro noches otro, y desde entonces toda una vida juntos.

Noches de escucha, de sueño interrumpido, de desvelos, pero sobre todo de aprendizajes. Allí aprendí mucho sobre la condición humana, ya que muchas personas me dejaron entrar en su intimidad, lo cierto es que tuve una formación privilegiada de la que siempre estaré orgulloso y muy agradecido. En aquellas noches habitába-

mos la ciudad de las personas que, por sus circunstancias o por sus particulares disposiciones, sufrían el peso de las horas de oscuridad, el silencio de las soledades no buscadas, o el atronador ruido de sus fantasmas internos.

La noche, siempre y a todos, nos ayuda a sentir esas emociones llenas de ambiguos miedos, dudas e incertidumbres, sobre todo cuando se viven en solitario.

Ana García-Mina Freire

Cuando llegué al Teléfono, tenía 21 años recién cumplidos, tres años de estudio en la carrera de Psicología y mucho por aprender. Aunque de eso, fui dándome cuenta cuando, en la soledad de la noche comencé a ser consciente de lo que era realmente la angustia, la desesperanza, la envidia, las experiencias de abandono, la incomunicación, la violencia y sus consecuencias...

JLF. Eran tiempos de los últimos coletazos de la movida madrileña, he de decir que nosotros nos enteramos por la tele o los periódicos, yo por lo menos, nunca frecuenté una de esas salas de moda donde acudían Almodóvar, Alaska o los Caligari. Vivíamos eso sí, llenos de historias de trasnochadores y siendo testigos de muchas vidas, de la vida nocturna de la ciudad.

Las llamadas de la noche tenían un tono distinto a las del resto de la jornada, en general eran más pausadas, creo que la relación entre nosotros y los llamantes era más personal, más centrada, sin distracciones. No hicimos ningun-

na investigación rigurosa (ahora me doy cuenta de cuántas oportunidades dejamos pasar), pero estoy casi seguro de que eran más largas, el volumen de la voz era más bajo, y los silencios eran más frecuentes. Cuando nos expresamos de esa forma es que hablamos de las cosas que nos importan o que requieren nuestra atención. Toda nuestra atención.

En aquella época, el Teléfono de la Esperanza era uno de los pocos lugares de asistencia psicológica o humana en Madrid que atendía las 24 horas (24/7 que se dice ahora) y en esa exclusividad pudimos ser testigos de muchas historias. Amenazas de suicidios, que es lo que más miedo nos daba, peleas, desengaños, duelos, inseguridades, incluso alguna que otra vez llegaban a nuestra sede personas acompañadas por la Policía que no sabía muy bien cómo hacerse cargo de unas demandas que tenían más que ver con la soledad y el aislamiento que con delinquir.

AG-MF. El Teléfono fue un punto de inflexión en mi vida... yo iba a ayudar a los demás y me encontré que básicamente fui yo la ayudada y la animada a crecer y madurar. En estos años, fui siendo más consciente de mí misma, la escucha de la vulnerabilidad de quienes llamaban me fue llevando a la mía, poniendo en primera persona lo que tan bien escrito estaba en *El hombre en crisis*, libro de referencia para todos nosotros.

De manera experiencial, comprendí cómo **no toda relación es una experiencia de encuentro**, y cómo sin esta experiencia de encuentro, los seres humanos enfermamos de desamor. Comprendí el valor escondido en los pequeños gestos y cómo uno de los mayores regalos que una persona te puede ofrecer es su escucha llena de aceptación, respeto y empatía.

JLF. Escuchar fue el gran aprendizaje de aquellos tiempos, la voz que te llega al oído en esa distancia íntima de una llamada telefónica era el vehículo de comunicación en el que aprendimos a distinguir emociones. Los sutiles cambios en el ritmo, en el volumen o los silencios que podían ser defensivos, reflexivos, hostiles o amigables, poco a poco se fueron evidenciando para mí. De hecho, cuando posteriormente ejercí la profesión de psicólogo clínico, reconozco que siempre sentía la tentación de cerrar los ojos, para priorizar la escucha. Ver me molestaba para comprender. Ahora me acuerdo de que a Edipo le pasó lo mis-

mo. El gran Sófocles ya nos mostró que hay veces que ver nos distrae y el conocimiento siempre implica un mirar hacia dentro.

Escuchar la vida de los otros es un privilegio, es adentrarse en las vulnerabilidades, en los

Aprendimos que toda persona, independientemente de lo que haya hecho, merece ser atendida



deseos y necesidades, es aprender aquello que nadie puede enseñar. He de decir que durante mis estudios en la universidad tuve muy buenos profesores, pero también debo reconocer que con aquellas noches pude ir comprendiendo desde la práctica y con un sinfín de ejemplos

El Teléfono nos enseñó lo que significa la palabra impotencia, el terminar una conversación con el amargo sabor de fracaso, de no haber sabido conectar



Jesús Labrador Fernández y Ana García-Mina Freire.

y vivencias lo que es el malestar, y la enfermedad, pero también lo que es la ayuda y la relación terapéutica.

AG-MF. Aprendimos que toda persona, independientemente de lo que haya hecho, se merece ser atendida, dignificada y empáticamente comprendida, aun cuando su actuación no la compartamos o sea cuestionable. El teléfono fue un baño de realismo y una escuela de humanidad. Me hizo más consciente del sufrimiento humano, más corresponsable con su origen y más humilde con su transformación.

JLF. También aprendimos lo que significa la palabra impotencia, el terminar una conversación con el amargo sabor de fracaso, de no haber sabido conectar, de que por mucho que lo hubiera intentado no conseguíamos ver y hacernos cargo de la manera en que el otro veía y vivía el mundo. Esa sensación te dejaba intranquilo durante tiempo, esa sensación era la que te unía más a los compañeros, los que sabían perfectamente cómo estabas y te acompañaban, a veces sin hablar, en ese trago. Sin ellos aquello no hubiera sido posible.

AG-MF. Aunque todos los que formábamos el Teléfono éramos muy diferentes, **a todos nos unía el deseo por ayudar** y dar esperanza a todo aquel que nos llamaba. Nuestra vocación de servicio y nuestra ilusión por hacer este mundo más humano, generaba una complicidad colmada de afecto, amistad y sentido que se reflejaba en el cuidado que unos teníamos con otros. Todos éramos muy conscientes de lo delicada de nuestra labor y de la importancia de cuidar nuestra salud para ser agentes de salud para los demás. La formación en Cercedilla, las horas de supervisión y reuniones de equipo, la experiencia de todos aquellos voluntarios y voluntarias que nos precedían... nos fueron transmitiendo a las generaciones más jóvenes una enseñanza que nunca olvidaré.

Siempre que hago presente esta etapa de mi vida me siento profundamente agradecida. Es tanto lo que recibí.... No solo me encontré conmigo misma, en el Teléfono conocí al amor de mi vida, comprendí de primera mano qué es habitar la vida en compañía de otros y del tesoro que es la amistad. Son tantas las personas del Teléfono que llevo en mi corazón... muchas no sé su nombre ... pero nunca olvidaré su voz, sus silencios, su llanto... así como esa fuerza interior por buscar motivos por los que vivir y no dejar de tener esperanza.



Jóvenes al teléfono: los recién llegados

Sangre nueva para una Institución que cumple 50 años y pone su vista en el futuro

David, Ainhoa y Silvia son tres jóvenes que realizan labores de voluntariado en el Teléfono de la Esperanza de Madrid, Murcia y Canarias, respectivamente. Son sangre nueva que, junto a los veteranos, mueven una Institución que cumple medio siglo. Seguro que sus intensas experiencias son un ejemplo para muchas personas que estén pensando en convertirse en voluntarias.



Principiante de la escucha en un mundo nuevo, dentro de un proyecto sólido

Trabajamos con la materia prima más delicada que existe en este mundo: las personas

Un mundo nuevo. Ese es el título de la canción que llevó España al festival de Eurovisión en 1971 y, al mismo tiempo, a un mundo nuevo es a lo que empezaba a asomarse este país, que entonces sí, comenzaba una progresiva fase de aperturismo. Ahora, 50 años después, estamos también a las puertas de un nuevo mundo, otra vez, marcado por la incertidumbre y grandes desafíos que han llegado sin pedir permiso a lomos de un virus microscópico, pero que tanta devastación humanitaria, social y económica está causando.

Por David Martínez Menayo

(voluntario del Teléfono de la Esperanza de Madrid)

Siguiendo con la música, en 1971 *Cuando cae la noche el sol aquí en la playa* fue la canción del verano. Paradójicamente, en 2021, no tenemos la certidumbre de si podremos siquiera tomar el sol libremente por la calle, socializar y compartir afectos o, si, por el contrario, tendremos que conformarnos con la luz que dejen pasar las ventanas de nuestras casas o las mascarillas.

Más allá de las canciones, que arrojan testimonio de la intrahistoria de cada época, lo que está claro es que el mundo está cambiando a gran velocidad, pero siempre hay personas que sufren. Eso sí, es cierto que esta pandemia está poniendo contra las cuerdas la capacidad de dolor humano, agravado por las situaciones de soledad que se están multiplicando exponencialmente.

Pero en medio de tanta incertidumbre, hay cosas estables que no han cambiado. Durante estos 50 años, el Teléfono de la Esperanza, de forma ininterrumpida, ha prestado y presta acompañamiento y ha estado al otro lado (del teléfono) de aquellos que más han sufrido. Y lo más importante es que, pese a todas las dificultades, seguirá realizando su labor, tal y como se ha puesto de relieve incluso en los peores momentos de la pandemia.

Ser voluntario del Teléfono de la Esperanza es mucho más que hacer un voluntariado, que no es poco. Es desarrollar una tarea con alma, porque

trabajamos con la materia prima más delicada que existe en este mundo: las personas.

Además, como el amor, la labor que se realiza en el Teléfono de la Esperanza no tiene edad. En contra de lo que muchas veces puede parecer, existe una parte muy importante de la juventud comprometida con los problemas sociales, con las carencias materiales y humanas y, por ello, desarrollar voluntariado en esta asociación es motivo de orgullo.

Muchas razones

¿Y qué puede mover a una persona de 30 años -como puede ser mi caso- a formar parte de esta familia? Pues como en todo en la vida, nunca hay una sola razón. Por un lado, la pulsión solidaria de una sociedad -la española y la madrileña- que tanto nos caracteriza, pese a que, en ocasiones, tienen mucha más visibilidad aquellas personas que no actúan correctamente.

Por otro lado, y en mi caso personal, mi vocación de periodista y, con ella, **mi pasión por la escucha**, la comunicación y el estar al lado de las personas. Ya desde pequeño podía pasar horas y horas hablando con las personas mayores, escuchando e interactuando con sus historias de vida a las que, en ocasiones, este mundo que va tan deprisa no presta la atención precisa.

Asimismo, se trata de una asociación que ha ayudado a personas conocidas y queridas, por lo que es también una forma de devolver lo que el Teléfono de la Esperanza me ha dado, aunque sea de forma indirecta.

Casa de inclusión

El Teléfono de la Esperanza en general, y en este caso el de Madrid, es también una casa de inclusión, abierta a todos. Y todos es todos, y todas, incluidas las personas que tenemos una discapacidad visual. Todavía existen lugares donde el voluntariado de una persona ciega, como es mi caso, no se plantea, por las barreras que existen, sobre todo en el ámbito tecnológico.

En el Teléfono, desde el primer momento, para cualquier problema que pueda surgir en ese sentido, se encuentra siempre una solución, una sonrisa y una frase de "tranquilidad", de "no tienes que preocuparte de esto, solo de tu formación como cualquier otro voluntario, y los problemas que puedan surgir ya los iremos solventando". De esta forma, se pone de manifiesto que, si hay voluntad, las barreras pueden superarse e, incluso, transformarse en oportunidades.

Precisamente, **voluntad de escuchar, de acompañar**, es lo único que hace falta para participar en el Teléfono de la Esperanza. Pero esto no es poco. Hay que tener ganas de aprender de los demás, de conocerse a uno mismo, de estar abierto a impregnarse del enriquecimiento de la formación de la máxima calidad que nos proporcionan para poder atender el Teléfono.

Y es que sí, sólo es coger el teléfono, un gesto muy sencillo, pero al mismo tiempo muy complicado. Quienes llaman, en muchos casos, afrontan innumerables problemas que requieren de escucha y de saber acompañar sin cruzar la necesaria barrera que debe haber entre llamante y orientador.

Cinco décadas frente a solo un año

El Teléfono de la Esperanza cumple cinco décadas, pero, un servidor, apenas se aproxima a cumplir un año como voluntario. Humildemente, cada vez que atiendo una llamada, recibo una verdadera lección de vida, un auténtico máster exprés. De cada conversación siempre se aprende algo. Cada persona tiene heridas que desnuda con nosotros y que no podemos sino dar las

gracias, porque nos enseñan a nosotros. El cansancio por vivir, la pérdida de seres queridos, la soledad, la muerte, el hastío... son momentos por los que todos transitamos y a los que la sociedad en su conjunto no puede dar la espalda.

Por mi experiencia, animo a la gente que esté pensando si hacerse en el futuro voluntario o no a que lo haga. Pero, en todo caso, sin necesidad de formar parte de esta organización, todos podemos ser militantes de la Esperanza en nuestro entorno: con una sonrisa, un "buenos días" al vecino que sabemos que está solo o con un "gracias" podemos ser teléfonos repartidores de esperanza. Podemos estar ayudando mucho más de lo que pensamos.

De cada conversación siempre se aprende algo. Cada persona tiene heridas que desnuda con nosotros



David Martínez Menayo.

Gracias

Y toca cerrar estas líneas, agradecido por la oportunidad de poder expresar mi experiencia por este corto período de tiempo. Breve, pero con el deseo sincero de que nunca deje de ponerme nervioso, en el buen sentido, cada vez que descuelgo la línea, como cada vez que hacemos cosas que nos parecen importantes en nuestra vida personal o laboral: ese pequeño hormigueo en el estómago, esa tensión positiva derivada de la ilusión.

Y, en este capítulo de agradecimientos, quiero mostrar mi gratitud al Teléfono de la Esperanza por su acogida, así como a los llamantes que confían en nosotros y que son la verdadera razón de ser de esta labor, de la que humildemente formo parte.

Como novato, y en nombre de los que llevamos poquito tiempo, concluyo agradeciendo el esfuerzo de todos los equipos que han hecho posible que este 2021 podamos celebrar las cinco décadas de vida. Gracias y felicidades.



Silvia Florido Rodríguez, en la sede del Teléfono de la Esperanza de Canarias.

Mi aprendizaje en el Teléfono aún perdura

Es una gran oportunidad para ser flexible en la vida

Mi andadura en el Teléfono de la Esperanza comenzó en 2012. En aquella época estaba en mitad de la carrera de Psicología en la UNED y, aunque me gustaba lo que estudiaba, sentía que me faltaba lo más importante: trabajar con personas. Fue entonces cuando me dijeron que, haciendo un voluntariado en el Teléfono de la Esperanza podría aprender mucho. Por aquel entonces, jamás me había planteado la posibilidad de hacer nada parecido porque veía el hacer un voluntariado como algo unidireccional, como una inversión de tiempo hacia los demás, pero no hacia mí misma. Obviamente y, sintiendo el spoiler, pronto aprendí que estaba muy equivocada.

Por Silvia Florido Rodríguez

(técnica del proyecto de Mayores. Responsable del área de Orientación Telefónica en el TE de Canarias)

Unas semanas más tarde, en septiembre de aquel año, conocí al director, José Cabrera, el cual me explicó cómo era el procedimiento para hacerse voluntario/a. La idea que yo tenía en la cabeza era la de estar junto a un/a psicólogo/a durante las sesiones, pero la realidad fue diferente y, siendo sincera, no la cambiaría por nada. La calidez y cercanía que me transmitió hizo que me

sintiera cómoda y con ganas de probar suerte y, a las pocas semanas, había vuelto al que fue mi instituto para hacer el primer curso con el Teléfono, 'Asertividad y Relaciones Humanas'.

Me quedé impresionada viendo la calidad humana del equipo tan solo al presentarse. Se podía sentir la unidad que existía y el cariño y respeto

que se tenían. Yo no tenía ni idea de lo que me esperaba más tarde. Creía que simplemente iba a ver teoría, pero inada más lejos de la realidad! Fue muy práctico y enriquecedor (aunque esto último me costó verlo al principio). Nunca olvidaré a la primera persona que me coordinó durante ese fin de semana, ya que su confrontación me hizo preguntarme si quería salir corriendo de allí o seguir adelante aprovechando esta oportunidad que me daban de mirarme hacia adentro y crecer como persona.

Pasé por el curso 'Autonomía Afectiva' y los tres módulos del programa 'Agentes de Ayuda' y en cada uno tuve la oportunidad de estar acompañada por coordinadores/as con mucho corazón y por personas que compartían sus experiencias y emociones desde lo más profundo de su ser y respetaban también mi espacio y mis vivencias personales. La atmósfera que se crea en los cursos del Teléfono es realmente mágica y transformadora. Ya había recibido muchísimo sin haber comenzado oficialmente a colaborar.

Cuando comencé mi preparación para atender llamadas, acudía con un compañero todos los viernes por la mañana durante su turno. Él me enseñó los procedimientos, programas, uso de la centralita y toda esa parte técnica que era necesaria aprender, haciendo, además, que pareciera fácil estar tras un teléfono al que podía llegar cualquier tipo de problemática.

Justo en 2015 comenzó mi experiencia coordinando grupos, aunque fue durante mi propia formación como voluntaria, tres años antes, en el 2º módulo del Programa *Agentes de Ayuda* cuando supe que algún día coordinaría talleres y es que me parecía increíble que una sola persona pudiera estar atenta a lo que sentía cada una de las 8-10 personas que integraban el grupo y fuera capaz, además, de guiarlas en su individualidad.

Ocho años más tarde, sigo aquí, compaginando mi trabajo en el Teléfono como técnica del Proyecto de Mayores, con mi granito de arena como voluntaria en formación y coordinando el CO-RAZÓN del Teléfono de la Esperanza, el área de Orientación Telefónica.

Comencé en el Teléfono porque quería aprender y hoy sigo aquí por la misma razón, aunque con más añadidos.

Vocación de ayudar

Estoy convencida de que mi vocación es ayudar a otras personas a través de la psicología y es algo que realizo día a día aquí a través de las consultas, de la orientación telefónica, de los talleres y del programa de mayores, pero, además, sigo aquí porque estoy en un lugar en donde puedo seguir marcándome retos que me ayudan a seguir creciendo. Puedo poner en práctica, casi en cualquier momento, todo lo que he aprendido: poner límites, escuchar, pedir lo que necesito... Estoy rodeada de personas que confían en mí y en mis posibilidades y, lo que es más importante, me lo hacen saber. Puedo opinar, aportar nuevas ideas e involucrarme en proyectos sociales. Y existe un equipo maravilloso de personas muy diferentes que tienen muchas cosas en común, entre ellas, el confiar en los recursos que poseemos cada uno/a de nosotros/as para seguir adelante ante cualquier situación.

La atmósfera que se crea en los cursos del Teléfono es realmente mágica



Silvia Florido Rodríguez, junto a bicicletas con publicidad del TE.

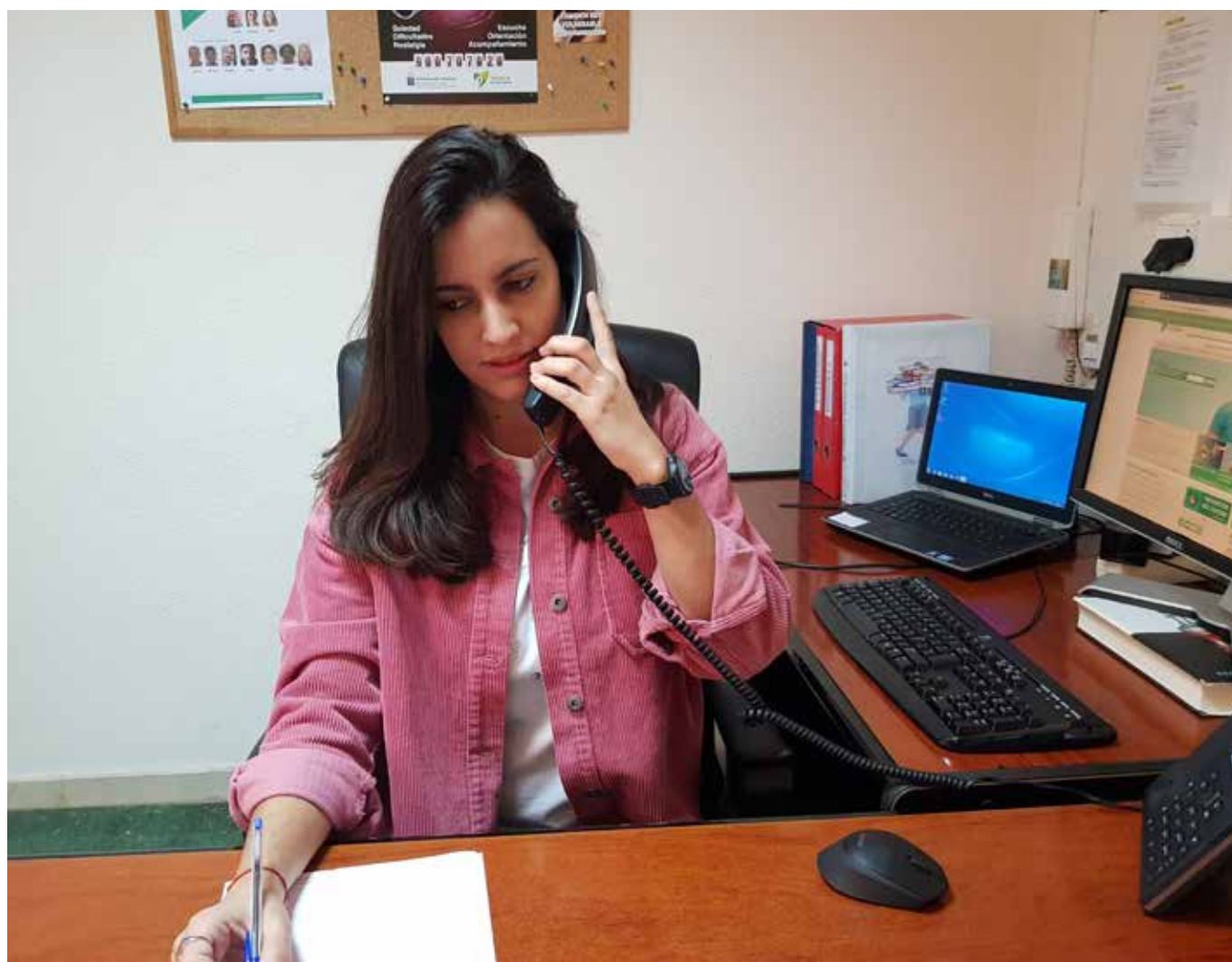
Además, mi aprendizaje en el Teléfono aún perdura y me sigue dando la oportunidad de ser flexible en la vida, aprendiendo que lo bueno del gris es que, sin ser blanco, tampoco es negro. Ponerme en el lugar del/la otro/a entendiendo que pueden existir opiniones y formas de hacer las cosas diferentes a las mías e igualmente son válidas. Trabajar de manera individual y también en equipo. Escuchar lo que me dicen más allá de las palabras. Ponerle nombre a lo que yo misma estoy sintiendo. Y valorar lo que he tenido y tengo ahora. No sólo cosas materiales sino también personas en mi vida.

Una invitación

Desde aquí invito a todas las personas a interesarse por el Teléfono de la Esperanza, ver si coinciden en valores y, en caso afirmativo, solicitar ser voluntario/a. Los/as mayores encontrarán un nuevo lugar donde seguir aportando

Invito a todas las personas a interesarse por el Teléfono de la Esperanza

a la sociedad con su conocimiento y experiencia. A los/as jóvenes, les invito primero a tomar conciencia de que hoy en día es fácil encontrar a personas con estudios y una de las cosas que nos puede diferenciar es la experiencia. No es necesario comenzar a trabajar para adquirirla, sino que podemos utilizar el voluntariado como una forma de ponernos a prueba y conocer de lo que somos capaces y hasta dónde podemos (y/o queremos) llegar. Realizar un voluntariado es una oportunidad de desarrollar competencias que nos ayuden a entrar en el mundo laboral y a desenvolvernos en nuestra vida.



Silvia Florido Rodríguez atiende al teléfono.



Entendí la importancia de los silencios, la importancia de darle el espacio al otro

El Teléfono es una gran familia y lo demostramos continuamente en nuestras reuniones de formación

Recuerdo ser una niña e ir a recoger a mi madre a la sede del Teléfono de la Esperanza por las noches, una sede que en aquellos momentos era pequeña, íntima y tremendamente acogedora. En esa espera compartía tiempo con otros voluntarios, hablábamos y me trataban de una manera muy cariñosa. Cuando mi madre salía de su turno, siempre la veía alegre y con un rostro que reflejaba satisfacción y orgullo por la labor que había hecho esa tarde atendiendo el teléfono.

Por Ainhoa Vera Guerrero
(voluntaria del TE en Murcia)

Así fueron pasando los años, los turnos y seguía viendo llegar a mi madre enorgullecida de poder aportar su granito de arena para que las personas que llamaban angustiadas pudieran superar sus temores, angustias, preocupaciones o se sintieran acompañadas y escuchadas si se sentían solas.

He tenido la suerte de haber crecido en un ambiente en el que han primado los valores de res-

peto y empatía que me han servido de base para ver y comprender a las personas más allá de sus comportamientos.

Una gran oportunidad

Transcurridos los años, me dieron la posibilidad de realizar un Curso de Adolescentes en el que nuevamente me di cuenta de la gran labor que

**Descubrí en mí valentía,
constancia, responsabilidad,
compromiso, ilusión, capacidad
de empatizar con el dolor de
otras personas**

hacen los voluntarios y la asociación. Me encantó y me valió muchísimo. Sé que fui muy afortunada, y conforme pasan los años me doy más cuenta de ello, porque con solo 15 años tuve la gran oportunidad de poner conciencia y tomar contacto más íntimo con mis sentimientos, anhelos, carencias y necesidades. Este curso fue el inicio del trabajo personal que, al principio de forma más intermitente y después de manera continua, ha enriquecido mi vida hasta hoy en día.

Tras vivir una situación personal complicada, una vez más la opción de continuar trabajándome personalmente se abrió en mi camino y el Teléfono estaba ahí. Realicé el 'Curso Vivencial de Crecimiento Personal', en el que, junto con el seguimiento, mi crecimiento se vio a kilómetros. De nuevo sentí la necesidad de parar, no continuar con el siguiente curso, necesitaba incorporar lo vivido. En este tiempo las agujas de mi brújula no marcaban el rumbo del voluntariado, pues aún no estaba preparada para ver más allá de mi vida, estaba enredada en mis situaciones personales y aun no estaba preparada para meterme en esas entrañas íntimas que construyen mi ser.

Los valores se transmiten

En ocasiones se cuenta que nuestros actos no tienen repercusiones en los demás de forma positiva, pues tenemos la creencia de que lo "negativo" tiende a llamar más nuestra atención y a marcar más nuestra forma de ser. En mi caso fue todo lo contrario. La constancia de mi madre en

su compromiso con el Teléfono se hizo cada vez más presente en mi hogar. Su ausencia cuando se marchaba para dirigir cursos por toda España se llenaba de magia cuando, aún cansada, llegaba a casa y nos pasábamos horas hablando de sus sensaciones, sus emociones, sus sentimientos en relación con lo que había vivido. En esas mismas conversaciones fue donde poco a poco se fue despertando en mí esa curiosidad ¿podré sentir yo algo parecido?

Tras pensarlo mucho **decidí ser valiente y aventurarme a descubrir** qué cosas yacían en esas entrañas que tanto temía ver tiempo atrás. Dado el tiempo transcurrido desde la realización de mi primer curso de crecimiento personal, creí conveniente volver a realizarlo y tras él, también el segundo curso para completar mi formación y avanzar en el trabajo personal.

La fuerza del trabajo personal

He de confesar que mi vida cambió, y no fue magia, no. En este caso la magia no existe. Mi vida cambió llorando, riendo, analizándome, reestructurando patrones de conducta que creía beneficiosos y que en realidad solo eran patrones que me mantenían en la "pura comodidad". Vencí el miedo a seguir mirando dentro de mí, a encontrarme con cosas desconocidas, que no me gustaran y no saber cómo saber manejarlas. Conforme me fui adentrando en mí me di cuenta de que, en el fondo yo sabía que es lo que me pasaba, que es lo que yacía en mi interior, vivencias que me dolían y me costaba verlas y me costó

aceptarlas, asumirlas y liberarlas. Mi sorpresa llegó cuando pude desenmarañar mis conflictos internos y ver en mí cualidades increíbles que ni me podía creer, las tenía dormidas. Descubrí en mí valentía, constancia, responsabilidad, compromiso, ilusión, capacidad de empatizar con el dolor de otras personas y deseo de ayudarlas, descubrimientos que despertaron en mí el deseo de ayudar a otras personas.

En ese proceso de crecimiento tuve la gran fortuna de rodearme de **voluntarios con una humanidad** más allá de lo creíble. Voluntarios que altruistamente estaban ahí para los demás y que me ayudaron en mi proceso personal, que aun con familias, trabajos y cansancio, estaban alegres, presentes e ilusionados. ¡Cuánto he aprendido de ellos! y con cuánto cariño y empatía me han ayudado a superar mis temores, acompañarme en mis caídas, en mis logros y alegrándose por mis superaciones.

Cada vez se hacía más evidente mi tremenda admiración por esas personas, por ese compañerismo, por esa entrega altruista y exquisitamente fructífera y eficaz.

Una vez más viendo sus caras, recodé la cara de satisfacción y orgullo de antaño cuando iba a recoger a mi madre a su turno y mi sensación era gratificante, en cierta manera un cosquilleo comenzó a invadir mi interior y se despertó en mí esa sensación y curiosidad ¡QUIERO MÁS!, fue el pensamiento que movilizó mi acción.

Sentí que esto ya no podía parar, que mi cuerpo y mi entusiasmo me pedían más y seguí mi formación realizando el Seminario de Relación de Ayuda.

Me ayudé para ayudar

Una vez concluida mi formación, me tome mis días de reflexión, pues debía saber el compromiso que estaba adquiriendo conmigo misma, con la Asociación y sobre todo con las personas que se sienten vulnerables, que necesitan ayuda y confían en esa fantástica línea telefónica para aliviar su inquietud.

Sin duda llegué a la conclusión de que mi trabajo personal y mi esencia, lo que emergía de mí, estaban en consonancia y me sentí preparada para afrontar la maravillosa aventura que

es la entrega al otro. Mi motivación principal está generada por un sentimiento de empatía, de comprensión y ternura. Este es el motor que me mueve día a día.

Me ilusiona comenzar mi turno, pues cada día trabajo para ser mejor persona

Ya soy voluntaria y ¿ahora qué?

Y llegó el tan ansiado momento de enfrentarme al Teléfono, ese aparato al que no le damos demasiada importancia, pero en este caso es un gran tesoro, el medio por el cual nos comunicamos con el exterior, sin importar nombre, ciudad, color, cultura... Solo importas TÚ, que estás al otro lado del teléfono y que llamas esperando un rayito de esperanza ante tu conflicto, desánimo, pérdida, soledad.



Ainhoa Vera Guerrero.

Inquieta y asustada lo confieso, pero segura de mí misma, sonó la primera llamada y al descolgar el teléfono esa inquietud desapareció, porque solo estábamos nosotros, dos personas anónimas con sentimientos, y es ahí cuando entendí la importancia de los silencios, la importancia de darle el espacio al otro, dejar el ego a un lado y anteponer las necesidades de esa persona. Tras la primera llamada fueron llegando más y más y más.

Las **temáticas de las llamadas eran diversas**, personas que se sentían solas, conflictos familiares, adolescentes con problemas, personas que sufrían maltrato y otras hasta con ideas suicidas. Todas estas personas que llaman han ido dejando una huella en mí. Cada una de ellas requiere una atención diferente pero el punto en común es el cariño, la empatía y sobre todo la escucha que es lo que les ayuda a tranquilizarse, sentirse comprendidas, acogidas y acompañadas.

Tras terminar mis turnos, llegaba a casa con más y más deseos que llegara el siguiente turno. En cada llamada sentía que aprendía también algo de mí, y me sentía satisfecha por tener la gran fortuna de poner mi granito de arena y poder acompañar y paliar las heridas de cada uno de los llamantes.

Esta inquietud no quedó aquí, sentí de nuevo ese mariposeo en el estómago cuando veía a compañeros Dinamizadores entrar en las salas de grupos, o leer que se iban a realizar cursos o talleres, fue ahí cuando decidí ponerme manos a la obra y realizar la formación de Dinamizadores.

Una experiencia increíble, rodeada de mis compañeros, y todos con las mismas miradas ilusionantes y esperanzadoras. Es fantástico sentir que estás en el sitio adecuado en el momento idóneo y con la gente que comparte tus inquietudes con la misma pasión.

En cada llamada sentía que aprendía también algo de mí

Para mí el Teléfono es una gran familia y lo demostramos continuamente en nuestras reuniones de formación mensuales, en nuestras convivencias para reafirmar y consolidar esta familia, y esto también se crea en los cursos que son vivenciales, en los que convivimos todos y ves la magia que se crea entre las personas y entre los integrantes del curso y los dinamizadores, es muy gratificante. Es maravilloso el clima que se crea cuando el cariño y la ayuda prevalece al tiempo.

He dinamizado grupos y talleres y ahora sí puedo hablar de magia, la magia y el poder del grupo, de personas que luchan en ocasiones contra corrientes y la fuerza del QUIERO, PUEDO Y ME LO MEREZCO cobra sentido.

Llevo seis años de voluntaria del Teléfono de la Esperanza en Murcia, y no dejo ni un día de sorprenderme por lo increíble que es el ser humano... Me ilusiona comenzar mi turno, pues cada día trabajo para ser mejor persona y estar más preparada para ti que estas al otro lado de la línea.



Ainhoa Vera Guerrero posa en una playa murciana.



CINE

Las películas que influyeron en nuestras vidas

86

1971-2021. Cincuenta años en el espejo del cine. El retrato del ser humano que arrojan



Por Norberto
Alcover Ibáñez



Es arriesgado proponer, como dice el título de este ensayo, en tan breve espacio, las películas que han influido en nuestras vidas a lo largo de estos últimos cincuenta años. Todo intento está llamado a cierto fracaso, sobre todo por la inevitable subjetividad de la tarea, pero es posible una aproximación con una relativa seguridad de que mostraremos una línea conductora de las películas que han significado algo relevante para los españoles, pero sin abdicar de las que, sin constituir grandes éxitos masivos, han merecido la atención de críticos especializados y no menos de sectores de la población autorizados. En esta línea pensamos escribir.

Nos moveremos en un estudio individualizado de cada década, intentando significar las películas nacionales y extranjeras que, a nuestro juicio, son más relevantes, para acabar por sugerir unas características fílmicas del conjunto, siempre teniendo presente la realidad española. Es un método como cualquier otro, pero a efectos prácticos probablemente el mejor. Dejamos al lector/a la tarea siempre atractiva de buscar la relación entre la España de los hechos y esta otra España de las imágenes sonoras. Un pequeño reto que la casa ofrece.

I. Las décadas españolas

1. La década de los 70 España cambia de marcha: *La Escopeta Nacional*, de Luis García Berlanga (1978).

El mismo año en que dábamos a luz el documento más relevante de estos cincuenta años, nuestra Constitución, se estrenaba uno de los mejores

films del gran cineasta del momento: *La Escopeta Nacional*. España se contorsionaba para encajar la democracia en los avatares heredados de la dictadura, a la vez que los iba superando. Y Berlanga, tan valenciano y tan corrosivo él, nos permite objetivar de dónde venimos y, en gran parte también, hacia dónde vamos. No es que fuera una realidad casi adolescente, era una realidad muy casposa a pesar de los fervores propagados por un nacionalcatolicismo venido a menos. El proceso constitucional encontraría graves dificultades precisamente porque todavía estarían implicados personajes como los de este film magistral de nuestro "humor negro". Pero también destacan otras películas a citar: el final de una época en *El desencanto*, de Chávarri (1976), *Siete días de enero*, de José Luis Bardem (1979) y *Tristana*, de Luis Buñuel (1970).

Desde el extranjero nos llegaron con gran aceptación de público y crítica tres grandes films norteamericanos, a su vez excelentes representaciones



La escopeta nacional de Luis García Berlanga.



Los santos inocentes de Mario Camus.

de aquella sociedad: *El Padrino*, de F.F. Coppola (1972) y (1974), *La Guerra de las Galaxias*, de George Lucas (1977), y un fin, *Manhattan*, de Woody Allen en 1979. La colonización española a cargo de Estados Unidos seguía poderosa y nuestra jovencísima democracia se aferraba a un tipo de cine mucho más libre pero también mucho más incisivo. Las Galaxias hicieron furor, en gran parte, porque asistíamos a una nueva "Biblia Audiovisual" y además venida del cielo. Estábamos hambrientos de un maná diferente y, sobre todo, de mayor calidad.

2. La década de los 80: España se vuelve socialista: *Los santos inocentes*, de Mario Camus (1984).

En 1982, el proyecto centrista de Adolfo Suárez se viene abajo, y el PSOE aparece como "gran esperanza blanca" para comenzar de verdad un tiempo nuevo en todos los órdenes. Así, además, se retorna al "antes" del estallido de nuestra Guerra Civil y la izquierda vuelve a mandar en España. Los pobres y sistemáticamente vulnerables/vulnerados hacen oír su voz en películas como la de Camus, a la vez que se realiza una revisión de la guerra española, mezclando el mismo humor negro con la sátira más demoledora en *La Vaquilla*, del gran Berlanga, en 1985.

Por su parte, desde el mundo de Reagan, de Ladi Di, del ingreso de España en la CEE, del atentado de Juan Pablo II, de Chernóbil y de la caída del muro de Berlín (1989), nos llegaban films tan influyentes como *En busca del Arca perdida*, del joven Spielberg (1981), *Blade Runner*, de Ridley Scott (1982), *Fanny y Alexander*, de Ingmar Bergman (1982) y *Batman*, de Tim Burton (1989). Una España que organizaba el mundial

de fútbol, pero también soportaba un golpe de Estado, comenzaba a tener un ritmo de estrenos que le permitían comprobar experimentalmente todas las sorpresas de su *Bosque animado*, la gran película del siempre delirante José Luis Cuerda (1987). Tras décadas de encorsetamiento, reaparecía esa capacidad absolutamente creativa del español, en la estela de Buñuel y de Berlanga.

3. La década de los 90: España retorna a la derecha: *Pretty Woman*, de Garry Marshall (1990).

Con los Juegos Olímpicos de Barcelona y la Expo de Sevilla, España se siente protagonista mundial y en general se reconoce el salto democrático experimentado. Por otra parte, las nuevas tecnologías se abren camino de forma desconcertante y la aparición de Internet revoluciona nuestras vidas. Si los ochenta habían sido "los años de la Movida", los 90 lo serán "de la esperanza". Así, *Pretty Woman*, es significativa de la época, pero en conjunción con otros films que encuentran eco en una sociedad ambiciosa: *Historias del Kronen*, de Montxo Armendariz (1995), una visión dantesca de la juventud que sube ya en plena democracia, *iHay, Carmela!*, de Fernando Trueba (1998), de nuevo una visión crítica de nuestra distancia con Europa, y, en fin, *Días contados*, de Imanol Uribe (1994), intento de descubrirnos las relaciones crueles entre terrorismo y afectividad. Será Pedro Almodóvar quien ponga un punto de nostalgia amante con *Todo sobre mi madre*, en un 1999 que ya enlaza con unos distintos 2000.

El cine internacional impone éxitos de cartelera con films que nos llegan a las entrañas e impactan nuestra visión de la "nueva vida" española.



Desde *El silencio de los corderos* (1991) hasta *Matrix* (1999), dos invitaciones a imaginar una sociedad diferente en crueldad y en predominio digital. Y, sin embargo, adquieren también relevancia *Pena de Muerte*, de Tim Robbins (1996), esa excelente llamada a la compasión misericordiosa, y *Lloviendo piedras*, de Ken Loach (1993), objetivación muy británica de los vulnerables durante el mandato de Margaret Thatcher. Es un mundo español que recupera etapas, pero, a la vez, se inspira en modelos que le recuerdan sus más íntimos problemas.

atención como funeral nostálgico del Hollywood clásico: se trata de *Erase una vez en Hollywood*. Junto a él dejaron cierta huella, según la tipología de espectadores, la saga de *El Señor de los Anillos*, de Peter Jackson, en varios de sus episodios tipo serie, por el excelente mundo onírico que presenta y que confieren unidad de intención al conjunto. Además, esa miniserie en dos entregas titulada *La mejor juventud*, un análisis de los jóvenes italianos del momento terrorista, dirigida por Marco Tullio Giordana en 2003, casi neorrealista en su forma y muy europea en su contenido.



Pretty Woman de Garry Marshall.

4. La década de los 2000: el despertar árabe: *Melancolía*, de Von Trier (2011)

Con grandes expectativas, la sociedad española asistía a las revoluciones en los países norteaños árabes, pero sin alcanzar a Marruecos, nuestro eterno socio casi totalitario. También vivimos con intensidad la aparición del Estado Islámico y sus secuelas africanas. Mientras hacia dentro, nos veíamos reflejados ya poco socialdemocráticos. *Los lunes al sol*, de Fernando León de Aranoa (2002) y *Te doy mis ojos*, de Iciar Bollaín (2003), nos advierten de una sociedad molesta consigo misma, que necesita expresar esos ámbitos en que el mal urde su trama. Y *La soledad*, de Jaime Rosales (2007), indicaba una de las consecuencias más peligrosas de una sociedad digitalizada pero casi insensible. España avanzaba, pero no estaba contenta con ella misma.

A diferencia de otras décadas, el cine extranjero no presionó con tanta eficiencia. Solamente un film de Tarantino, al final de la década, llamó la

Berlanga, tan valenciano y tan corrosivo, nos permite objetivar de dónde venimos y, en gran parte también, hacia dónde vamos

5. Última década: 2010-2020: la crisis democrática: *El árbol de la vida*, de Terrence Malick (2001)

Tras la crisis de 2008 y las políticas de Zapatero, la sociedad española entra en una especie de delirio, cuya punta del iceberg es la gran sentada en Madrid de los grupos juveniles que, más tarde, acabarán por dar apoyo al grupo político de Unidas Podemos. Además de los movimientos nacionalseparatistas catalanes y del aumento de la presión vasca. Es evidente que el desastre de 2008 se amplía, y más, con la pandemia del final

de década, a costa del Covid-19. Los dos mil no son unos años magníficos para España. *Pa negre*, del mallorquín Agustín Villaronga (2010), en una recreación durísima de la guerra incivil, y *Cisne negro*, de Darren Aronofsky (2010), encontraron un caldo de cultivo propicio para sus respectivos éxitos. Y, sin embargo, *Manchester junto al mar*, de Jenneth Lonergan (2016), y *El gran hotel Budapest*, de Wes Anderson (2014), películas de tono agradable a pesar de su carga crítica, encontraban aceptación solamente llamativa entre los espectadores españoles.

Sin embargo, los grandes films extranjeros de la década que acapararon el interés no parecen influir de manera notable en nuestra sociedad. Hablamos de *Erase una vez en Hollywood*, de Quentin Tarantino, una revisión del cine clásico en clave un tanto humorística y terrorífica, y *El árbol de la vida*, de Terrence Malick (2011), un film de gran interés, pero, como siempre sucede con Malick, de difícil digestión para el gran público.

Si los ochenta habían sido 'los años de la Movida', los 90 lo serán 'de la esperanza'

II. Films transversales de la década

Convendrá, como final de este ensayo tan comprimido y rápido sobre materia tan extensa, citar una serie de tendencias cuyo espíritu recorre estos cincuenta años de historia y vida española. Solamente a vuelo de águila, sin pretender ser dogmático ni exhaustivo. Así pues:

1. Las grandes sagas, casi todas norteamericanas, atraviesan estas décadas, imponiendo el recurso del "más allá" pero también al "más acá" como una nueva dimensión en la conciencia española, además de mundial. Citamos tres, de momento inacabadas: *La Guerra de las Galaxias*, creadora de estilo, *Star Treck*, la fascinación tecnológica, y *El Señor de los Anillos*, una historia casi infantil que apasionaba a los mayores. Se trata de "alternativas al mundo conocido" y, además, de subterráneas propuestas de salvación popular a costa de algún personaje positivo, siempre enfrentado a otro negativo: una especie de retorno al Paraíso. Los españoles **hemos incorporado esta dimensión fílmica** a nuestro paradigma cotidiano, como un acto de fe en la tecnología, casi, un nuevo modelo de conocimiento.

2. En relación con las anteriores sagas, aparecen una serie de películas "anticipatorias", de nuevo



Star Wars de George Lucas.

vinculadas al desarrollo tecnológico, pero con mayor contenido específico: *2001, Odisea en el espacio*, de Stanley Kubrick, la película de guion más ambicioso jamás realizada (1968), *Blade Runner*, de Ridley Scott (1982), la cuestión de los replicantes puesta en bandeja, e *Independence Day*, de Ronald Emmerich (1996), intento de anticipar la historia norteamericana, que después se ha visto, en parte, realizado por las hordas de Trump. Son films que nos han abierto la mente a nuevas dimensiones de la realidad, y que además han propiciado un montón de películas posteriores menos ambiciosas, pero no menos interesantes. Los españoles sabemos que "otra realidad existe" aunque solamente sea como ficción verificable.

3. La Guerra Incivil nunca nos abandona, creándonos un regusto a crispación y confrontación nada pertinente para la paz social. Ya hemos citado muchas películas al respecto. Solamente nos permitimos citar tres de enfoques muy diferentes: *La trinchera infinita*, de varios directores (2019), sobre la amabilidad de la contienda y su correspondiente vertiente trágica, y *Furtivos*, de José Luis Borau (1975), un análisis indirecto del poder establecido tras el caos bélico. Pero tantas más, en un río insoportable, sin que tengamos la capacidad artística para comenzar a narrar las conquistas democráticas, llamativas donde las haya. Será verdad que somos un tanto cainitas.

4. Apenas hemos citado obras dedicadas a contarnos historias de "vida cotidiana", que, desde el Neorrealismo italiano viene influyendo en el cine español y no menos mundial. Es ese "cine pequeño y casalingo", de recortado presupuesto, pero de magníficas intenciones. Desde la ya citada *Furtivos*, de José Luis Borau (1975), a *El artista y la modelo*, de Fernando Trueba (2012), una de las películas más sutiles de estos años que analizamos. Pero, además, nos llaman la atención de este cine pequeño y casalingo, *Deseando amar*, de Wong Kar-Way, que tanto fascinó a un sector sensible del cinéfilo hispano, así como *La rodilla de Clara*, de Eric Rohmer (1970), la clasicidad en medio de la Nouvelle Vague, e *Interiores*, de Woody Allen, en 1978, ese juego de planificación a favor de la comunicación no verbal y también verbal. Estas películas tienen un espectador español permanente, y componen un edificio complementario al de otras producciones de mayor ambición y, sobre todo, de mayor presupuesto.

Cada vez más, nuestra sociedad postmoderna y deslizante en su afán tecnológico adora lo pequeño, lo cercano, lo amable, lo humano, en fin, donde esta misma sociedad se recupera de la frialdad y violencia ambiental.

Estas cuatro líneas transversales del cine que ha impactado en nuestra España en los últimos cincuenta años, consiguen toda su relevancia si incorporamos a su análisis el material estudiado por décadas. De nuevo, tarea del lector/a. Un excelente ejercicio intelectual y estético.



La trinchera infinita.

Siempre nos quedarán

Pero cuando entremos en crisis por la materia comentada, tumbense en una poltrona casera, cierren los ojos, y pronuncien estos nombres muy lentamente Marlon Brando, Ava Gardner, Spielberg, Coppola, Saura, Buñuel, Rossellini, Ford, Carmen Maura, Venecia, Capri, la Loren, la Monroe, la luz, la pantalla, el silencio, el amor y otras más personales. Y, mientras se relajan, soñaran en estos años cinematográficos y en esos momentos en que los vimos, los amamos, y nos ayudaron a vivir.

La Reina, Presidenta de Honor, y cinco 'embajadores' para celebrar 50 años del TE

Se entregarán los galardones de la I Edición de los Premios Teléfono de la Esperanza

A lo largo de todo el año, celebraremos este cumpleaños tal como se merece. Contamos con **S.M. la Reina Letizia**, que nos ha honrado aceptando la Presidencia de Honor de los actos de celebración del 50 aniversario. Y nos acompañarán personas, una por cada diez años de historia asociativa, que se han significado en la sociedad española por su compromiso y valores éticos: **Irene Villa**, periodista y psicóloga; **Rafael Nadal**, tenista; **Antonio Montiel**, pintor; **Adela Cortina**, filósofa, y **Luis Rojas Marcos**, psiquiatra.

No nos olvidaremos, en esta circunstancia tan especial para nuestra Asociación, de todas aquellas personas que, en momentos de angustia y sufrimiento, llamaron a nuestras puertas. Tampoco de los hombres y mujeres que, en el ejercicio de su voluntariado, los supieron escuchar con respeto y afecto y les ayudaron a recuperar la esperanza.

Si toda nuestra historia de cincuenta años está marcada por el contacto con el sufrimiento y la fe inquebrantable en la capacidad del ser humano para abordarlo y levantarse en las circunstancias más adversas, el pasado año ha sido muy especial para nosotros. Es curioso que, tras tan larga trayectoria, el último año se transforme en uno de los hitos más importante de nuestro recorrido.

La pandemia nos ha obligado a redoblar nuestros esfuerzos y a pedir a nuestro voluntariado intensificar su compromiso. En 2020, hemos atendido 160.646 llamadas en las que la depresión, la soledad, la ansiedad, el miedo, el duelo y la ideación suicida han sido muy protagonistas. La salud mental y emocional de las personas se ha visto gravemente afectada y esto nos ha obligado a poner en marcha programas individuales y grupales de atención psicológica on-line en los que se atendió a 7.023 personas.

Nos queda por delante un año difícil y la COVID y sus consecuencias van acompañarnos, según

todos los indicadores, todavía por algún tiempo. Queremos estar a la altura de las circunstancias. Por eso la celebración del 50 aniversario nos la planteamos, sobre todo, como un tiempo para el trabajo y el compromiso. Nuestro objetivo prioritario será fortalecer y mejorar nuestros servicios para estar al lado de todos aquellos ciudadanos que sufren. En medio de la crisis, aportaremos escucha, acogida y esperanza a la sociedad española, convencidos de que el ser humano es más fuerte que la pandemia y, aún en medio de la más dura adversidad, es capaz de levantarse y mirar con esperanza el futuro.

El Teléfono de Esperanza celebrará dos actos nacionales uno vía online con el que se abrirán las celebraciones y otro, que esperamos pueda realizarse presencialmente, en Madrid (13 de noviembre) para clausurarlas y proceder a la entrega de la I Edición de los Premios Teléfono de la Esperanza. Entre esas dos fechas nuestros centros, distribuidos por toda España, organizarán actos en sus territorios, especialmente, con motivo del Día de la Escucha (27 de marzo), el Día de la Prevención del Suicidio (10 de septiembre) y el Día del Voluntariado (5 de octubre).

Los galardonados en esta I Edición de los Premios Teléfono de la Esperanza son: **Premio al Valor Compromiso**, a los voluntarios y voluntarias que llevan colaborando más de 20 y 30 años en el Teléfono de la Esperanza; Premio al Compromiso Solidario, por contribuir a un mundo más justo y solidario, a Rafa Nadal, tenista, Irene Villa, periodista, y Antonio Montiel, pintor; **Premio a la Investigación Psicosocial**, a los grupos de investigación con aportaciones en el terreno psicoterapéutico o social, Adela Cortina, filósofa, y Luis Rojas Marcos, psiquiatra; **Premio Por un Mundo Solidario**, al grupo de estudiantes de ESO o Bachiller que desarrollen un proyecto donde se promueva la empatía y la escucha y a las Escuelas Padre Piquer.



Antonio Montiel.



Rafael Nadal.



Aula enlace Escuelas Padre Piquer.



Adela Cortina.



Luis Rojas Marcos.



Irene Villa.



Imelda Fernández, José María Jiménez y Carlos Grande, en la presentación del cupón.

El Teléfono de la Esperanza celebra su 50 aniversario en los cupones de la ONCE

Un total de 5,5 millones de cupones difundieron la labor de la Institución

El 50 aniversario del Teléfono de la Esperanza fue el motivo del cupón de la ONCE del lunes, 15 de marzo. Cinco millones y medio de cupones difundieron la labor de esta Institución y de sus 1.602 personas voluntarias y expertos a los que se rinde homenaje con este cupón.

Imelda Fernández, vicepresidenta 4ª de Servicios Sociales y Participación de la ONCE, entregó a José María Jiménez, vicepresidente nacional del Teléfono de la Esperanza, y a Carlos Grande, vicepresidente del Teléfono de Madrid, una copia

enmarcada de este cupón que incluye la frase 'A tu lado para escucharte cualquier día, a cualquier hora'.

La Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza (ASITES) es una entidad de iniciativa social, fundada en 1971 por Serafín Madrid. Es una entidad de voluntariado, pionera en la promoción de la salud emocional y, especialmente, de las personas en situación de crisis individual, familiar o psicosocial, sobre todo, dentro del mundo hispano-lusohablante.



Imagen del cupón de la ONCE dedicado al 50 aniversario del TE.

Ofrece un servicio integral y gratuito de apoyo a las personas que se encuentran en situación de crisis; y promueve programas para mejorar la salud emocional de las personas. Declarada de Utilidad Pública en 1972, es miembro fundador de la Plataforma del Voluntariado de España, y miembro de pleno derecho de la *International Federation of Telephonic Emergency Services*, con sede en Ginebra, y de *International Association Suicide Prevention* y, a través de éstas, está vinculada con la Organización Mundial de la Salud.

El Teléfono de la Esperanza está presente en 29 provincias, y tiene convenios de colaboración con asociaciones afines en nueve países de América y Europa, y con Universidades nacionales y extranjeras.

La pandemia de Covid-19 ha sido toda una prueba de fuego para el Teléfono de la Esperanza, ya que ha

obligado a redoblar esfuerzos y a pedir al voluntariado intensificar su compromiso. En 2020, se atendieron 160.646 llamadas en las que la depresión, la soledad, la ansiedad, el miedo, el duelo y la ideación suicida han sido protagonistas. La salud mental y emocional de las personas se ha visto gravemente afectada y ha obligado al TE a poner en marcha programas individuales y grupales de atención psicológica online, en los que se atendió a 7.023 personas.

A lo largo de su historia, el Teléfono de la Esperanza ha atendido cinco millones de llamadas de personas en crisis y 400.000 de ellas con la temática del suicidio como protagonista. Además, 250.000 personas han sido atendidas por especialistas en salud mental. Ha organizado 10.000 cursos y talleres para atender a personas en crisis y promocionar la salud mental y emocional; y ha formado a 25.000 voluntarios y voluntarias.



Imelda Fernández y José María Jiménez, con una copia enmarcada del cupón.

Fuerte incremento de las llamadas en tiempos de pandemia: el TE atendió 160.646 en 2020

Su trabajo se ha visto recompensado con diversos premios

El Teléfono de la Esperanza atendió 160.646 llamadas en 2020, lo que supone un incremento de 38 % respecto al año anterior. Además, se realizaron 35.619 horas de atención telefónica efectiva anual, con un incremento del 42% respecto al año anterior. Además, se recibieron 13.387 llamadas al mes; 440 llamadas al día; y 18 llamadas a la hora.

Sin duda, los factores asociados a la pandemia explican este incremento que ha obligado al voluntariado a redoblar su compromiso y trabajo. Por otra parte, las nuevas infraestructuras de comunicación implementadas han contribuido a la mejora del servicio y a una mayor cobertura.

La media de duración de las llamadas fue de 13,5 minutos; las llamadas las realizaron el 65 % mujeres y el 35% hombres. Respecto al contenido de las llamadas en crisis, un 70% estuvo relacionado con problemas psicológicos y psiquiátricos; los problemas relacionales y/o familiares supusieron un 24%; los problemas asistenciales supusieron el 4%; y los problemas jurídicos, el 2%.

Además, se atendieron 4.935 llamadas de temática suicida, con un incremento del 55% respecto al año anterior, de las cuales en 205 de ellas el llamante declara que el acto suicida estaba en curso, con un incremento del 38 % respecto al año anterior. El incremento de las llamadas de temática suicida no implica necesariamente un au-

mento de los suicidios, para afirmar/negar esto es necesario esperar a la publicación de las cifras oficiales de causas de defunción de INE.

Se previnieron suicidios atendiendo 24.390 -Incremento respecto al año anterior del 21%-, llamadas de personas con factores asociados al riesgo suicida (salud mental, depresión, crisis vital). La pandemia ha incrementado significativamente los factores de riesgo asociados a la conducta suicida, por lo que la prevención es más necesaria que nunca.

Las temáticas más comunes fueron los problemas mentales (25 %), la soledad y el aislamiento (10%), la depresión (7%), los trastornos de ansiedad (7 %), la crisis vital (4%), crisis psicológica/emocional explícita por coronavirus (5%) y los problemas familiares (7%). El 80 % de los llamantes expresó satisfacción y gratitud por el servicio recibido.

La situación de soledad e indefensión de las personas de la Tercera Edad obligó a implementar programas específicos de atención y a reforzar los ya existentes en Canarias, Comunidad Valenciana, Extremadura, Andalucía y Castilla y León.

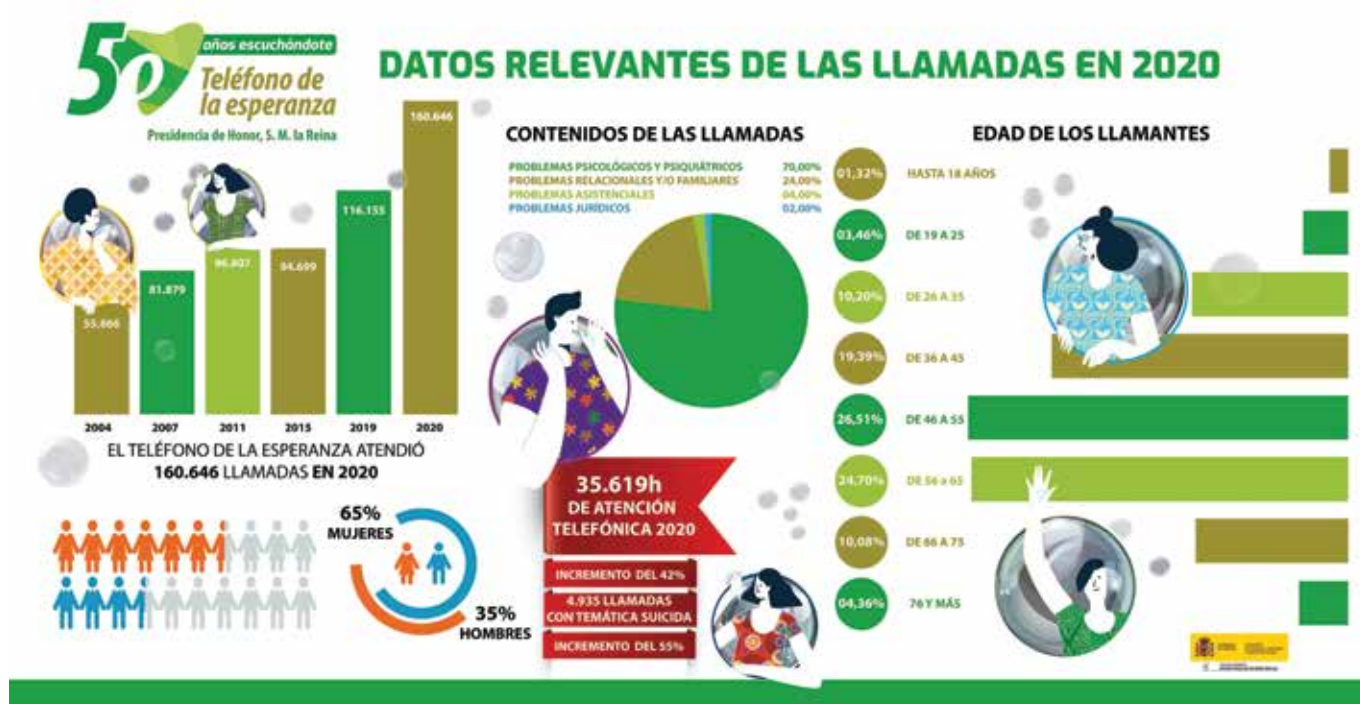
Los voluntarios y voluntarias del servicio de ayuda por teléfono emplearon 35.619 horas de escucha activa. Durante el 2020 se ha ofrecido intervención por nuestros psicólogos voluntarios a 7.023 personas, siendo las demandas más habituales



Premio M de la Diputación de Málaga.



Premio Ebrópolis a las Buenas Prácticas Ciudadanas.



ocasionadas por las crisis depresivas, las crisis de ansiedad, el duelo, miedos patológicos, ideaciones suicidas, problemas severos de convivencia familiar y las personas con problemas de salud mental que vieron agravadas sus patologías por la pandemia y las dificultades para recibir atención.

Dadas las circunstancias toda esta atención se ha realizado casi en su totalidad de forma online.

Premios a un gran esfuerzo

El esfuerzo realizado por el voluntariado durante la crisis, especialmente en tiempos de confinamiento, ha merecido el reconocimiento social. Así, el Teléfono de la Esperanza ha recibido el Premio M de la Diputación de Málaga, por el servicio prestado durante la pandemia; también uno de los Premios Fundación Telefónica al voluntariado del TE por el programa Atención psicoemocional en la crisis del Covid-19.

Otro galardón recibido ha sido el Premio de la Fundación Mutua Madrileña, por la prevención del suicidio en las redes en tiempos de crisis sanitaria. Además, la Diputación de Alicante premió al Teléfono de la Esperanza por su "solidaridad" ante la crisis sanitaria. Y La Diputación de Almería concedió al TE la Medalla de lo Social.

Finalmente, el TE también ha recibido el Premio Ebrópolis a las Buenas Prácticas Ciudadanas con su programa para la prevención, detección y abordaje del suicidio en Aragón en tiempos de Covid; y el Premio al Proyecto Voluntariado Social del Ayuntamiento de Oviedo.

Unos galardones que reconocen un trabajo bien hecho que permite mirar al pasado con orgullo y al futuro con esperanza y deseos de continuar con nuestra labor.



La Diputación de Almería concedió al TE la Medalla de lo Social.



Premio al Proyecto Voluntariado Social del Ayuntamiento de Oviedo.



La Diputación de Alicante premió al Teléfono de la Esperanza.



Presentación del retrato pintado por Antonio Montiel.

‘Antonio Montiel, el pintor del alma’, premiado por su solidaridad, por el Teléfono de la Esperanza

Entre los aspectos menos conocidos de su personalidad está su apoyo a causas nobles e instituciones no lucrativas

Antonio Montiel, es uno de los pintores españoles actuales más prestigiosos. No en vano, la profesora María Jesús Pérez Ortiz, autora de su biografía, está convencida de que, si hubiera nacido en el siglo XVII, “habría sido pintor de Corte, seguro”. No parece exagerado deducir algo así de un artista que ha pintado a la Reina de Inglaterra y que ha sido el primer pintor en retratar al nuevo Rey de España, Felipe VI.

Antonio es un hombre profundamente espiritual y sensible, más allá de su depurada técnica pictórica, sus retratos intentan captar lo intangible, el espíritu escondido tras el personaje retrata-

do. Contemplar su obra nos invita a descubrir el alma escondida y recóndita de sus modelos. Sus oleos desnudan la personalidad y nos enfrentan a la espiritualidad de los seres humanos protagonistas de su obra.

El afamado pintor malagueño, con mil y un reconocimientos artísticos y con una reputación que excede las fronteras de nuestro país, es un hombre polifacético. Entre los aspectos menos conocidos de su personalidad está su profundo sentir solidario y el apoyo a causas nobles e instituciones no lucrativas, entre ellas el Teléfono de la Esperanza.

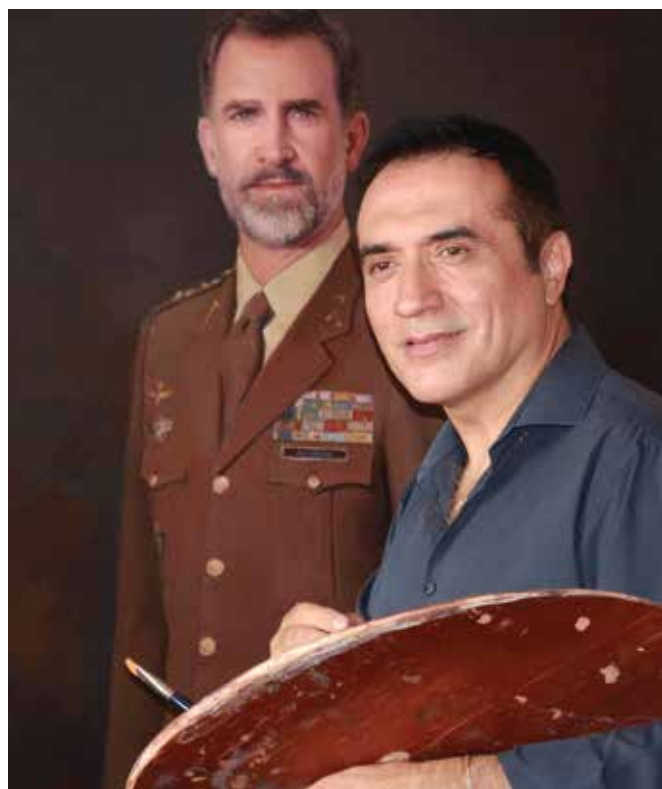


Cuadro de Montiel dedicado al Teléfono de la Esperanza.

Desde hace tiempo, **Antonio viene colaborando con el Teléfono de la Esperanza**. Este año se cumplen 50 años de la fundación de la Institución, nacida en Sevilla en 1971, a instancias del ilustre fraile de San Juan de Dios, fray Serafín Madrid, símbolo andaluz de la solidaridad y la dedicación a los más vulnerables. Con este motivo Antonio ha dedicado un dibujo en el que, como en todas sus obras, más allá de lo visible quiere ponernos en contacto con el “espíritu” que ha alentado estos 50 años a los voluntarios y voluntarias de la institución en su tarea de escuchar al que sufre y trasladarle fuerza y esperanza.

La imagen de una vecina de Almogía, una mujer sencilla y del pueblo, nos pone en contacto con los valores que, desde 1971, vienen siendo santo y seña del voluntariado del Teléfono de la Esperanza: la grandeza de lo sencillo, la ancestral sabiduría para conocer y comprender el sufrimiento humano, la capacidad de acogida de la persona sufriendo y ese don, muy especial, para contagiar alegría y esperanza en medio de las circunstancias más adversas. La magia de Antonio, ha sabido captar el espíritu de la ONG y plasmarlo en su obra.

El pasado 27 diciembre la obra fue presentada en Almogía (Málaga), pueblo íntimamente ligado a la vida del pintor y del que es hijo adoptivo. En un



El pintor frente al retrato de Felipe VI.

sencillo y entrañable acto, en el que estuvieron presentes el alcalde, Cristóbal Torreblanca, la modelo de la pintura, Josefa Benítez, la familia del artista, el presidente y la vicepresidenta del Teléfono de la Esperanza de Málaga, Juan Sánchez y Julia Alonso, así como una nutrida representación de ciudadanos de Almogía, se presentó el cuadro y Antonio nos explicó el *leit motiv* de su obra: “El dibujo es al carboncillo y lo que he tratado de representar es la esperanza renovada de una mujer sencilla que acude al Teléfono y recibe las palabras de aliento y afecto necesarias para cambiar una actitud. Su transformación es esperanza, queriendo plasmarlo en su mirada y sonrisa”.

En el acto, los representantes, del Teléfono de la Esperanza, agradecieron al artista sus años de colaboración con la institución y este nuevo gesto de solidaridad e hicieron público el Premio a la Solidaridad que será entregado durante la celebración del 50 Aniversario, del que es Presidenta de Honor Su Majestad la Reina Letizia.

Por expreso deseo del autor el cuadro será objeto de un sorteo benéfico para recaudar fondos que ayuden al Teléfono de la Esperanza a continuar su obra, más necesaria que nunca en estos tiempos de pandemia,

<https://antoniomontiel.biz/>



Dos orejas... y una sola boca



El 27 de marzo, Día de la Escucha,
fecha clave para el Teléfono de la Esperanza

Por José María Jiménez Ruiz

Nada conforta más a un ser humano que la experiencia de sentirse escuchado. Quien tiene a su lado alguien en quien poder depositar sus cuitas, sus temores, sus esperanzas o sus ilusiones... puede considerarse afortunado. Sencillamente porque sólo así se siente reconocido, sólo así toma conciencia de que tiene alguna relevancia para el otro, únicamente así espanta los fantasmas de creer que, es para los demás, alguien absolutamente irrelevante

Para responder a esa realidad, La Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza instituyó "El Día de la Escucha" que se celebra cada año el día 27 de marzo. En esa fecha se organizan, en todas las ciudades donde está presente, actividades y conferencias que pretenden concienciar a la población de la importancia que tiene para los seres humanos la experiencia de sentirse acogido, la experiencia de que quienes le rodean sepan descifrar esos mensajes que nacen del propio yo, encapsulados, unas veces, en palabras y, otras, en actitudes, en gestos o en silencios.

**La mayoría de la gente hablamos
mucho más de lo que escuchamos.
Quizá porque no resulta fácil
empatizar con el otro**

A caballo entre el siglo IV y III antes de Cristo vivió Zenón de Citio, filósofo notable que fundó la escuela estoica en torno al año 300. Había nacido en Citio o Ciceo, en Chipre, pero fue en Atenas donde desarrolló su vida intelectual. Dice de él Diógenes Laercio que se tomó 20 años de reflexión antes de atreverse a hablar en la famosa puerta, al noroeste del Ágora, donde, según la tradición, se reunían los poetas de la época. No es extraño que hombre tan prudente nos legara una sentencia digna de la mayor consideración: "Se nos han dado dos orejas y una sola boca para que escuchemos el doble de lo que hablamos".

No parece que tan sensato consejo sea demasiado practicado. La mayoría de la gente hablamos mucho más de lo que escuchamos. Quizá porque no resulta fácil empatizar con el otro, olvidarse, siquiera por algunos momentos, del torbellino de ideas que pueblan nuestra mente y ponerse en disposición de acoger, desde la proximidad emocional y el respeto intelectual, los mensajes que nos hacen llegar las personas que nos rodean. No, no es fácil escuchar... De hecho, una de las quejas más frecuentes de quienes asisten a terapias o participan en grupos de desarrollo personal es que no se sienten escuchados. Verdaderamente escuchados por sus maridos o mujeres, por sus hijos, por sus padres, o por quienes se dicen sus amigos.

Desde su misma fundación, el Teléfono de la Esperanza mantiene una **línea, permanentemente abierta**, de atención especializada que trata de estimular en los llamantes sus capacidades de afrontamiento de las crisis por las que pueda estar atravesando. Desde una escucha activa y respetuosa, en la que son formados y entrenados, los profesionales que prestan su colaboración en el servicio de orientación telefónica, tratan de establecer con los usuarios un clima de aceptación y confianza que les permita explorar sus propios sentimientos y conectar con sus verdaderas necesidades. Tratan de que la persona desconocida que está al otro lado de la línea telefónica se sienta escuchada, no juzgada, comprendida, no criticada, aceptada, no evaluada. Porque en el Teléfono de la Esperanza se tiene la certeza de que, haciéndolo así, las personas serán capaces de descubrir los recursos personales de que disponen para

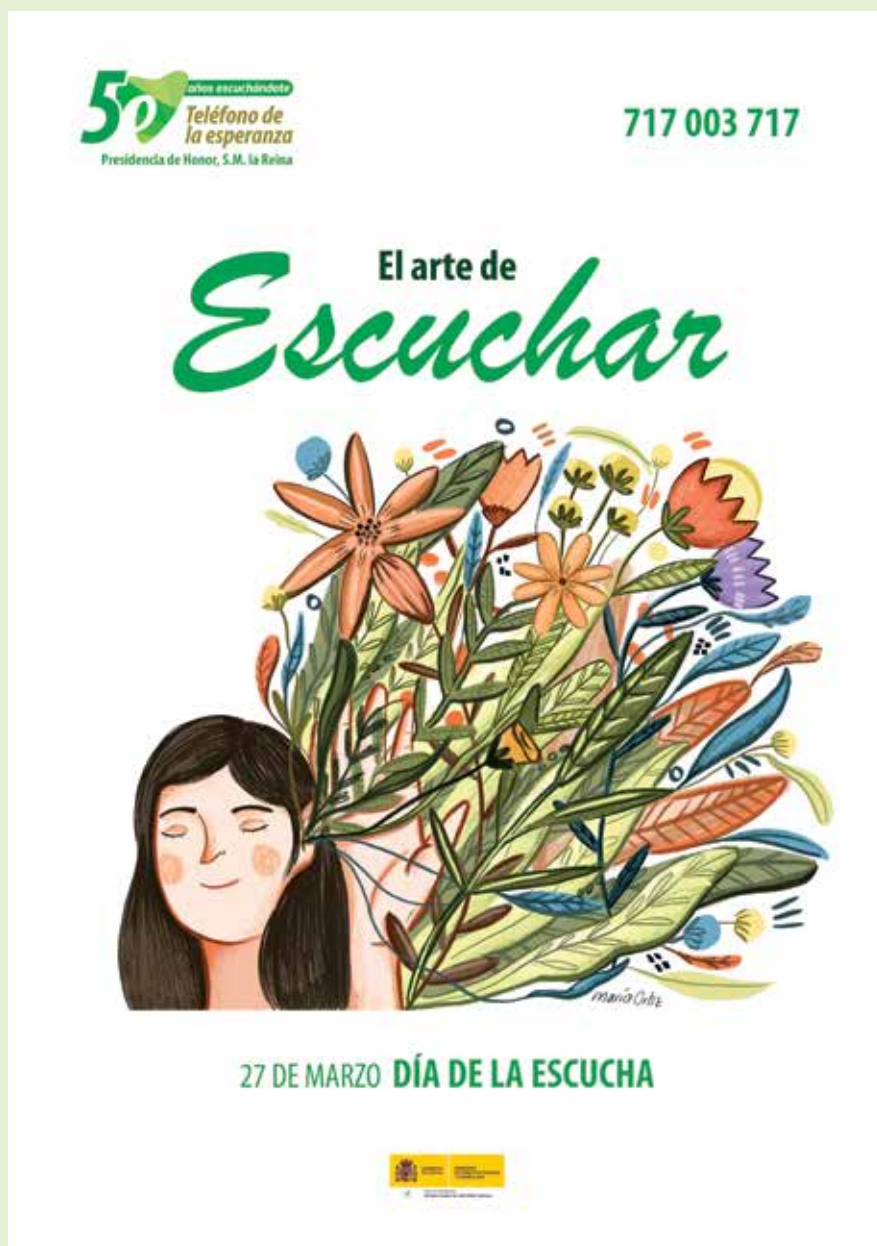


COLOFÓN

afrontar, con las mayores garantías de éxito, las dificultades por las que atraviesan. El 60% de los llamantes considera que su demanda ha sido satisfecha mediante la orientación que se les ha brindado a través del teléfono. El 40% restante es invitado a acudir a las diversas sedes para ser atendidos por los expertos más adecuados, en función de la problemática que presentan o derivados a otros servicios cuando sus necesidades o demandas especiales así lo aconsejan. Y un amplio 90% manifiesta gratitud porque se han sentido acogidos, escuchados. Han tenido la reconfortante experiencia de que alguien ha sabido contactar con su mundo interior desde el respeto y la comprensión.

Millones de llamadas han sido atendidas durante los 50 años del Teléfono de la Esperanza. Ninguna es igual a otra y, por otra parte, todas se parecen

Millones de llamadas han sido atendidas durante los 50 años que cumplirá el próximo mes de octubre el Teléfono de la Esperanza. Ninguna es igual a otra y, por otra parte, todas se parecen. Son de personas que sufren, que se sienten solas, que no saben a dónde acudir, que no cuentan



Cartel del Día de la Escucha.

con una oreja amiga que las escuche, que perciben en el invisible hilo que los une al Teléfono de la Esperanza una especie de cordón umbilical que los liga a la vida. El Teléfono, desde una respetuosa escucha activa, pretende ayudarles a reflotar las fortalezas de las que se creen huérfanos, ofrecerse como un modesto amplificador de los mensajes más limpios que nacen en las partes más sanas del propio yo. Porque sentirse escuchado es como recibir un voto de confianza, sentirse reconocido, aceptado, respetado. Y sólo en un contexto de esa naturaleza, puede el ser humano reconciliarse consigo mismo y encontrar destrezas que le permitan sanar sus heridas, desarrollar sus capacidades y crecer psíquicamente sano y emocionalmente feliz.



CENTROS DEL TELÉFONO DE LA ESPERANZA EN ESPAÑA

**Atención en Crisis**
717 003 717

ALBACETE
C/ Federico García Lorca, 20-1º
02001 ALBACETE
Tel.: 967 52 34 34. Fax: 967 52 34 48
E-mail: albacete@telefonodelaesperanza.org

ALICANTE
C/ Benito Pérez Galdós, 41-Entr. C
03005 ALICANTE
Tel.: 96 513 11 22. Fax: 96 512 43 49
E-mail: alicante@telefonodelaesperanza.org

ALMERÍA
C/ Francia, 131
04009 ALMERÍA
Tel.: 950 26 99 99. Fax: 950 26 07 89
E-mail: almeria@telefonodelaesperanza.org

ARAGÓN
C/ Lagasca, 13 - 1º
50006 ZARAGOZA
Tel.: 976 23 28 28. Fax: 976 23 41 40
E-mail: zaragoza@telefonodelaesperanza.org

ASTURIAS
Avda. de Bruselas, 4 bajo
33011 OVIEDO
Tel.: 985 22 55 40. Fax: 985 27 65 00
E-mail: oviedo@telefonodelaesperanza.org

BADAJOS
C/ Ramón Albarrán, 15-1º dcha.
06002 BADAJOZ
Tel.: 924 22 29 40. Fax: 924 25 65 08
E-mail: badajoz@telefonodelaesperanza.org

BIZKAIA
Avda. Sabino Arana, 42, 1º
48013 BILBAO
Tel.: 944 100 944
E-mail: bilbao@telefonodelaesperanza.org

CÁCERES
Avda. de los Pílares, 1- bloque 8-3ºB
10002 CÁCERES
Tel.: 927 62 70 00.
E-mail: caceres@telefonodelaesperanza.org

CANARIAS
C/ Mesa de León, 4 - 3º dcha.
35001 LAS PALMAS DE G.C.
Tel.: 928 33 40 50. Fax: 928 33 60 60
E-mail: laspalmas@telefonodelaesperanza.org

CANTABRIA
C/ José María de Cossío, 33. Local 10
39001 SANTANDER
Tel.: 942 36 37 45
E-mail: santander@telefonodelaesperanza.org

CASTELLÓN
C/ Segorbe, 8
12004 CASTELLÓN
Tel.: 964 22 70 93. Fax: 964 22 02 58
E-mail: castellon@telefonodelaesperanza.org

CÓRDOBA
Plaza de Cañero nº 31 1º A
14014 CÓRDOBA
Tel.: 957 47 01 95
E-mail: cordoba@telefonodelaesperanza.org

GRANADA
C/ Horno del Espadero, 22
18005 GRANADA
Tel.: 958 26 15 16. Fax: 958 26 15 06
E-mail: granada@telefonodelaesperanza.org

HUELVA
Avda. de Andalucía, 11 - Bajo
21004 HUELVA
Tel.: 959 28 15 15. Fax: 959 54 07 27
E-mail: huelva@telefonodelaesperanza.org

ISLAS BALEARES
C/ Miguel Marqués, 7 - 1º
07005 PALMA DE MALLORCA
Tel.: 971 46 11 12. Fax: 971 46 17 17
E-mail: palma@telefonodelaesperanza.org

JAÉN
C/ Peso de la Harina 1, 4º
23001 JAÉN
Tel.: 953 26 09 31
E-mail: jaen@telefonodelaesperanza.org

LA RIOJA
C/ Duquesa de la Victoria, 12
26003 LOGROÑO
Tel.: 941 49 06 06
E-mail: larioja@telefonodelaesperanza.org

LEÓN
Av. República Argentina 32 1ºC (Pasaje Ordoño II) 24004 León
Tel.: 987 87 60 06
E-mail: leon@telefonodelaesperanza.org

MADRID
C/ Francos Rodríguez, 51 - Chalet 44
28039 MADRID
Tel.: 91 459 00 50. Fax: 91 459 04 50
E-mail: madrid@telefonodelaesperanza.org

MÁLAGA
C/ Hurtado de Mendoza, 3 - "Villa Esperanza"
29012 MÁLAGA
Tel.: 95 226 15 00. Fax: 95 265 26 51
E-mail: malaga@telefonodelaesperanza.org

MURCIA
C/ Ricardo Zamora, 8
30003 MURCIA
Tel.: 968 34 34 00. Fax: 968 34 35 66
E-mail: murcia@telefonodelaesperanza.org

NAVARRA
C/ San Blas, 13 - bajo
31014 PAMPLONA
Tel.: 948 24 30 40. Fax: 948 38 20 34
E-mail: pamplona@telefonodelaesperanza.org

SALAMANCA
Paseo de San Vicente nº 101
37007 SALAMANCA
Tel.: 923 22 11 11. Fax: 923 22 62 35
E-mail: salamanca@telefonodelaesperanza.org

SANTIAGO DE COMPOSTELA
C/ San Pedro de Mezonzo, 26 bis 2ºB (Viviendas San Fernando)
15701 SANTIAGO DE COMPOSTELA
Tel.: 981 51 92 00
E-mail: santiago@telefonodelaesperanza.org

SEVILLA
Avda. Cruz del Campo, 24
41005 SEVILLA
Tel.: 95 457 68 00. Fax: 95 458 23 75
E-mail: sevilla@telefonodelaesperanza.org

TOLEDO
Avda. General Villalba, s/n, Pabellón 8, bajo
45003 TOLEDO
Tel.: 925 23 95 25
E-mail: toledo@telefonodelaesperanza.org

VALENCIA
C/ Espinosa, 9- 1º- 1ª
46008 VALENCIA
Tel.: 96 391 60 06. Fax: 96 392 45 47
E-mail: valencia@telefonodelaesperanza.org

VALLADOLID
C/ San Fernando, 7 - Local
47010 VALLADOLID
Tel.: 983 30 70 77
E-mail: valladolid@telefonodelaesperanza.org

ZAMORA
Plaza del Seminario, 2, despacho 4.
49003 ZAMORA
Tel.: 980 535 365
E-mail: zamora@telefonodelaesperanza.org

CENTROS EN EL MUNDO CONVENIADOS CON EL TELÉFONO DE LA ESPERANZA DE ESPAÑA

LA CEIBA (HONDURAS)
Avenida Morazan.
Calle al Hospital D'Antoni, Casa nº 17.
Tels.: 9978-2335, 9992-1002
Teléfono crisis: 150
E-mail: lanceiba@telefonodelaesperanza.org

MEDELLÍN (COLOMBIA)
Dirección Calle 33 Nº 78-161 Int.101
Tel.: (00 57 4) 284 66 00
E-mail: medellin@telefonodelaesperanza.org

PARÍS (FRANCIA)
14 Avenue Rene Boylesve
75016 PARIS
E-mail: paris@telefonodelaesperanza.org

SAN PEDRO SULA (HONDURAS)
Colonia Alameda, 13 y 14 Avenidas, 5ª calle, N.E.
Tel.: (00 504) 2558-0808
Teléfono crisis: 150
E-mail: sanpedrosula@telefonodelaesperanza.org

TEGUCIGALPA (HONDURAS)
Col. Florencia Norte. 1ª Calle, 1ª Avenida.
Casa 4058, 2ª Planta
TEGUCIGALPA
Tel.: (00 504) 2232-1314
Teléfono crisis: 150
E-mail: tegucigalpa@telefonodelaesperanza.org

ZÚRICH (SUIZA)
Bederstrasse 76
8002 ZÚRICH
Tel.: (00 41 43) 817 65 65
E-mail: zurich@telefonodelaesperanza.org



Responsabilidad corporativa



Un compromiso vale más que mil palabras

En "la Caixa", la responsabilidad corporativa es el **compromiso** de actuar de acuerdo con nuestros valores: el liderazgo, la confianza y el compromiso social, porque forman parte de nuestra esencia y nos impulsan hacia el futuro.



SERAFÍN MADRID Fundador del Teléfono de la Esperanza