

MEMÒRIA D'ACTIVITAT

ANY 2014



Fundació Ajuda i Esperança

1. DIFUSIÓ DEL SERVEI

1.1. Díptics, cartells i altres materials de divulgació

Cada any, els mesos de juny i desembre, editem el nostre butlletí informatiu *Una Veü Amiga*. Comptem amb uns 3.000 exemplars en cada edició, que són distribuïts a:

- 184 Voluntaris del nostre servei
- 173 Col·laboradors Econòmics Subscriptors
- 271 Amics i Col·laboradors Econòmics Puntuals
- 115 Periodistes
- 383 Entitats socials, culturals i persones amigues
- 466 Amics i ex voluntaris
- 505 Dependències Sanitàries del Departament de Sanitat i Seguretat Social de la Generalitat de Catalunya.
- 39 Biblioteques de Barcelona
- 53 Centre Cívics de la ciutat de Barcelona
- 52 Casals de Gent Gran de Barcelona
- 416 Parròquies de l'Arquebisbat de Barcelona, Bisbat de Sant Feliu de Llobregat i Bisbat de Terrassa
- 103 Centres de Culte d'altres confessions
- 43 Tanatoris de Barcelona
- 10 Consolats
- 47 Diverses persones i càrrecs de les administracions públiques:
 - Ajuntament de Barcelona
 - Generalitat de Catalunya
 - Diputació de Barcelona
 - Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad

..Per actes i participacions diverses.

S'han distribuït rètols, del Telèfon de l'Esperança a:

Juny

- 416 (aproximadament) cartells i díptics del Telèfon de l'Esperança distribuïts a les parròquies de l'Arquebisbat de Barcelona, el Bisbat de Sant Feliu de Llobregat i el Bisbat de Terrassa, així com a altres centres de culte d'altres confessions de la ciutat de Barcelona.
- 505 cartells i revistes enviats a C.A.P. i Hospitals d' arreu de Catalunya.
- 389 cartells i revistes enviats a entitats que porten a terme tasques socials.
- 39 rètols i revistes enviats a les Biblioteques de la ciutat de Barcelona
- 53 rètols i cartells enviats als Centres Cívics de la ciutat de Barcelona
- 52 rètols i cartells enviats als Casals de Gent Gran de la ciutat de Barcelona
- 43 rètols i cartells enviats a Tanatoris de Barcelona
- 10 rètols i revistes enviats a Consolats.

Desembre

- 416 (aproximadament) cartells i díptics del Telèfon de l'Esperança distribuïts a les parròquies de l'Arquebisbat de Barcelona, el Bisbat de Sant Feliu de Llobregat i el Bisbat de Terrassa, així com a altres centres de culte d'altres confessions de la ciutat de Barcelona.
- 505 cartells i revistes enviats a C.A.P. i Hospitals d' arreu de Catalunya.
- 389 cartells i revistes enviats a entitats que porten a terme tasques socials.
- 39 rètols i revistes enviats a les Biblioteques de la ciutat de Barcelona
- 53 rètols i cartells enviats als Centres Cívics de la ciutat de Barcelona
- 52 rètols i cartells enviats als Casals de Gent Gran de la ciutat de Barcelona
- 43 rètols i cartells enviats a Tanatoris de Barcelona
- 10 rètols i revistes enviats a Consolats.

1.2. Pàgina web

La nostra **pàgina web**, que dóna informació del servei d'atenció telefònica permanent anomenat Telèfon de l'Esperança i també de la Fundació Ajuda i Esperança, l'organisme que el gestiona, és:

www.telefonoesperanza.com

Els **e-mails** per a comunicació amb els nostres voluntaris, les altres associacions, i les institucions són :

administracio@telefonoesperanza.com

telef.esperanza@hotmail.com

1.3. Internet i xarxes socials

El nostre servei és present a diverses pàgines web de col·laboració i voluntariat de diverses entitats solidàries. Això és una gran eina de difusió en la recerca de voluntariat per al Telèfon de l'Esperança, així com per arribar i donar notícia del servei del Telèfon de l'Esperança de Barcelona a aquells qui el poden necessitar.

Disposem de comptes a les diverses xarxes socials:

Facebook

Teléfono de la Esperanza de Barcelona

Twitter

@tesperanzaCAT i @Fundaesp

Instagram

@tesperanzacat

Flickr

<http://www.flickr.com/photos/63938645@N08/sets>

Youtube

TelefonoEsperanzaBCN

Linkedin

Telèfon Esperança – Fundació Ajuda i Esperança

1.4. Comunicació interna – organització - voluntaris

Per a les comunicacions amb els nostres voluntaris utilitzem, habitualment, el correu electrònic. Reservant l'ús del correu convencional pels mailings, i per aquells voluntaris-escoltes que no disposen de mitjans electrònics (aproximadament un 7% dels voluntaris-escoltes).

1.5. Mitjans de comunicació

Durant l'any 2014 la tasca del Telèfon de l'Esperança de Barcelona ha estat notícia en **53** ocasions, segons detall:

- 8.1.14 **RÀDIO ESTEL** Entrevista sobre Escolta Empàtica, a la nostra directora, Ma. Neus Calleja Fernández, dins el programa “De cap i nou”.
- 18.1.14 **EUROPA PRESS** publica un resum de les problemàtiques i el número de trucades ateses durant l'any 2013 al Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 19.1.14 **LA VANGUARDIA**, notícia sobre el Telèfon de l'Esperança de Barcelona a l'espai “El economista”
- 20.1.14 **LA RAZÓN** es fa ressò de la nota de premsa d'Europa Press sobre la realitat del Telèfon de l'Esperança l'any 2013.
- 20.1.14 **COPE**, informatiu migdia, amb la presència de la Maria Rosa Buxarrais, presidenta del Patronat de la Fundació Ajuda i Esperança.
- 20.1.14 **DIARI 20'**, Flaix notícia
- 21.1.14 **DIARI ARA**, reportatge “Confessions a cop de cafè”, amb la participació de la Presidenta del Patronat de la Fundació Ajuda i Esperança, Maria Rosa Buxarrais Estrada.
- 21.1.14 **8TV Informatiu migdia**, entrevista a Maria Rosa Buxarrais, presidenta del Patronat de la Fundació Ajuda i Esperança.
- 21.1.14 **TVE**, espai Infomigdia.
- 21.1.14 **BTV**, entrevista en directe i reportatge en el programa Connexió Barcelona.
- 24.1.14 **LA XARXA** entrevista en directe la presidenta de la Fundació Ajuda i Esperança, Maria Rosa Buxarrais Estrada, dins l'espai Matí en Xarxa.
- 10.2.14 **BADALONA TV**, entrevista a la voluntària del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, Rosa Fons.

- 12.2.14 **BADALONA TV**, Informatiu migdia.
- 12.2.14 **BADALONA TV**, informatiu nit.
- 13.3.14 **LA VANGUARDIA**, publicació de la carta adreçada per Ma. Neus Calleja, directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, en resposta a l'article "Sabem escoltar?", publicat del dia 8 de març, al suplement ".Es".
- 17.3.14 **TV3**, programa Els Matins, reportatge sobre el Telèfon de l'Esperança de Barcelona, i entrevista amb el voluntari Hèctor Garcia i la presidenta del Patronat de la Fundació Ajuda i Esperança, Maria Rosa Buxarrais Estrada.
- 21.3.14 **EYE2 MAGAZIN**, reportatge sobre el Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 9.4.14 **RÀDIO ESTEL**, emissió de la cunya publicitària del Telèfon de l'Esperança de Barcelona. La cunya s'ha emès durant un mes, des del dia 9 d'abril i fins el dia 9 de maig.
- 28.4.14 **REVISTA ABANS I ARA**, d'ACA- Associació Coordinadora d'Activitat per a la Gent Gran, entrevista a la directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, Ma. Neus Calleja Fernández.
- 3.5.14 **LA VEU DE LA SÍNDICA**, la seva pàgina Web es fa ressò de l'exposició "Paraules i Silencis" organitzada al Palau Robert per a celebrar el 45è aniversari del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 7.5.14 **TVE**, programa "Aquí hay trabajo", reportatge i entrevista als voluntaris Marco Chiesa, Carlos Villanueva i Rosa Ma. Esteller, junt amb la Maria Neus Calleja Fernández, directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 7.5.14 **ONDA MUJER**, intervenció de la directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, Ma. Neus Calleja Fernández, en l'espai "La Costilla de Adán".
- 8.5.14 **RÀDIO ESTEL**, entrevista a la directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, dins el programa "El Primer cafè".
- 10.5.14 **Canal 324**, notícia sobre l'exposició "Paraules i Silencis" del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, a la sala Cotxeres del Palau Robert.
- 10.5.14 **DIARI ARA**, reportatge sobre l'aniversari del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 10.5.14 **DIARI EL PUNT AVUI**, reportatge sobre l'aniversari del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.

- 26.5.14 **DIARI ARA**, entrevista a la directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 28.5.14 **LA VANGUARDIA**, reportatge sobre el Telèfon de l'Esperança de Barcelona, dins del monogràfic sobre voluntariat publicat en el suplement "Medisalud".
- 31.5.14 **DIARI EL PUNT AVUI**, article d'opinió de la Neus Calleja, directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, sobre el nou servei d'escolta posat en marxa per Càritas Girona, i que ha comptat amb la formació en escolta activa impartida pel Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 9.6.14 **CATALUNYA RÀDIO**, emissió de la cunya publicitària per a la difusió del servei del Telèfon de l'Esperança de Barcelona. La cunya s'ha emès durant una setmana, des del dia 9 de juny i fins el dia 15 de juny.
- JULIOL **REVISTA RE**, publicació de l'article "Entendre per arribar a comprendre" escrit per Ma Neus Calleja, directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 7.7.14 **AGÈNCIA EFE** publica una nota de premsa amb el resum de l'estadística de trucades rebudes al Telèfon de l'Esperança de Barcelona durant l'any 2013, i les problemàtiques més comunes en les trucades.
- 7.7.14 **LA VANGUARDIA** publica un article sobre el total de trucades ateses pels nostres voluntaris l'any 2013 i les seves característiques.
- 7.7.14 **EL PERIODICO** publica un article fent referència a les causes i el número de trucades que durant l'any 2013 hem atès al Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 7.7.14 **El blog "PADRES DIVORCIADOS"** es fa ressò dels articles publicats pels mitjans de comunicació en relació a les trucades rebudes a les nostres línies.
- 11.8.14 **DIARI ARA**, entrevista a Neus Calleja, directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 14.8.14 **RAC1** entrevista la Presidenta del Patronat de la Fundació Ajuda i Esperança, Maria Rosa Buxarrais Estrada, dins l'espai "No hi som per festes" amb Anna Boadas.
- 1.9.14 **RAC1**, dins el programa "Tot és possible", presentat per Elisenda Camps, entrevista a la directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 17.9.14 **ONDA CERO**, entrevista en directe a la Presidenta del Patronat de la Fundació Ajuda i Esperança i a la voluntària Núria Roperó, en el programa "Ciutat Solidària".

- 22.9.14 **RÀDIO CANET**, de la xarxa de ràdios locals, emet una cunya publicitària del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 22.9.14 **ONA SANTS MONTJUÏC**, de la xarxa de ràdios locals, emet una cunya Publicitària del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 22.9.14 **RÀDIO CAP DE CREUS**, de la xarxa de ràdios locals, emet una cunya publicitària del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 22.9.14 **RÀDIO MASQUEFA**, de la xarxa de ràdios locals, emet una cunya publicitària del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 22.9.14 **RÀDIO ARENYS**, de la xarxa de ràdios locals, emet una cunya publicitària del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 22.9.14 **SANTS 3 RÀDIO**, de la xarxa de ràdios locals, emet una cunya publicitària del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 22.9.14 **RÀDIO SIÓ D'AGRAMUNT**, de la xarxa de ràdios locals, emet una cunya publicitària del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 22.9.14 **RÀDIO LLORET**, de la xarxa de ràdios locals, emet una cunya publicitària del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 3.10.14 **RÀDIO INTERECONOMIA**, intervenció en el programa "La ciutat de tots".
- 9.10.14 **RÀDIO LLORET**, el programa "Bon dia, bona hora", entrevista a Maria Rosa Buxarrais Estrada.
- 28.10.14 **EL PUNT AVUI**, dins del programa "L'Illa de Robinson" l'Eduard Berraondo entrevista la Presidenta del Patronat, Maria Rosa Buxarrais.
- 3.11.14 **RÀDIO KANAL**, entrevista a Maria Rosa Buxarrais en el programa "El club de las mujeres".
- 12.11.14 **RÀDIO DELTA**, entrevista a la directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, Maria Neus Calleja Fernández.
- 9.12.14 **ONDA CERO CATALUNYA**, amb motiu de l'entrega de la Segona Edició del Premi Ciutat Solidària, entrevista a la Presidenta del Patronat de la Fundació Ajuda i Esperança i a la directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.

En total són **53 col·laboracions**, 16 en premsa escrita, 23 en programes de ràdio, 9 en televisió, i 5 en pàgines Web, repartides en els següents mesos:

Mes	Prensa	Ràdio	TV	WEB
Gener	4	3	3	1
Febrer			3	
Març	1		1	1
Abril	1	1		
Maig	5	2	2	1
Juny		1		
Juliol	3			2
Agost	1	1		
Setembre		10		
Octubre	1	2		
Novembre		2		
Desembre		1		



Alguns diaris ens inclouen a l'apartat de Telèfons d'urgències i/o interès.

2. PARTICIPACIÓ A L'ORGANITZACIÓ I GESTIÓ INTERNA

El Patronat de la Fundació, òrgan de govern de l'entitat, consta de 9 membres:

Presidenta	Sra. Maria Rosa Buxarrais Estrada
Vicepresident	Sr. Agustí Viñas Rexach
Tesorero	Sr. Joan Maria Terribas Sala
Secretaria	Sra. Marta Burguet Arfelis
Vocal	Sr. Joan Buscà Ambrós
Vocal	Sra. Rosa Navas Albareda
Vocal	Sr. Pedro Barceló Julià
Vocal	Sr. Robert Rodergas Pagès
Vocal	Sr. Alfred Pastor Bodmer

Al llarg de l'any s'ha reunit en 8 ocasions:

- 22.01.2014
- 27.02.2014
- 8.04.2014
- 16.05.2014
- 25.06.2014
- 17.09.2014
- 22.10.2014
- 3.12.2014

3. ACTES I PARTICIPACIONS

3.1. Reunions, xerrades, visites, trobades i col·laboracions

- 3.2.14 ACA – Associació Coordinadora d'Activitats per a la Gent Gran, entrevista amb Ma Neus Calleja, directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 12.2.14 Reunió de treball amb membres del Col·legi d'Educadors i Educadores Socials per tal d'estudiar la possibilitat de col·laboració entre totes dues entitats.
- 13.2.14 Assistència de la presidenta de la Fundació Ajuda i Esperança a la reunió de Presentació de les activitats de Barcelona com a Capital Europea del Voluntariat, organitzada per l'Ajuntament de Barcelona.

- 27.2.14 Assistència de la directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, Ma Neus Calleja Fernández, a la Jornada "*Nuevos Modelos de Organizaciones para después de la crisis : respuestas desde la ética, la inteligencia y la ecología emocional*", organitzada per Cegos.
- 5.3.14 Ens visita la novel·lista Mónica Martínez per documentar-se sobre el Telèfon de l'Esperança recollint material per a una propera publicació.
- 11.3.14 Reunió de la directora del Telèfon de l'Esperança al Departament de Salut per establir possibles maneres de treball conjunt dins del marc del Codi Risc Suïcidi.
- 12.3.14 Reunió amb el responsable del Departament de Formació de la Fundació Ared per estudiar possibles col·laboracions en temes de formació.
- 19.3.14 Reunió de seguiment amb els responsables del programa "*Alumni Solidari*" d'ESADE que van fer un estudi per a la millora organitzativa de la Fundació Ajuda i Esperança i una reflexió estratègica de l'entitat, l'any 2012.
- 27.3.14 Assistència a l'Assemblea General Ordinària de la Coordinadora Catalana de Fundacions, que enguany se celebra a la seu de la Fundació Cercle d'Economia.
- 28.3.14 Entrevista amb la responsable del servei d'orientació social de Grup MUTUAM.
- 3.4.14 Assistència a la presentació de l'estudi "*La reacció del Tercer Sector Social a l'entorn de la crisi*", elaborat per la Fundació La Caixa, l'Institut d'Innovació Social d'ESADE i la Fundació PwC.
- 5.4.14 Concert de Cant Coral al Santuari de Vilapicina a benefici del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 25.4.14 Rebem, a la nostra seu, la visita de dos alumnes de 2on. Curs de la Facultat de Treball Social i Pedagogia de la Universitat de Barcelona.
- 8.5.14 Inauguració de l'exposició "*Paraules i Silencis*" a la sala cotxeres del Palau Robert amb motiu de la celebració del 45è aniversari del Telèfon de l'Esperança de Barcelona. Ens varen acompanyar representants de la Generalitat i l'Ajuntament de Barcelona, així com d'altres institucions. Vàrem comptar amb una conferència del Professor Torralba, el dia de la inauguració, i de Mercè Conangla l'endemà. Dissabte 10 la Mònica Terribas va moderar una taula rodona de joves. I diumenge vàrem gaudir amb el concert que ens va oferir la Coral DaCapo.

- 25.5.14 Celebració de la “*Première Musicale*” on membres del grup de teatre del Telèfon de l’Esperança de Barcelona varen amenitzar la tarda als familiars i amics que ens van acompanyar en aquest acte, amb la finalitat de recaptar fons per a la Fundació Ajuda i Esperança.
- 11.6.14 Per gentilesa de la Fundació de l’Hospital de la Santa Creu i Sant Pau dos grups
18.6.14 de voluntaris gaudeixen de la visita guiada al Recinte Modernista de l’antic Hospital de Sant Pau.
- 14.6.14 Assistència, al Palau Macaya, a l’Assemblea General Ordinària de la Federació Catalana de Voluntariat Social, de la qual en som membres.
- 16.6.14 Reunió amb la Federació d’Escoles Cooperatives per cercar possibles maneres de col·laboració.
- 18.6.14 Assistència de Ma Neus Calleja, directora del servei, a la Jornada Anual de l’Acord Ciutadà per una Barcelona inclusiva.
- 25.6.14 Cinc voluntaris del Telèfon de l’Esperança de Barcelona participen en un estudi que el Departament de Salut de la Generalitat de Barcelona, a través de l’Agència de Qualitat i Avaluació Sanitàries de Catalunya, està realitzant sobre la incidència que ha tingut col·laborar en la Marató de TV3 per als voluntaris que hi han participat.
- 2.7.14 Assistència de la Presidenta del Patronat de la Fundació Ajuda i Esperança, Maria Rosa Buxarrais Estrada, a l’acte d’inauguració de l’Escola d’Estiu del Voluntariat organitzada pel Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya.
- 11.7.14 Assistència a la formació organitzada per la Federació Catalana de Voluntariat Social per a la preparació del *Speakerscorner* del *Marketplace* que es farà el proper mes d’octubre.
- 10.9.14 La directora del Telèfon de l’Esperança participa en els actes del Dia Internacional de prevenció del suïcidi.
- 20.9.14 Participació en la Fast-Mostra que es fa amb motiu de les festes de la Mercè.
- 22.9.14 Reunió amb el Director General de la FEDAC, Federació d’Escoles Cristianes de Catalunya.
- 1.10.14 Trobada de treball, a la nostra seu, amb M. Charles Lauzier, director del Tel-Aide de Quebec (equivalent al Telèfon de l’Esperança de Barcelona al Quebec).

- 4.10.14 Sis voluntaris del Telèfon de l'Esperança de Barcelona assisteixen a la Jornada de Voluntariat que l'Obra Social de "La Caixa" organitza a Caixaforum Madrid, adreçada als voluntaris col·laboradors del programa "Atenció Integral a persones amb malalties avançades".
- 20.10.14 Participació de la directora del Telèfon de l'Esperança, Ma. Neus Calleja, al *Speakerscorner* organitzat amb motiu del *Marketplace* de Barcelona.
- 20.10.14 *Marketplace*, presència de cinc voluntaris del Telèfon de l'Esperança de Barcelona dins l'estand de la Federació Catalana de Voluntariat Social, àmbit Salut.
- 12.11.14 Assistència a la xerrada que organitza el Col·legi de Publicistes i Relacions Públiques de Catalunya sota el títol "Com realitzar un Projecte ? Escolta Activa a les xarxes socials".
- 20.11.14 Assistència a la sessió formativa que organitza la Federació Catalana de Voluntariat Social amb el títol "Transparència qualitat de la informació i Participació en les entitats sense ànim de lucre".
- 21.11.14 Assistència a la presentació que organitzen la Taula de Tercer Sector i el Departament d'Ensenyament del nou "Servei Comunitari".
- 27.11.14 L'Acord Ciutadà per una Barcelona Inclusiva organitza la II Àgora Ciutadana de la Barcelona Social, i ens adreça un reconeixement com a membres de l'Acord Ciutadà.
- 4.12.14 Assistència de representats del Telèfon de l'Esperança de Barcelona a l'acte que amb motiu del Dia Internacional del Voluntariat organitza l'Ajuntament de Barcelona al Saló de Cent.
- 13.12.14 Festa de Nadal al Telèfon de l'Esperança de Barcelona, amenitzada pel grup de Teatre dels voluntaris amb sortejos i rifes.
- 13.12.14 Marató de TV3, diversos voluntaris del Telèfon de l'Esperança de Barcelona col·laboren en la Marató que TV3 organitza enguany contra les malalties del cor.
- Any 2014 Continua vigent de conveni de col·laboració entre l'Obra Social La Caixa i la Fundació Ajuda i Esperança, en el "Programa per a l'atenció integral a persones amb malalties avançades".

4. COL·LABORACIONS AMB ALTRES ESTUDIS REGLATS

- 1.1.14 El Telèfon de l'Esperança de Barcelona col·labora en un estudi sobre la depressió portat a terme per la Universitat de Psicologia. La col·laboració consisteix en posar a l'abast dels usuaris del Telèfon de l'Esperança de Barcelona que pateixen d'aquesta malaltia aquest nou servei per tal que se'n puguin beneficiar alhora. I també col·labora a través de la participació en l'estudi d'un grup de voluntaris del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 20 i 21.2.14 Un any més participem, a través de la Coordinadora Catalana de Fundacions, en el programa de formació de l'Escuela del Poder Judicial. Rebem a la nostra seu una jutge que està formant-se en l'escola i què, d'aquesta manera, ha conegut de primera mà el món associatiu, el voluntariat, les problemàtiques que afecten algunes persones en situacions de dificultat, i les ONG/ONL.
- 25.4.14 Rebem, a la nostra seu, la visita de dos alumnes de 2on. Curs de la Facultat de Treball Social i Pedagogia de la Universitat de Barcelona.
- 12.5.14 Assistència de la directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona a l'acte de lliurament dels certificats de col·laboració docent 2013-2014 de la Facultat de Pedagogia de la Universitat de Barcelona.
- 19.5.14 Visiten la nostra seu un grup d'estudiants de tercer curs de Grau d'Educació Social dins l'assignatura "Comunicació interpersonal, social en l'exercici professional" de la Facultat de Pedagogia.
- 29.11.14 La Ma Neus Calleja Fernández, com a directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, assisteix a les "2as. Jornadas Nacionales de Psicología y envejecimiento", on imparteix el taller *Atención y acompañamiento a personas con ideaciones suicidas*.
- Any 2014 Un any més participem en el programa de formació de la Universitat de Pedagogia de la Universitat de Barcelona (2013-2014), acollint una de les seves alumnes que ha realitzat el seu Pràcticum de Pedagogia al Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- Any 2014 Participem en un estudi que desenvolupen alumnes de la Facultat d'Educació de la UB, concretament de l'assignatura *Anàlisi de les Relacions Educatives* del Grau d'Educació Social.

5. ACTIVITATS DE FORMACIÓ EXTERNA

- 23 i 30.1.14 Curs d'Oratòria, obert al públic en general, impartit per en Robert Rodergas, reconegut publicista i vocal del Patronat de la Fundació Ajuda i Esperança.
- 27.1.14 Conferència sobre *Comunicació i Escolta Activa*, impartida per Ma Neus Calleja Fernández, dirigida a les persones que col·laboren econòmicament donant suport a la Fundació Ajuda i Esperança per al sosteniment del Telèfon de l'Esperança de Barcelona.
- 7.2.14 Conferència *Acompanyar al dol*, adreçada a la població en general. Impartida pel psicòleg formador i exvoluntari del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, Sergio Garcia.
- 26.2.14 Taller d'Escolta Activa a l'Escola IPSI amb estudiants de Batxillerat en el marc de les Jornades Culturals.
- 20.3.14 Conferència sobre Escolta Activa impartida per la directora del Telèfon de l'Esperança de Barcelona a Càritas de Girona.
- 28.4.14 *Seminari de Comunicació Empàtica*, a càrrec d'en Sergio Garcia a la seu de Madrid de l'empresa Layher.
- 21.9.14 *Taller "Ei, tu scoltes?"* Activitat lúdica organitzada pel Telèfon de l'Esperança de Barcelona dins el marc de les Festes de la Mercè 2014.
- 29.9.14 *Xerrada Habilitats comunicatives per a persones en crisi*, de la directora del Telèfon de l'Esperança, Ma Neus Calleja, als alumnes del Grau de Pedagogia, dins l'assignatura d'*Educació Moral* de la Universitat de Barcelona.
- 2 i 9.10.14 *Curs d'Oratòria*, obert al públic en general, impartit per en Robert Rodergas, publicista i vocal del Patronat de la Fundació Ajuda i Esperança.
- 8.10.14 Conferència de la directora del Telèfon de l'Esperança al Col·legi Jesús María.
- 4.12.14 S'imparteixen tres tallers *Ei, tu scoltes?* als alumnes de tercer d'ESO de l'Escola Jesús i María.

6. VOLUNTARIAT

Aquest any s'han fet **dos processos d'incorporació** de nous voluntaris iniciats als mesos de maig i de novembre.

Durant tot l'any 2014 s'han interessat per formar part d'aquest voluntariat 171 persones. Han iniciat el procés d'entrevistes 71 persones i d'aquestes van ser considerades idònies per al nostre servei 43 persones. Finalment, per motius personals o d'incompatibilitat d'horaris es van incorporar al grup de voluntaris del Telèfon de l'Esperança **30 persones**.

Els dies 24, 26, 27, i 28 de maig i els dies 15, 17, 18 i 19 de novembre, es realitzaven els **cursos inicials** (part teòrica) de cadascun del processos de nous voluntaris.

Han deixat de ser voluntaris-escoltes del nostre servei, durant aquest any 2014, 40 persones, per motius diversos : estudis, treball, motius familiars, canvi de residència, etc.

Tanquem l'any amb **178 voluntaris-escoltes** en actiu.

6.1. Formació continuada del voluntariat

Es relacionen a continuació les sessions que van tenir lloc durant l'any 2014, tot i que la nostra programació de formació continuada coincideix amb l'època de curs acadèmic.

GENER: Fòrum

Tema: "Estrés i Salut Mental".

Eliana Ortiz i Adriana Trujillo, psicòlogues del Departament de Personalitat, Avaluació i Tractament Psicològic de la Facultat de Psicologia de la Universitat de Barcelona, van impartir una xerrada sobre aquesta especialitat i com la seva experiència pot aportar eines a la tasca del nostre voluntariat.

Es va portar a terme el dia 28 de gener de 2014 a les 18.30h.

FEBRER: Activitat de millora de competències

Durant el primer any després de la seva incorporació com a voluntaris del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, els voluntaris tenen diverses reunions de seguiment grupal, com a

tancament de la formació inicial. Es tracta de sessions postutories, i és una formació de seguiment dels nous voluntaris obertes també als voluntaris més veterans.

Les sessions van tenir lloc el 6 de febrer, i el 10 de febrer de 20 a 22h sota el títol *Les temptacions*.

FEBRER: Taller

Acompanyar al dol, impartit pel formador i exvoluntari del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, Sergio Garcia.

Durant el mes de febrer se'n van fer dues edició, els dies 20 (de 20 a 22h). i 27 (de 18 a 20h).

MARÇ: SP – Sessió postutories

Les SPT són sessions de seguiment i suport per als voluntaris que s'han incorporat al Telèfon de l'Esperança de Barcelona en els darrers mesos. Es va celebrar el dia 24 de març de 19 a 21h.

MAIG: Conferències - celebració aniversari

En el marc de l'exposició *Paraules i silencis* amb motiu de la celebració del 27è Aniversari de la Fundació Ajuda i Esperança i 45è del Telèfon de l'Esperança de Barcelona es realitzen diverses conferències. Entre elles, *La saviesa d'escollar*, del Professor Francesc Torralba, el 8 de maig a les 18 hores

MAIG: Activitat de millora de competències

Durant el primer any després de la seva incorporació com a voluntaris del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, els voluntaris tenen diverses reunions de seguiment grupal, com a tancament de la formació inicial. Es tracta de sessions postutories, i és una formació de seguiment dels nous voluntaris oberta també als voluntaris més veterans.

La sessió va tenir lloc el 12 de maig de 19 a 21h, sota el títol "Què, com i per què?".

MAIG: Formació inicial per a nous voluntaris

Formació inicial adreçada a les persones que s'ofereixen com a voluntàries del Telèfon de l'Esperança de Barcelona i que han superat els requisits previs i el procés de selecció.

El curs teòric d'aquesta edició es va desenvolupar els dies, 24, 26, 27 i 28 de maig. Posteriorment van tenir lloc les sessions pràctiques prèvies a la seva alta com a voluntaris del servei.

MAIG: Taller

Acompanyar al dol, impartit pel formador i exvoluntari del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, Sergio Garcia. Durant aquest mes es fan les dues darreres convocatòries, concretament els dies 21 (de 20 a 22h) i 22 (de 10 a 12h).

MAIG: Reunió de treball

Ens visiten un grup de membres del Moviment Obertament per compartir amb nosaltres, sota el títol *El tracte és més important que el tractament*, les seves experiències com a persones afectades per una malaltia mental.

OCTUBRE: Jornada inaugural del curs 2014 - 2015

Es va celebrar el dia 7 d'octubre, a les 18.30 hores.

En aquesta trobada s'exposen totes les novetats de la Fundació i les activitats formatives de cara al curs 2014-5.

NOVEMBRE: SPT – Sessió postutories

Es va celebrar el dia 24 de novembre de 19 a 21h. Les SPT són sessions de seguiment i suport per als voluntaris que s'han incorporat al Telèfon de l'Esperança de Barcelona en els darrers mesos.

NOVEMBRE: Activitat de millora de competències

Durant el primer any després de la seva incorporació com a voluntaris del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, els voluntaris tenen diverses reunions de seguiment grupal, com a tancament de la formació inicial. És una formació complementària a la inicial. La sessió va tenir lloc el 10 de novembre de 20 a 22h, i va tractar el tema *Què dir quan no sé què dir*.

NOVEMBRE: Formació inicial per a nous voluntaris

Formació inicial adreçada a les persones que s'ofereixen com a voluntàries del Telèfon de l'Esperança de Barcelona i que han superat els requisits previs i el procés de selecció. Aquesta edició es va desenvolupar els dies, 15, 17, 18 i 19 de novembre.

NOVEMBRE: Taller

Regulació emocional mitjançant el moviment, impartit pel formador i exvoluntari del Telèfon de l'Esperança de Barcelona, Sergio Garcia. Les dues primeres convocatòries van tenir lloc els dies 24 de 10 a 12h i 27 de novembre de 18 a 20h.

DESEMBRE: Festa de Nadal

El dia 14 de desembre ens vàrem reunir els voluntaris/es, familiars i amics a la seu del Telèfon de l'Esperança de Barcelona per compartir una estona, gaudir d'una petita representació teatral i un petit berenar.

6.2. Eines de treball per als voluntaris

FITXERS DE RECURSOS SOCIALS-ASSISTENCIALS I INFORME DE TRUCADES

Disposem de l'aplicació informàtica per a la Gestió de Trucades al Telèfon de l'Esperança, que permet elaborar les estadístiques de trucades i també facilitar, als voluntaris, la recerca de centres i recursos socials per informar els usuaris. Aquesta aplicació informàtica continua convivint amb el suport paper per a aquells voluntaris que així ho requereixen.

7. TRUCADES ATESES

Les 21.774 trucades ateses l'any 2014, han estat repartides per mesos de la següent manera:

Gener	1.795	trucades
Març	1.912	trucades
Maig	1.682	trucades
Juny	1.722	trucades
Juliol	1880	trucades
Agost	2009	trucades
Setembre	1968	trucades
Octubre	1899	trucades
Novembre	1718	trucades
Desembre	1767	trucades

EL NOMBRE **TOTAL DE TRUCADES** ATESES PELS VOLUNTARIS
DEL TELÈFON DE L'ESPERANÇA DE BARCELONA DURANT
L'ANY 2014 HA SIGUT DE

21.774 TRUCADES