

**GIPUZKOAKO  
ITXAROPEN TELEFONOA  
2022KO TXOSTENA**



**Gipuzkoako Itxaropen Telefonoa**  
*Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa*



# AURKIBIDEA

SARRERA.....	3
1. GITren MUGARRI ADIERAZGARRIENAK.....	4
2. NORTZUK GARA.....	5
3. GIT-AREN ZERBITZUAK GURE GIZARTEAN.....	7
4. GITren BARNE-FUNTZIONAMENDUAREKIN LOTUTAKO JARDUERAK.....	8
5. HERRITARREI ZUZENDUTAKO JARDUERAK.....	10
6. DIFUSIOA.....	15
7. GITek HAINBAT ERAKUNDE PUBLIKOREKIN DITUEN BETEBEHAR ETA KONPROMISOEI LOTUTAKO TOPAKETA ETA BILERETAZ PARTE HARTZEA	18
8. XXXV URTEURRENA.....	19
9. 35 URTE HAUETAN GITaren LANARI ERREKONOZIMENDUA.....	22
10. GITren ZERBITZUAK BALORATZEKO ERABILITAKO EBALUAZIO- ADIERAZLEEI BURUZKO DATUAK.....	24
11. ESKER ONAK.....	27

## SARRERA

2022an, Gipuzkoako Itxaropenaren Telefonoak 35 urte bete ditu bakardadean eta hauskortasunean dauden pertsonak artatzen.

35 urte hauetan, erakundeak **10.000 pertsona** inguru artatu ditu, eta **250 boluntario** ingururen laguntza izan du. Boluntario horiek denbora eskaini diete sufritzen ari ziren beste pertsona batzuei entzuteko eta laguntzeko, epaitu gabe, eta beren minean eta sufrimenduan lagunduz, entzute aktiboaren bidez.

Iraganaren balantzea egiteko urtea izan da aurtengoa, etorkizunera begiratzekoa, gure ahaleginak norantz bideratu behar ditugun hausnartzekoa. Ildo horretan, urte hauetan guztietan telefonoak izan duen garrantzia baloratu dugu, baina, aldi berean, ikusi dugu pertsona jakin batzuei eskaini dizkiegun arreta presentzialak eta jarraipen pertsonalizatuak gure zerbitzuaren hobekuntza izan direla. Horregatik, erakunde gisa dugun eskeman aldaketa bat egiteko eta aldaketa horietara irudi berri bat egokitzeko beharra baloratu dugu. Horregatik guztiagatik, erabaki dugu erakundeak bi zerbitzu bereiziko dituela: batetik, BadaBideBat, 18-30 urte bitarteko gazteentzako zerbitzua, eta, bestetik, 30 urtetik gorakoentzako zerbitzua. Zerbitzu honek izen eta marka propioa izango du. **Albaindu** izena izango du.

**Albainduk** euskaraz harilkatzea esan nahi du, eta barne-hausnarketa sakon baten ondoren, uste dugu kontzeptu horrek primeran definitzen duela GITan egiten dugun hori. Bai telefonoz, bai aurrez aurre, jendeari josteko lehen puntu horiek ematen laguntzen saiatzen gara, bere bizitzan hautsi edo desjosi duen horri. Lehen puntu horiek, finak baina sendoak, pertsona horri bere bizitza berreraikitzen lagunduko diote, haiek erabakitzen duten moduan. Gu gida bat izango gara, bere etorkizun berriari buruz hausnartzeko abiapuntu bat.



Gainera, Gipuzkoako gazteentzako zerbitzua indartu dugu, BadaBideBat. Zerbitzu horrek 170 arreta baino gehiago lortu ditu 2022an, eta horietatik 90 gazte artatu dira.

Horrek guztiak berretsi egiten digu gazteentzako zerbitzu eskusibo bat eskaintzeko beharraz dugun ideia. Gainera, gazteen beharrei erantzunez, gure zerbitzuak zabaldu ditugu, era askotako lantegiak eskainiz, adibidez: antsietate-erasoei nola aurre egin, ideia suizidak, etab.

Horrek guztiak adierazten digu 2023a berriro ezagutzera emateko urtea izango dela, talde-lanaren eta sare-lanaren aldeko apustua egiten jarraitzeko urtea, ikuspegi komunitario eta parte-hartzailearekin.

## 1. GITren MUGARRI ADIERAZGARRIENAK

<b>1987</b> Gipuzkoako Itxaropen Telefonoa sortzen da Donostian	<b>1997</b> Hitzarmena sinatzen da Gipuzkoako Caritasekin, egoitza Arrasate kalera aldatzeko	<b>2006</b> Zuzendaritza Batzordearen txanda eta zerbitzuaren zuzendaritza
<b>2006</b> Gipuzkoako Foru Aldundiarekin hitzarmena sinatzen da, zerbitzuaren barne-funtzionamenduaren egitura bermatzeko	<b>2007</b> Herritarrentzako doako linea ezartzen da 900 840 845	<b>2007</b> Eusko Jaurlaritzak onura publikoko zerbitzu gisa aitortzen du.
<b>2011</b> Gipuzkoako Foru Aldundiak Boluntariotzaren Saria eman digu	<b>2012</b> GIT Zilarrezko Ezteiak ospatzen ditu eta 50.000 dei jaso ditu.	<b>2014</b> Donostiako Udalaren Hiritar Merezimenduaren Domina
<b>2014</b> Eusko Jaurlaritzak instalaziorako eta funtzionamendurako osasun-baimena ematea	<b>2015</b> Donostiako Udaleko Gizarte Kontseiluko kidea	<b>2017</b> TEGren XXX. urteurrena.
<b>2019</b> Donostiako Udaleko Gizarte Ekintzako Kontseilu Sektorialean sartzea	<b>2021</b> BadaBideBat, Gipuzkoako gazteei laguntza emozionala emateko programa berria	<b>2022</b> GITren XXXV urteurrena eta elkarteko marka berriaren sorrera.



## 2. NORTZUK GARA

GIT 1987an sortu zen, irabazi-asmorik gabeko elkarte gisa, eta haren **MISIOA** Gipuzkoan bakarrik sentitzen edo sufrimendu-egoera batean dagoen edozein herritarri laguntzea da. Hitz hauekin azaldu zen:

*“Gipuzkoan ez dadila inor ere bakarrik sentitu bere Itxaropena kinka larrian jarriko duen arazo baten aurrean”*

GITen pertsonen gaineko **ikuspegi humanista** dugu oinarri; horregatik, pertsonen gaitasunetan sinesten dugu, hala hazteko nola norberaren gatazkei era positiboan aurre egiteko.

Gabeziei aurre egiteko, beraz, pertsonen ahalmenak jartzen ditugu erdigunean –aldaketarako motor gisa edo nor bere buruari eusteko tresna gisa–, hondatze-prozesuak larritu ez daitezzen, edota, kasurik txarretan, gizarte-bazterketarik gerta ez dadin.

Pertsonen gaitasunak handitzea bilatzen dugu, noiz eta pertsona horiek “bahituta” bizi direnean beren arazoan, bakardade-sentimenduaren edota isolamendu sozialaren mende, egoera horiek blokeatuta eta geldiarazita.

**Pertsonarengan jartzen dugu arreta**, gizakia osatzen duten alderdi guztietan (fisikoa, ekonomikoa, soziala, psikologikoa eta espiritualala), eta analizatzen dugu nolako eragina duen pertsonaren gatazka edo arazoak alderdi horietan guztietan (begirada holistikoa). Batez ere, aztertzen dugu pertsonak nola bizi izaten duen arazoa; pertsona bere osotasunean hartzen dugu aintzat (sentimenduak, balioak...). **IZAN ERE**, pertsonak, beste ezeren gainetik, sentitu behar baitu besteok guztiz ulertzen dugula; lasaitasun osoa behar du, bai eta erabateko abegia ere.

Jarduteko, **Laguntza-harremanaren Eredua** baliatzen dugu, zeinak bere baitan hartzen dituen presentzia, komunikazio zuzena eta zintzoa, enpatia, laguntza sufrimenduan, arazoak erraztea eta sostengua (azken batean, **pertsonen zaintzarako funtsezko kontuak**).

Gizakiei buruzko gure ikuspegia eta gure jarduketan ikuspegia guztiz bat datoz **Pertsonarengan Ardazturiko Arretaren (PAA)** ikuspegiarekin. Izan ere, guk hainbat printzipio partekatzen ditugu **Pertsonarengan Ardazturiko Arretarekin (PAA)**: pertsonen duintasuna, norberaren berezitasunekiko begirunea, norberaren erabakien, bizimoduaren eta balioen aldeko begirunea, edota gaitasunen inguruko ikuspegia.

Labur esanda, pertsonari buruzko ikuspegi global eta humanista darabilgu; horregatik, geure zerbitzuetan lan-praktika egokiak txertatzen ditugu, esperientzian,



Pertsonarengan Ardazturiko Arretan edota Zaintzaren Etikan (erantzunkidetasuna eta elkartasuna) oinarrituta.

Guri deituz gero, edozein pertsona artatzen dugu, inor bereizi gabe haren sexua, adina, arraza, sinesmena, jatorria, dibertsitate funtzionala edo sexuala, estatus soziala edota egoera ekonomikoa direla eta.

Halaber, konfiantza osoa dugu pertsonak badituztela behar besteko gaitasunak beren baliabideak martxan jartzeko, beren ongizatearen edo bizi-kalitatearen aurkako egoerei aurre egiteko garaian.

Gure **IKUSPEGIAK** zera bilatzen du:

Erreferentziazko erakundea izatea Gipuzkoan, nahi gabeko bakardadearen inguruan, babes falta, hauskortasuna edo zaurgarritasuna pairatzen dituzten pertsonentzat.

Boluntario-talde ona edukitzea; guk behar bezala zaintzen dugu talde hori, eta berak asebetetze-maila bikaina erakusten du gure entitateaz eta jasotzen duen prestakuntzaz. Halaber, konpetentzia emozionalak eta jarrerazkoak garatzen ditu, kalitatez eta arretaz artatzeko gure zerbitzuen eskatzaile oro.

Gure xedea da elkarte eraginkorra izatea, asebetetze-maila ona jasoko duena artatzen duen jendearengandik.

Entitate berritzailea izatea, helburuei, lan-prozesuei eta lan-metodologiari dagokienez.

Gure entitatea beste entitate batzuekin batera aritzea lanean, eta praktikan jartzea elkarrekikotasun- eta lankidetzaren printzipioak.

Erakunde konprometitua izatea Gipuzkoaren erronka sozialekin.

Hauexek dira gure **BALIO** funtsezkoenak:

- Elkartasuna
- Pertsonen eta harremanen zaintza
- Tratu- eta aukera-berdintasuna
- Pertsonenganako konfiantza
- Esfortzua
- Talde-lana eta sareko lana

Hauxe da gure antolaketa-egitura:

ZUZENDARITZA BATZORDEA  
(Lehendakaria, lehendakariordea, diruzaina, idazkaria eta 6 bokalak)

ZUZENDARITZA TALDEA ETA TALDE TEKNIKOA  
(Zuzendaria, koordinatzailea eta BadaBideBat-eko)

ENTZUKETA BOLUNTARIO TALDEA  
(27 Pertsona)

BORONDATEZKO EKIPO PSIKOLOGIKOA  
(Psikologiako 3 profesional)

### 3. GIT-AREN ZERBITZUAK GURE GIZARTEAN

Gure zerbitzuak ondorengo baloreetan oinarritzen dira:

doakotasuna, anonimotasuna, konfidentziasuna, aukera berdintasuna (jaiotza, arraza, sexua, erlijioa edo beste edozein baldintza personal edo sozial alde batera utzita)

GIT-etik biztanleriari eskeintzen dizkiogun zerbitzuak honakoak dira::

ALBAINDU  
30 urtetik gorako pertsonen  
laguntza emozionala emateko programa  
[www.albaindu.eus](http://www.albaindu.eus)

BADABIDEBAT  
18-30 urte bitarteko Gipuzkoako gazteei  
laguntza emozionala emateko programa.  
[www.badabidebat.eus](http://www.badabidebat.eus)

Aholkularitza Psikologikoak  
(4 saio, 8raino luzatzeko aukerarekin). Psikologiako profesionalak eskaintzen dute, kasu konplexuagoetarako edo larriagoetarako.

### Telefono bidezko jarraipen pertsonalizatuak

Profesionalek eskainitakoa (psikologiakoak edo gizarte-lanekoak).  
Mugitzeko zailtasunak, zailtasun ekonomikoak, familia-kontziliazioa, anonimotasuna mantentzeko beharra edo hala eskatzen duen beste edozein zirkunstantzia dituzten pertsonen zuzenduta.

Zeregin horretarako, eta arretaren kalitatea ziurtatzeko, GIT zerbitzuak entzute aktiboa erabiltzen du bere zerbitzu guztietan.

## 4. GITren BARNE-FUNTZIONAMENDUAREKIN LOTUTAKO JARDUERAK

### 4.1. Boluntario Taldea

Elkarteak Erakundearen Boluntarioritza Plan bat du 2020tik. Plan horretan, erakundearen eta boluntarioen eskubideak eta betebeharrak ez ezik, boluntarioritzaren ibilbidea ere ezartzen da. Plana eguneratu dugu aurten, 2022-2024 Boluntarioritza Plana izan dadin. Plan honen helburua da gure erakundeari libreki atxikitzen zaizkion pertsonen erantzun antolatua eta koordinatua ematea, gizartearen onurarako izaera sozial eta eraldatzaileko borondatezko zereginak egiteko.

#### Boluntario berrientzako hasierako prestakuntza:

Aurten, hasierako prestakuntza hori jaso duten 6 laguneko talde bat izan dugu, uztailen 4 pertsona (3 emakume eta gizon 1) eta abuztuan emakume 1 sartu ziren entzuteko txandak egiten. Azkenik, prestakuntza jaso zuen emakumeetako batek ez jarraitzea erabaki zuen, 900 840 845 telefono-zenbakiaren deiei heltzeko gai ikusten ez zelako.

#### Boluntarioen etengabeko prestakuntza:

Aurten, boluntarioen etengabeko prestakuntza-plana gai hauetan oinarritu da: laguntza-harreman ona egiteko zailtasun handiagoko alderdiei buruzko prestakuntza indibidualizatuagoak, suizidioaren prebentzioari eta gorputz-adierazpenari buruzko bi





prestakuntza, eta hainbat saio egin ditugu XXXV. urteurrenean taldearekin lantzeko. Nahi zuten ospakizuna elkarrekin eraiki ahal izateko asmoz.

Era berean, suizidioari eta beste gai interesgarri batzuei buruz UPV/EHUK antolatutako udako ikastaroei buruzko informazioa eta dokumentazioa eman da, bai eta urtean zehar sortu diren beste online ikastaro batzuei buruzkoa ere, batez ere jokabide suizidaren gaiari dagokionez; izan ere, 2022an mota horretako deiak nabarmen ugartu dira, bai Albaindun, bai BadaBideBat-en.

#### Boluntarioen zaintza (espazio psikoemotionala)

Beti bezala, eta agian une honetan premia handiagoarekin, talde teknikitik gure boluntarioen ongizate emozionalari begira egon gara. Entzute eta aireztapen emozionalaren beharrei erantzuna emanez, eta, batzuetan, txandak urruntzeko aukera emanez, baita atsedenaldirik bat hartzeko aukera ere.

Modu jarraituan, bai boluntarioek hala eskatzen dutelako, bai talde teknikitik beharrezkotzat jotzen dugulako, elkarrizketak izaten dira telefono bidezko arretarekin lotutako zalantzei edo zailtasunei heltzeko.

Urtean zehar, lantaldeko pertsonen % 40k (k = 12) gutxienez behin erabili dute baliabide hori. Bilera horietan, arreta eman dioten dei partikularren batekin lotutako gaiak landu dira batez ere, nahiz eta, kasu batzuetan, ongizate psikoemotionalan eragina izan dezaketen gai pertsonalak ere jorratu ditugun.

#### Boluntarioek beste zeregin batzuetan parte hartzea:

Urte honetako gai berritzaileetako bat da boluntarioetako batzuek GITen sortzen diren beste gai edo gai batzuetan parte hartzea eta inplikatzeari, eta gai edo gai horietan parte hartzeko aukera ematea adostu dugu.

Idea suizidak dituzten deien barne-protokoloa lantzea bezalako zereginaz ari gara, 900 840 845 zerbitzuaren irudia/izena aldatzearekin edo XXXV. urteurrena ospatzearekin lotutako prozesuei ekiteko talde eragile ezberdinetan parte hartzeko eskatu arte.

## 5. HERRITARREI ZUZENDUTAKO JARDUERAK

### 5.1. Sentsibilizazio-jarduerak

- Stand-a Zarautzeko boluntariotza azokan:



Sareginez sarearen esparruan antolatu eta parte hartu genuen ekainaren 7ko goizean, larunbata, udalerrri horretako malekoian antolatu zen boluntariotzaren azokan. Azoka horri esker, GITko boluntariotzari eta

BadaBideBat programako boluntariotzari buruzko informazioa eman ahal izan genien hurbildu ziren 7 pertsoneri. Horietako batzuek zerbitzu berriari buruzko informazioa nahi izan zuten; beste batzuek, berriz, 900840845 zenbakiaren publizitatea egiteko baliatu zuten, boluntariotza egiten zuten edo eguneroko lana egiten zuten lekuetara (adibidez, zaharren egoitzara).

- Boluntariotzaren nazioarteko eguna:



Urtero bezala, aurten Boluntariotzaren Nazioarteko Eguna ospatu dugu Donostian. Hainbat stand antolatzen ditugu Gipuzkoa plazan, herritarrak boluntariotzari buruz sentsibilizatu ahal izateko eta herritarrak erakarri ahal izateko..



## 5.2. Kanpo formakuntzak/aholkularitzak

Aurten, gure ezagutza/esperientzia eskaini ahal izan diegu herritarren alde eta herritarren alde lan egiten duten hainbat gizarte-erakunderi.

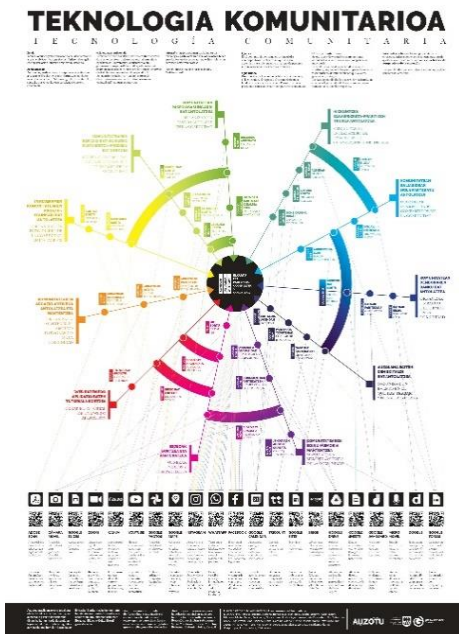
- **AZTERTZEN:** "Arreta humanizatua: harremanak gizatiartzen dituzten jarrerak eta trebetasunak". 10 orduko prestakuntza 30 emakumeri, etxeko laguntzaileei, apirilaren 12tik maiatzaren erdialdera.
- **COEGI:** 2021ean Gipuzkoako Erizainen Elkargo Ofizialarekin sinatutako hitzarmenari esker, "La escucha activa en el Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa" ri buruzko webinarra eskaini zitzaien elkargokideei ekainaren 29an, 17: 00etan.
- **ADINKIDE:** ADINKIDEREkiko lankidetzak-hitzarmenean sakontzen jarraitzen dugu. Maiatzaren 19an, erakundeko hainbat boluntarioei prestakuntza-gune bat eskaini zitzaien, nahi gabeko bakardade-sentimenduak dituzten adinekoekin egiten dituzten elkarrizketetan suizidioari heltzeko.

Abenduaren 1ean, 3 orduz, gainera, prestakuntza berri bat eskaini ahal izan genion ADINKIDeko 13 boluntariok osatutako talde bati, boluntarioek pertsonen laguntzean pertsonen arteko mugek duten garrantziari buruz: Muga osasuntsuak, harreman osasuntsuak, harreman egokiak. Interesgarritzat jo zen urtarrilera begira beste topaketa bat egitea, alde teorikoa/praktikoa barneratu ondoren boluntariotzan sortutako zalantzak sendotzeko eta argitzeko.

- **AECC (Minbiziaren aurkako Espainiako Elkarteak):** Gipuzkoako Minbiziaren aurkako Elkarteak dei batzuei erantzuteko dituzten zailtasunei buruzko aholkularitza eta prestakuntza eskatu zuen. Honako hauekin lotutako zailtasunak: isiltasunen kudeaketa, deiaren amaiera, eta negarren kudeaketa deian bertan.  
2 orduko prestakuntza egin zen, zailtasun horiei praktikoki aurre egiteko.
- **GOGARA:** Ibili diren edo ibiltzen ari diren baina adin-nagusitasuna duten gazteentzako elkarteak. NAIZEN (Agingabe Transexualen Senideen Elkarteak) zaintzen aritu diren edo ari diren gazteak dira, baina haien artean elkarte berri bat sortzeko beharra ikusi dute.  
Lan-topaketa bat egin genuen, pentsatzen ari direna bezalako erakunde bat sortzeko eman beharreko pausoei heltzeko. Horrez gain, prozesu berri honetan lagun diezazkieketen baliabideei buruzko informazioa emango zaie.

- **ELGOIBARKO ETXEZ ETXEKO LAGUNTZAILEAK:** 3 orduko tailer bat antolatzen da, abenduko bi asteartetan (1 ordu eta 30 minutu egunero), gai honekin: Zaintza-harremanak humanizatzen dituzten jarrerak eta trebetasunak. Guztira 15 emakume joaten dira bi prestakuntza-saioetara.
- **TKNIKA:** 2022an batez ere BadaBideBat zerbitzuarekin lan egin da. Hala ere, erlazioak hainbat ildo izan dituela esan dezakegu:
  - Gazteen jokabide suizidak prebenitzeko materiala prestatzeko eta sortzeko aholkularitza. Alde batetik, irakasle eta ikasleentzako gida bat, eta, bestetik, agiri bat egitea.  
[https://www.youtube.com/watch?v=3Poyl5aTj4o&ab\\_channel=Tknika-LH%2CFP%2CVET](https://www.youtube.com/watch?v=3Poyl5aTj4o&ab_channel=Tknika-LH%2CFP%2CVET)
  - Hainbat jardunalditan parte hartzea, gure BadaBideBat zerbitzua zabalduz. Bata Politekniko EASOn eta bestea Donostiako Aquariumean. Zerbitzuaren berri ematea zen helburua, baita hilabete hauetan gure zerbitzuan artatutako gazteak ere, zehazki, LHko ikasleak eta irakasleak.

### 5.3. Beste erakunde/sareekin buruturiko proiektu komunitarioak



- **AUZOTU:**  
AUZOTUren proiektuan parte hartzen jarraitu dugu. Aurten, konexio eta lotura erlazional horiek sortzen lagun dezaketen tresna digitalak landu dira, 4 saioen bidez. Azken saioa Bidania-Goiaz herrian izan zen, eta bertan Saiaz Mankomunitateko kideekin partekatu ahal izan genituen prozesuan zehar bititako ikasketa eta esperientzia guztiak.

[https://www.youtube.com/watch?v=36f3lBl6i\\_w](https://www.youtube.com/watch?v=36f3lBl6i_w)

- HARIAK. Gipuzkoako bakardadeen aurreko estrategia (Adinberri, Gipuzkoako Foru Aldundia):

Hasierako talde eragileko eta 2021ean hedatutako taldeko kide gara, eta 2022an, gainera, talde eragile zientifikoko kide gara nahi ez den bakardadeari buruzko nazioarteko kongresua antolatzeko, 2023ko otsailaren 9an.

Gainera, Estrategiaren aurkezpena joan gara Donostian.



- Sareginez:

Boluntariotzako erakundearen sareko kide izaten jarraitzen dugu, non hilero modu aktiboan parte hartzen dugun bilera guztietan, eta boluntariotzaren lanari buruz lan egiteko eta sentsibilizatzeko aprobetxatzen dugu, bai erakundeetan, bai gizarteetan. Gainera, urtean zehar hainbat azoka antolatzen parte hartu dugu, gure erakundeetan boluntariotzari buruzko informazioa emateko:

- Ekainaren 7an Zarautzen
- Abenduaren 2an, ostirala, Boluntariotzaren Nazioarteko Eguna ospatzeko.



## 5.4. Hitzarmenak

Aurten esan dezakegu 2021ean sinatutako lankidetzak-hitzarmenak finkatzen jarraitu dugula.

**GIPUZKOAKO ERIZAINEN ELKARGO OFIZIALA:** Hitzarmena indarrean egon da aurten ere, ekainean elkargokideei eskaini diegun prestakuntzarekin, bai eta aurten parte hartu duten boluntarioekin ere, 2021ean erizaintzako profila duten boluntarioak lortzeko ekimenari esker. Azkenik, emaitza hau izan da: 3 emakume erizain, 2 jardunean eta erretiratu 1, gure boluntarioritza-taldeko kide dira, telefono bidezko arreta-zerbitzua emateko.

**HURKOA Fundazioa:** hitzarmen honen helburua da erakunde horren Hauskor programan parte hartu ahal izatea (hauskortasunean dauden pertsonak), eta egoera horretan dauden pertsonak identifikatu ahal izatea, bi erakundeen zerbitzu guztien onuradun izan daitezten. Aurten elkarrekin eraman dugu Hauskorren kasu bat. Alde batetik, jarraipena eta laguntza eskaini ditugu 3 hilabetez, eta, gainera, aholkularitza psikologikoko 8 saio, pertsona horrek bere egoera SENDIAN zerbitzuaren bidez bideratu ahal izan duen arte.

**ADINKIDE:** Aurten, kasuen deribazioen protokoloa bi norabideetan hobetzeko beharra azpimarratu dugu.

Gainera, hitzarmen hau Adinkidetik laguntza psikologikoa emateko bideratutako 6 emakumerekin gauzatu da, eta GITren aldetik pertsona batek Adinkideko boluntario batekin bat egitea lortu du.

**GIPUZKOAKO CARITAS:** urtero bezala, hitzarmena berritzen da erakunde honekin, Gipuzkoako Itxaropenaren Telefonoaren lanak egiteko etxebizitzaren lagapena formalizatzeko.



## 5.5. Praktiketako hitzarmenak

Gipuzkoako Lanbide Heziketako hainbat unibertsitate eta gradutako ikasleentzako praktika-zentroa izaten jarraitzen du TEGak.

Deustuko Gizarte eta Giza Zientzien Fakultatea: Gizarte Laneko graduko ikasle bat dugu otsailetik maiatzera.

UNEDek Psikologiako praktiketako ikasle bat izan du, eta entzuteko txandak egin ditu, baita zerbitzuan sartu diren kasu zehatzetan sakondu ere.

## 6. DIFUSIOA

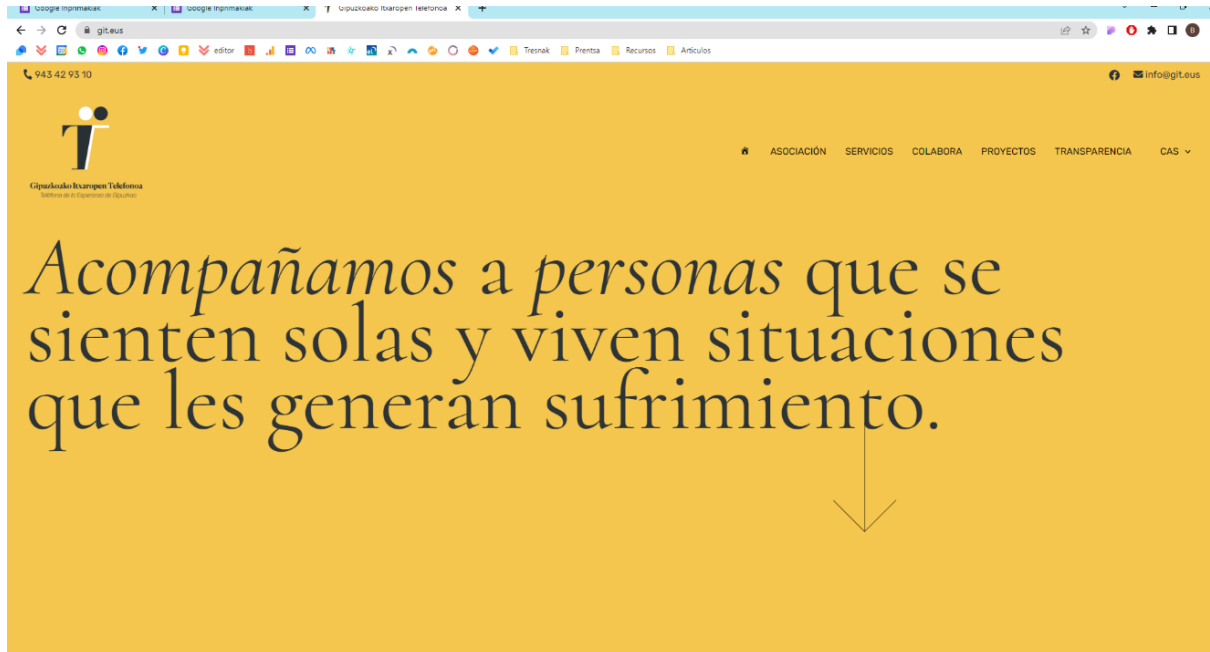
2022 aldaketa urtea izan da Gipuzkoako Itxaropenaren Telefonorako. Aspalditik balioesten zen gure erakundearen aldaketa bat egiteko beharra, ondo zehaztutako bi helbururekin: gure egungo funtzionamenduaren errealitatearekiko leialagoak izatea eta gure zerbitzuak behar dituzten Gipuzkoako pertsona gehiagorengana iristea.

Horregatik guztiagatik, Tapuntu aholkularitza-enpresa kontratatu genuen berriro, erakundearen komunikazio-plan eta plan estrategiko bat ezartzeko.

Talde eragile bat sortu zen, boluntarioen, zuzendaritza-batzordeko kideen eta Elkarteko teknikarien artean, baita zerbitzuak lehendik artatutako pertsonen artean ere.

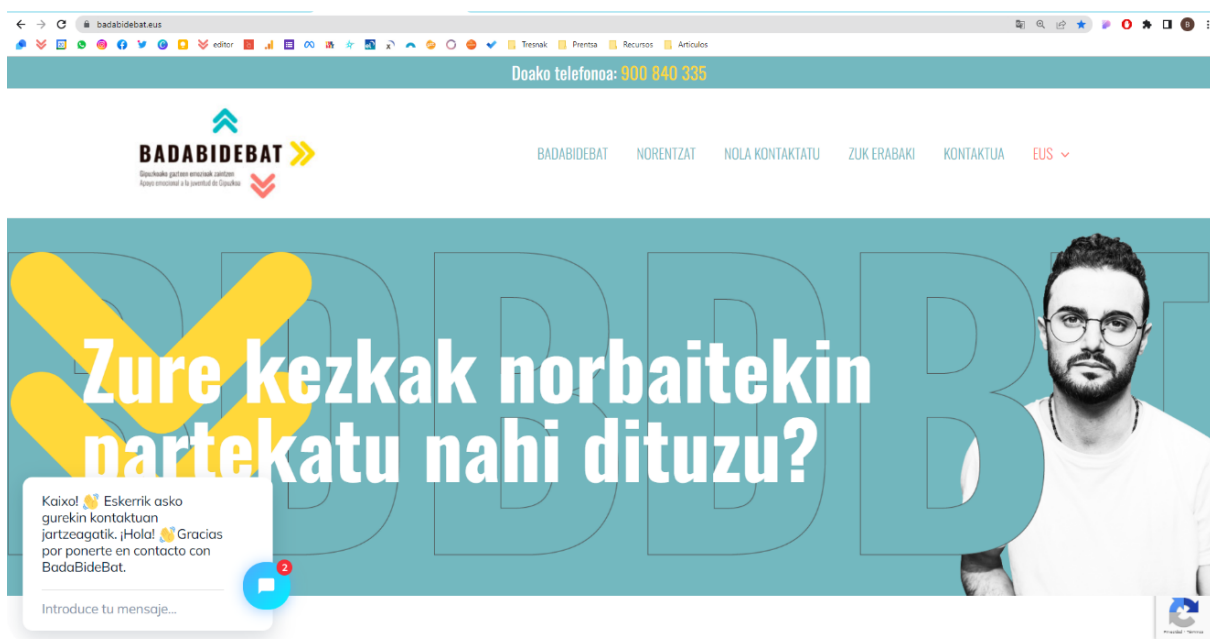
Azkenean erabaki zen Elkarteak 35 urte hauetako izen berarekin jarraitu behar duela, baina euskarazko itzulpenari garrantzi handiagoa emanez.

Gipuzkoako Itxaropen Telefonoa izango da gure erakundearen izena, webgune berri batekin: [www.git.eus](http://www.git.eus) eta logotipo eta irudi berri batekin.



Gainera, egungo egiturak, gazteentzako zerbitzu berriarekin, erakundea honela definitu beharko genukeela pentsarazten digu:

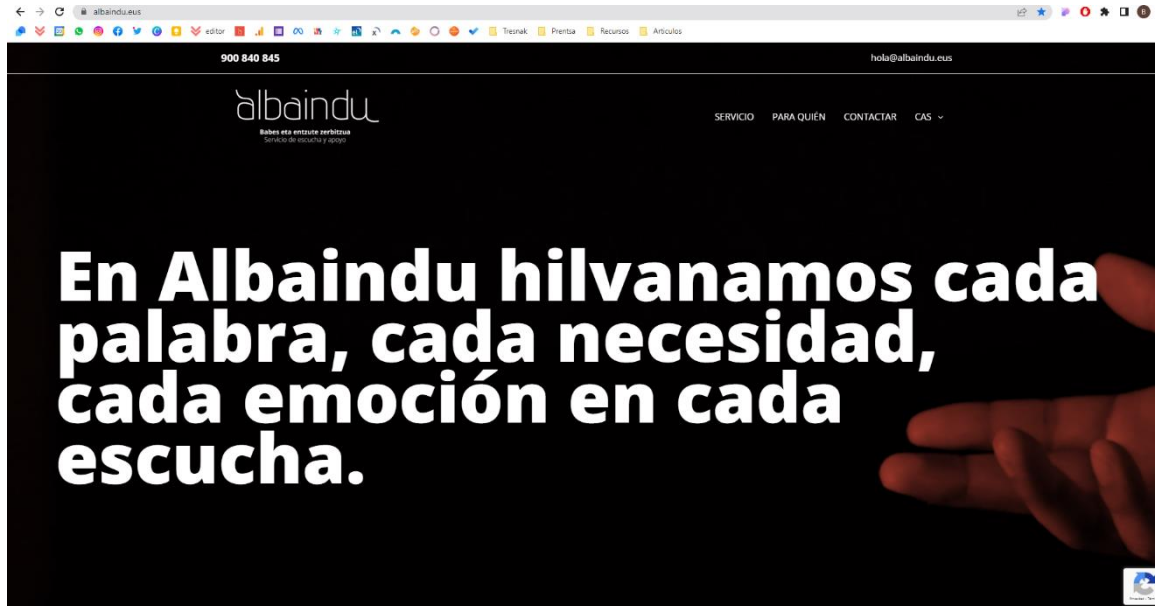
- BadaBideBat: 18-30 urte bitarteko gazteentzako laguntza emozionaleko zerbitzua, bere web orriarekin: [www.badabidebat.eus](http://www.badabidebat.eus)







- **Albaindu:** "antzinako" 900 840 845 telefonoa, 30 urtetik gorakoentzako zerbitzua, baita bere webgune propioa ere: [www.albaindu.eus](http://www.albaindu.eus). Gainera, zerbitzu honen liburuxka berriak egiteko aprobetxatu dugu, eta Donostiako eta Lurraldebuseko autobus pantailetan hasi gara horren berri ematen.



- Proiektuak: atal honetan, lankidetzan edo aholkuak ematen ari garen proiektu guztiak biltzen ditugu. Gaiak honako hauekin lotuta daude: nahi ez den bakardadea, suizidioaren prebentzioa, harremanak eta lotura komunitario eta sozialak sustatzea eta beste erakunde batzuekiko prestakuntza edo aholkularitza.



## 7. GITek HAINBAT ERAKUNDE PUBLIKOREKIN DITUEN BETEBEHAR ETA KONPROMISOEI LOTUTAKO TOPAKETA ETA BILERETAZ PARTE HARTZEA

Donostiako Udaleko Gizarte Ekintzako Kontseilu Sektorialean sartzea

- Kontseilu Sektorial honen helburua hirian dauden parte hartzeko egitura eta erakunde desberdinen arteko topagunea izatea da, Donostiako herritarren bizikaltatea eta gizarte-kohesioa hobetzeko elkarrekin lan egin ahal izateko. Aurten, kontseilu horrek antolatutako 2 bileratan parte hartu dugu.

Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketako Departamentuak antolatutako jardueretan parte hartzea

- Elkar-Ekinen Gipuzkoako Foru Aldundiak antolatutako bileretan parte hartzea. Bilera horietan, TEGak euskararen erabilerarekin duen harremana aztertu dugu, bai barruan, bai kanpoan. Maiatzaren 2an egin zen bileran egon gara. Euskararen erabilerari buruzko prestakuntza ere jasotzen dugu emailak erantzuterakoan.
- Sailak deitutako bileretara joan gara sareko arduradun gisa ditugun eginkizunekin lotutako neurri berrien berri emateko.
- Gure entitatetik Euskaraldia babestu dugu.





## 8. XXXV URTEURRENA

GITetik ulertzen dugu 35 urte betetzea gainerako herritarrekin partekatu beharreko ekitaldia dela. Ospatzeko eta GITak urte hauetan guztietan Gipuzkoako herritarrei doan eskaini dien guztia positiboki baloratzeko unea da.

Oso baliabide bizia izaten jarraitzen dugu, aldaketa berrietara egokitzen jakin duena, baita nahi ez den bakardadearen inguruan bere esperientzia eskaintzen jakin duena ere.

Ospakizun honetan, nahi ez ditugun bakardadeen beste aldea, komunikazioa, giza loturak, lotura emozionalak eta horiek guztiak zeharkatzen dituen ardatza, Entzute Aktiboa, ikusarazi eta balioetsi nahi izan dira; oinarritzko tresna deitzen gaituzten pertsonekin egiten ditugun esku-hartzeetan.

XXXV. urteurreneko ekitaldiak, azaroan kokatuak, giza harremani buruzko hausnarketarako guneak izan dira, azken finean, gizaki bihurtu eta sentiarazten gaituztenak. Harremanen, loturen eta lotura afektiboen gaia giltzarriak dira, eta guztiok interpelatzen gaituzte, adina edo beste edozein baldintza kontuan hartu gabe. Horregatik, gai horiek, entzute aktiboarekin batera, TEGek gure lurraldeko herritarrei laguntza emozionala eskaintzen dien 35 urteak ospatzeko egin ditugun jarduera guztien haria izan dira.

Jarduerak honako hauek izan dira:

### **A.- Azaroak 15 "Entzute aktiboaren" eguna:**

Azaroaren 15ean, DBUS konpainiaren Donostiako autobus guztietan, gizarterantzukizun korporatiboari esker, kartel bat jartzen da entzute aktiboaz eta pertsonen arteko komunikazio egokiaren garrantziaz sentsibilizatzeke.

2022an, XXXV. urteurrenaren ospakizunaren barruan kokatu da ekintza hain puntual baina hain beharrezko hau.



Erdigunean garraibideak jarri nahi izan dira, eta, zehazki, autobusa, uste dugulako ez dela soilik iritsi nahi dugun lekuetara eramateko bide bat, baizik eta giza konexioak ahalbidetzen dituela, behar ditugun eta egon nahi dugun pertsona horiengana hurbiltzen gaituela, eta, gainera, ibilbideak/bidaiak irauten duen denboran komunikazioak, konexioak, azken batean pertsonen arteko harremanak sortzeko espazio bat eskaintzen duela.

Azaroaren 15ean, DBUSeko hainbat lineatan, esketxak garatu dituzte (normalean umorezkoa den eszena bat, gutxi gorabehera minutu bat eta bost minutu bitartean irauten duena) inprobisazioaren bidez. Aktore horiek antzerkiari buruzko Donostia Kulturako ikasgeletan parte hartu duten pertsonak izan dira. Borondatez egin dute, beren klaseetako jarduera baten zati gisa. Gainera, esketxetan parte hartzen zuten pertsoneri egutegi bat banatzeko aprobe txatu dugu.

## B.- Instalakuntza artistikoa

Azaroaren 14tik 20ra bitarteko astean, eta Irantzu Lekue artistari esker, instalazio artistiko bat jarri dugu Gipuzkoako Foru Aldundiaren arkuetan, Gipuzkoa plazan.

Asmoa inguru horretatik igarotzen ziren pertsonekin interakzio-esperientzia bat sortzea zen, gizarte-harremanei buruzko sentimenduak edo gogoetak pizteko.

Instalazio artistikoak (El arte de Amar) laguntza-sarearen balioaren metafora bat sortu nahi zuen gizakiarengan, zuhaitzen bidez sortutakoak bezala. Zuhaitz ama bat eginez, inguruko zuhaitzei laguntzeko eta haiekin konektatzeko sustraien bidez eta hosto eta fruituen hazkundearen bidez, maitasuna sendatzeko, laguntzeko (entzuteko, laguntzeko) eta gainerako pertsonekin partekatze gaitasuna ikusarazi nahi du.



Instalazio ibiltaria izatea zen gure helburuetako bat eta, beraz, azaroaren 29tik abenduaren 10era bitartean Zumaiako Kultur Etxean egon da ikusgai.

### C.- Gizarte harremanei buruzko elkarrizketak.

Azaroaren 19an, Aquariumean eta XXXV. urteurreneko ekitaldi nagusiaren egunean, Gipuzkoako Itxaropen Telefonoaren familiako kide guztiak gonbidatzen ditugu. Azkenean 80 lagun etorri ginen.

Ekitaldiak hainbat zati izan zituen:

- Irekiera instituzionala
- Nahi ez den bakardadeari buruzko nazioarteko esperientzia, Japonian egiten ari diren planaren aurkezpenarekin, Japoniako Gobernu Inperialaren bideo baten bidez.
- Giza harremanak, loturak eta lotura afektiboak:
  - Entzute aktiboaren artea (GITko boluntarioen ahotsak)
  - Balioak gizarte-harremanetan, Javier Yangüas-en eskutik
  - Artea gogoetarako eta sentsibilizaziorako tresna gisa: XXXV. urteurreneko jardueretan parte hartzen aritu diren hainbat artista.
  - BadaBideBaten ekitaldiaren ondorioak: Ei gazte: Harremanak, bizi, haurntartu eta zaindu

Gainera, ospakizunari amaiera emateko, Donostiako Udalak eraikinaren argiak piztu zituen, GITren 35 urte horietan parte hartu duten boluntario guztiei eskerrak emateko. Taldearen argazkia egiteko aprobetxatu dugu!



## 9. 35 URTE HAUETAN GITaren LANARI ERREKONozIMENDUA

### 9.1 CADENASER SARIAK BIKAIN TASUNARI

Cadena SER irratiaK Bikaintasunaren Saria eman digu 2022ko gizarte-inpaktuaren kategorian. Sari horiek gala batean banatu ziren azaroaren 17an, KursaaIean, gainerako sarituekin batera..



## 9.2 DYA-REN SARIABALIO SOZIALEI 2022

Sari hori gure gizartea hobetzeko konpromisoa duten pertsonak edo erakundeak publikoki aintzatesteko sortu da, elkartasuna, talde-lana edo boluntarioritza sustatuz.



Sari hori gure erakundeak egindako apustu irmo baten barruan dago, balio horiek gal ez daitezzen ez ezik, belaunaldi berriei eman diezaiekegun legatuaren parte izaten jarrai dezaten ere..

## 9.3 SUPER AMARA KONTZERTU SOLIDARIOA

Urtero SUPER AMARAK Gabonetako Kontzertu Solidarioa antolatzen du, ekitaldi zirrargarria. Kontzertu paregabe batera joateko aukera izateaz gain, elikadura enpresa

KURSAAL  
CONCIERTO SOLIDARIO DE NAVIDAD

Kursaal Organiza un evento Agenda Comprar entradas  
ES EU EN FR

super amara  
KURSAAL • 16 DICIEMBRE  
Concierto Solidario de Navidad  
MOCEDADES & LOS PANCHOS  
RAFAEL BASURTO

CONCIERTO SOLIDARIO DE NAVIDAD DE SUPER AMARA  
Auditorio Kursaal  
diciembre 2022  
viernes 16, 20:00

Regresa el Concierto Solidario de Navidad de SUPER AMARA con un espectáculo en el que mayores y jóvenes vibrarán y se emocionarán con los clásicos de Mocedades y Los panchos: Eres tú, Dónde estás corazón, Piel canela... Un concierto cuyos beneficios por la venta de las entradas irán destinados a Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa.

PROMOTOR  
Super Amara

COMPARTIR

honek helburu sozialak dituen elkarte gipuzkoar batekin kolaboratzen du. Aurten Gipuzkoako Itxaropenaren Telefonoa izan da ohore hori izan duena.

Los Panchos eta Mocedades taldeen kontzertua abenduaren

16an izan zen Kursaaan eta kartela osorik eskegi ahal izan genuen.



## 10. GITren ZERBITZUAK BALORATZEKO ERABILITAKO EBALUAZIO-ADIERAZLEEI BURUZKO DATUAK

Atal honi ekiteko, 2022an zerbitzuak nola erabili diren azaltzen duen taula bat egin dugu, laburpen gisa.

### Arreta telefoniko zerbitzua (900 840 845)

2022ko INDIKATZAILEAK	GUZTIRA	EMAKUMEAK	GIZONAK
900 840 845 TELEFONOAN ARTATUTAKO DEIAK	2199	46%	54%
900 840 845 TELEFONOAN, <u>LEHEN ALDIZ</u> ARTATUTAKO DEIAK	189	133 (%70)	56 (%30)
EGINDAKO JARRAIPEN-DEIEN KOPURUA*	217	202	15
MINUTUAK GUZTIRA	62.793 (8.426 jarraipen deiak)	37.573 (7.826 minutu jarraipen deiak)	25.220 (600minutu jarraipen deiak)
JASOTAKO E-MAIL KOPURUA	5	2	3

\* Talde teknikoak egiten dizkie deiak jarraipenean dauden pertsoneri mugikorretik, ezarritako ordutegietan.

### Aholkularitza Psikologiko zerbitzua (profesionala)

2022ko INDIKATZAILEAK	GUZTIRA
ARTATUTAKO PERTSONA KOPURUA	33 pertsona
EMAKUME ETA GIZON KOPURUA	26 emakume (%78,7) 7 gizon (%21,1)
SAIO KOPURUA	262
ARTATUTAKO PERTSONEN SAIO MEDIA (teléfono bidezkoak zein presentzialak)	7.9



## BADABIDEBAT Gipuzkoako gazteriaren emozioak zaintzeko programa:

2021 - 2022ko INDIKATZAILEAK						
KONTAKTATZEKO MODUA	BADABIDEBATEKIN KONTAKTATU DUTEN PERTSONA KOPURUA		GUZTIRA			
	2021	2022	2021	2022		
Txat	17	32	27	90 %233,33ko GORAKADA		
Posta elektronikoa	4	15				
900 840 335	5	14				
Whatsapp	1	17				
747 421 720	-	10				
Sare sozialak	-	2				
ARTATUTAKO PERTSONA KOPURUA						
	2021	2022	2021	2022		
Txat	9	19	%73,7 emakumezkoak 53% migratzaileak	%78,79 emakumezkoak %27 migratzaileak		
Posta elektronikoa	4	14				
900 840 335	5	10				
Whatsapp	1	9				
747 421 720	-	10				
AHOLKULARITZA PSIKOLOGIKO PROFESIONALA						
	Emakumezkoak		Gizonezkoak		Guztira	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Artatutako pertsonak	2	17	1	9	3	26



**Gipuzkoako Itxaropen Telefonoa**  
*Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa*

2022ko  
Txostena



## 11. ESKER ONAK

### GIZA TALDEA

Borondatezko Zuzendaritza Batzordea

Entzuketa boluntarioen taldea

GIT-ean konfiatuz deitzen duten pertsonak

### LAGUNTZA EKONOMIKOAK

Gipuzkoako Foru Aldundia. Gizarte Politiketako Saila

Kutxa Fundazioa

Donostiako Udala

Eusko Jaurlaritza

Udalak: Aretxabaleta, Arrasate, Astigarraga, Billabona, Eibar, Elgoibar,

Errearteria, Eskoriatza, Hernani, Irún, Oñati, Orio, Tolosa, Urretxu,

Usurbil, Zarautz, Zumaia eta Zumarraga.

Erakundeak: (IRIZAR eta Orona)

Bazkideak

Unean uneko dohaintzak

### LANKIDETZA BEREZIAK

Laboral Kutxa

Super Amara

Cadena SER

Eskerrik asko guztioi Gipuzkoako Itxaropen Telefonoan sinistu eta zerbitzuak egunez egun funtzionatzen jarraitezea posible egiteagatik!