

UNA VOZ AMIGA



93 414 48 48

Telèfon de l'Esperança

ET DONEM CONFIANÇA

FUNDACIÓ **AJUDA I ESPERANÇA**

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

Solidaridad, un valor en alza

Tiempos difíciles. Tiempo de incertidumbres. Tiempo de preocupaciones. Tiempo incluso de desesperación. No es fácil contemplar el futuro con esperanza en un momento en el que todo parece muy negro y no se atisba un inicio de recuperación.

Día a día vemos y escuchamos personas que han desarrollado lo que se conoce como indefensión aprendida, concepto que el Dr. Seligman definió como un estado de apatía y depresión, al que se llega después de comprobar que nuestras conductas no generan ninguna influencia o cambio sobre aquello que nos anula o nos desespera.

La consecuencia es el aprendizaje del convencimiento que no tenemos nada a hacer, que estamos indefensos, sin control sobre la situación en la que nos encontramos y que cualquier cosa que hagamos acontecerá inútil. A partir de este momento, mantendremos una conducta pasiva ante cualquier situación negativa, incluso teniendo la posibilidad real de conseguir algún efecto sobre ella.

Pero, ¿qué hacer para evitar llegar a este estado de ánimo o incluso para salir de él?

La respuesta es simple, a pesar de que conseguirla puede ser muy complicado y requerir muchos esfuerzos: ¡ACTIVARNOS! Seguir activos a pesar de la inexistencia de las recompensas que inicialmente buscamos. Y decimos inicialmente, porque si no podemos conseguir una finalidad concreta, siempre podemos adaptar nuestras expectativas a otras más factibles.

Activarse puede acontecer una "vacuna" contra la desesperación y la apatía de las

que hablábamos anteriormente. Pero también puede ser una vacuna contra posibles sentimientos de apatía e insensibilidad que podemos acabar experimentando ante las personas que sufren. A ella podemos llegar mientras vemos y escuchamos tantas problemáticas personales, familiares o laborales que se desarrollan en nuestro entorno. Incluso puede llegar a ser un mecanismo de protección emocional.

Ante este hecho, una de las mejores formas de activarnos que se encuentra a nuestro alcance es a través de la SOLIDARIDAD, afortunadamente presente en nuestra sociedad y actualmente más que nunca. La solidaridad se observa en todos los niveles sociales. Recientemente lo hemos visto de forma muy evidente en la campaña de recogida de alimentos o a través de la Marató de TV3.

Pero hay muchas formas de ser solidario: colaborando con entidades del tercer sector, en iniciativas que surgen en nuestro entorno social más cercano o incluso a nivel particular.

No siempre esta solidaridad se tiene que manifestar en forma de dinero, mucha gente no lo tiene. También se puede ser solidario donando nuestros conocimientos, nuestras aptitudes, ya sean personales o profesionales. Y esto lo puede hacer todo el mundo, estemos afectados por la situación actual directa o indirectamente.

Afortunadamente todas estas acciones están muy presentes en nuestros días y, a buen seguro, irán aumentando consiguiendo que la solidaridad sea un valor en alza ■



Una ventana a la esperanza

Por Ezequiel Mir Casas // emircasas@hotmail.com

Estoy indignado porque estoy deseoso de justicia, con un profundo anhelo que ésta acontezca en nombre de la humanidad en el ser humano. Cuando éste es degradado, esclavizado, abandonado, despreciado, me enfrento a una situación de injusticia en la cual el otro se encuentra inmerso, siento desde mis entrañas, su humanidad burlada. La indignación es así la expresión de la presencia desde siempre de otro en mí. "Me sublevo, entonces somos", decía Albert Camus a *El hombre sublevado*, cuando trataba de poner de manifiesto la solidaridad oculta entre las personas, que surge al denunciar las situaciones injustas. Esta solidaridad es la fuente principal de la relación con el otro, el fundamento de la naturaleza humana.

Si la indignación es la conciencia de pertenecer a la humanidad, es también el reconocimiento del carácter sagrado de este mundo en que se nos ha permitido estar, y el reconocimiento de nuestras responsabilidades hacia él. Me indigno, por ejemplo, por nuestra huida ante la exigencia de un cambio en nuestra manera de vivir. La dejamos para más tarde, denegando al mismo tiempo la justicia para aquellos

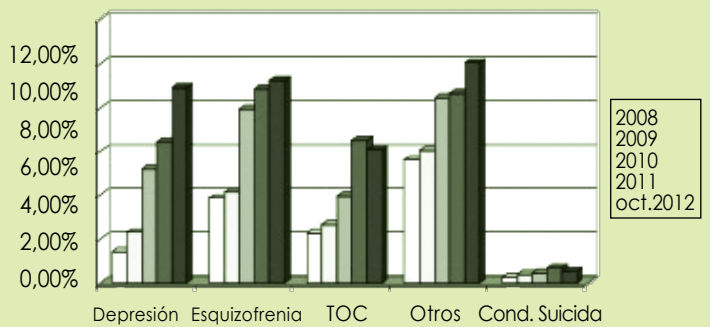
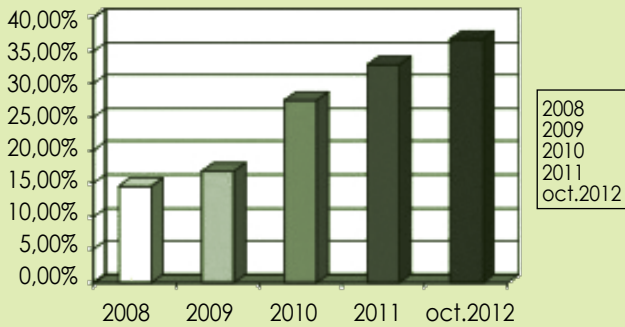
que sufren y para los que vendrán. La destrucción sin precedentes de la diversidad de formas adoptadas por la vida (tanto natural como simbólica) me escandaliza, que el saqueo haya acontecido consciente, pero que nos despojemos de nuestras responsabilidades todavía me indigna más. Este desajuste creciente entre lo que

"¿Qué horizonte se dibuja ante nuestra indignación, qué "cordura" oponer al cinismo y a la incoherencia de los que dicen creer en la democracia?"

es y lo que tendría que ser, esta falta de homonía común, esta alarma que no para de sonar y de la cual sólo estamos sintiendo los avisos, este sonido de campana que nos recuerda que el orden milenario de la vida está amenazado y que acontece como ruido sordo y lejano: todo esto me indigna hasta el punto más alto. ¿Qué horizonte se dibuja ante nuestra indignación, qué "cordura" oponer al cinismo y a la incoherencia de los que dicen creer en la democracia?

A *El pórtico del misterio de la segunda virtud*, Charles Péguy dice que la virtud que llega a pesar de todo y todos a sorprender a Dios, es la esperanza, "esta niña pequeña", que "sola, (..) cruzará los mundos realizados", y "ama lo que será". La indignación y la esperanza surgen de las profundidades mismas de la existencia humana; nos indignamos al reconocer que el futuro es posible, que la inauguración de una cosa nueva que encarna nuestro deseo de justicia y nuestro rechazo de la fatalidad puede llegar a ser. Un "no" a una situación insostenible implica un "sí" al horizonte de la superación de esta situación. Esperar contra el sentimiento de impotencia, contra la falta de un mañana... Esperar para obligar a superarnos, a volver al trabajo que se nos ha legado, contra la fatalidad de una condición. Si la esperanza es una responsabilidad para con nuestro mundo y para con nuestros contemporáneos, es también un compromiso con las generaciones que nos han precedido y que nos precederán. Retomando Péguy, tener fe es fácil, pero esperar es exigente. Indignarse de lo peor del ser humano, sin dejar de creer que es capaz de lo mejor, es un acto de coraje diario ■

Evolución de las llamadas que hacen referencia a trastornos mentales



Aumentan las llamadas referentes a trastornos mentales

Ma. Neus Calleja, Psicóloga. Directora del Teléfono de la Esperanza de Barcelona // @neuscalleja

Con motivo de la celebración del Día Mundial de la Salud Mental, el día 10 del pasado mes de octubre, la Agencia EFE publicó una noticia sobre el aumento de llamadas que hacían referencia a enfermedades mentales recibidas en el Teléfono de la Esperanza de Barcelona estos últimos años.

Por la importancia del tema queremos ampliar esta información en nuestra revista para alertar sobre este hecho tan preocupante. Es reflejo de la dura realidad del momento actual en que tantas personas han visto como su situación económica se veía seriamente perjudicada por el contexto de crisis en que estamos inmersos.

En los últimos veinticinco años, desde que se creó la Fundación Ayuda i Esperança para dar continuidad al proyecto iniciado por Miquel Àngel Terribas, las problemáticas de las llamadas recibidas han ido evolucionando según las circunstancias sociales.

Desde el año 2008 hemos detectado cambios significativos en las problemáticas que manifiestan las personas que nos llaman, relacionados con el contexto actual de crisis económica. A pesar de que la soledad sigue siendo un motivo de llamada muy frecuente (alrededor del 8%, actualmente), han aumentado muy significativamente las llamadas de personas que manifiestan padecer una enfermedad mental.

En el primero de los gráficos que ilustran este artículo observamos que estas llamadas han pasado del 14% del año 2008, a casi un 37% en lo que llevamos del año 2012.

Hay que tener en cuenta que estas llamadas corresponden a personas que reconocen sufrir un determinado trastorno mental, por tanto, ya tienen un diagnóstico y siguen tratamientos específicos.

Aún así nos llaman en momentos de puntual angustia o bien para comentar en un entorno anónimo y confidencialidad como el que ofrecemos, todo aquello que les preocupa en relación a su enfermedad, las causas que la han desencadenado o sus consecuencias.

Si analizamos los diferentes trastornos mentales que se incluyen en esta categoría, veremos que la depresión es la enfermedad que ha aumentado de forma más significativa, pasando de un 1,41% del total de llamadas recibidas el 2008 a un 9%, aproximadamente en lo que llevamos del presente año. Esto quiere decir que en números absolutos, hemos pasado de 263 llamadas (año 2008) a 1.283 desde enero hasta octubre. Muchas de estas llamadas tienen relación directa con las consecuencias personales, laborales o familiares que se derivan de las dificultades económicas.

No siempre es la persona que nos llama quien sufre en primera persona esta situación. A menudo es un familiar directo, sobre todo madres que sufren por sus hijos o hijas y sus familias, que son quienes han perdido el trabajo o la casa o tienen serias dificultades económicas para llegar a final de mes, incluso para alimentarse.

Pero la depresión no es el único trastorno mental que ha aumentado en nuestras llamadas. En el

segundo gráfico podemos observar que otros trastornos han evolucionado también a la alza. Este hecho nos hace pensar que la situación de incertidumbre, la preocupación o el momento de crisis que viven las personas incrementan su vulnerabilidad a sufrir un trastorno mental.

Del mismo modo, las llamadas en las que las personas manifiestan abiertamente una ideación o conducta suicida también han aumentado pasando de 53 llamadas el 2008, a 119 el 2011 y a 80 hasta el pasado mes de octubre. La desesperación, pues, también está en relación directa con el contexto de crisis y sus consecuencias en la calidad de vida de los ciudadanos, generando sentimientos de gran indefensión. Es frecuente escuchar decir a las personas que nos llaman con estas problemáticas que ya no saben qué más hacer para salir de esta situación, sintiéndose totalmente desbordadas por las circunstancias.

Esperamos aportar nuestro grano de arena para alertar todavía más a nuestra sociedad de los riesgos implícitos del momento actual y de la necesidad de potenciar los recursos sociales y asistenciales que se ofrecen. Este sufrimiento en el que muchas personas se encuentran inmersas hace difícil poder tener una perspectiva de futuro que ayude a proyectar un poco de luz y de esperanza.

El Teléfono de la Esperanza de Barcelona seguirá ofreciendo Una Voz Amiga a toda persona que lo necesite para paliar en la medida de nuestras posibilidades esta dura realidad ■



«Estamos juntos»: empatía y escucha empática

Sergio García Díaz, Psicólogo (Col.14.585) y Terapeuta Gestalt. Colaborador del Teléfono de la Esperanza
sergiogadi@copc.es // www.emocionario.com

La palabra empatía aparece recogida por primera vez en inglés ("empathy") en 1904, en el diccionario Webster. Anteriormente, existían otras palabras, como la equivalente alemana "einfühlung", utilizada ya por Freud, que encerraban la misma idea. Desde entonces, se ha escrito y hablado mucho sobre este término, hasta el punto de trascender el ámbito puramente académico y profesional y alcanzar el dominio de lo popular. Su significado, hoy en día, es conocido por muchos de nosotros.

Empatía deriva de la voz griega em-patheia, y significa literalmente "sentir en" o "sentir dentro", y hace referencia a la "capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos" (DRAE). Pero, más allá de esta definición de diccionario, ¿qué es la empatía? ¿qué es ser empático? y ¿cómo hay que hacer para serlo?

Quizá podamos comenzar a acercarnos a entender el verdadero alcance de la palabra si recordamos una experiencia, no en la que hemos sido empáticos con otro, sino en la que el otro ha

sido empático con nosotros. Si traemos a nuestra memoria un episodio de nuestra vida en el que, por la circunstancia que fuese, nos embargaba un dolor emocional y otra persona se mostró empática con nosotros, podremos revivir cómo nos sentimos y podremos darnos cuenta de qué hizo la otra persona para ayudarnos a sentirnos así.

Posiblemente la otra persona, fuera quien fuera, me prestó atención y no me juzgó. Permitted que me expresara, dándome un espacio en el que pude compartir lo que me inquietaba y, quizá también, pude expresar mis sentimientos no sólo con palabras, sino también a través de las lágrimas, el silencio...

Posiblemente esa otra persona, fuera quien fuera, no trató inmediatamente de aconsejarme diciéndome qué debía o no debía hacer, ni dio su opinión antes de que se la pidiera, ni tampoco me criticó, ni bromeó, ni aprovechó el momento para explicarme algo que le inquietaba a ella.

Posiblemente esa otra per-

sona, fuera quien fuera, a su manera, me transmitió un mensaje en el que subyacía algo así como "sea lo que sea lo que te ocurre, está bien; tienes derecho a sentirte así, yo te escucho y te acepto tal y cómo eres, con esto que sientes aquí y ahora". Y, quizá, todo esto me lo transmitió con una mirada, con un gesto, con un silencio atento, con un cálido contacto físico, con una pregunta respetuosa que se interesaba de verdad por mí y por lo que estaba viviendo en ese momento.

De esta manera, esa otra persona, fuera quien fuera, posiblemente permitió que me abriera a ella y que no soportara solo el peso de mi angustia. Y comencé a sentirme menos aislado y más acompañado. Y mi mirada hacia mí mismo se tiñó de la mirada del otro hacia mí, y así como me sentí validado por su forma de acogerme, también yo comencé a validarme a mí mismo. Y si antes me decía "esto que siento no está bien" o "no debería sentir lo que siento", ahora pude comenzar a decirme que tengo derecho a



sentir esto que siento. Y, así, al mismo tiempo que mi mirada se volvía más compasiva hacia mí mismo, y que crecía en mi corazón la aceptación de ser como soy, con mis claros y mis oscuros, también mis emociones comenzaron a transformarse. Y quizá entonces la angustia disminuyó, y una sensación de descanso se cernió sobre mí, aliviando en parte mi dolor y dejando emerger algo de serenidad en mi presente y algo de esperanza frente al futuro que habría de venir.

Y, posiblemente, entre nosotros se estableció un vínculo, que quizá perduró en el tiempo o quizá se extinguió tras despedirnos de ese mismo encuentro. La mirada, que primero dirigí hacia mí, ahora comenzó a tomar la dirección del otro, y al encontrarse con ella fue como si, de repente, un puente se construyera entre las orillas del mar de soledad que me separaba del otro. Y lo que antes era distancia, frialdad, dolor... ahora se había transmutado en cercanía, calidez, calma...

La experiencia de la empatía acerca a las personas y permite tener encuentros más auténticos, lo que Buber denomina encuentros Yo-Tú. Para algunos, este tipo de encuentros es conocido e incluso habitual. Para otros, en cambio, este tipo de experiencia es completamente ajena y nunca la han vivido, o forma parte

de un pasado muy remoto. La escucha empática, aquello que esa otra persona nos dio al legitimar nuestra emoción, al subrayar con su mirada y su manera de hacer nuestro derecho a sentir lo que sentimos, trasciende la mera habilidad comunicativa. Va más allá, hasta convertirse en una actitud, en un saber estar, disponible para acompañar al otro, un acto de generosidad que tiende el puente que acerca a dos personas y que les permite tener un encuentro verdadero.

Tanto si escucho, como si soy escuchado, le doy algo al otro y eso nos vincula y nos convierte en un "estamos juntos" que ya no se siente tan solo y aislado, y en el que el dolor es menos dolor.

La escucha empática es, pues, un regalo que le hacemos al otro y que también nos hacemos a nosotros mismos. Al otro porque, de no haberla vivido antes, le puede permitir tener lo que Alexander describe como una experiencia emocional correctiva, que puede conducir a un cambio significativo en la persona. La vivencia de un encuentro empático, aunque sólo se dé en una ocasión, abre las puertas a un mundo nuevo, donde otro tipo de relaciones son posibles, donde las personas se encuen-

tran, no en lo superficial, sino en un lugar más profundo y auténtico que nos deja un poso emocional de satisfacción.

Para aquel que ya ha vivido antes este tipo de encuentro, la nueva experiencia le reafirma en esta manera de acercarse al otro, y le permite continuar abriéndose emocionalmente, lo que es siempre un acto de confianza y de entrega y, por tanto, también de generosidad, ya que consiste en dar (o darse) al otro. Con esta nueva experiencia, que se suma a las anteriores que ya haya vivido, se consolida una forma de relacionarse que deja un poso, no solo emocional sino también existencial, de satisfacción. Además, la mirada de aceptación del otro hacia mí, me ayuda a mirarme y a mirar a los demás de esa misma manera.

Y, finalmente, para aquel que escucha es también un regalo hacia sí mismo, porque al situarse en esta actitud receptiva, de disponibilidad y aceptación, recoge la entrega y confianza del otro, que se abre ante él y le muestra su verdadero ser y, con ello, le permite tener un contacto íntimo y auténtico que le nutre como ser humano.

Tanto si escucho, como si soy escuchado, le doy algo al otro y eso nos vincula y nos convierte en un "estamos juntos" que ya no se siente tan solo y aislado, y en el que el dolor es menos dolor ■



Noticias del Teléfono de la Esperanza de Barcelona

Maria Rosa Buxarrais i Estrada. Presidenta del Patronato de la Fundació Ajuda i Esperança // mrbuxarrais@ub.edu

Con voluntad de mejorar la gestión y la misión del Teléfono de Esperança, el día 17 de noviembre de 2012 celebramos una Jornada de Reflexión e Intercambio entre el Voluntariado, el Patronato y el personal de Dirección y gestión del Teléfono de Esperança. Esta actividad forma parte del conjunto de iniciativas que, desde el Patronato de la Fundació Ajuda i Esperança, se consideran prioritarias en el proceso de cambio en el que estamos inmersos.

Vivimos rodeados de personas que necesitan nuestra ayuda, una ayuda que consiste en ofrecerles unos momentos de escucha activa y que les proporcionen esperanza, esperanza en el presente con orientaciones y en el futuro, un futuro donde haya más luces que sombras.

La misión del Teléfono de Esperança implica tener presentes los valores propios de una sociedad pluralista y democrática, valores como la dignidad y la libertad de las personas, el compromiso y la responsabilidad hacia los que sufren o viven circunstancias difíciles, el respeto y la escucha con la intención de ofrecer una ayuda que favorezca la construcción de una nueva perspectiva, positiva y llena de esperanza.

Por este motivo, consideramos conveniente en estos momentos,

de cambios tanto sociales como institucionales, hacer una reflexión entorno al estado actual del servicio del Teléfono de la Esperanza. Por ello, en la Jornada se propuso hacer un DAFO con la colaboración de todos los agentes (Voluntariado, Patronato y Dirección). Por un lado, queríamos detectar cuáles son las debilidades y fortalezas del Teléfono, revisando las cuestiones que se pueden mejorar y reforzando las que ya hacemos bien. Y por otro, detectar qué puede ser una amenaza, qué puede hacer tambalear el trabajo de los voluntarios y qué oportunidades se nos ofrecen de cara al futuro y a la mejora del servicio.

A partir de estas premisas, nos organizamos en grupos heterogéneos, es decir, donde participaran miembros de cada uno de los agentes. Cada grupo estuvo deliberando sobre cada una de las partes del DAFO. Las conclusiones que podemos extraer, entre otros, son las siguientes:

1) Debilidades: carencia de voluntarios para cubrir el turno de la noche, escasa difusión del Teléfono de la Esperanza para que llegue al máximo número de posibles usuarios, soledad del/a voluntario/a, tecnología empleada poco actualizada, carencia de formación en algunos aspectos más especializados, una imagen poco actualizada, etc.

2) Amenazas: crear dependencia en los usuarios, carencia de posibles voluntarios que sepan escuchar, carencia de recursos económicos, otros teléfonos especializados que hacen la competencia, dificultad para llegar a otros sectores de la población (p.e. jóvenes), etc.

3) Fortalezas: la historia del teléfono avala nuestra tarea, los voluntarios dan el mejor de sí mismos en cada llamada, tienen un sentimiento de pertenencia al colectivo de voluntarios, un sentimiento de satisfacción personal para contribuir a pequeña escala a la mejora de la sociedad, la naturalidad y frescura en del voluntario a diferencia otros teléfonos profesionalizados, etc.

4) Oportunidades: la difusión puede ayudar a encontrar sponsors y expandirnos a otros sectores de la población, las nuevas tecnologías, convenios o acuerdos con otras instituciones públicas o privadas, mejorar el servicio día a día, etc.

Hemos procurado recoger los aspectos principales que se aportaron en el encuentro. Tendremos ocasiones para seguir profundizando en nuestro servicio y su misión.

Agradeceremos la participación y la colaboración de todos los que hacen posible que la actividad del Teléfono sea provechosa y cumpla con sus objetivos ■

CAMPAÑA "APADRINA"

Ayudanos a ofrecer
1 hora
de esperanza



Fundación Ayuda y Esperanza

1 hora = 10 euros

Cuenta: 2100 0837 90 0200298184

Esta contribución nos permite ofrecer atención telefónica durante 1 hora, para "abrir una puerta a la esperanza" a toda persona que se encuentre en una situación de desesperación, crisis, soledad o incomunicación.

Muy cerca de ti, hay gente que necesita ayuda.
Cada año recibimos más de 18.000 llamadas.

En su nombre,

MUCHAS GRACIAS!!!

Actividades formativas

El pasado mes de octubre tuvo lugar la presentación del nuevo curso 2012- 2013 y, como es habitual en esta sesión, se presentó el calendario de actividades de formación continuada a las que están convocados todos los voluntarios de nuestra entidad. La presidenta del patronato de la Fundación Ayuda i Esperança, Sra. Maria Rosa Buxarrais, hizo énfasis en la necesidad de trabajar conjuntamente, patrones, voluntarios y personal, en la continuidad y mejora de nuestro servicio, invitando a todos los asistentes a participar en nuestro proyecto común.

En esta sesión también se hizo eco de varias actividades internas previstas por este curso, así como otras informaciones de interés.

En el mes de noviembre tuvieron lugar las primeras convocatorias de actividades formativas que a continuación especificamos:

- Taller "Escuchando la voz", a cargo de Sergio Garcia, psicólogo, que trataba la comunicación a través del lenguaje paraverbal, es decir, de cómo decimos aquello que decimos. Él es el autor del artículo de las páginas centrales de esta edición de la revista.

- Actividad de Mejora de Competencias, con el fin de dar herramientas para aquellas situaciones que pueden dejar sin palabras a quién escucha. Esta actividad estaba a cargo de M^a Conxa Porrera, voluntaria del servicio y de la FCVS, donde colabora como coordinadora, formadora y responsable del área de formaciones básicas ■

Difusión y otras noticias

Agradecemos muy sinceramente a los medios de comunicación habernos facilitado la difusión del servicio. En este segundo semestre hemos participado en 2 ocasiones en programas de televisión, 4 en diferentes radios, 2 en prensa y otras 2 en diferentes canales.

La directora del Teléfono de Esperança, Sra. Neus Calleja, participó en el acto Gent Gran Activa i Voluntariat organizado por Convergència Democràtica de Catalunya con motivo del Año Europeo del Envejecimiento Activo y de la Solidaridad entre Generaciones, que tuvo lugar el pasado día 4 de octubre. El acto contó con la presencia de Josep Lluís Cleries, consejero de Benestar Social i Família.

También, como en cursos anteriores, hemos colaborado con la Escuela del Poder Judicial acogiendo a dos de sus alumnos, los días 4 y 5 de noviembre, para que conocieran nuestra entidad y servicio dentro del programa de estancias en centros sociales.

Queremos hacer especial mención del otorgamiento por parte de la Generalitat de Catalunya de la Medalla al Treball President Macià al Sr. Joan Buscà Ambrós, miembro del Patronato y voluntario en nuestra Fundación Ayuda i Esperança desde 2008 y también miembro del Patronato y voluntario de la Fundación Llars de l'Amistat (discapacitados físicos) desde 2009. Esta medalla supone el reconocimiento a una larga carrera profesional desarrollada en el sector del asesoramiento empresarial, el mundo financiero y de la consultoría ■

Convocatoria de nuevos voluntarios

En el mes de noviembre se inició la formación de los voluntarios y voluntarias que se incorporarán a nuestro servicio de atención telefónica a lo largo del próximo mes de enero.

Cómo ya saben nuestros lectores, cuando iniciamos un proceso de incorporación de voluntarios, todos los candidatos pasan por una serie de entrevistas con el fin de valorar si este voluntariado es idóneo a sus características personales.

Para nuestra entidad es muy importante atender las necesidades tanto de las personas que nos llaman, como de los voluntarios que prestan su servicio. Por eso, tenemos que ser muy cuidadosos al hacer estas valoraciones que tienen continuidad a lo largo de toda la formación inicial.

También es fundamental conocer los estilos de comunicación y los niveles de escucha de los candidatos, puesto que son las únicas herramientas de las que dispondrán para dar atención a aquellas personas que tienen necesidad de hablar con nosotros, como siempre, de forma anónima y confidencial. El tono de voz, la cadencia con la que se habla, la entonación, la utilización de los silencios, el tipo de lenguaje, son algunas de las características fundamentales para ofrecer una buena escucha.

El próximo proceso de incorporación se iniciará en el mes de marzo. Quien esté interesado puede encontrar información más detallada en nuestra página web www.telefonoesperanza.com en el apartado COLABORA ■

Agradecemos



la dedicación de 195 voluntarios y voluntarias y 9 patronos de la Fundación y la colaboración económica de:

520 PERSONAS PARTICULARES

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



EMPRESAS



THINKING FORWARD XXI, S.L.

DISIMOB 2000, S.L.

GEDEST BUSINESS, S.L.

INVERSOL, S.A.

ENTIDADES RELIGIOSAS

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

FUNDACIONES Y OTRAS ENTIDADES



OTRAS COLABORACIONES Y SERVICIOS

CLAMAR
VENDING, S.L.



LA DIFUSIÓN DEL SERVICIO A TRAVÉS DE:

ARQUEBISBAT DE BARCELONA

BISBAT DE TERRASSA

BISBAT DE SANT FELIU DE LLOBREGAT



... Y A TODOS LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN QUE HAN DADO NOTÍCIA DEL TELÉFONO DE LA ESPERANZA DE BARCELONA

por haber ayudado a mantener en pie nuestro servicio

PREMIO JOSEP PARERA

2007

CREU DE SANT JORDI

2009

PREMIO RAMON DE TESERACH

2010