



**XXXIX CURSOS DE VERANO DE LA UPV/EHU XXXII CURSOS EUROPEOS Centro
Carlos Santamaría. Donostia/San Sebastián**

**Tema: LA SOLEDAD NO BUSCADA. MODELOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y
COMPROMISO DE LA CIUDADANÍA**

23-24 septiembre, 2020

Mesa redonda IV: Acompañamiento a las personas solas. Buenas prácticas

**Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa (TEG): más de 30 años acompañando
emocional y socialmente a las personas que se sienten solas**

(Maribel Pizarro, directora del TEG)

1. BREVE INTRODUCCIÓN SOBRE EL TEG

El Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa (TEG) lleva más de 30 años acompañando a personas que se sienten solas, que no tienen con quien compartir su sufrimiento o que no tienen a quien acudir cuando se tienen que enfrentar a situaciones vitales doloras. En muchas ocasiones se trata de personas muy vulnerables, que se encuentran en situación de riesgo o en exclusión social.

El TEG nació en 1987 con la **MISIÓN** de acompañar a cualquier persona residente en Gipuzkoa que se sintiera sola para afrontar situaciones de sufrimiento. Concretamente así fue como se enunció: *“Que ninguna persona en Gipuzkoa se encuentre en soledad ante una situación que pone en crisis su Esperanza”*

Partimos de una **visión humanista** de las personas. Nos **centramos en la persona**, en todas las dimensiones que conforman el ser humano (física, económica, social, psicológica y espiritual) y analizamos cómo éstas se ven afectadas por el conflicto o problema que está viviendo (mirada holística). Creemos en sus capacidades para crecer y afrontar positivamente sus conflictos. Frente a las carencias colocamos en el centro las potencialidades de la persona y de su entorno, como motores de cambio o como sostenimiento de la misma, para evitar mayores procesos de deterioro, cuando no de exclusión social.



El TEG es una organización reconocida por el Gobierno Vasco como de Utilidad Pública. En 2011 recibimos el Premio al Voluntariado por parte de la Diputación Foral de Gipuzkoa como reconocimiento a las ciento de personas que a lo largo de nuestra existencia han apoyado este proyecto con su tiempo, entusiasmo y conocimientos. Ese mismo año recibimos la medalla al mérito ciudadano del Ayuntamiento de Donostia.

Nuestras fuentes de apoyo y financiación son tanto públicas como privadas: Diputación Foral de Gipuzkoa; Ayuntamientos de Gipuzkoa; Gobierno Vasco; Orona; Irizar; Euskaltel; y por supuesto, aportaciones individuales de la ciudadanía de Gipuzkoa.

2. LA SOLEDAD NO BUSCADA, UN DENOMINADOR COMÚN EN LAS PERSONAS QUE NOS LLAMAN

Anualmente, el voluntariado del TEG atiende entre 2.500 y 3.000 llamadas a través del 900840845. Estos son algunos datos correspondientes a 2019:

- El 57% fueron realizadas por mujeres y el 43% por hombres.
- Edad: 8,1% >70; 38,7% 61-70; 23,6% 51-60; 11,6% 41-50; 11,3% 31-40; y 4,5% 18-30
- Estado civil: 51% soltera/o; 28% casada/en pareja; 12% separada/o; 7% viuda/o

Aproximadamente, el 30% son llamadas realizadas por personas que expresan abiertamente sentirse solas. En el resto de las llamadas la soledad aparece, en muchas ocasiones, como un problema secundario.

2.1 LA SOLEDAD NO DESEADA, CASI NUNCA VIENE SOLA



La soledad que verbalizan las personas que llaman al TEG casi siempre viene acompañada de otras problemáticas que hacen que el sufrimiento experimentado por estas personas sea todavía mayor, que se sientan indefensas, frágiles, vulnerables y no en pocas ocasiones, desesperanzadas. Nos referimos a personas que además de sentir soledad, tienen problemas de salud física y/o mental (en ocasiones incapacitantes; otras veces llevan años con problemas de adicción o intentando superarla; también puede haber problemas económicos; conflictos familiares; duelos no elaborados; etc.

En 2018 realizamos un pequeño estudio con una muestra de 196 personas que habían sido atendidas a través del teléfono 900840845¹. Pudimos recoger algunos datos que respaldan lo mencionado:

PROBLEMAS DE SALUD:

- Salud Física: 14,5% presenta una salud regular y el 8,8% salud mala.
- Salud Mental: 18,6% tiene una enfermedad mental reconocida.
- Discapacidad: 7,8% tiene una discapacidad reconocida y el 37,8% cree tener una discapacidad pero no ha solicitado su reconocimiento.

PROBLEMAS ECONÓMICOS/LABORALES:

- 22,3% pensionistas
- 35,2% personas desempleadas
- 9,3% cobra RGI
- 7,8% cobra prestación por desempleo

PROBLEMAS CON LAS REDES PRIMARIAS

- 19,2% calidad regular
- 14% calidad mala
- 3,1% no dispone de redes primarias

¹ Para la realización de este estudio contamos con la colaboración de Maite Erro Jauregi.

OTRAS PROBLEMÁTICAS QUE PRESENTAN LAS PERSONAS:

- Ansiedad/depresión 22,4%
- Conflictos familiares 14,3%
- Separaciones/divorcios 10,7%
- Malos tratos y/o abusos sexuales 5,1%
- Duelo seres queridos 4,6%
- Adicciones 2,5%
- Crisis suicidas 2,5%

A continuación, presentamos algunas realidades que plantean las personas que llaman planteando problemas de soledad no buscada:

- Hombres de 55-70 años, soltero con escasa relación familiar y social y dificultad en las habilidades relacionales.
- Mujeres, solteras con nula red de apoyo, perceptoras de ayudas sociales, también entre 60-70años.
- Personas que nos llaman porque están solas y se encuentran solas, con ninguna red de apoyo, porque puede que sus padres hayan fallecido, personas que cuidan de sus familiares durante un periodo largo de tiempo, y cuando fallece ese padre/ madre, sienten que han descuidado el resto de facetas de su vida y ahora no tienen a nadie.. además de sufrir la pérdida/duelo de su familiar.
- Personas que tienen red de apoyo, pero hay conflictos o la red es muy frágil, que a veces no hablan con nadie en todo el día.. A veces recurren a recursos comunitarios, pero no les es suficiente...
- Personas que se sienten solas en un área concreta de su vida y no pueden contar con nadie para ese tipo de problema (ludopatías, alcoholismo, abusos sexuales), por vergüenza, no sentirse comprendidas....
- Personas que se sienten muy solas sobrellevando su enfermedad mental debido al estigma social que existe.
- Gente joven (20-35 años) con una conflictividad familiar alta, relaciones de amistad muy escasas, en ocasiones ha habido una ruptura de pareja y ahora



sienten que no cuentan con nadie, porque el resto de amistades ya están con su vida,..

Como puede observarse, la soledad es poliédrica y eso hace que su abordaje sea tremendamente complejo.

3. CÓMO ABORDAMOS EL PROBLEMA DE LA SOLEDAD NO DESEADA EN EL TEG

Entendemos que en el abordaje de la soledad no deseada se deben tener en cuenta diversas dimensiones:

- Emocional:

Los vínculos cercanos e íntimos generan protección y seguridad, por ello cuando se pierden o no existen, las personas experimentan angustia, miedo, dolor, vacío, en definitiva, un enorme sentimiento de soledad (Muchinik y Seidmann, 2004)².

En el TEG, a través de la relación de ayuda, buscamos generar vínculos afectivos con las personas que nos llaman para contribuir a paliar el sentimiento de soledad emocional. Cuando se detectan situaciones de pérdidas significativas, y siempre y cuando sea posible, abordamos este tema con la persona para que acuda a recursos específicos en los que puedan ayudarle a su elaboración.

- Social:

Se encuentra más ligada a la cantidad y calidad de las relaciones sociales, y alude más bien a la falta del sentido de pertenencia o integración a una comunidad o red de apoyo social, ya que además son los responsables de aportar al individuo lo que Weiss llama "provisiones sociales" (Muchinik y Seidmann, 2004). Es decir, ante un déficit en una relación interpersonal específica (rupturas, fallecimiento de un ser querido...), las personas dependen de la provisión social aportada por los vínculos sociales.

² Muchinik, E; Seidmann, S. (2004) *Aislamiento y Soledad*. Universidad de Buenos Aires.



Desde el TEG, pretendemos trabajar con las personas las dificultades para establecer relaciones afectivas de calidad; los conflictos interpersonales y/o familiares; y la falta de apoyos sociales. Con respecto a este último aspecto, promovemos que se involucren en su entorno social participando en asociaciones o en actividades culturales, de ocio, deportivas, solidarias. Es una manera de ayudar a que la persona sienta que forma parte de su entorno, de su comunidad.

- Otros problemas que contribuyen a incrementar los niveles de soledad y/o de aislamiento social.

Nos referimos a problemas relacionados con la salud (física y/o mental) que pueden generar fragilidad o discapacidad y a problemas como la pobreza, el desempleo, la violencia de género, entre otros.

Por ello, desde el TEG consideramos fundamental proporcionar orientación e información de los recursos existentes en Gipuzkoa y que se adecúan a las problemáticas de las personas que atendemos. Presentamos algunos datos correspondientes a 2018 que así lo avalan:

Un 37,8% de las personas atendidas en el Servicio 900 840 845, además de recibir acompañamiento emocional, se les ofreció información sobre algún tipo de recurso, siendo estos los más frecuentes: Asesoramiento psicológico proporcionado por Asociaciones (28,8%); Asociaciones que atienden problemáticas concretas (20,5%); Servicios Sociales (13,7%); Osakidetza (atención primaria y/o salud mental) (10,5%); Servicios Jurídicos (8,2%).

El 86,5% de las personas que acudieron al Servicio de asesoramiento psicológico del TEG, también recibieron información sobre otro tipo de recursos adecuados para las problemáticas que presentaban. Estos fueron los más frecuentes: Osakidetza (atención primaria y/o salud mental) (28,1%); Asistencia psicológica adecuada a su problemática (21,9%); Servicios Sociales (15,6%); Asociaciones especializadas en adicciones (9,4%); Servicios de atención a mujeres (9,4%).



Los dos Servicios fundamentales que ofrecemos son:

1. La escucha telefónica (a través del 900840845): es un servicio atendido por un grupo de 30 personas voluntarias (previa formación de 3 meses y formación continua durante todo el año). Se ofrece los 365 días del año, en diferentes horarios según se trate de días laborales, sábados o domingo/festivos. La duración media de esta escucha telefónica suele ser de unos 25-30 minutos. No hay establecido, a priori, un número de llamadas que pueden realizar las personas, pero tenemos establecidas una serie de pautas si se detecta "riesgo de dependencia".
4. Apoyo, asesoramiento, acompañamiento psicológico (ofrecido por profesionales de la psicología): en diferentes ocasiones, siguiendo un protocolo que tenemos establecido, se ofrece a quien llama al 900840845 la posibilidad de ser atendida por una profesional de la psicología, tanto de manera telefónica como en presencial en nuestra sede. El programa inicial está establecido en 4 sesiones de 60 minutos, que podrán ser ampliadas hasta 6 si así se considera conveniente (la media suele ser de 4-5 sesiones). Son sesiones en las que se abordan y trabajan algunos aspectos concretos del problema o de la situación que presenta la persona (que requieren de un abordaje más profesional); y en muchos casos se trabaja la necesidad de que acuda o utilice otros recursos que van a contribuir a mejorar su situación/problema. Antes de iniciar el proceso de asesoramiento la persona tiene que firmar un "consentimiento informado" donde se explica las condiciones del proceso, los derechos y responsabilidades de todas las partes (entidad, usuaria/o y profesional de la psicología). La media de sesiones suele estar entre 4 y 5 sesiones.

La escucha activa es la herramienta fundamental que utilizamos en ambos servicios, siempre enmarcada en el modelo de Relación de Ayuda o Counselling desde una perspectiva humanista.



Además, otro pilar importante de la atención que proporcionamos es la información y/o “derivación acompañada emocionalmente” a otros recursos socio-comunitarios (de salud, de servicios sociales, asociacionismo, cultura, deporte, etc.) que puedan ser beneficiosos para las personas que atendemos.

El siguiente cuadro resume los diversos itinerarios que puede seguir las personas que nos llaman con problemas de soledad no buscada.

Posibles Itinerarios	Escucha activa telefónica por parte del voluntariado	Asesoramiento psicológico profesional	Derivación a algún recurso Socio-comunitario	Acompañamiento compartido con otra Entidad que aborda el problema de la Soledad
1				
2				
3				
4				
5				
6				

Además de lo señalado, el Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa lleva a cabo otro tipo de actuaciones con las que pretende contribuir a reducir las situaciones de soledad no deseada y que van dirigidas a la sensibilización y la generación de conocimiento. Nos referimos a la organización de conferencias, jornadas y presencia en medios de comunicación, así como la participación en investigaciones sobre el tema.

Otro aspecto importante a subrayar es que desde 2019 el TEG ha apostado por abordar la problemática de la soledad no buscada (no deseada), tanto a nivel preventivo como de intervención, trabajando en red, de manera coordinada y en colaboración con otros agentes y entidades, tanto de las administraciones públicas vascas como del ámbito social y privado. Estas son algunos de los proyectos e iniciativas más relevantes en las que estamos participando junto a otras entidades de Gipuzkoa:



- Investigación sobre la soledad no deseada y la exclusión social (2019-2020): integrado por el Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa; Emaús Fundación Social; Cáritas Gipuzkoa; Departamento de Políticas Sociales (DFG); Equipo de Investigación del Departamento de Psicología Social (UPV/EHU). Fue apoyada económicamente en el marco de la iniciativa Etorkezuna Eraikiz de la DFG.
- Organización y realización de una Jornada sobre la Soledad no deseada con enfoque participativo (2019): el grupo motor estuvo integrado por el Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa; Donostia Lagunkoia (Ayuntamiento de Donostia); Aubixa; Tknika; Instituto Matia; y el Departamento de Políticas Sociales (DFG).
- Bakardadea-K: estrategia de público-privada que pone en marcha la Diputación Foral de Gipuzkoa (liderada por Adinberri Fundazioa) para combatir la soledad no deseada entre las personas mayores. Mediante esta iniciativa se marcará una hoja de ruta para hacer frente al reto de la soledad a través del fortalecimiento de los vínculos sociales y comunitarios. El Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa forma parte del Grupo Motor de esta iniciativa.
- Proyecto Bizilagun Bizipoza: desde un enfoque comunitario se pretende contribuir a la generación de relaciones de proximidad y reciprocidad tanto presenciales como gracias al uso de herramientas digitales o telefónicas, que han resultado ser una pieza clave para el apoyo de las personas en la situación de emergencia generada por la covid 19. Participamos en el proyecto el consorcio formado por la Universidad de Deusto, el Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián, la Mancomunidad de Saiaz y el Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa y apoyados por el equipo APTES, Apitropik, La Escalera, Farapi y Lotura. Se trata de un proyecto apoyado por la iniciativa Etorkezuna Eraikiz de la DFG.

4. LA CRISIS DE LA COVID 19: CONTINUIDAD PERO INNOVANDO Y ADECUÁNDONOS A LAS NUEVAS NECESIDADES

Para finalizar esta ponencia, queremos hacer una mención especial a la **situación tan extraordinaria que nos está tocando vivir durante este año 2020 como consecuencia de la crisis provocada por la pandemia del covid 19.**



A continuación enumeraremos una serie de actuaciones que en marzo de este año desde el TEG nos vimos abocados a llevar a cabo una serie de ajustes en nuestros servicios con la finalidad de continuar ofreciendo apoyo y cobertura a la ciudadanía de Gipuzkoa, más a aún en estos momentos de extraordinario desconcierto, incertidumbre y dolor:

1. Para asegurar la continuidad del Servicio de Atención Telefónica: Desvío de llamadas desde el 900 840 845 a los teléfonos privados de nuestro voluntariado, asegurando su anonimato y protegiendo su salud.
2. Reforzamiento del Servicio de Atención Telefónica: aseguramos la presencia de 2 personas voluntarias en cada uno de los turnos. Esto nos permitía poder doblar el número de atenciones. También ampliamos los horarios de atención durante los días festivos (19 de marzo, jueves santo, viernes santo, lunes de Pascua se realiza el mismo horario que entre semana).
3. Realización de seguimiento individualizado a las personas más vulnerables (2 veces semana como mínimo).
4. Continuar ofreciendo asesoramiento psicológico (profesional): por vía telefónica y/o Skype.
5. Mayor seguimiento y contacto con nuestro voluntariado: 1) acompañamiento emocional; 2) elaboración de pautas vinculadas a la crisis del coronavirus; 3) coordinación del trabajo. Por primera vez hemos utilizado el Skype como herramienta de comunicación con ellas y ellos.
6. Continuar con la formación de futuras escuchas, que iniciamos a finales de enero: cambios en la metodología de trabajo (tareas para casa, tutorías individuales y clases grupales a través de zoom).

En el TEG empezamos a notar un incremento significativo de llamadas relacionadas con el COVID 19 a inicios de abril. Creemos que ello se debió a que entramos en otra etapa en la que las personas comenzaron a notar el peso de las tres semanas de confinamiento y se van sintiendo más frágiles. El temor al fallecimiento de sus seres queridos y poder despedirse ni acudir a su entierro y funeral empezó a estar mucho más presente y a gestionarlo peor. También, las personas con problemas de salud mental o física cada vez se sentían más afectadas y con menos recursos



psicológicos para hacer frente a esta situación. También observamos en las personas cuidadoras “informales” el impacto psicológico, físico y social que les provocaba el no disponer de los “recursos formales de cuidado” con los que habitualmente cuentan.

4.1 Algunos datos sobre las atenciones realizadas durante los meses que duró el estado de alarma

El análisis de tres indicadores referidos a las llamadas atendidas en el Servicio Telefónico 900840845 entre los meses de marzo a junio (desde el estado de alarma hasta final de la desescalada) arroja los siguientes resultados. Comparativamente a 2019, entre marzo y junio de 2020 se atendieron:

- Un 33% más de llamadas.
- Un 56,4% más de llamadas nuevas.
- 57,7% más minutos de atención.

En conclusión, durante la llamada “primera ola del covid 19”, el TEG recibió más llamadas nuevas, más llamadas de personas usuarias habituales del Servicio 900840845 y atenciones telefónicas más largas.

Por otra parte, se redujeron en un 42,6% el número de atenciones en el Servicio de Apoyo, asesoramiento, acompañamiento psicológico (ofrecido por profesionales de la psicología). Creemos que esto se debió a la imposibilidad de realizar una atención presencial así como a la apertura de otros servicios especializados puestos en marcha por el Gobierno Vasco; Colegio de Enfermería de Gipuzkoa; Colegio de Psicología de Gipuzkoa; etc.

También queremos subrayar que detectamos un grupo de 10 personas con especial vulnerabilidad a quienes ofrecimos y prestamos un seguimiento diario que consistía en llamarles todos los días, a una hora acordada. Las personas valoraron y agradecieron mucho esta atención tan personalizada. En 3 de ellas el



seguimiento lo llevamos a cabo en coordinación con Adinkide y con Agifes, y otra con el Servicio de Atención a la Víctima.

**XXXIX CURSOS DE VERANO DE LA UPV/EHU CURSOS
EUROPEOS**

**TEMA: LA SOLEDAD NO BUSCADA. MODELOS DE
POLÍTICAS PÚBLICAS Y COMPROMISO DE LA CIUDADANÍA**

23-24 de septiembre, 2020

Mesa redonda IV: Acompañamiento a las personas solas. Buenas Prácticas

**Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa: más de 30 años acompañando emocional y
socialmente a las personas que se sienten solas**



El Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa (TEG o TELESGI) lleva más más de 30 años acompañando a personas que se sienten solas, que no tienen con quien compartir su sufrimiento o que no tienen a quien acudir cuando se tienen que enfrentar a situaciones vitales dolorosas.

Nace en 1987 con la MISIÓN de acompañar a cualquier personas residente en Gipuzkoa que se sintiera sola para afrontar situaciones de sufrimiento.

“Que ninguna persona en Gipuzkoa se encuentre en soledad ante una situación que pone en crisis su Esperanza”

Partimos de una VISIÓN HUMANISTA de las personas. Nos acercamos a la persona desde una mirada holística para poder apreciar todas las dimensiones que la conforman como ser humano (física, económica, social, psicológica y espiritual).

Esa mirada nos permite ver cómo sus diferentes dimensiones están afectadas, cuáles son los recursos con los que cuenta (personales, relacionales, sociales,...).

Tratamos de situar en el centro las potencialidad de la persona y de su entorno.

LA SOLEDAD NO BUSCADA, UN DENOMINADOR COMUN EN LAS PERSONAS QUE NOS LLAMAN

Anualmente, el voluntariado del TEG atiende entre 2.500 y 3.000 llamadas a través del 900840845. Estos son algunos datos correspondientes a 2019:

- El 57% fueron realizadas por mujeres y el 43% por hombres.
- Edad: 8,1% >70; 38,7% 61-70; 23,6% 51-60; 11,6% 41-50; 11,3% 31-40; y 4,5% 18-30
- Estado civil: 51% soltera/o; 28% casada/en pareja; 12% separada/o; 7% viuda/o

Aproximadamente, el 30% son llamadas realizadas por personas que expresan abiertamente sentirse solas. En el resto de las llamadas la soledad aparece, en muchas ocasiones, como un problema aparentemente "secundario".

LA SOLEDAD NO BUSCADA, UN DENOMINADOR COMUN EN LAS PERSONAS QUE NOS LLAMAN

La soledad que verbalizan las personas que llaman al TEG casi siempre viene acompañada de otras problemáticas que hacen que el sufrimiento experimentado por estas personas sea todavía mayor, que se sientan:

indefensas

frágiles

vulnerables

Y no en pocas ocasiones, desesperanzadas

Nos referimos a personas que además de sentir soledad:

Tienen problemas de salud física y/o mental (en ocasiones incapacitantes)

Otras veces llevan años con problemas de adicción o intentando superarla

También puede haber problemas económicos

Conflictos familiares; duelos no elaborados; etc.

REALIDADES CON LAS QUE NOS ENCONTRAMOS EN EL TEG

- Hombres de 51-70 años, solteros con escasa relación familiar y social y dificultades en las habilidades de relación.
- Mujeres, solteras con nula red de apoyo, receptoras de ayudas sociales, también entre 60-70 años.
- Gente joven (20-35 años), conflictividad familiar alta, relaciones de amistad muy escasas, en ocasiones ha habido una ruptura de pareja y ahora sienten que no cuentan con nadie, porque dejaron sus propias amistades.
- Personas que se sienten solas, sobrellevando problemas de salud física, con dolor, incapacitantes.
- Personas cuidadoras, durante muchos años, de familiares que cuando fallecen sienten que han descuidado el resto de facetas de su vida y ahora no tienen a nadie.. además de sufrir la pérdida/duelo de su familiar.
- Personas (mujeres en su mayoría) que cuidan de familiares dependientes o con problemas de salud mental.
- Personas que tienen red de apoyo, pero conflictiva o muy frágil. A veces no hablan con nadie en todo el día.. A veces recurren a recursos comunitarios, pero no les es suficiente...
- Personas que se sienten solas en un área concreta de su vida y no pueden contar con nadie para ese tipo de problema (ludopatías, alcoholismo, abusos sexuales), por vergüenza, no sentirse comprendidas....
- Personas que se sienten muy solas sobrellevando su enfermedad mental debido al estigma social que existe.

LA SOLEDAD NO BUSCADA, CASI NUNCA VIENE SOLA

En una muestra de 196 personas atendidas a través del teléfono 900840845 en 2018, nos encontramos con estas realidades:

PROBLEMAS DE SALUD:

- Salud Física: 14,5% presenta una salud regular y el 8,8% salud mala.
- Salud Mental: 18,6% tiene una enfermedad mental reconocida.
- Discapacidad: 7,8% tiene una discapacidad reconocida y el 37,8% cree tener una discapacidad pero no ha solicitado su reconocimiento.

PROBLEMAS ECONÓMICOS/LABORALES:

- 22,3% pensionistas
- 35,2% personas desempleadas
- 9,3% cobra RGI
- 7,8% cobra prestación por desempleo

LA SOLEDAD NO BUSCADA, CASI NUNCA VIENE SOLA

PROBLEMAS CON LAS REDES PRIMARIAS

- 19,2% calidad regular
- 14% calidad mala
- 3,1% no dispone de redes primarias

OTRAS PROBLEMÁTICAS QUE PRESENTAN LAS PERSONAS:

- Ansiedad/depresión 22,4%
- Conflictos familiares 14,3%
- Separaciones/divorcios 10,7%
- Malos tratos y/o abusos sexuales 5,1%
- Duelo seres queridos 4,6%
- Adicciones 2,5%
- Crisis suicidas 2,5%

¿CÓMO ABORDAMOS EL PROBLEMA DE LA SOLEDAD EN EL TEG?

Como hemos observado, y así lo avalan números estudios, la soledad es poliédrica y eso hace que su abordaje sea tremendamente complejo.

En el TEG abordamos estas dimensiones:

- **Emocional:**

Los vínculos cercanos e íntimos generan protección y seguridad, por ello cuando se pierden o no existen, las personas experimentan angustia, miedo, dolor, vacío, en definitiva, un enorme sentimiento de soledad (Muchinik y Seidmann, 2004).

En el TEG, a través de la relación de ayuda, buscamos generar vínculos afectivos con las personas que nos llaman para contribuir a paliar el sentimiento de soledad emocional.

Cuando se detectan situaciones de pérdidas significativas, y siempre y cuando sea posible, abordamos este tema con la persona para que acuda a recursos específicos en los que puedan ayudarle a su elaboración.

¿CÓMO ABORDAMOS EL PROBLEMA DE LA SOLEDAD EN TELESGI?

- Social:

Se encuentra más ligada a la cantidad y calidad de las relaciones sociales, y alude más bien a la falta del sentido de pertenencia o integración a una comunidad o red de apoyo social, ya que además son los responsables de aportar al individuo lo que Weiss llama “provisiones sociales” (Muchinik y Seidmann, 2004).

Ante un déficit en una relación interpersonal específica (rupturas, fallecimiento de un ser querido...), las personas dependen de la provisión social aportada por los vínculos sociales.

Desde el TEG, trabajamos con las personas (si bien de manera limitada) aspectos que pueden contribuir a paliar la soledad social:

- Dificultades para establecer relaciones afectivas de calidad
- Conflictos interpersonales y/o familiares

La falta de apoyos sociales la abordamos trabajando con la persona su participación en su entorno social (asociaciones, actividades culturales, de ocio, deportivas, solidarias). Porque puede incrementar el sentimiento de pertenencia a su comunidad, reducir sus sentimientos de exclusión.

¿CÓMO ABORDAMOS EL PROBLEMA DE LA SOLEDAD EN TELESGI?

- Otros problemas que contribuyen a incrementar los niveles de soledad y/o de aislamiento social.

Nos referimos a problemas relacionados con la salud (física y/o mental) que pueden generar fragilidad o discapacidad y a problemas como la pobreza, el desempleo, la violencia de género, entre otros.

Desde el TEG consideramos fundamental proporcionar orientación e información de los recursos existentes en Gipuzkoa y que se adecúan a las problemáticas de las personas que plantean.

En 2018, al 37,8% de las personas atendidas en el 900840845 (por voluntariado), además de recibir escucha y apoyo emocional, recibieron información y asesoramiento sobre algún tipo de recurso. Estos fueron los más frecuentes:

Asesoramiento psicológico proporcionado por Asociaciones (28,8%)
Asociaciones que atienden problemáticas concretas (20,5%)
Servicios Sociales (13,7%)
Osakidetza (atención primaria y/o salud mental) (10,5%)
Servicios Jurídicos (8,2%).

¿CÓMO ABORDAMOS EL PROBLEMA DE LA SOLEDAD EN TELESGI?

- Otros problemas que contribuyen a incrementar los niveles de soledad y/o de aislamiento social.

También recibieron el 86,5% de las personas atendidas en el Servicio de asesoramiento psicológico (por profesionales) recibieron información sobre recursos. Estos fueron los más frecuentes:

Osakidetza (atención primaria y/o salud mental) (28,1%)
Asistencia psicológica adecuada a su problemática (21,9%)
Servicios Sociales (15,6%)
Asociaciones especializadas en adicciones (9,4%)
Servicios de atención a mujeres (9,4%)

¿CÓN QUE SERVICIOS CONTAMOS PARA ABORDAR EL PROBLEMA DE LA SOLEDAD NO BUSCADA?

La escucha activa es la herramienta fundamental que utilizamos, siempre enmarcada en el modelo de Relación de Ayuda o Counselling desde una perspectiva humanista.

Otro pilar importante de la atención que proporcionamos es la información y/o “derivación acompañada emocionalmente” a otros recursos socio-comunitarios (de salud, de servicios sociales, asociacionismo, cultura, deporte, etc.) que puedan ser beneficiosos para las personas que atendemos.

1. La escucha telefónica (a través del 900840845):

- Servicio atendido por un grupo de 30 personas voluntarias (previa formación de 3 meses y formación continua durante todo el año).
- Se ofrece los 365 días del año, en diferentes horarios según se trate de días laborales, sábados o domingo/festivos.
- La duración media de esta escucha telefónica suele ser de unos 25-30 minutos.
- No hay establecido, a priori, un número de llamadas que pueden realizar las personas, pero tenemos establecidas una serie de pautas si se detecta “riesgo de dependencia”.

¿CÓN QUE SERVICIOS CONTAMOS PARA ABORDAR EL PROBLEMA DE LA SOLEDAD NO BUSCADA?

2. Servicio de Apoyo, asesoramiento, acompañamiento psicológico:

- Ofrecido por profesionales de la psicología
- Se realiza tanto de manera telefónica como en presencial.
- El programa inicial está establecido en 4 sesiones de 60 minutos, que podrán ser ampliadas hasta 6 si así se considera conveniente (la media suele ser de 4-5 sesiones).
- Se abordan y trabajan algunos aspectos concretos del problema o de la situación que presenta la persona (que requieren de un abordaje más profesional).
- En muchos casos se trabaja la necesidad de que acuda o utilice otros recursos que van a contribuir a mejorar su situación/problema.
- Antes de iniciar el proceso de asesoramiento la persona tiene que firmar un “consentimiento informado” donde se explica las condiciones del proceso, los derechos y responsabilidades de todas las partes (entidad, usuaria/o y profesional de la psicología).

SERVICIOS QUE PROPORCIONAMOS A LAS PERSONAS CON SOLEDAD NO BUSCADA

Posibles Itinerarios	Escucha activa telefónica por parte del voluntariado	Asesoramiento psicológico profesional	Derivación a algún recurso Socio-comunitario	Acompañamiento compartido con otra Entidad que aborda el problema de la Soledad
1				
2				
3				
4				
5				

OTRAS ACTUACIONES QUE LLEVAMOS A CABO CON RELACIÓN A LA SOLEDAD NO BUSCADA

- Sensibilización de la ciudadanía (conferencias, jornadas, presencia en medios)
- Generación de conocimiento (investigaciones sobre el tema)

Desde 2019 hemos apostado por abordar esta problemática, tanto a nivel preventivo como de intervención, trabajando en red, de manera coordinada y en colaboración con otros agentes y entidades, tanto de las administraciones públicas vascas como del ámbito social y privado.

- Investigación sobre la soledad no deseada y la exclusión social (2019-2020).
- Organización y realización de una Jornada sobre la Soledad no deseada con enfoque participativo (2019).
- Bakardatea-K (2020-): estrategia público-privada que pone en marcha la Diputación Foral de Gipuzkoa (liderada por Adinberri Fundazioa) para combatir la soledad no deseada entre las personas que envejecen.
- Proyecto Bizilagu Bizipoza (2020-2021): generar relaciones de proximidad y reciprocidad tanto presenciales como gracias al uso de herramientas digitales o telefónicas, que han resultado ser una pieza clave para el apoyo de las personas en la situación de emergencia generada por la covid 19.



MILA ESKER