

PERFIL LLAMANTES AL TELÉFONO DE LA ESPERANZA EN 2022 EN BALEARES. Perfil de las personas que pidieron ayuda en 2022.

Mujer. Casada, separada o viuda. Que sufre soledad, ansiedad o depresión.

La primera foto fija que nos aparece es una mujer (59,93%), casada, separada o viuda(63,1%). Que tiene entre 46 a 76 años(57%), que sufre problemas psicológicos o psiquiátricos(65,49%) y que en la llamada los problemas que se verbalizan son principalmente: soledad(10,83%), ansiedad(6,57%), depresión(6,45%) y conflictos en la relación familiar(5,77).

Sin embargo, la realidad de los llamantes es mucho más compleja. Hay que tener en cuenta la aparición de dos nuevos perfiles por su impacto en la sociedad que son los menores y jóvenes(11,77%), y los llamantes con temática suicida(4,28%), a pesar de que el este porcentaje es menor que el anteriormente citado.

Menores y jóvenes

Se han incrementado el número de llamantes menores y jóvenes en el 2022 fueron 492(11,77). 382 en 2021 y 292 en 2020 y antes de la pandemia 71(6,29%) en 2019.

Un dato que nos llama la atención en 2022 pidieron ayuda 204 menores y antes de la pandemia en 2019 fueron 24 menores. Alrededor de 20 llamantes menores solía ser la media de llamadas antes de la pandemia.

También es importante resaltar que de los 204 menores que pidieron ayuda 175 se derivaron a las entidades, profesionales y recursos que atiende a esta población. Cuando se deriva a alguien, significa que el menor se da cuenta que no está bien y está pidiendo ayuda. Por eso, es importante la orientación y la información para que afronten sus problemas con ayuda profesional y recursos adecuados. Por supuesto hay recursos, pero no son suficientes.

Quienes llaman al Teléfono de la Esperanza suelen ser adultos. Los menores y jóvenes suele contactar a través de las redes sociales. Algunos porque han buscado información sobre temática suicida donde aparece el Teléfono de la Esperanza. Así pues su llamada, en la mayoría de los casos, suele ser fortuita, al azar. Hacer una escucha activa, es decir, acoger y empatizar con el menor nos ha permitido ofrecer información, orientación y derivarlos (175 menores) a un recurso adecuado en la mayoría de los casos.

Temática suicida

El número de llamantes por temática suicida, decíamos que, a pesar de su bajo porcentaje, si lo comparamos con el total de llamadas. 207(4,28%) personas en 2022, sin embargo por estar en riesgo la vida de una persona y por las situaciones límites que sufren las personas que piden ayuda y porque a los orientadores les obliga a mantener la máxima atención y escucha para ofrecer la ayuda adecuada, la temática suicida se convierte en un asunto de salud pública sumamente urgente de afrontar con un Plan Estatal de Prevención de la Conducta Suicida y dotarlo de presupuesto. Porque el suicidio se puede prevenir y evitar, como si ha ocurrido con los accidentes de tráfico. Otros países lo están abordando con resultados muy esperanzadores.

De las 207 llamadas 12 personas lo hicieron en el acto suicida en curso, es decir, acababan de cometer un acto contra su vida y en los siguientes minutos ya se habían arrepentido y llaman pidiendo ayuda.

Contar con un número de teléfono 971 46 11 12 disponible, gratuito y anónimo las 24 horas del día y todos los días del año permite en algún momento salvar una vida.

En 2019 llamaron 40 personas por temática suicida, en 2020 fueron 75 personas, en 2021 fueron 239 personas y en 2022 fueron 207 personas de las cuales 12 lo hicieron en el acto suicida en curso, que es la cifra más alta en estos años. Pues el año pasado fueron 10 personas.

Grado de satisfacción y resultados

El 75% de los llamantes expresan satisfacción por la actitud de escucha que han recibido. Y por otra parte, la valoración del orientador es que el 65,49% satisface su demanda de ayuda. Esto no significa que han resuelto sus problemas sino que le han ayudado a que le den otro enfoque. El llamante descubre que cuenta con recursos y habilidades para afrontar sus problemas o la posibilidad de pedir ayuda en su entorno familiar y/o profesional. Pero, especialmente, en la llamada siente que se ha reducido la carga de sus emociones y sentimientos: tristeza, angustia, soledad, rabia, impotencia, inseguridad, miedo... quitarse esta pesada mochila emocional es un gran alivio y es el primer paso que les permite ver cómo abordar, qué pasos dar, qué recursos pueden utilizar.

Duración media de la llamada

La llamada dura una media de 14 minutos y en los casos de temática suicida la media de la llamada es de 25 minutos.

Llamada silenciosa

Hay que mencionar también lo que definimos como llamantes silenciosos (7,42%). Quizás nos extraña saber, que alguien marque un número y se mantenga en silencio durante un tiempo sin atreverse a expresar el motivo de su llamada. Estamos en la “era de la comunicación” y de las redes sociales y sin embargo constatamos que hablar, todo mundo habla, pero expresar los sentimientos y las emociones, nos es muy difícil de hacer. Hablar de cómo nos sentimos con claridad y honestidad no es fácil. De ahí que el porcentaje de estos llamantes se mantiene cada año. Refleja que nos hace falta educación y formación para que expresemos nuestras emociones y sentimientos. Cuántos problemas nos evitaríamos con habilidades para el manejo de nuestro mundo afectivo sin dejarnos llevar por él.

Conflictos en la relación y convivencia familiar.

El 5,77% de los llamantes expresan problemas en el ámbito familiar. 43 mujeres expresaron que sufrían maltrato psicológico y físico, de tal manera que en 2 casos buscaban “residencia de emergencia”. También nos llama la atención que han llamado hombres que infligen maltrato a su pareja. 75 personas llamaron por problemas de consumo de drogas, alcohol o ludopatías. Estas conductas provocan muchos conflictos de convivencia y económicos. Por suerte en nuestra comunidad contamos con buenos recursos para tratar estas conductas como el Proyecto Home, Alcohólicos Anónimos...

La importancia de hablar de la salud mental

El 65,49% de las personas que pidieron ayuda en 2022 tenían problemas psicológicos y psiquiátricos. Y estimamos que una tercera parte de los 4840 llamantes en 2022 con factores de riesgo para tener una conducta suicida sin una intervención adecuada y a tiempo. Cuando un llamante sufre soledad y depresión, o tiene más de un trastorno psicológico o psiquiátrico, es cuando está en riesgo de ideaciones suicidas.

Por eso, este año el Teléfono de la Esperanza anima a todos a normalizar el tema de la salud mental e invita a que estemos atentos a saber escuchar cuando alguien nos da señales de algún tipo de malestar.

Voluntariado

Una buena noticia: 11 personas están en su segunda fase de formación para hacer voluntariado. En abril harán su segundo curso de formación. Un fin de semana residencia intenso donde se hace un trabajo personal y de grupo. Después tendrán 10 reuniones semanales de 2 horas. Y en septiembre recibirán una formación técnica y práctica sobre el arte de la escucha incondicional en la atención telefónica.

Necesitamos voluntarios. Para hacer voluntariado en el Teléfono de la Esperanza se requiere hacer 2 cursos de formación con las 10 sesiones semanales en cada curso y después la formación técnica y práctica del arte de escuchar. Más o menos lleva un año de formación. Porque para saber escuchar al otro necesitamos del aprendizaje en la educación emocional y el crecimiento personal.

Agradecimiento a las empresas, socios y colaboradores.

El Teléfono de la Esperanza es una ONG formada por voluntarios. En Baleares cumplimos ya 37 años desde que se puso en marcha. Es un mérito que 35 voluntarios (orientadores, profesionales y voluntarios) mantengan en servicio de ayuda en el Teléfono de la Esperanza desde el **971 46 11 12** las 24 horas del día y todos los días del año. Los orientadores son quienes atienden las llamadas haciendo turnos. Los profesionales son psicólogos y psiquiatras que atiende a los llamantes en entrevistas personales en caso de necesidad. Y además se encargan de la formación de los orientadores impartiendo los cursos de formación del voluntariado. Uno de nuestro profesionales, el Dr. Mauro García desde hace varios años imparte cursos en nuestra sede como parte de la formación específica del Teléfono de la Esperanza Baleares sobre Mindfulness para la reducción del estrés. El 4 de mayo al 15 de junio 2023 se dará inicio el de este año. Más información en la web: <https://www.telefonodelaesperanzaib.org>

Agradecemos el apoyo de la **Fundació La Caixa, Protur Hotels, Fundació Viva Hotels, Aquatheam Balear, Fundación Antonio Garau, Guillermo Durán, Federación Empresarial Hotelera de Mallorca y Grupotel**, así como a los más de 120 voluntarios y socios que dan una aportación anual para el mantenimiento de nuestra entidad. Todas estas ayudas hace posible que continuemos nuestra labor de prevención de la conducta suicida y mejorar la salud emocional y mental de las personas que nos piden ayuda.

PERFIL LLAMANTES 2022 TELÉFONO DE LA ESPERANZA DE BALEARES **Datos estadísticos 2022**

Número total. Base de datos: **4840**

	Baleares
Número total Llamadas	4840

Sexo. Base de datos: **4170**

	Baleares	Porcentaje
Hombre	1671	40,07%
Mujer	2499	59,93%

Estado civil. Base de datos: **2659**

	Baleares	Porcentaje
Soltero	938	35,28%
Casado	937	35,23%
Viudo	276	10,38%
Separado/Divorciado	465	17,49%
Pareja de hecho	41	1,54%

Franja de edad. Base de datos **4145**

	Baleares	Porcentaje
Hasta 18 años	204	4,92%
De 19 a 25	284	6,85%
De 26 a 35	401	9,67%
De 36 a 45	869	20,97%
De 46 a 55	1005	24,25%
De 56 a 65	866	20,89%
De 66 a 75	448	10,81%
76 y más.	68	1,64%

Valoración usuario. Base de datos: **2257**

	Baleares	Porcentaje
No hace valoración	228	9,67%
Expresa disconformidad	37	1,57%
Expresa satisfacción	1807	76,67%
Cuelga sin concluir el proceso de ayuda	285	12,09%

Autoevaluación voluntario. Base de datos: **2354**

	Baleares	Porcentaje
Deficiente	30	1,27%
Regular	331	14,06%
Positiva	1993	84,66%

Resultados. Base de datos: **4390**

	Baleares	Porcentaje
Se satisface la demanda del Llamante sólo con la llamada	2875	65,49%

Llamada incompleta	1183	26,95%
Seguimiento programado por teléfono	7	0,16%
Se recomienda entrevista con Profesional del Tel. de la esperanza	8	0,18%
Se le da entrevista con profesional	36	0,82%
Se le invita a que llame cuando lo necesite	1	0,02%
Derivación de menores a recursos propios	175	3,99%
Se deriva a otros profesionales o instituciones	62	1,41%
No acepta la ayuda que se le ofrece	43	0,98%

Se han hecho **237 derivaciones** y este año lo que llama la atención son las **175 derivaciones de menores**. El Teléfono de la Esperanza realizó **36 entrevistas personales** con su equipo de profesionales.

Duración total. Base de datos: **47372 minutos**

	Baleares
Llamadas	47372

Duraciones medias llamadas. Base de datos: **14 Minutos**

	Baleares
Problemas generales.	14 minutos
Temática suicida	25 minutos

Problemas más comunes. Base de datos: **4555**

	Baleares	Porcentaje
Problemas psicológicos o psiquiátricos	2983	65,49%
Otros problemas	1572	34,51%

Temáticas principales Base de datos: **4840**

	Baleares	Porcentaje
Soledad e incomunicación	524	10,83%
Llamada silenciosa	359	7,42%
Trastornos de ansiedad (crisis de ansiedad, ansiedad generalizada, fobia, obsesiones, histeria)	318	6,57%
Depresión	312	6,45%
Conflictos en la relación y convivencia familiar	297	5,77%
Crisis en el proyecto vital, Crisis de valores y de sentido	216	4,46%
Temática suicida	207	4,28%
Otras temáticas	2607	54,22%

Temática suicida Base de datos: **207**

	Baleares	Porcentaje
Ideación suicida	175	84,54%
Crisis suicidas	20	9,66%
Acto suicida en curso	12	5,80%

En estos casos se acude especialmente a la ayuda de los servicios de los teléfonos de emergencia: **112. Emergencias, 061, Emergencias sanitarias, 091 Policía nacional, 080 Bomberos, 016 Víctimas de maltrato y violencia y red sanitaria y de salud mental de la comunidad autónoma.**