

TELEFONO DE LA ESPERANZA DE GIPUZKOA

Memoria de actividades
2022



Gipuzkoako Itxaropen Telefonoa

Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa



INDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. HITOS MÁS REPRESENTATIVOS DEL TEG.....	4
2. QUIENES SOMOS	5
La VISIÓN de GIT	6
3. SERVICIOS DEL TEG EN NUESTRA SOCIEDAD	7
4. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO INTERNO DEL TEG.....	8
5. ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA CIUDADANÍA.....	10
6. DIFUSIÓN DEL TEG	17
7. PARTICIPACIÓN EN ENCUENTROS Y REUNIONES VINCULADAS A LAS OBLIGACIONES Y COMPROMISOS DEL TEG CON DIVERSAS ENTIDADES PÚBLICAS	20
8. XXXV ANIVERSARIO.....	21
9. RECONOCIMIENTOS A LA LABOR DE GIT EN ESTOS 35 AÑOS	25
10. DATOS SOBRE LOS INDICADORES DE EVALUACIÓN UTILIZADOS PARA VALORAR LOS SERVICIOS DEL TEG	28
11. AGRADECIMIENTOS.....	30



INTRODUCCIÓN

Este 2022 el Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa cumple 35 años atendiendo a personas en situación de soledad no deseada y fragilidad.

En estos 35 años, la entidad ha atendido unas **10.000 personas** y ha contado con la colaboración de unas **250 personas voluntarias**, que han ofrecido su tiempo a escuchar y apoyar a otras personas que estaban sufriendo, sin juzgarles, y acompañándoles en su dolor y sufrimiento a través de la escucha activa.

Este año ha sido el año de hacer balance del pasado y el año de mirar hacia el futuro, de reflexionar hacia donde debemos y queremos dedicar nuestros esfuerzos y hacia donde deben de guiarse nuestras acciones. En este sentido hemos valorado la importancia que ha tenido el teléfono en todos estos años, pero a su vez, hemos observado, que las atenciones presenciales y los seguimientos personalizados que hemos ofrecido a personas concretas, han sido una mejora en nuestro servicio. Es por eso por lo que hemos valorado la necesidad de hacer un cambio en nuestro esquema como entidad y adaptar una nueva imagen a estas modificaciones. Por todo ello, hemos decidido que la entidad tendrá dos servicios diferenciados: por un lado **BadaBideBat**, servicio para jóvenes de entre 18-30 años y por otro lado el servicio para mayores de 30 años. Este servicio tendrá un nombre y marca propia. Se llamará Albaindu.

Albaindu significa hilvanar en euskera y después de una profunda reflexión interna, creemos que este concepto define perfectamente eso que hacemos en el TEG. Tanto de manera telefónica como presencial, intentamos ayudar a las personas a dar esos primeros puntos de costura a aquello que se ha roto o descosido en su vida. Esos primeros puntos, finos, pero consistentes, van a ayudar a esa persona a reconstruir su vida como ellas lo decidan. Nosotros seremos una guía, un punto de partida donde apoyarse y reflexionar sobre su nuevo futuro.



Además, hemos reforzado el servicio para la juventud de Gipuzkoa, BadaBideBat. Este servicio ya ha conseguido en 2022 más de 170 atenciones, de las cuales han sido 92 jóvenes atendidos. Todo esto, nos reafirma en nuestra idea sobre la necesidad de ofrecer un servicio exclusivo para la juventud. Además, atendiendo a las necesidades de la gente joven hemos ampliado nuestros servicios, ofreciendo talleres de diversa índole, p.e.: cómo abordar ataques de ansiedad, ideación suicida, etc.,

Todo esto nos indica que 2023 será un año de darnos a conocer nuevamente, de seguir apostando por el trabajo en equipo y en red y con una mirada comunitaria y participativa.

1. HITOS MÁS REPRESENTATIVOS DEL TEG

1987 se funda en San Sebastián el Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa	1997 firma de un convenio con Cáritas Gipuzkoa que posibilita cambio de sede a la Calle Arrasate	2006 relevo de la Junta Directiva y Dirección del servicio
2006 firma de Convenio con la Diputación Foral de Gipuzkoa que garantiza la estructura del funcionamiento interno del servicio	2007 instauración de la línea gratuita para la ciudadanía 900 840 845	2007 reconocimiento del Gobierno Vasco como servicio de Utilidad Pública .
2011 la Diputación Foral de Gipuzkoa nos otorga el Premio al Voluntariado .	2012 el TEG celebra sus Bodas de Plata y alcanza las 50.000 llamadas .	2014 medalla al Mérito Ciudadano por el Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián
2014 concesión de la autorización sanitaria de instalación y funcionamiento por parte de Gobierno Vasco	2015 integrante del Consejo Social del Ayuntamiento de Donostia	2017 conmemoración del XXX Aniversario del TEG.
2019 entrada en el Consejo Sectorial de Acción Social del Ayuntamiento de Donostia	2021 BadaBideBat , Nuevo Servicio de apoyo emocional a jóvenes de Gipuzkoa	2022 XXXV aniversario del TEG y nueva marca de la asociación.



2. QUIENES SOMOS

El TEG nació en 1987 como una asociación sin ánimo de lucro y 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”

En el TEG partimos de una **visión humanista** de las personas. Por ello creemos en sus capacidades para crecer y afrontar positivamente sus conflictos.

Frente a las carencias colocamos en el centro las potencialidades de la persona como motor de cambio o como sostenimiento de la misma para evitar mayores procesos de deterioro, cuando no de exclusión social.

Buscamos facilitar el crecimiento de las capacidades de la persona que se encuentran “secuestradas” por los problemas que está viviendo o por el sentimiento de soledad y aislamiento social que experimenta y le mantiene bloqueada, paralizada.

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). Prestamos atención sobre todo al modo en que la persona vive el problema; tomamos en consideración la persona en su totalidad (sentimientos, valores...) **PORQUE** la persona necesita, ante todo, sentirse comprendida, tranquilizada, acogida totalmente.

Nuestra visión de los seres humanos y el enfoque de nuestras actuaciones están perfectamente alineadas con el enfoque de la Atención Centrada en la Persona (ACP). La dignidad de las personas, el reconocimiento a su singularidad, el respeto a sus decisiones y modo de vida, a sus valores o la mirada hacia las capacidades son enunciados que compartimos con el enfoque de la **Atención Centrada en la Persona (ACP)**.

Trabajamos desde el **Modelo de Relación de Ayuda** que incluye presencia, comunicación directa y honesta, empatía, escucha activa, acompañamiento en el sufrimiento, facilitación, apoyo. En definitiva, elementos fundamentales del **cuidado de las personas**.

En resumen, partimos de una visión global y humanista de la persona, incorporando en nuestros servicios, prácticas profesionales basadas en la evidencia así como los principios de la Atención Centrada en la Persona y de la Ética del cuidado (corresponsabilidad y solidaridad).



Atendemos a cualquier persona que llame sin distinción por sexo, edad, raza, creencia, procedencia, diversidad funcional, diversidad sexual o situación social o económica.

Subrayamos nuestra confianza en las capacidades de las personas para afrontar y poner en marcha sus recursos para superar las diferentes situaciones que afectan a su bienestar y calidad de vida.

La **VISIÓN** de GIT

- Ser una organización de referencia en Gipuzkoa en torno a la Soledad no deseada en personas en situación de desprotección, fragilidad y vulnerabilidad.
- Tener un equipo de voluntariado al que cuidamos y que logra niveles óptimos de satisfacción con nuestra entidad, con la formación que recibe y que desarrolla competencias emocionales y actitudes para atender con calidad y cuidado a todas las personas que demandan nuestros servicios.
- Queremos ser una entidad que obtiene, por parte de las personas a las que atendemos, altos niveles de satisfacción.
- Ser una entidad innovadora en cuanto a objetivos, procesos y metodologías de trabajo.
- Ser una entidad que trabaja en red con otras entidades y que pone en práctica valores de reciprocidad y colaboración.
- Ser una organización comprometida con los retos sociales de Gipuzkoa.

Nuestros **VALORES** fundamentales:

- Solidaridad
- Cuidado de las personas y de las relaciones
- Igualdad de trato y de oportunidades
- Confianza en las personas
- Esfuerzo
- Trabajo en equipo y en red

GIT está comprometida con los Objetivos del Desarrollo Sostenible y de manera especial con:





Esta es nuestra estructura organizativa:



3. SERVICIOS DEL TEG EN NUESTRA SOCIEDAD

Nuestros servicios se rigen por los siguientes valores:

gratuidad, anonimato, confidencialidad, igualdad de oportunidades (con independencia de su nacimiento, raza, sexo, religión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social)

Los servicios que prestamos a la ciudadanía de Gipuzkoa en el TEG son:

ALBAINDU

Servicio de apoyo emocional a personas mayores de 30 años.

www.albaindu.eus

BADABIDEBAT

Servicio de apoyo emocional a la juventud de 18-30 años de Gipuzkoa.

www.badabidebat.eus

Asesoramientos Psicológicos

(4 sesiones, con posibilidad de prorrogar hasta 8). Ofrecido por profesionales de la psicología para aquellos casos más complejos o graves.



Seguimientos telefónicos personalizados

Ofrecido por profesionales (de la psicología o de trabajo social).

Orientado a personas con dificultades de movilidad, económicas, conciliación familiar, necesidad de mantener el anonimato o cualquier otra circunstancia que así lo requiera.

Para esta labor, y para asegurar la calidad de la atención, el servicio del TEG emplea una escucha activa en todos sus servicios.

4. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO INTERNO DEL TEG

4.1. Equipo de Voluntariado

Desde la Asociación contamos desde 2020 con un Plan de voluntariado de la Entidad, donde se establecen no solo los derechos y deberes, tanto de la entidad como de las personas voluntarias, sino el itinerario del voluntariado. Hemos actualizado el plan este año con la idea de que sea el Plan de Voluntariado 2022-2024. Este plan tiene como objetivo dar respuesta organizada y coordinada al conjunto de personas que libremente se adscriben a nuestra organización para la realización, en beneficio de la comunidad, de tareas voluntarias de carácter social y transformador.

Formación inicial a nuevas personas voluntarias:

Este año hemos contado con un equipo de 6 personas que han recibido esta formación inicial, en julio 4 personas (3 mujeres y 1 hombre) y en agosto 1 mujer se incorporaron a realizar turnos de escucha. Finalmente, una de las mujeres que recibió la formación, decidió no continuar por no verse capaz de abordar las llamadas del 900 840 845.



Formación continua del voluntariado:

Este año el plan de formación continua del voluntariado se ha centrado en estos temas: formaciones más individualizadas sobre aspectos de mayor dificultad a la hora de realizar una buena relación de ayuda, dos formaciones en prevención de suicidio, expresión corporal, y hemos dedicado varias sesiones a trabajar con el equipo el XXXV Aniversario. Poder construir de manera conjunta la celebración que ellos y ellas querían.

También se ha informado y aportado documentación de varios cursos de verano organizados por la UPV/EHU sobre suicidio y otras temáticas de interés, así como otros cursos online que han ido surgiendo a lo largo del año, sobre todo con el tema de la conducta suicida, ya que este 2022 hemos visto un claro aumento en este tipo de tipologías de llamadas, tanto en Albaindu como en BadaBideBat.

Cuidado del voluntariado (espacio psicoemocional):

Como siempre, y quizá en este momento con más necesidad, desde el equipo técnico hemos estado pendientes del bienestar emocional de nuestras voluntarias y nuestros voluntarios. Dando respuesta a las necesidades de escucha y ventilación emocional, y en algunas ocasiones, dándoles la oportunidad de distanciar sus turnos e incluso de tomarse una temporada de respiro.

De manera continuada, bien porque las personas voluntarias lo solicitan bien porque desde el equipo técnico lo consideramos necesario, se mantienen conversaciones para abordar dudas o dificultades relacionadas con la atención telefónica.

A lo largo del año un 40% de las personas del equipo (n=12) han utilizado este recurso al menos en una ocasión. Durante estos encuentros se han tratado, fundamentalmente, temas relacionados con alguna llamada particular que han



atendido, si bien, en algunos casos, también hemos abordado cuestiones de tipo personal que podían estar afectando a su bienestar psicoemocional.

Participación del voluntariado en otras tareas:

Una de las cuestiones novedosas dentro de este año, es la participación e implicación de algunas de las personas voluntarias en otros temas o cuestiones que surgen en el TEG y que hemos convenido darles la oportunidad de formar parte de ellas.

Nos estamos refiriendo a tareas como trabajar el protocolo interno de llamadas con ideación suicida, hasta pedirles que participen en diversos grupos motores para abordar procesos relacionados con el cambio de imagen/nombre del servicio 900 840 845 o la celebración del XXXV Aniversario.

5. ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA CIUDADANÍA

5.1. Actuaciones de sensibilización/difusión

– Stand en la Feria de voluntariado de Zarautz:

En el marco de la red Sareginez organizamos y participamos la mañana del **7 de junio**, sábado, en la feria de voluntariado que se organizó en el malecón de dicho municipio. Gracias a esa feria pudimos dar información tanto sobre el voluntariado en el TEG como para el servicio BadaBideBat a las 7 personas que se acercaron. Varias de ellas quisieron información relacionada con el nuevo servicio, mientras que otras aprovecharon para llevar publicidad del 900840845 a lugares donde ya realizaban voluntariado o donde realizaban su trabajo diario (p.e.: residencia de ancianos).



– Día internacional del Voluntariado:

Como todos los años, este año hemos celebrado el Día Internacional del Voluntariado en Donostia. Organizamos diferentes stands en la Plaza Gipuzkoa para poder sensibilizar a la ciudadanía sobre el voluntariado, así como poder hacer captación.





5.2. Formaciones/ asesoramientos externos

Este año, hemos podido ofrecer nuestro conocimiento/ experiencia a diversas entidades sociales que trabajan para y por la ciudadanía.

- **AZTERTZEN:** *"La atención humanizada: actitudes y habilidades que humanizan las relaciones"*. Formación de 10 horas a 30 mujeres, auxiliares domiciliarias, desde el 12 de abril a mediados de mayo.
- **COEGI:** Gracias al convenio firmado en 2021 con el Colegio Oficial de Enfermería de Gipuzkoa se propuso ofrecer un webinar a las y los colegiados sobre la *"La escucha activa en el Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa"* el 29 de junio a las 17h.
- **ADINKIDE:** Seguimos profundizando en el Convenio de colaboración con ADINKIDE, el 19 de mayo se les ofreció un espacio de formación a varias voluntarias de la entidad con el objetivo de *"abordar el suicidio durante las conversaciones con las personas mayores con sentimientos de soledad no deseada"* con las que trabajan.
El 1 de diciembre, durante 3 horas pudimos ofrecer además una nueva formación a un grupo de 13 voluntarias y voluntarios de ADINKIDE sobre *"La importancia de los límites interpersonales en el acompañamiento a personas, realizado por voluntariado: Límites sanos, relaciones sanas, relaciones satisfactorias"*. Se valoró como interesante volver a realizar otro encuentro de cara a enero para afianzar y resolver dudas surgidas durante su voluntariado una vez interiorizada la parte teórica/práctica.
- **AECC (Asociación Española Contra el Cáncer):** La Asociación contra el Cáncer de Gipuzkoa solicitó asesoramiento y formación sobre las *dificultades que tienen a la hora de atender algunas llamadas*. Dificultades relacionadas con: gestión de silencios, finalización de la llamada, y gestión de los lloros o llantos



en la propia llamada. Se hizo una formación de 2 horas donde se pudieron abordar dichas dificultades de manera práctica.

- **GOGARA:** Asociación para jóvenes que han transitado o están transitando pero que ya tienen la mayoría de edad. Son jóvenes que han estado o están siendo atendidos por NAIZEN (Asociación de Familiares de Menores Transexuales), pero que han visto la necesidad de crear una nueva asociación para ellos y ellas. Hicimos un encuentro de trabajo, donde poder ir abordando los pasos a dar a la hora de crear una entidad como la que están pensando. Además de ofrecerles información sobre diferentes recursos que pueden apoyarles en este nuevo proceso.

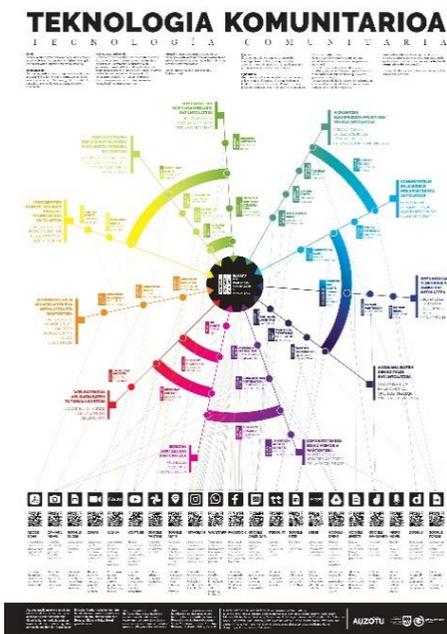
- **AUXILIARES DOMICILIARIAS DE ELGOIBAR:** Se organiza un taller de 3 horas de duración, durante dos martes de diciembre (1h y 30 minutos cada día) con la temática "*Actitudes y habilidades que humanizan las relaciones de cuidado*". Acuden un total de 15 mujeres a las dos sesiones de formación.

- **TKNIKA:** Se ha trabajado este 2022 sobre todo con el servicio de BadaBideBat. No obstante, podemos decir que la relación ha tenido diferentes líneas:
 - Asesoramiento en la elaboración y creación de material relacionado con la prevención de las conductas suicidas en jóvenes. Por un lado, con una guía para profesorado y alumnado y por otro lado, en la elaboración de un cortometraje. https://www.youtube.com/watch?v=3Poyl5aTj4o&ab_channel=Tknika-LH%2CFP%2CVET
 - Participación en varias jornadas difundiendo nuestro servicio BadaBideBat. Una en Politekniko EASO y otra en el Aquarium de Donostia. El objetivo era dar a conocer el servicio, así como los y las

jóvenes atendidos en nuestro servicio a lo largo de estos meses y más concretamente el alumnado de FP, así como el profesorado.

5.3. Proyectos comunitarios con otras entidades/redes

- AUZOTU:



Se ha continuado participando en el proyecto de AUZOTU donde, durante este año, se han trabajado las diferentes herramientas digitales que pueden ayudar a generar esas conexiones y vínculos relacionales a través de 4 sesiones. La última sesión tuvo lugar en Bidania-Goiaz, donde pudimos compartir con las personas de la Mancomunidad de Saiaz todos esos aprendizajes y experiencias vividas durante el proceso.

https://www.youtube.com/watch?v=36f3IBI6j_w

- HARIAK. ESTRATEGIA DE GIPUZKOA ANTE LAS SOLEDADES (ADINBERRI, DIPUTACIÓN FORAL DE GIPUZKOA):

Formamos parte del grupo motor inicial y el extendido durante 2021 y en este 2022 además, formamos parte del grupo motor científico para organizar el congreso internacional sobre la soledad no deseada que tendrá lugar el 9 de febrero de 2023.

Además, acudimos a la presentación de la Estrategia en Donostia.



1 Presentación en Donostia de la Estrategia Hariak

- **SAREGINEZ:** seguimos perteneciendo a la red de entidades de voluntariado, donde todos los meses participamos en todas las reuniones de manera activa y aprovechamos para trabajar y sensibilizar sobre la labor del voluntariado, tanto a nivel institucional como a la sociedad. Además, hemos participado en la organización de varias ferias a lo largo del año para dar información sobre el voluntariado en nuestras entidades:
 - el 7 de junio en Zarautz
 - el 2 de diciembre, viernes, para celebrar el “Día Internacional del Voluntariado”.

5.4. Convenios de colaboración

Este año podemos decir que hemos continuado afianzando los Convenios de colaboración firmados en 2021.

COLEGIO OFICIAL DE ENFERMERÍA DE GIPUZKOA:

El convenio ha seguido estando vigente este año con la formación que hemos ofrecido a las y los colegiados en junio, así como el voluntariado que ha tomado parte este año,



gracias a la iniciativa del 2021 de conseguir voluntarias con perfil de enfermería. Finalmente, el resultado ha sido que 3 mujeres enfermeras, 2 en activo y 1 jubilada, están formando parte de nuestro equipo de voluntariado para atender el servicio de atención telefónica.

HURKOA Fundazioa: el objetivo de este convenio es poder colaborar en el programa Hauskor (personas en fragilidad) de dicha entidad y poder identificar a personas que se encuentran en esta situación para que puedan beneficiarse de todos los servicios de ambas entidades. Este año hemos llevado de manera conjunta un caso de Hauskor, ofreciendo por un lado un seguimiento y acompañamiento a lo largo de 3 meses y además, 8 sesiones de asesoramiento psicológico hasta que esa persona ha podido encauzar su situación a través del servicio SENDIAN.

ADINKIDE: Durante este año, hemos puesto el énfasis en la necesidad de mejorar el protocolo de las derivaciones de los casos en ambas direcciones. Además, este convenio se ha materializado con 6 mujeres derivadas desde Adinkide para apoyo psicológico y por parte de GIT una persona ha conseguido encajar con un voluntario de Adinkide.

CÁRITAS GIPUZKOA: se renueva, como todos los años, el convenio con esta entidad, para formalizar la cesión del piso para realizar las labores del Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa.

5.5. Convenios de prácticas

El TEG sigue siendo un centro de prácticas para alumnado de diversas universidades y Grados de Formación Profesional de Gipuzkoa.

Facultad de CC Sociales y Humanas de DEUSTO: contamos con una estudiante de grado de Trabajo Social durante los meses de febrero a mayo.



UNED hemos contado con una estudiante de prácticas de Psicología, la cual ha realizado turnos de escucha, así como profundizar en casos concretos que han entrado en el servicio.

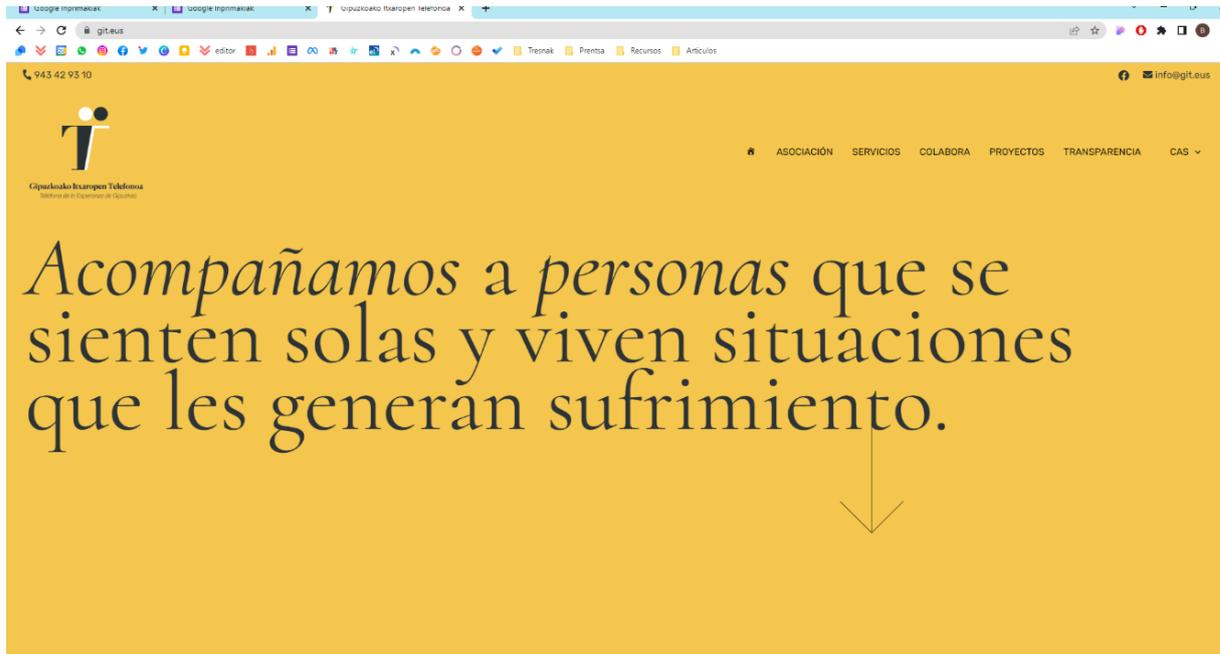
6. DIFUSIÓN DEL TEG

2022 ha sido un año de cambios para el Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa. Desde hace tiempo se venía valorando la necesidad de poder realizar un cambio en nuestra entidad, con dos objetivos bien definidos: ser más fieles a la realidad de nuestro funcionamiento actual y conseguir llegar a un mayor número de personas de Gipuzkoa que necesiten de nuestros servicios.

Por todo ello, contratamos nuevamente a la consultora Tapuntu para establecer un plan de comunicación y estratégico de la entidad.

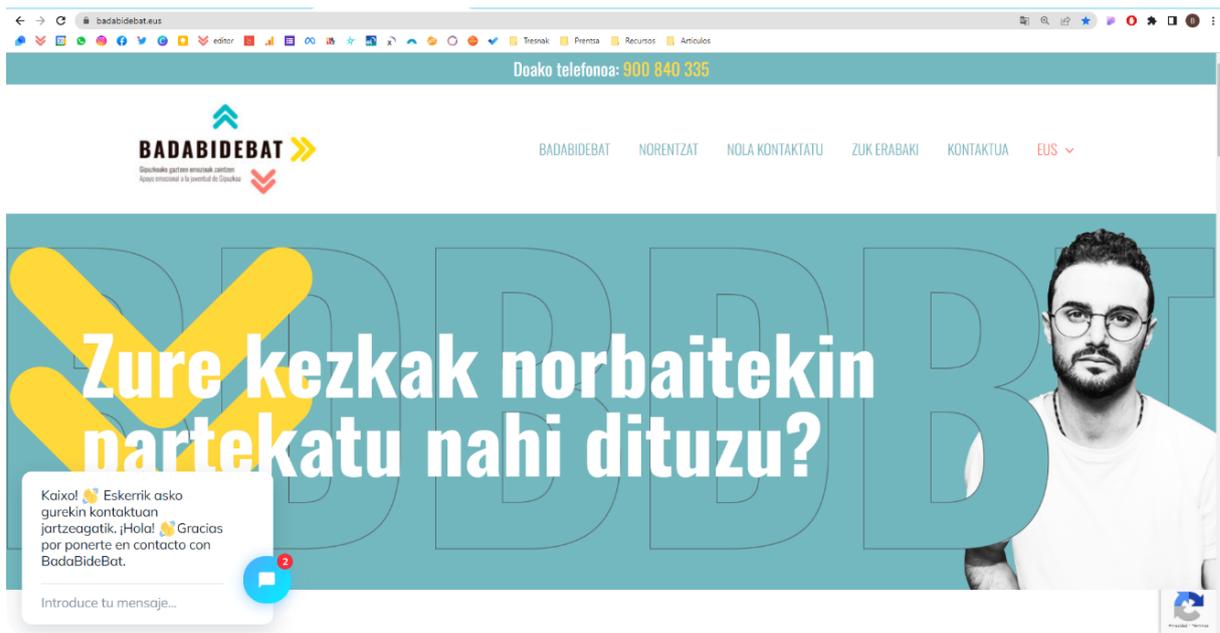
Se creó un grupo motor, entre voluntariado, miembros de junta directiva y técnicos de la Asociación, así como personas que ya habían sido atendidas por el servicio. Finalmente se decidió que la Asociación tiene que seguir con el mismo nombre que estos 35 años, pero dando una mayor importancia a la traducción en euskera.

Gipuzkoako Itxaropen Telefonoa será el nombre de nuestra entidad, con una nueva página web: www.git.eus y un nuevo logotipo e imagen.

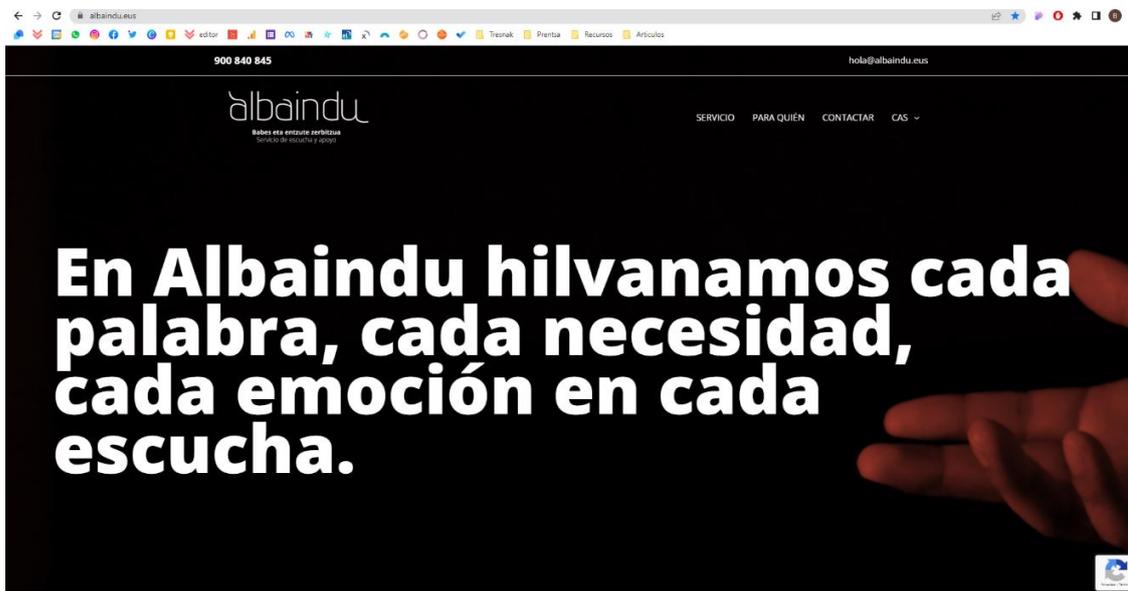


Además, la estructura actual, con el nuevo servicio para jóvenes nos hace pensar que tendríamos que definir la entidad de esta manera:

- BadabideBat: servicio de apoyo emocional para jóvenes de 18-30 años, con su propia página web: www.badabidebat.eus



- **Albaindu:** el “antiguo” 900 840 845, servicio para personas mayores de 30 años, también con una página propia: www.albaindu.eus. Además, hemos aprovechado para elaborar folletos nuevos de este servicio y hemos comenzado a publicarlo en las pantallas de autobús de Donostia y Lurraldebus.



- **Proyectos:** en este apartado englobamos todos aquellos proyectos donde estamos colaborando o asesorando. Las temáticas son relacionadas con: soledad no deseada, prevención de suicidio, promoción de las relaciones y los vínculos comunitarios y sociales y formaciones o asesoramientos a otras entidades.



7. PARTICIPACIÓN EN ENCUENTROS Y REUNIONES VINCULADAS A LAS OBLIGACIONES Y COMPROMISOS DEL TEG CON DIVERSAS ENTIDADES PÚBLICAS

Entrada en el Consejo Sectorial de Acción Social del Ayuntamiento de Donostia

- Este Consejo Sectorial tiene como objetivo ser un espacio de encuentro entre diferentes estructuras y organismos de participación existentes en la ciudad para poder trabajar juntos en la mejora de la calidad de vida y la cohesión social de la ciudadanía donostiarra. Este año hemos participado en 2 reuniones organizadas por dicho Consejo.

Participación en actividades organizadas por el Departamento de Políticas Sociales de la Diputación Foral de Gipuzkoa

- Presencia en las reuniones organizadas por la Diputación Foral de Gipuzkoa de Elkar- Ekin donde hemos analizado la relación que tiene el TEG con el uso del euskera, tanto a nivel interno, como externo. Hemos estado presentes en la reunión que se celebró el 2 de mayo. También recibimos una formación relacionada con el uso del euskera a la hora de responder emails.
- Hemos acudido a las diferentes reuniones convocadas por el Departamento para informarnos de nuevas medidas relacionadas con nuestras funciones como responsables de red.
- Hemos apoyado Euskaraldia desde nuestra entidad.





8. XXXV ANIVERSARIO

Desde el TEG entendemos que cumplir 35 años es un evento que se debe compartir con el resto de la ciudadanía. Es un momento de celebración y de valorar positivamente todo lo que el TEG ha ofrecido durante todos estos años, de manera gratuita a la ciudadanía de Gipuzkoa.

Seguimos siendo un recurso muy vivo, que ha sabido adaptarse a los nuevos cambios, así como ofrecer su experiencia en torno a la soledad no deseada.

En esta celebración, se ha pretendido visibilizar y poner en valor la otra cara de las soledades no deseadas, la comunicación, las conexiones humanas, los vínculos emocionales, y el eje que atraviesa todas ellas, La Escucha Activa; una herramienta básica en nuestras intervenciones con las personas que nos llaman.

Las actuaciones del XXXV Aniversario, ubicadas en el mes de noviembre, han sido espacios de reflexión en torno a las relaciones humanas, que al fin y al cabo, son las que nos hacen ser y sentirnos seres humanos. El tema de las relaciones, las conexiones, los vínculos afectivos son claves y nos interpelan a todas y a todos, independientemente de la edad o cualquier otra condición que tengamos. Por ello, estos temas, junto con la escucha activa ha sido el hilo conductor en todas las actividades que hemos realizado para celebrar los 35 años que el TEG lleva ofreciendo acompañamiento emocional a la ciudadanía de nuestro territorio.

Las actividades han sido las siguientes:

A.- Día 15 de Noviembre: "Día de la escucha activa":

Cada 15 de noviembre, en todos los autobuses de Donostia, de la compañía de DBUS gracias a la responsabilidad social corporativa, se coloca un cartel para sensibilizar

sobre la escucha activa y la importancia de una adecuada comunicación entre las personas.

Este 2022, se ha enmarcado esta acción tan puntual, pero tan necesaria, dentro de la celebración del XXXV Aniversario.



Se ha querido poner en el centro, los medios de transporte, y en concreto el autobús, porque consideramos que no es solamente un medio para llevarnos a lugares donde queremos llegar, sino que también posibilita conexiones humanas, nos acerca a esas personas con las que necesitamos y queremos estar, y además, durante el tiempo que dura el trayecto/viaje ofrece un espacio para generar comunicaciones, conexiones, en definitiva relaciones interpersonales

El 15 de noviembre, en diferentes líneas de DBUS, actores y actrices han desarrollado sketches (una escena, generalmente humorística, que dura entre uno y cinco minutos aproximadamente) a través de la improvisación. Estos actores y actrices han sido personas que han participado en las aulas de Donostia Kultura sobre teatro. Lo han hecho de manera voluntaria y como parte de una actividad dentro de sus clases. Además, hemos aprovechado para repartir un calendario a aquellas personas que participaban en los sketches.

B.- Instalación artística

Durante la semana del 14 al 20 de noviembre, y gracias a la artista Irantzu Lekue hemos colocado una instalación artística en los arcos de la Diputación Foral de Gipuzkoa en la plaza Gipuzkoa.

La idea era crear una experiencia de interacción con las personas que pasaban por esa zona para despertar sentimientos o reflexiones acerca de las relaciones sociales.

La instalación artística “El arte de Amar” pretendía crear una metáfora del valor de la red de ayuda que puede generar en el ser humano, al igual que la generada a través de los árboles. Mediante la elaboración de un árbol madre, sus raíces de apoyo y conexión para con los árboles del entorno y el crecimiento de sus hojas y frutos, quiere dar visibilidad a la capacidad sanadora del amor, del ayudar (escucha, acompañamiento) y del compartir para con las demás personas.



La idea de ser una instalación itinerante era uno de nuestro objetivo y por lo tanto durante las semanas del 29 de noviembre hasta el 10 de diciembre ha estado expuesta en la casa de Cultura de Zumaia.

C.- Diálogos sobre las relaciones sociales.

El 19 de noviembre, en el Aquarium y día del evento central del XXXV Aniversario invitamos a todas aquellas personas que forman parte de una manera u otra de la familia de Gipuzkoako Itxaropen Telefonoa. Finalmente acudimos 80 personas.

EL evento constó de varias partes:

- Apertura institucional por parte de la Diputada de Gobernanza - Eider Mendoza
- Experiencia internacional sobre la soledad no deseada con la presentación del plan que están llevando a cabo en Japón a través de un video del Gobierno Imperial Japonés. Además, Joaquin Fuentes explicó la prevalencia de la soledad no deseada en jóvenes adultos y en personas mayores; destacando la iniciativa



HARIAK desarrollada en Gipuzkoa y de la que GIT/TEG forma parte de su grupo tractor.

- Las relaciones humanas, conexiones y los vínculos afectivos:
 - El arte de la escucha activa (las voces del voluntariado de GIT/TEG)
 - Los valores en las relaciones sociales por Javier Yangüas.
 - El arte como herramienta de reflexión y sensibilización: varias artistas que han estado colaborando en las diferentes actividades del XXXV Aniversario como Mafalda Saloio e Irantzu Lekue y con la colaboración especial de Candela Recio (actriz del documental *“Quién lo impide”*, de Jonás Trueba).
 - Conclusiones del evento de BadaBideBat: *“Ei gazte: Harremanak bizi, hausnartu eta zaindu!”* (¡Ei joven: vive las relaciones, reflexiona sobre ellas y cuídalas!) por parte de Beñat Benitez.

- Cierre: Concejala Delegada de Acción Social del Ayuntamiento donostiarra, Aitziber San Roman

Además, como colofón final, el Ayuntamiento de Donostia en agradecimiento a todos esos voluntarias y voluntarios que han formado parte de esos 35 años de GIT, encendieron las luces del edificio. ¡Aprovechamos para hacer la foto del equipo!



9. RECONOCIMIENTOS A LA LABOR DE GIT EN ESTOS 35 AÑOS

9.1 PREMIOS CADENA SER A LA EXCELENCIA

La emisora de radio Cadena SER nos ha otorgado el Premio a la Excelencia en la categoría de "Impacto social 2022". Estos premios fueron entregados en una gala el día 17 de noviembre en el Kursaal junto con el resto de premiados.



9.2 PREMIO DE LA DYA A LOS VALORES SOCIALES 2022

Este galardón, creado para reconocer públicamente a personas o Entidades que están comprometidas con la mejora de nuestra sociedad a través del fomento de la solidaridad, el trabajo en equipo o el voluntariado, se enmarca dentro de una apuesta



firme de nuestra organización no sólo por evitar que estos valores se pierdan, sino por hacer que sigan siendo parte del legado que podemos ofrecer a las nuevas generaciones.

9.3 CONCIERTO SOLIDARIO SUPER AMARA

Todos los años SUPER AMARA organiza su Concierto Solidario de Navidad, un emocionante evento en el que, además de tener la oportunidad de asistir a un



concierto único, esta empresa de alimentación colabora con una asociación gipuzkoana con fines sociales. Este año ha sido el Teléfono de la Esperanza de Gipuzkoa quien ha ostentado dicho honor. El concierto de Los Panchos y Mecedades fue el 16

de diciembre en el Kursaal y pudimos colgar el cartel de ¡completo!.



10. DATOS SOBRE LOS INDICADORES DE EVALUACIÓN UTILIZADOS PARA VALORAR LOS SERVICIOS DEL TEG

Para iniciar este apartado hemos elaborado una tabla a modo de resumen sobre la utilización de los servicios durante 2022.

Albaindu. Servicio de Atención telefónica. (900 840 845)

INDICADORES 2022	TOTAL	MUJERES	HOMBRES
LLAMADAS ATENDIDAS EN EL 900 840 845	2199	46%	54%
PERSONAS ATENDIDAS POR PRIMERA VEZ EN EL 900 840 845	189	133 (70%)	56 (30%)
Nº DE LLAMADAS DE SEGUIMIENTO REALIZADAS *	217	202	15
MINUTOS TOTALES	62.793 (8.426 minutos en llamadas de seguimiento)	37.573 (7.826 min. en llamadas de seguimiento)	24892 (600 min. en llamadas de seguimiento)
EMAILS RECIBIDOS	5	2	3

* Es el equipo técnico quien realiza las llamadas desde el móvil a las personas en seguimiento, en los horarios fijados

Servicio de asesoramiento psicológico (profesional)

INDICADORES DEL 2022	TOTAL
Nº PERSONAS ATENDIDAS	33 personas
DATOS POR SEXO	26 mujeres (78,8%) y 7 hombres (21,2%)
Nº SESIONES	262
MEDIA DE SESIONES POR PERSONA	7.9



BADABIDEBAT Servicio de apoyo emocional a la juventud de Gipuzkoa

INDICADORES 2021 - 2022						
MODOS DE CONTACTO	Nº PERSONAS QUE HAN CONTACTADO EN BADABIDEBAT		TOTAL			
	2021	2022	2021	2022		
Chat	17	32	27	90 AUMENTO de 233,33%		
Correo electrónico	4	15				
900 840 335	5	14				
Whatsapp	1	17				
747 421 720	-	10				
Redes sociales	-	2				
	Nº PERSONAS ATENDIDAS					
	2021	2022	2021	2022		
Chat	9	19	73,7% mujeres 53% migrantes	78,79% mujeres 27% migrantes		
Correo electrónico	4	14				
900 840 335	5	10				
Whatsapp	1	9				
747 421 720	-	10				
ASESORAMIENTO PSICOLÓGICO PROFESIONALIZADO						
	Mujeres		Hombres		Total	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Nº personas atendidas	2	17	1	9	3	26 (7 migrantes)
Nº sesiones						150 sesiones (5.8 sesiones de media)



11. AGRADECIMIENTOS

EQUIPO HUMANO

Junta Directiva voluntaria

Equipo de escuchas voluntarios/as

Personas que llaman confiando en nuestros servicios

AYUDAS ECONÓMICAS

Diputación Foral de Gipuzkoa. Dpto. de Políticas Sociales

Kutxa Fundazioa

Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián

Gobierno Vasco

Ayuntamientos: Aretxabaleta, Arrasate, Astigarraga, Billabona, Eibar,

Elgoibar, Errenteria, Eskoriatza, Hernani, Irún, Oñati, Orio, Tolosa,

Urretxu, Usurbil, Zarautz, Zumaia y Zumarraga.

Empresas (IRIZAR y Orona)

Personas socias y donaciones puntuales

COLABORACIONES ESPECIALES

Laboral Kutxa

Super Amara

Cadena SER

¡Gracias a todos/as por creer y hacer que el servicio del TEG siga
funcionando día a día!