

UNA VEU AMIGA



93 414 48 48
Telèfon de l'Esperança

ET DONEM CONFIANÇA

FUNDACIÓ **AJUDA I ESPERANÇA**

És una promoció de la Fundació Ajuda i Esperança // administracio@telefonoesperanza.com // www.telefonoesperanza.com

Solidaritat, un valor a l'alça

Temps difícils. Temps d'incerteses. Temps de preocupacions. Temps fins i tot de desesperació. No és fàcil contemplar el futur amb esperança en un moment en què tot sembla molt negre i no es veu un inici de recuperació.

Dia a dia veiem i escoltem persones que han desenvolupat el que es coneix com a indefensió apresada, concepte que el Dr. Seligman va definir com un estat d'apatia i depressió, al qual s'arriba després de comprovar que les nostres conductes no generen cap incidència o canvi sobre allò que ens anul·la o ens desespera.

La conseqüència és l'aprenentatge del convenciment que no tenim res a fer, que estem indefensos, sense control sobre la situació en què ens trobem i que qualsevol cosa que fem esdevindrà inútil. A partir d'aquest moment, mantindrem una conducta passiva davant qualsevol situació negativa, fins i tot tenint la possibilitat real d'aconseguir algun efecte sobre ella.

Però, què fer per a evitar arribar a aquest estat d'ànim o fins i tot per a sortir-nos-en? La resposta és simple, malgrat que aconseguir-la pot ser molt complicat i requerir molts esforços: **ACTIVAR-NOS!** Seguir actius malgrat la manca de recompenses que inicialment busquem. I diem inicialment, perquè si no podem aconseguir una finalitat concreta, sempre podem adaptar les nostres expectatives a unes altres de més factibles.

Activar-se pot esdevenir una «vacuna» contra la desesperació i l'apatia de que parlàvem anteriorment. Però també pot ser una vacuna contra possibles sentiments d'indiferència respecte a les persones que pateixen, en veure i escoltar tantes problemàtiques personals, familiars o laborals al nostre voltant. Fins i tot pot ser un mecanisme de protecció emocional.

Davant d'aquest fet, una de les millors formes d'activar-nos que es troba al nostre abast és a través de la **SOLIDARITAT**, afortunadament present en la nostra societat i actualment més que mai. La solidaritat s'observa en tots els nivells socials. Recentment ho hem vist d'una manera molt evident en la campanya de recollida d'aliments o la Marató de TV3.

Però hi ha moltes formes de ser solidari: col·laborant amb entitats del tercer sector, en iniciatives que sorgeixen en el nostre entorn social més proper o fins i tot en l'àmbit particular.

No sempre aquesta solidaritat s'ha de manifestar en forma de diners; molta gent no en té. També es pot ser solidari oferint els nostres coneixements, les nostres aptituds, siguin personals o professionals. I això ho pot fer tothom, tant si estem afectats per la situació actual d'una manera directa o indirecta. Afortunadament, totes aquestes accions són ben presents en els nostres dies i, ben segur, aniran augmentant fent que la solidaritat sigui un valor a l'alça ■



Una finestra a l'esperança

Per Ezequiel Mir Casas // emircasas@hotmail.com

Estic indignat perquè estic desitjós de justícia, amb un profund anhel que aquesta esdevingui en nom de la humanitat en l'ésser humà. Quan aquest és degradat, esclavitzat, abandonat, menyspreat, m'enfronto a una situació d'injustícia en la qual l'altre es troba immers, sento visceralment la seva humanitat burlada. La indignació és així l'expressió de la presència des de sempre d'un altre en mi. "Em revoltó, aleshores som", deia Albert Camus a *L'home revoltat*, quan tractava de posar de manifest la solidaritat oculta entre les persones, que brolla en denunciar les situacions injustes. Aquesta solidaritat és la font principal de la relació amb l'altre, el fonament de la naturalesa humana.

Si la indignació és la consciència de la nostra copertinença a la humanitat, és també el reconeixement del caràcter sagrat d'aquest món en què se'ns ha permès estar, i el reconeixement de les nostres responsabilitats envers ell. M'indigno, per exemple, per la nostra fugida davant l'exigència d'un canvi en la nostra manera de viure. La deixem per a més tard, denegant al ma-

teix temps la justícia per a aquells que pateixen i els que vindran. La destrucció sense precedents de la diversitat de formes adoptades per la vida (tant natural com simbòlica) m'escandalitza, però que el saqueig hagi esdevingut conscient, que ens descarreguem de les nostres responsabilitats encara m'indigna més. Aquest desajust creixent entre el que és i el que hauria de ser, aquesta falta de homonoia comuna, aquesta alarma que

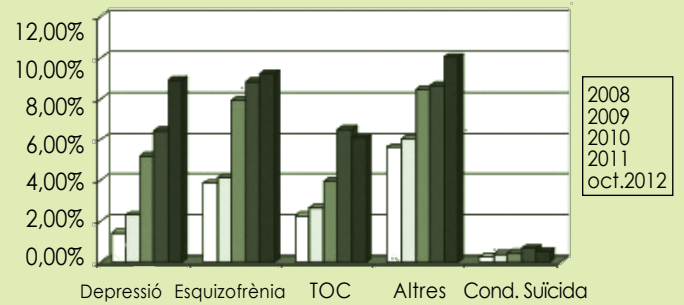
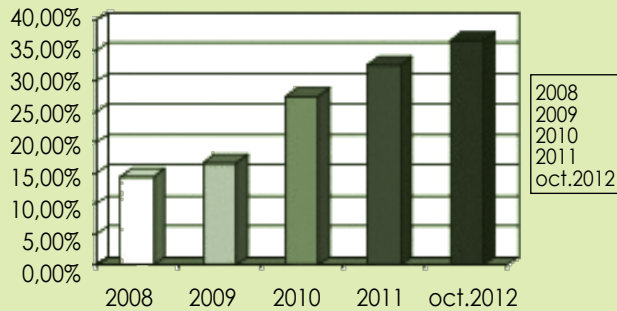
"Quin horitzó es dibuixa davant de la nostra indignació, quin "seny" oposar al cinisme i a la incoherència dels que diuen creure en la democràcia?".

no para de sonar i de la qual només n'estem sentint els avisos, aquest so de campana que ens recorda que l'ordre mil·lenari de la vida està amenaçat i que esdevé soroll sort i llunyà: tot això m'indigna al punt més alt. Quin horitzó es dibuixa davant de la nostra indignació, quin "seny" oposar al cinisme i a la incoherència dels que diuen creure en la democràcia?

A *El pòrtic del misteri de la segona virtut*, Charles Péguy

diu que la virtut que arriba malgrat tot i tots a sorprendre a Déu, és l'esperança, "aquesta nena petita de no-res", que "tota sola,(..)travesarà els mons acomplerts", i "estima el que serà". La indignació i l'esperança sorgeixen de les profunditats mateixes de l'existència humana; hom s'indigna en reconèixer que el futur és possible, que la inauguració d'una cosa nova que encarna el nostre desig de justícia i el nostre rebuig de la fatalitat pot arribar a ser. Un "no" a una situació insostenible implica un "sí" a l'horitzó de la superació d'aquesta situació. Esperar contra el sentiment d'impotència, contra la falta de demà... Esperar per a obligar-nos a superar-nos, a tornar al treball que se'ns ha estat llegat, contra la fatalitat d'una condició. Si l'esperança és una responsabilitat vers el nostre món i els nostres contemporanis, és també un compromís vers les generacions que ens han precedit i que ens precediran. Reprenent Péguy, tenir fe és fàcil, però esperar és exigent. Indignar-se del pitjor de l'ésser humà, sense deixar de creure que és capaç del millor, és un acte de coratge diari ■

Evolució de trucades referents a malalties mentals



Augmenten les trucades referents a trastorns mentals

Ma. Neus Calleja, Psicòloga. Directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona // @neuscalleja

Amb motiu de la celebració del Dia Mundial de la Salut Mental, el dia 10 del passat mes d'octubre, l'Agència EFE va publicar una notícia sobre l'augment de trucades al Telèfon de l'Esperança de Barcelona que feien referència a les malalties mentals en aquests darrers anys. Per la importància del tema volem ampliar aquesta informació en la nostra revista per alertar sobre aquest fet tan preocupant, reflex de la dura realitat del moment actual en què tantes persones han vist com la seva situació econòmica es veia seriosament perjudicada pel context de crisi en què estem immersos.

En els darrers vint-i-cinc anys, des que es va crear la Fundació Ajuda i Esperança per donar continuïtat al projecte iniciat per Miquel Àngel Terras, les problemàtiques de les trucades rebudes han anat evolucionant segons les circumstàncies socials.

Des de l'any 2008 hem detectat canvis significatius en les problemàtiques que manifesten les persones que ens truquen, relacionades amb el context actual de crisi econòmica. Tot i que la solitud segueix sent un motiu de trucada molt freqüent (al voltant del 8%, actualment), han augmentat molt significativament les trucades de persones que manifesten patir una malaltia mental.

En el primer dels gràfics que il·lustren aquest article observem que aquestes trucades han passat

del 14% de l'any 2008, a quasi un 37% en el que portem d'any 2012. Hem de tenir en compte que aquestes trucades corresponen a persones que reconeixen patir un determinat trastorn mental, per tant, ja tenen un diagnòstic i segueixen tractaments específics. Tot i això ens truquen en moments de puntual angoixa o bé per comentar en un entorn d'anonimat i confidencialitat com el que oferim, tot allò que els neguiteja amb relació a la seva malaltia, les causes que l'han desencadenada o les seves conseqüències.

Si analitzem els diferents trastorns mentals que s'inclouen en aquesta categoria, veurem que la depressió és la malaltia que ha augmentat de forma més significativa, passant d'un 1,41% del total de trucades rebudes el 2008, a un 9%, aproximadament, en el que portem d'any 2012. Això vol dir que en nombres absoluts, hem passat de 263 trucades (any 2008) a 1.283 des de gener fins a octubre d'aquest any. Moltes d'aquestes trucades tenen relació directa amb les conseqüències personals, laborals o familiars que deriven de les dificultats econòmiques.

Hem de tenir en compte que no sempre és la persona que truca qui pateix en primera persona aquesta situació. Sovint és un familiar directe, sobretot mares que pateixen pels seus fills o filles i les seves famílies, que són qui han perdut la feina o

la casa, o que tenen serioses dificultats econòmiques per arribar a final de mes o fins i tot per alimentar-se. Però la depressió no és l'únic trastorn mental que ha augmentat en les nostres trucades. En el segon gràfic podem observar que altres trastorns han evolucionat també a l'alça. Això fa pensar que la situació d'incertesa, la preocupació o el moment de crisi que viuen les persones incrementen la seva vulnerabilitat a patir un trastorn mental.

De la mateixa manera, les trucades en què les persones manifesten obertament una ideació o conducta suïcida també han augmentat, passant de 53 trucades el 2008, a 119 el 2011 i a 80 fins al mes d'octubre passat. La desesperació, doncs, també està en relació directa amb el context de crisi i les seves conseqüències en la qualitat de vida dels ciutadans.

Tant de bo aquesta notícia serveixi per a alertar encara més la nostra societat dels riscos implícits en el moment actual i de la necessitat de potenciar els recursos socials i assistencials que tenim. Aquest patiment en què moltes persones es troben immerses fa difícil poder tenir una perspectiva de futur que ajudi a projectar una mica de llum i d'esperança.

El Telèfon de l'Esperança de Barcelona seguirà oferint Una Veu Amiga a tothom que ho necessiti per a pal·liar, en la mesura de les nostres possibilitats, aquesta dura realitat ■



«Estem junts»: Empatia i escolta empàtica

Sergio García Díaz, Psicòleg (Col.14.585) i Terapeuta Gestalt. Col·laborador del Telèfon de l'Esperança
sergiogadi@copc.es // www.emocionario.com

La paraula empatia consta per primer cop en anglès (Empathy) el 1904, en el diccionari Webster. Anteriorment existien altres paraules, com l'equivalent en alemany *Einfühlung*, utilitzada ja per Freud, que feien referència a la mateixa idea. Des de llavors s'ha escrit i parlat molt sobre aquest terme, fins al punt de transcendir l'esfera purament acadèmica i professional i assolir l'àmbit popular. El seu significat, avui dia, és conegut per molts de nosaltres.

Empatia deriva de la veu grega *em-patheia*, significa literalment "sentir en" o "sentir dins" i fa referència a la "facultat de comprendre les emocions i els sentiments externs per un procés d'identificació amb l'objecte, grup o individu amb què hom es relaciona" (DIEC). Però, més enllà d'aquesta definició de diccionari: què és l'empatia?, què és ser empàtic?, i què s'ha de fer per arribar a ser empàtic? Potser podem començar a apropar-nos a entendre el veritable abast de la paraula si recordem una experiència en què

algú hagi estat empàtic amb nosaltres. Si portem a la nostra memòria un episodi de la nostra vida en què, per la circumstància que fos, ens aclaparava un dolor emocional i una altra persona es va mostrar empàtica amb nosaltres, podrem reviure com ens vam sentir i podrem adonar-nos de què va fer l'altra persona per ajudar a sentir-nos així.

Probablement, l'altra persona, fos qui fos, em va prestar atenció i no em va jutjar. Va permetre que m'expressés, donant-me un espai on vaig poder compartir el que m'inquietava i, potser també, vaig poder expressar els meus sentiments, no solament amb paraules, sinó també a través de les llàgrimes, el silenci...

Segurament, aquesta altra persona, fos qui fos, no va tractar immediatament d'aconsellar-me dient el que havia o no havia de fer, ni va donar la seva opinió abans que la hi demanés, ni tampoc em va criticar, ni va fer broma, ni va aprofitar el moment per a explicar-me alguna cosa que la inquietava a ella.

Aquesta altra persona, fos qui fos, a la seva manera, probablement em va transmetre un missatge amb un rerefons del tipus "sigui el que sigui el que et passa, està bé; tens dret a sentir-te així, jo t'escolto i t'accepto tal com ets, amb això que sents aquí i ara". Potser tot això m'ho va transmetre amb una mirada, amb un gest, amb un silenci atent, amb un càlid contacte físic, amb una pregunta respectuosa que mostrava veritable interès per mi i pel que estava vivint en aquell moment.

D'aquesta manera, aquesta persona probablement va permetre que m'obrís i no hagués de suportar tot sol el pes de la meua angoixa. I vaig començar a sentir-me menys aïllat i més acompanyat. I la meua mirada cap a mi mateix es va tnyir de la mirada de l'altre cap a mi, i, en sentir-me validat per la seva forma d'acollir-me, vaig començar a validar-me a mi mateix. I si abans em deia: "això que sento no està bé" o "no hauria de sentir el que sento", ara podia començar a dir-me que tinc dret a sentir



el que sento. Així, al mateix temps que la meua mirada es tornava més compassiva amb mi mateix, i que creixia en el meu cor l'acceptació de ser com sóc, amb les meves llums i les meves ombres, també les meves emocions van començar a transformar-se. I potser llavors l'angoixa va disminuir, i una sensació de descans va planar sobre mi, alleujant en part el meu dolor i deixant emergir una mica de serenitat en el meu present i una mica d'esperança davant del futur que hauria de venir. I, probablement, entre nosaltres es va establir un vincle, que potser va perdurar en el temps o potser es va extingir després d'acomiadarnos d'aquellencontre. La mirada, que primer vaig dirigir cap a mi, ara va començar a dirigir-se vers l'altre, i en trobar-se amb ella va ser com si, de sobte, un pont es construís per sobre la mar de solitud que em separava de l'altre. I el que abans era distància, fredor, dolor... ara s'havia transmutat en proximitat, calidesa, calma...

L'experiència de l'empatia apropa les persones i permet tenir trobades més autèntiques, el que Buber anomena encontres Jo-Tu. Per a alguns, aquest tipus d'encontre és conegut i fins i tot habitual. Per a altres, en canvi, aquest tipus d'experiència és completament aliena i no l'han viscut mai o forma part d'un passat molt remot. L'escolta

empàtica, allò que aquesta altra persona ens va donar en legitimar la nostra emoció, en subratllar amb la seva mirada i la seva manera de fer el nostre dret a sentir el que sentim, transcendeix la mera habilitat comunicativa. Va més enllà, fins a esdevenir una actitud, un saber estar, disponible per a acompanyar l'altre, un acte de generositat que basteix el pont que apropa dues persones i que els permet tenir un encontre veritable.

Tant si escolto com si sóc escoltat, dono alguna cosa a l'altre, i això ens vincula i ens converteix en un "estem junts" en què ja no se sent tan sol i aïllat, i el dolor és menys dolor.

L'escolta empàtica és, doncs, un regal que fem a l'altre i que també ens fem a nosaltres mateixos. A l'altre, perquè, si no ho ha viscut abans, li pot permetre tenir el que Alexander descriu com una experiència emocional correctiva, que pot conduir a un canvi significatiu en la persona. La vivència d'un encontre empàtic, encara que només es doni en una ocasió, obre les portes a un món nou, on un altre tipus de relacions són possibles, on les persones es troben, no en un nivell superficial, sinó en

un lloc més profund i autèntic que ens deixa un regust emocional de satisfacció.

Per a qui ja ha viscut abans aquest tipus d'encontre, la nova experiència el reafirma en aquesta manera d'apropar-se l'altre, i li permet continuar obrint-se emocionalment, cosa que és sempre un acte de confiança i d'entrega i, per tant, també de generositat, ja que consisteix a donar (o donar-se) a l'altre. Amb aquesta nova experiència, que se suma a les anteriors que ja hagi viscut, es consolida una manera de relacionar-se que deixa un regust, no únicament emocional sinó també existencial, de satisfacció. A més, la mirada d'acceptació de l'altre cap a mi m'ajuda a mirar-me i a mirar els altres d'aquesta mateixa manera.

I, finalment, per a aquell que escolta és també un regal que es fa a si mateix, perquè en situar-se en aquesta actitud receptiva, de disponibilitat i acceptació, recull l'entrega i confiança de l'altre, que s'obre davant seu i li mostra el seu veritable ésser i, amb això, li permet tenir un contacte íntim i autèntic que l'enriqueix com a ésser humà.

Tant si escolto com si sóc escoltat, dono alguna cosa a l'altre, i això ens vincula i ens converteix en un "estem junts" en què ja no se sent tan sol i aïllat, i el dolor és menys dolor ■



Notícies del Telèfon de l'Esperança de Barcelona

Maria Rosa Buxarrais i Estrada, *Presidenta de Patronat Fundació Ajuda i Esperança* // mrbuxarrais@ub.edu

Amb la voluntat de millora del Telèfon de l'Esperança, tant pel que fa a la gestió com a la seva missió, el dia 17 de novembre del 2012 vam celebrar una Jornada de Reflexió i Intercanvi entre el Voluntariat, el Patronat i el personal de Direcció i gestió del Telèfon de l'Esperança. Aquesta activitat forma part del conjunt d'iniciatives que des del Patronat de la Fundació Ajuda i Esperança es consideren prioritàries en el procés de canvi en què estem immersos.

Vivim envoltats de persones que necessiten la nostra ajuda, una ajuda que consisteix a oferir-los uns moments d'escolta activa i que els proporcionin esperança, esperança en el present amb orientacions i en el futur, un futur on hi hagi més llums que ombres. La missió del Telèfon de l'Esperança suposa tenir presents els valors propis d'una societat pluralista i democràtica, valors com la dignitat i la llibertat de les persones, el compromís i la responsabilitat envers els que pateixen o viuen circumstàncies difícils, el respecte i l'escolta amb la intenció d'oferir un cop de mà que afavoreixi la construcció d'una nova perspectiva, positiva i plena d'esperança.

Per aquest motiu, vam considerar convenient en aquests

moments de canvis, tant socials com institucionals, fer una reflexió entorn de l'estat actual del servei del Telèfon de l'Esperança. Per això, a la Jornada es va proposar fer un DAFO amb la col·laboració de tots els agents (Voluntariat, Patronat i Direcció). Per un costat, volíem detectar quines són les debilitats i fortaleces del Telèfon, revisant les qüestions que es poden millorar i reforçant les que ja fem bé. I per l'altre, copsar quines són les amenaces que poden fer trontollar la feina dels voluntaris i quines oportunitats se'ns ofereixen amb vista al futur i a la millora del servei.

A partir d'aquestes premisses, ens organitzarem en grups heterogenis, és a dir, en què participessin membres de cadascun dels agents. Cada grup va estar deliberant sobre cadascuna de les parts del DAFO. Les conclusions que en podem extreure, entre altres, són les següents:

1) Debilitats: manca de voluntaris per a cobrir el torn de la nit, escassa difusió del Telèfon de l'Esperança perquè arribi al màxim nombre de possibles usuaris, soledat del voluntari o voluntària, tecnologia emprada poc actualitzada, manca de formació en alguns aspectes més especialitzats, una imatge poc actualitzada, etc.

2) Amenaces: crear dependència en els usuaris, manca de voluntaris que sàpiguen escoltar, manca de recursos econòmics, altres telèfons especialitzats que fan la competència, dificultat per a arribar a altres sectors de la població (p. ex. els joves), etc.

3) Fortaleses: la història del Telèfon avala la nostra tasca, els voluntaris donen el millor de si mateixos en cada trucada, tenen un sentiment de pertinença al col·lectiu d'escoltes, un sentiment de satisfacció personal per contribuir a petita escala a la millora de la societat, la naturalitat i frescor en l'escolta, a diferència d'altres telèfons professionalitzats, etc.

4) Oportunitats: la difusió pot ajudar a trobar espònsors i expandir-nos a altres sectors de la població, les noves tecnologies, convenis o acords amb altres institucions públiques o privades, millorar el servei dia a dia, etc.

Hem procurat recollir els aspectes principals que es van aportar en la trobada, si més no, si encara en trobeu a faltar, tindrem ocasions per a seguir aprofundint en el nostre servei i la seva missió. Agraïm la participació i la col·laboració de tots els que feu possible que l'activitat del Telèfon sigui profitosa i compleixi els seus objectius ■

CAMPANYA "APADRINA"

Ajuda'ns a oferir
1 hora
d'esperança



Fundació Ajuda i Esperança

1 hora = 10 euros

Compte: 2100 0837 90 0200298184

Aquesta contribució ens permet oferir atenció telefònica durant 1 hora, per tal "d'obrir una porta a l'esperança" a tota persona que es trobi en una situació de desesperació, crisi, solitud o incomunicació.

Molt a prop teu, hi ha gent que necessita ajuda.

Cada any rebem més de 18.000 trucades.

En nom seu,

MOLTES GRÀCIES!!!

Activitats formatives

El passat mes d'octubre va tenir lloc la presentació del nou curs 2012 - 2013 i, com és habitual en aquesta sessió, es va presentar el calendari d'activitats de formació continuada a les que estan convocats tots els voluntaris de la nostra entitat. La presidenta del patronat de la Fundació Ajuda i Esperança, Sra. Maria Rosa Buxarrais, va fer èmfasi en la necessitat de treballar conjuntament, patrons, voluntaris i personal, en la continuïtat i millora del nostre servei, convidant a tots els assistents a participar en el nostre projecte comú.

En aquesta sessió també es va fer ressò de diverses activitats internes previstes per aquest curs, així com altres informacions d'interès.

Al mes de novembre van tenir lloc les primeres convocatòries d'activitats formatives que a continuació especificuem:

- Taller "Escollant la veu", a càrrec de Sergio Garcia, psicòleg, que tractava la comunicació a través del llenguatge para-verbal, és a dir, de com diem allò que diem. Ell és l'autor de l'article de les pàgines centrals d'aquesta edició de la revista.
- Activitat de Millora de Competències, amb la finalitat de donar eines per a aquelles situacions que poden deixar sense paraules a qui escolta. Aquesta activitat estava a càrrec de Ma Conxa Porrera, voluntària del servei i de la FCVS, on és coordinadora, formadora i responsable de l'àrea de formacions bàsiques ■

Difusió i altres notícies

Agraïm molt sincerament als mitjans de comunicació haver-nos facilitat la difusió del servei. En aquest segon semestre hem estat presents en 2 ocasions en programes de televisió, 4 en diferents ràdios, 2 en premsa i altres 2 en diferents canals.

La directora del Telèfon de l'Esperança, Sra. Neus Calleja, va participar en l'acte Gent gran activa i voluntariat organitzat per Convergència Democràtica de Catalunya amb motiu de l'Any Europeu de l'Envel·liment Actiu i de la Solidaritat entre Generacions, que va tenir lloc el passat dia 4 d'octubre. L'acte va comptar amb la presència de Josep Lluís Cleries, conseller de Benestar Social i Família.

També, com en cursos anteriors, hem col·laborat amb la Escuela del Poder Judicial acollint a dos dels seus alumnes els dies 4 i 5 de novembre, per tal que coneguessin la nostra entitat i servei dins el programa d'estances en centres socials.

Volem fer especial menció de l'atorgament per part de la Generalitat de Catalunya de la Medalla al Treball President Macià al Sr. Joan Buscà Ambrós, membre del Patronat i voluntari de la nostra Fundació Ajuda i Esperança des de 2008 i també membre del Patronat i voluntari de la Fundació Llar de l'Amistat (discapacitats físics) des de 2009. Aquesta medalla suposa el reconeixement a una llarga carrera professional desenvolupada en el sector de l'assessorament empresarial, el món financer i de la consultoria ■

Convocatòria de nous voluntaris

Al mes de novembre es va iniciar la formació dels voluntaris i voluntàries que s'incorporaran al nostre servei d'atenció telefònica al llarg del proper mes de gener.

Com ja saben els nostres lectors, quan iniciem un procés d'incorporació de voluntaris, tots els candidats passen per una sèrie d'entrevistes amb la finalitat de valorar si aquest voluntariat és idoni a les seves característiques personals.

Per a la nostra entitat és molt important tenir cura tant de les persones que ens truquen, com dels voluntaris que presten el seu servei. Per això, hem de ser molt curosos en fer aquestes valoracions que tenen continuïtat al llarg de tota la formació inicial. També és fonamental copsar els estils de comunicació i els nivells d'escolta dels candidats, ja que són les úniques eines de les que disposaran per donar atenció a aquelles persones que tenen necessitat de parlar amb nosaltres, com sempre, de forma anònima i confidencial. El to de veu, la cadència amb que es parla, l'entonació, la utilització dels silencis, el tipus de llenguatge, són algunes de les característiques fonamentals per oferir una bona escolta.

El proper procés d'incorporació s'iniciarà al mes de març. Si algú està interessat pot trobar informació més detallada a la nostra pàgina web www.telefonoesperanza.com a l'apartat COL·LABORA ■

Agraïim



la dedicació de 195 voluntaris i voluntàries i 9 patrons de la Fundació i la col.laboració econòmica de:

520 PERSONES PARTICULARS

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA



EMPRESSES



THINKING FORWARD XXI, S.L.

DISIMOB 2000, S.L.

GEDEST BUSINESS, S.L.

INVERSOL, S.A.

ENTITATS RELIGIUSES

MONESTIR DE MONTSERRAT

RELIGIOSAS DE LAS ESCUELAS PÍAS

H.H. DOMINICAS DE LA PRESENTACIÓN

COLEGIO NIÑO JESÚS

GERMANS DE LES ESCOLES CRISTIANES

... Y DIVERSES PARRÒQUIES

FUNDACIONS I ALTRES ENTITATS

FUNDACIÓ PRIVADA
COTTET-MOR



GRUPMUTUAM



ALTRES COL-LABORACIONS I SERVEIS

CLAMAR
VENDING, S.L.



imaginàlia



BOIX & ASOCIADOS
diseño, gráfico y comunicación
www.boixasociados.com

LA DIFUSIÓ DEL SERVEI A TRAVÉS DE:

ARQUEBISBAT DE BARCELONA

BISBAT DE TERRASSA

BISBAT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT



... I A TOTS ELS MITJANS DE COMUNICACIÓ QUE HAN DONAT NOTÍCIA DEL TELÈFON DE L'ESPERANÇA DE BARCELONA

per haver ajudat a mantenir en peu el nostre servei

PREMI JOSEP PARERA

CREU DE SANT JORDI

PREMI RAMON DE TESERACH

2007

2009

2010