

UNA VEU AMIGA



Telèfon de l'Esperança

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

Els altres voluntaris

En la celebració del Dia Internacional del Voluntariat al Saló de Cent de l'Ajuntament de Barcelona, vam acompanyar l'any 2014 fent la cloenda de la Capitalitat Europea del Voluntariat. Pren el relleu per al 2015 Lisboa, a qui donem l'enhorabona.

En aquest acte es va destacar que el 17% de la població catalana col·labora en tasques de voluntariat. És una dada molt significativa que diu molt de la nostra ciutadania. Darrere les tasques portades a terme com a voluntaris, hi trobem molts valors que fan créixer la persona i la societat.

Però aquest editorial el volem dedicar als «altres voluntaris», aquells que directament no fan tasques de voluntariat, però que les fan possibles. Si els voluntaris són el motor de les entitats socials, els «altres voluntaris» són qui el fa funcionar, qui l'alimenta. Sense ells el voluntariat no podria existir. Són moltes persones que, en silenci i des de la privacitat, fan un gest altament generós que no es veu ni té protagonisme actiu en les organitzacions del tercer sector, però que ens resulta imprescindible.

El Telèfon de l'Esperança compta amb molts d'aquests altres voluntaris. Sense ells, elles, vostès, vosaltres, no seria viable que al 93 414 48 48 sempre hi hagi algú que ofereixi una veu amiga per a acompanyar tantes persones en la solitud, en la preocupació, en el malestar i en la desesperació. No es desplacen a la nostra seu per fer la seva acció

de suport, però són ben presents dia a dia. Són persones amb grans valors.

La solidaritat, la responsabilitat, l'actitud de servei, el civisme i el respecte són alguns dels valors que hi ha darrere una col·laboració econòmica, perquè és aquesta l'acció que duen a terme aquests «altres voluntaris». I els anomenem així perquè ho fan sense esperar res a canvi, només perquè volen contribuir a fer un món millor, més just i solidari.

Aquest suport econòmic no obté socialment el mateix reconeixement que el voluntariat pròpiament dit, però les entitats som ben conscients de la gran ajuda que suposa, una ajuda del tot imprescindible. En el nostre cas, són aproximadament cinc-cents persones que ens ajuden, sigui de forma regular o puntualment. A totes elles adreçem el nostre més sincer agraïment a la contraportada d'aquesta revista edició rere edició.

Algunes fa molts anys que ens donen suport, altres ho fan quan per un motiu o altre prenen contacte amb la nostra entitat i servei. Però totes valoren la tasca que realitzem i és per això que estan decidides a fer-la possible. I per a nosaltres resulten vitals i contribueixen en gran mesura a la continuïtat del Telèfon de l'Esperança.

És per això que els volem dedicar aquest editorial, perquè les tenim molt presents en tot moment. Per a elles, el nostre reconeixement. Gràcies, «altres voluntaris». ■

MEMBRES PATRONAT FUNDACIÓ AJUDA I ESPERANÇA

Presidenta: Maria Rosa Buxarrais

Patrons: Pedro Barceló, Marta Burguet, Joan Buscà, Rosa Navas, Alfred Pastor, Robert Rodergas, Joan Maria Terribas i Agustí Viñas.



“Faria el mateix que faig cada dia”

Marta Burguet i Arfelis. Doctora en Pedagogia Universitat de Barcelona

Sovint en explicar a l'aula l'experiència del pedagog de Summerhill, Neill, acabo la classe amb la pregunta: “Què faries si et diguessin que avui és el darrer dia de la teva vida?”. Quan emeto aquesta pregunta, plana aquell desitjat i tan poc sovintejat silenci entre els prop de 70 estudiants que volen formar-se per Mestres.

En aquesta assignatura els hi presentem els pedagogs del darrer segle XXI, tot convidant a conèixer els estils pedagògics que van impulsar i sovint foren innovadors en el seu context històric. Si uns prioritzen educar a través del joc, altres aposten pel desenvolupament de la creativitat infantil i Neill fa una clara opció –i prou controvertida– d'educar en la plena llibertat i l'autonomia a les aules. Tant és així que en el seu entorn de Summerhill cap nen/a està obligat a assistir a classe, tots ells tenen el mateix dret i deure de participar en les decisions escolars amb el mateix pes del seu vot que el de qualsevol professor i el mateix director del centre. Neill explica que ho fa per educar persones felices, que aquest esdevé el darrer objectiu del seu projecte educatiu. Convençut com està que qui és feliç aprèn allò que desitja amb entusiasme i de manera natural, sense forçar cap procés.

Aquí rau el motiu de la pregunta inicial en acabar de presentar el pedagog de Summerhill, pregunta que deixa els futurs mestres colpits i a voltes sacsejats. La voluntat és invitar-los a pensar què hi respondria un alumne format a Summerhill: “faria el mateix que faig cada dia”.

Darrera aquesta afirmació hi viuen persones reconciliades amb la seva pròpia vida, sadollades en els seus anhels i desitjos, asserenades i en pau amb el que han viscut, amb les persones amb les que han compartit, amb els ensurts

que les han ferides, amb els atzucacs que han provocat i amb els pares i mares que els han engendrat. De ben segur que pot emetre “faria el mateix que faig cada dia” en saber que s'escolen les darreres hores del seu existir, podria sintonitzar perfectament amb l'expressió “M'agrada la vida que m'ha tocat” –parafraçant el títol del recent llibre de la psicòloga Carme Thió, M'agrada la família que m'ha tocat (Eumo, 2013).

Aquesta poc freqüent expressió de conformitat plausible, agradable, respecte la pròpia existència i tot el que comporta, pot fer pensar en una conformitat de creuar-se de mans, en una acceptació resignada i gens engrescadora. Ben lluny d'aquesta apreciació, l'agradabilitat, la complaença respecte el propi viure no surt dels qui tenen sobrants motius per estar-ne en pau amb la vida, no surt d'una vida fàcil i alliberada d'adversitats, sinó fruit d'un treballat regateig amb la mateixa vida, regateig del que hom en pot sortir vencedor, no sense ferides, però sí viscudes aquestes com a oportunitats per enfortir-se'n, que no pas endurir-se'n. Perquè del trencadís gaudinà ningú en nega la seva bellesa. Qui pot, doncs, arriscar-se a posar de manifest lletjos en una vida esquinçada?

Aquest és el treball de la reconciliació, fita darrera i clau per tancar tot procés de conflicte i per vivenciar processos resilents que permetin superar les ferides, comeses i rebudes, amb un alt grau de responsabilitat cap al propi viure. Aquest és el testimoni de Tim Guénard, exemple resilient com tants d'altres. De ben menut lligat a un arbre, abandonat pels pares, maltractat, violat, substituït... delinqüent i delinquit. Els seus tres grans somnis a la vida foren: aconseguir ser expulsat dels correccionals on va viure, conver-

tir-se en cap d'una banda i matar el seu pare. Els dos primers els va aconseguir. A ell mateix li agrada explicar que va arribar a estimar el seu pare. Un treballat procés de reconciliació amb la vida, la seva, amb les ferides –rebudes i comeses–, i amb la família que li havia tocat. Explica que un dia va comprendre que la seva pitjor presó era el seu odi i la seva pròpia vida. “Perdonar és donar-se el dret a existir” –explica en Tim. Com aquest, tants testimonis de persones reconciliades –no per haver tingut vides fàcils– sinó per haver tastat amb humilitat els propis greuges, a banda dels rebuts, i haver considerat que el major bé de tot procés de reconciliació és per a un mateix.

Ressentiments, remordiments, indignacions, reconciliacions... sentiments morals que Strawson estudia, i que tants d'altres en copsen la vivència i en fan emergir l'alliberament que comporta. Nelson Mandela, anant més lluny; testimonis de reconciliació en el procés d'ETA, mirant més a prop; i tants processos molt més personals i més silencis, amarats sempre de mirades amables d'aquells que ens fan de mirall i ens permeten viure el complex entrellat de les pròpies vides, per adonar-nos que perdó i reconciliació són processos necessaris en tota vida humana, perquè ningú n'escapa dels greuges comesos i rebuts, dels ressentiments i remordiments. Posar ordre a tots aquests sentiments morals requereix de temps, de mirada amable envers un mateix. No en va, estem tots implicats en aquesta necessitat de reconciliació per a poder arribar a dir que ens agrada la vida que ens ha tocat i que, davant una mort imminent, faríem el mateix que fem cada dia. Ningú n'escapa, perquè en tots hi ha bocins de vida que hem viscut a desgrat i amb els que hem de treballar-nos-hi la reconciliació. ■



El gran recapte d'aliments: una qüestió ètica

MARIA ROSA BUXARRAIS, presidenta del Patronat de la Fundació Ajuda i Esperança

Segons les darreres dades sobre la pobresa facilitades per l'Institut d'Estadística de Catalunya (Indecat), un català de cada cinc viu en situació de pobresa. La lluita contra la pobresa i la manca d'aliments és un fet innegable ho res d'ara a Catalunya. És terriblement injust i indignant que en una societat rica com la nostra hi hagi persones i famílies senceres que no tinguin res per menjar.

Per front a aquesta situació, el 28 i 29 de novembre de 2014 va tenir lloc una nova edició del Gran Recapte d'Aliments, una campanya de recollida d'aliments bàsics per les persones i famílies més necessitades de Catalunya.

Es tracta d'una acció solidària que presenta dues cares oposades: la cara bona implica que s'ofereix una resposta immediata a una situació complexa, a partir d'una consciència social i una implicació de la ciutadania per resoldre-la, on es potencia el valor de la solidaritat entre les persones i el de la corresponsabilitat. Hi van participar uns vint mil voluntaris amb el principal objectiu d'ajudar els que es troben en una situació insostenible, una acció que els dignifica com a éssers humans.

I la cara negativa, plantejada per algunes veus crítiques, analitza el Gran Recapte com el major fracàs de les polítiques socials i l'Estat del Benestar, perquè no aborda

les causes profundes que està generant la pobresa en general i l'alimentària en particular. No es tracta d'una solució a mig i llarg termini.

En aquest sentit, el sociòleg Albert Sales, autor de la obra: El delictes de ser pobre, afirma que "no es tracta de donar menjar sinó de proporcionar seguretat alimentària i de facilitar l'alimentació adequada de manera continuada... i afegeixi que "El Gran Recapte contribueix a identificar pobresa amb fam, una identificació que ajuda a amagar la realitat polièdrica de la pobresa". El que cal garantir és la renda mínima per no haver de donar menjar.

És terriblement injust i indignant que en una societat rica com la nostra hi hagi persones i famílies senceres que no tinguin res per menjar

Malgrat això, el recapte d'aliments no evitarà que hi segueixin havent pobres i exclosos, per tant, hauríem de dissenyar un altre model de societat inclusiva i justa, on es promogui la reciprocitat i la solidaritat a través del reconeixement de l'altra i de la pluralitat de subjectes i gèneres.

En aquest disseny, els polítics han de prendre un paper actiu, compromès i sensible, adoptant

mesures i marcant prioritats que donin resposta a la nova conjuntura, fruit de la crisi econòmica que patim des de fa uns anys. Així doncs, caldria emprendre polítiques públiques necessàries per generar llocs de treball i que les persones poguessin tenir independència econòmica i personal, de manera que el Gran Recapte no tingués raó d'ésser. El model de benestar social ha d'anar més enllà de l'assistencialisme i garantir l'exercici ferm dels drets a l'educació i la sanitat com a eina d'assoliment de la cohesió social.

De tota manera, una veritable transformació de la situació no passa només pel canvi de les estructures sinó pel canvi en les relacions humanes, que s'han de basar en una ètica justa, on les persones prenguin consciència de que el bé comú és més important que el bé individual, tot i que el segon, en una primera instància, ens fa aparentment més feliços.

Si escoltem als voluntaris i voluntàries que han participat en el Gran Recapte, el que expressen majoritàriament és la gran satisfacció personal de contribuir a la millora de la societat començant per millorar la vida de persones concretes, properes, amb necessitats de supervivència, algunes de les que s'atenen al Telèfon de l'Esperança. ■



Entendre per a arribar a comprendre

M. NEUS CALLEJA, psicòloga. Directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona. @neuscalleja

No es poden concebre els conceptes d'entendre i comprendre fora del context de les relacions interpersonals. És en aquest context que sorgeix l'extraordinària dinàmica del procés comunicatiu. Un procés ric en matisos, en detalls, en elements, i que només des d'aquesta globalitat ens permetrà contactar amb els altres per a gaudir de la interrelació que implica la sociabilitat pròpia dels éssers humans.

Partint d'aquesta premissa, ens endinsem en un petit viatge per aquest procés comunicatiu amb l'objectiu d'arribar a reflexionar sobre què implica entendre i comprendre els altres i, potser també, a nosaltres mateixos.

De fet, entendre i comprendre són conceptes interdependents. Entendre és el primer pas per a arribar a comprendre. Però són dos estadis que no es troben en un mateix nivell del procés comunicatiu, sinó que són progressius en la relació amb l'altre.

Per a comprendre algú cal entendre'l. Però entendre'l no vol dir que el compreguem. La comprensió implica i necessita un coneixement més profund i elaborat de l'altre i això requereix un esforç important, que encara que sovint no fem conscientment, és imprescindible per a arribar a aquesta comprensió. És evident que no podem estar

fent aquest esforç constantment. I tampoc no cal fer-lo. Les relacions amb els altres no han d'implicar pas sempre aquest nivell de comunicació. Hi ha moments que ens relacionem amb les persones del nostre entorn d'una manera més superficial, com, per exemple, quan ens trobem algú conegut però amb qui no mantenim una relació gaire estreta. En canvi, amb les persones amb qui mantenim una relació més propera, en què els afectes són més intensos, sí que normalment activarem els mecanismes per a relacionar-nos-hi en aquests nivells més profunds, en els quals ens implicarem més emocionalment.

Però també podem activar aquesta comunicació més intensa en moments puntuals o quan ho considerem necessari. Per tant, ja veiem que comprendre depèn molt de la motivació que tinguem envers l'establiment de la comunicació en una relació. És un esforç afegit al qual optem voluntàriament. Perquè, si ho hem de fer obligats o sense que ho considerem oportú, ja no podem comprendre a l'altre. L'escoltarem i potser l'entendrem, però no establim la connexió suficient per a poder arribar a la comprensió. Perquè per a arribar-hi, cal viatjar a la seva interioritat, a la seva essència, i aquest viatge només

el podem fer si de veritat volem fer-lo. Aquest desig ha de ser sincer, ha de sorgir de la nostra voluntat, només així podrà ser el passaport o el visat per a poder arribar a destí.

En aquest punt del nostre viatge ja hem pogut deduir que comprendre implica entendre

Entendre és el primer pas per a arribar a comprendre. Però són dos estadis que no es troben en un mateix nivell del procés comunicatiu, sinó que són progressius en la relació amb l'altre

el missatge, però també les circumstàncies i les vivències que comporta per a la persona. Entendre comporta un coneixement dels fets i les circumstàncies en què s'han produït. Detalls, cronologia i altres dades ens ajuden a entendre. És essencial entendre els altres. En cap moment no hem de menysprear aquest concepte. Per a poder entendre hem de saber escoltar activament, acollint l'altre, aclarint el discurs. Sense això només hi ha un transvasament d'informació, però no hi ha una escolta de qualitat. Només és un parlar per parlar, sense necessitat d'arribar als continguts, als fonaments del discurs.



No podem entendre sense una actitud atenta, sense un desig de conèixer. Si diem «t'entenc» a la persona que escoltem, hem de demostrar-li que estem per ella, que ens interessa el que ens diu, que volem copsar el seu missatge i que farem el possible per a aconseguir-ho. Però ens mourem en un terreny més racional, en el qual el que buscarem és conèixer amb exactitud allò que ens està transmetent a través del seu llenguatge verbal i no verbal. Per tant, veiem que entendre és una finalitat en si mateixa dins les relacions interpersonals.

I un cop hem entès allò que ens vol transmetre l'altre, podem anar un pas més enllà o no en el procés comunicatiu, per a arribar a comprendre'l. I serà en aquest nivell que no tan sols ens centrarem en els fets i les seves circumstàncies, sinó que serà necessari explorar i conèixer les vivències que aquests fets comporten a la persona que en aquell moment serà el centre de la nostra atenció i actuació. És un estadi en què la implicació personal és molt més evident, on entra en joc una voluntat de contactar més profundament amb la vivència, amb el sentit d'allò que ens expliquen. La finalitat serà cercar un significat més global d'allò que ens estan transmetent.

Si entendre podem vincular-ho a l'escolta activa, comprendre aniria més vinculat a l'escolta empàtica, l'escolta dels sentiments i l'exercici de posar-nos en el lloc de l'altre per contactar amb la manera com viu aquelles circumstàncies. Això no vol dir que hàgim d'estar d'acord amb aquests sentiments o que els hàgim de compartir. Però sí que es farà necessari acceptar-los i respectar-los. Perquè comprendre no vol dir pensar com l'altre, però exigeix no jutjar, ni dirigir, ni tan sols aconsellar. Implica compartir i procurar veure i viure les coses des de la perspectiva de l'altre.

Moltes vegades el món de qui parla i de qui el vol comprendre són ben diferents, però això no ha d'impedir que puguem sentir vivencialment aquest món. Només així podrem comprendre

Si diem "t'entenc" a la persona que escoltem, hem de demostrar-li que estem per ella, que ens interessa el que ens diu, que volem captar el seu missatge i que farem el possible per aconseguir-ho

la seva realitat i com la viu. Però cal tenir ben present que perquè aquesta comprensió empàtica sigui completa, es requereix que transmetem aquesta comprensió. Hem de poder demostrar

que hem copsat allò que se'ns volia comunicar. Les eines que ens permeten aquest retorn són el feedback a través de la reformulació. Caldrà retornar d'una manera resumida allò que hem anat copsant al llarg de la conversa per a facilitar el procés comunicatiu.

Quan fem saber amb les nostres pròpies paraules el que hem entès i com ho hem entès, és quan la persona té l'evidència que l'hem comprès. I si creu que no ha estat així, podrà fer les puntualitzacions oportunes per a facilitar-nos la comprensió. Perquè comprendre no és responsabilitat només d'un, sinó de tots aquells que estan implicats en aquella comunicació. Perquè tots necessitem sentir-nos acollits, acceptats i respectats, és a dir, esperem ser compresos. I això és el que dóna qualitat a les nostres relacions i aquesta és una tasca compartida.

Ben segur que tot això no és fàcil, però l'esforç val la pena, perquè reconforta molt tant el qui vol ser comprès com el qui vol comprendre i reforça en gran mesura la qualitat de la relació en si mateixa. És un triple guany qualitatiu en el qual mai no perdrem res, perquè fins i tot l'energia que invertim en el procés ens ve retornada positivament en forma d'afecte mutu i sincer. ■

Publicat Revista RE n. 79



Notícies del Telèfon de l'Esperança de Barcelona

Aquest segon trimestre ha estat ple d'activitats en les quals hem participat. A continuació en destaquem algunes. Com cada any per les Festes de la Mercè, patrona de Barcelona, hem participat en la Mostra d'Associacions, aquesta vegada a través de l'activitat anomenada Fas't Mostra, on vam tenir el nostre «minut de glòria» per explicar, en tan sols seixanta segons, què és el Telèfon de l'Esperança i què oferim a qui truca. També vam fer l'activitat ludicoformativa Ei? Tu scolts?, per conscienciar de la necessitat de saber escoltar activament que se'ns pot presentar a tots en un moment determinat.

Vam estar presents a la segona edició del MARKETPLACE organitzat per la Federació Catalana de Voluntariat Social i que va tenir lloc al Born Centre Cultural. Amb el lema Vine al Born, és el teu torn, voluntaris, entitats i empreses vam prendre contacte per a possibles col·laboracions. Vam participar en l'SpeakerCorner per presentar, juntament amb moltes altres entitats del tercer sector, el servei que oferim i una proposta de col·laboració per a les empreses. I tot això en només tres minuts. A la nostra pàgina web poden veure la nostra intervenció.

El 27 de novembre se celebrà la II Àgora Ciutadana de la Barcelona Social, en la qual es va fer un reconeixement col·lectiu a les entitats de l'Acord Ciutadà que promouen i canalitzen tasques de voluntariat i altres formes de compromís social. Més de noranta entitats vam recollir aquest reconeixement de mans de l'Excm. Sr. Xavier Trias, alcalde de Barcelona, la Il·lma. Sra. Maite Fandos, quarta tinent d'alcalde, la Sra. Francina Alsina, presidenta de la FCVS, i la Sra. Àngels Guiteres, presidenta de la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya.

Acabem aquest resum recordant que fins al proper mes de febrer, oferim gratuïtament a entitats del tercer sector que compten amb la col·laboració de voluntaris, la conferència-taller sobre Habilitats comunicatives en l'atenció a persones en crisi. Aquelles entitats que hi estiguin interessades han de posar-se en contacte com més aviat millor amb nosaltres per a concertar data de la formació. Els continguts formatius es troben especificats en la següent pàgina, en l'explicació de la convocatòria oberta de la mateixa formació.

Igualment recordem que seguim oferint el taller d'escolta activa Ei! Tu scolts? a escoles i instituts a partir de 3er d'ESO. Estem contents de l'interès per aquesta activitat i de l'alta participació dels alumnes a qui l'hem impartit. Com sempre, trobaran més informació a www.telefonoesperanza.com.

Difusió

Malgrat que el nostre és un servei conegut per una part important de la població, sempre hi ha qui no té informació acurada del que fem i oferim. La difusió ens ajuda a arribar a aquestes persones, amb la finalitat que si en algun moment ens necessiten sàpiguem com els podem ajudar i puguin tenir accés a aquest suport. Al 93 414 48 48 sempre trobaran algú disposat a escoltar-les.

És per això que volem agrair la col·laboració dels mitjans de comunicació quan ens demanen fer algun reportatge o donar alguna notícia relacionada amb el nostre servei sigui per ràdio, premsa, televisió o en format digital. És la millor manera d'arribar a moltes més persones. Moltes gràcies!

Les xarxes socials també ens faciliten aquesta difusió, compartint continguts, fets i comentaris sobre el nostre servei. Poden seguir-nos a través de Facebook i Twitter (@esperanzaCAT i @Fundaespa), així com a través de la nostra pàgina web www.telefonoesperanza.com.

Activitats formatives

Com els nostres lectors ja saben, als voluntaris del Telèfon de l'Esperança se'ls ofereix una formació al llarg de la seva trajectòria en l'entitat. La finalitat és, com sempre, donar el millor servei a les persones que ens truquen.

Així, doncs, aquest darrer trimestre de l'any s'han iniciat les activitats formatives corresponents a aquest curs 2014-2015 i que vam presentar al mes d'octubre a la sessió inaugural.

Seguint la programació prevista, s'han portat a terme les primeres convocatòries del Taller de Regulació emocional mitjançant el moviment, a càrrec de Sergio Garcia, amb l'objectiu de dotar els voluntaris de més eines de regulació emocional. També ha tingut lloc la primera convocatòria de l'Activitat de Millora de Competències, a càrrec de M. Conxa Porrera, dissenyada especialment per a ajudar els voluntaris a gestionar les trucades que atenen les 24 hores, 365 dies l'any. ■

Convocatòria de nous voluntaris

És evident que el voluntariat és una acció solidària i altruista que les persones decideixen lliurement exercir. Però aquesta decisió comporta intrínsecament tenir disponibilitat i estabilitat en la resta d'àmbits personals, familiars i laborals. És per això que les entitats som conscients que el personal voluntari sovint es troba en situacions que requereixen el seu temps i atenció de forma més exclusiva. Aquest fet comporta que hagin de deixar temporalment o de forma definitiva la seva col·laboració i, consegüentment, ens obliga a convocar promocions per a incorporar nous voluntaris.

Actualment estan acabant la formació 15 persones, que ben aviat s'incorporaran a cabina. Però no en tenim prou. Per aquest motiu, aquest mes de gener obrim un procés d'incorporació extraordinari. Si algun dels nostres lectors està interessat a ser voluntari del nostre servei, ens pot trucar passat festes al 932020260, al matí, per concertar una primera entrevista. ■



Habilitats comunicatives en l'atenció a persones en crisi

"Cada vegada que entrem en una crisi és l'absurd total, comprèn que la dial·lectica únicament pot ordenar els amaris en moments de calma", Julio Cortázar

CONFERÈNCIA-TALLER

Les persones que viuen una situació problemàtica, angoixant o traumàtica, necessiten que qui les atengui tingui especial cura en la seva predisposició receptiva, així com nocions del que implica una situació de crisi i eines de gestió emocional.

Imparteix la conferència i taller **M. NEUS CALLEJA**, psicòloga, directora i responsable tècnica del Telèfon de l'Esperança.

El taller s'impartirà a la sala de la Fundació Ajuda i Esperança, Modolell, 41, baixos dreta, dimecres dia 14 de gener de 18 a 20 hores.

Aquesta formació està subvencionada per la Generalitat de Catalunya i, per tant, no té cap cost. Les places són limitades i seguiran un rigorós ordre d'inscripció.

Més informació i inscripcions: 932 030 360 o email: formacio@telefondelesperanca.com o administracio@telefondelesperanca.com. Cal rebre confirmació de la inscripció.



Els conflictes com a font d'aprenentatge

"Els conflictes existeixen sempre, no tracteu d'evitar-los sinó d'entendre'ls", Lin Yutang

SEMINARI

La vida és un exercici d'elecció contínua i és forçós que sorgeixin conflictes. Saber com afrontar-los és qualsevol imprescindible per a poder mantenir relacions sanes amb els altres.

Imparteix el seminari: **M. CONXA PORRERA**, directora de Recerca Personal, grup de cursos de creixement personal, formadora i col·laboradora en les activitats de formació dels voluntaris del Telèfon de l'Esperança.

El seminari s'impartirà a la sala de la Fundació Ajuda i Esperança, Modolell, 41, baixos dreta, el dissabte 21 de febrer de 2013 de 10 a 14 hores.

La quota és de 40 €, que caldrà fer efectiva prèviament com a reserva de plaça per transferència bancària a ES34 2100 0837 9002 0029 8184.

Més informació: 932 030 360 o administracio@telefondelesperanca.com

Formació externa: Properes activitats programades

CONFERÈNCIA - TALLER: HABILITATS COMUNICATIVES EN L'ATENCIÓ A PERSONES EN CRISI

En el moment actual observem que en l'atenció social cada vegada és més freqüent trobar-nos amb persones en situació de crisi o de vulnerabilitat. Aquesta atenció genera unes necessitats específiques en els estils comunicatius en les persones o col·lectius que hi tracten directament i que no sempre tenen eines específiques per a atendre aquests casos.

Les persones que viuen una situació problemàtica, angoixant o traumàtica, necessiten que qui les ha d'atendre tingui una especial cura en la seva predisposició receptiva, així com nocions del que implica una situació de crisi i eines de gestió emocional.

És per això que des de la Fundació Ajuda i Esperança hem dissenyat una formació en habilitats comunicatives per a oferir eines i recursos a les persones que fan una atenció social. Consta d'una sessió formativa de dues hores en forma de classe presencial per treballar tres blocs de continguts on s'intercalen dinàmiques participatives.

Aquests blocs són:

- Habilitats comunicatives, en especial d'escolta activa.
- Intervenció en situacions de crisi.
- Eines de gestió emocional.

Aquesta formació està subvencionada per la Generalitat de Catalunya i, per tant, no té cap cost.

Les places són limitades, per això seguirem un rigorós ordre d'inscripcions. Als assistents se'ls lliurarà, també gratuïtament, un dossier amb els continguts de la presentació que dona suport a l'activitat.

Tindrà lloc dimecres 14 de gener, de 18 a 20 hores, a la sala d'actes de la seu de la Fundació Ajuda i Esperança, carrer de Modolell 41, baixos, dreta, de Barcelona. Serà impartida per M. Neus Calleja, psicòloga, directora i responsable tècnica del Telèfon de l'Esperança. ■

SEMINARI: ELS CONFLICTES COM A FONT D'APRENENTATGE

El conflicte forma part de la vida i de les relacions entre persones. Es dona com a resultat de diferències d'opinió, expectatives, creences, valors i desitjos. Per això és tan important definir tot allò que ens pot portar a una mala entesa. És un fenomen universal que afecta significativament tothom i que es dona constantment en la nostra vida. Resulta utòpic pensar que podem evitar els conflictes. El que cal és evitar les conseqüències negatives que poden tenir.

La vida és un exercici d'elecció contínua i es inevitable que sorgeixin conflictes. Saber com afrontar-los és imprescindible per a poder mantenir relacions

sanas amb els altres. A més a més esdevenen una gran oportunitat d'aprenentatge. I d'aquest aprenentatge que ens procura la gestió dels conflictes, dependrà obtenir o no beneficis dels canvis que comporten. Veure els conflictes des d'un vessant positiu ens dona la magnífica oportunitat d'aprendre de l'altre, de prendre consciència, de créixer i de millorar.

Aquest seminari facilitarà l'anàlisi i definició dels conflictes, així com dels camps on es poden originar. Es coneixeran diferents formes de conflicte i les seves fonts, les visions que poden sorgir d'un mateix conflicte, per a acabar treballant estratègies, estils i pautes de resolució.

La durada del seminari serà de quatre hores. Tindrà lloc el dissabte dia 21 de febrer de 10 a 14 hores, a la sala d'actes de la Fundació Ajuda i Esperança, carrer de Modolell 41, baixos, dreta, de Barcelona. L'impartirà M. Conxa Porrera, directora de Recerca Personal, grup de cursos de creixement personal, i col·laboradora en les activitats de formació inicial i continuada dels voluntaris del Telèfon de l'Esperança.

L'import del seminari és de 40 euros, que caldrà fer efectius prèviament com a reserva de plaça per transferència bancària a ES34 2100 0837 9002 0029 8184. ■

Agraïim

Ajuda'ns!

Fundació Ajuda i Esperança
La Caixa
ES34 2100 0837 9002 0029 8184

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



520 PERSONES PARTICULARS

ADMINISTRACIÓ PÚBLICA



EMPRESES



THINKING FORWARD XXI, S.L.

DISIMOB 2000, S.L.

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



ALTRES COL·LABORACIONS I SERVEIS

CLAMAR
VENDING, S.L.



imaginalia



LA VANGUARDIA



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

2007

CREU DE SANT JORDI

2009

PREMI RAMON DE TESERACH

2010