

UNA VOZ AMIGA



Telèfon de l'Esperança

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

Los otros voluntarios

En la celebración del Día Internacional del Voluntariado en el Saló de Cent del Ayuntamiento de Barcelona, despedimos el 2014 clausurando la Capitalidad Europea del Voluntariado. Toma el relevo para el 2015 Lisboa a quien damos nuestra enhorabuena.

En este acto se destacó el hecho de que el 17% de la población catalana colabora en tareas de voluntariado. Es un dato muy significativo que dice mucho de nuestra ciudadanía. Detrás de las tareas que llevan a cabo los voluntarios encontramos muchos valores que hacen crecer a la persona y a nuestra sociedad.

Pero este editorial lo queremos dedicar a los "otros voluntarios", aquellos que directamente no hacen tareas de voluntariado pero que hacen posible que exista. Si los voluntarios son el motor de las entidades sociales, los "otros voluntarios" son quienes lo hacen funcionar, quienes lo alimentan. Sin ellos el voluntariado no sería posible. Son muchas personas que, en silencio y desde la privacidad, llevan a cabo un gesto altamente generoso que no se ve ni tiene protagonismo activo en las organizaciones del tercer sector, pero que nos resulta imprescindible.

El Teléfono de Esperanza cuenta con muchos de estos otros voluntarios. Sin ellos, ellas, ustedes, vosotros, no sería viable que al 93 414 48 48 siempre haya alguien que ofrezca una voz amiga para acompañar tantas personas en la soledad, en la preocupación, en el malestar y en la desesperación. No se desplazan a nuestra sede para

realizar su acción de apoyo pero están muy presentes en nuestro día a día. Son personas con grandes valores. La solidaridad, la responsabilidad, la actitud de servicio, el civismo y el respeto, son algunos de ellos. Porque todos estos valores se encuentran también detrás de una colaboración económica. Es ésta la acción que llevan a cabo los "otros voluntarios". Y los denominamos así porque lo hacen sin esperar nada a cambio, sólo porque quieren contribuir a hacer un mundo mejor, más justo y solidario.

Este apoyo económico no obtiene socialmente el mismo reconocimiento que el voluntariado propiamente dicho, pero las entidades somos muy conscientes de la gran ayuda que supone esta cooperación económica del todo imprescindible. En nuestro caso, son aproximadamente 500 personas que nos ayudan, sea de forma regular o puntualmente. A todas ellas dirigimos nuestro más sincero agradecimiento en la contraportada de esta revista edición tras edición.

Algunas hacen muchos años que nos apoyan, otros lo hacen cuando por un motivo u otro toman contacto con nuestra entidad y servicio. Pero todas valoran la tarea que realizamos y es por eso que están decididas a hacerla posible. Y para nosotros resultan vitales y contribuyen en gran medida a la continuidad del Teléfono de Esperanza. Por todo ello les dedicamos este editorial, para que tengan constancia que están muy presentes en todo momento.

Gracias "otros voluntarios". ■

MIEMBROS PATRONATO FUNDACIÓ AJUDA I ESPERANÇA

Presidenta: Maria Rosa Buxarrais

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



“Haría lo mismo que hago cada día”

Marta Burguet Arfelis. Doctora en Pedagogía Universidad de Barcelona

A menudo al explicar en el aula la experiencia del pedagogo de Summerhill, Neill, acabo la clase con la pregunta: “¿Qué harías si te dijeran que hoy es el último día de tu vida?”. Cuando emito esta pregunta, planea aquel deseado y tan poco frecuente silencio entre los cerca de 70 estudiantes que quieren formarse para Maestros.

En esta asignatura les presentamos los pedagogos del último siglo XXI, invitando a conocer los estilos pedagógicos que impulsaron y a menudo fueron innovadores en su contexto histórico. Si unos priorizan educar a través del juego, otros apuestan por el desarrollo de la creatividad infantil y Neill hace una clara opción –y bastante controvertida– de educar en la plena libertad y la autonomía a las aulas. Tanto es así que en el propio entorno de Summerhill ningún niño/a está obligado a asistir a clase, todos ellos tienen el mismo derecho y deber de participar en las decisiones escolares con el mismo peso de su voto que el de cualquier profesor o el mismo director del centro. Neill explica que lo hace para educar personas felices, último objetivo de su proyecto educativo. Convencido cómo está que quién es feliz aprende aquello que desea con entusiasmo y de manera natural, sin forzar ningún proceso.

Aquí recae el motivo de la pregunta inicial al acabar de presentar al pedagogo de Summerhill, pregunta que deja los futuros maestros anonadados y a veces sacudidos. La voluntad es invitarlos a pensar qué respondería un alumno formado a Summerhill: “haría lo mismo que hago cada día”.

Trás esta afirmación viven personas reconciliadas con su propia vida, saciadas en sus anhelos y deseos, serenas y en paz con lo que han vivido, con las personas con las que han compartido, con los sobresaltos que las han

herido, con los callejones sin salida que han provocado y con los padres y madres que los han engendrado. A buen seguro que puede afirmar “haría lo mismo que hago cada día” al saber que se viven las últimas horas de su existir, podría sintonizar perfectamente con la expresión “Me gusta la vida que me ha tocado” –parafraseando el título del reciente libro de la psicóloga Carme Thió, *Me gusta la familia que me ha tocado* (Eumo, 2013).

Esta poco frecuente expresión de conformidad plausible, agradable, respecto a la propia existencia y todo lo que ello comporta, puede hacer pensar en una conformidad de cruzarse de manos, en una aceptación resignada y nada alentadora. Bien lejos de esta apreciación, la agradabilidad, la complacencia respeto al propio vivir no sale de quienes tienen sobrados motivos para estar en paces con la vida, no sale de una vida fácil y libre de adversidades, sino fruto de un trabajado regateo con la misma vida, regateo del que se puede salir vencedor, no sin heridas, pero sí vividas éstas como oportunidades para fortalecerse, que no endurecerse. Porque del mosaico gaudiniano nadie niega su belleza. ¿Quién puede, pues, arriesgarse a poner de manifiesto aspectos negativos en una vida desgarrada?

Éste es el trabajo de la reconciliación, hito último y clave para cerrar todo proceso de conflicto y para vivenciar procesos resilientes que permitan superar las heridas, cometidos y recibimientos, con un alto grado de responsabilidad hacia el propio vivir. Éste es el testigo de Tim Guénard, ejemplo resiliente cómo tantos otros. De muy pequeño, atado a un árbol, abandonado por los padres, maltratado, violado, prostituido... delincuente y delinquir. Sus tres grandes sueños en la vida fueron: conseguir ser expulsado de los correccionales donde

vivió, convertirse en jefe de una banda y matar su padre. Un trabajado proceso de reconciliación con la vida, la suya, con las heridas –recibidas y cometidas–, y con la familia que le había tocado. Explica que un día comprendió que su peor prisión era su odio y su propia vida. “Perdonar es darse el derecho a existir” –explica Tim. Como éste, muchos testigos de personas reconciliadas –no por haber tenido vidas fáciles– sino por haber probado con humildad los propios agravios, además de los recibos, y haber considerado que el mayor bien de todo proceso de reconciliación es para un mismo.

Resentimientos, remordimientos, indignaciones, reconciliaciones... sentimientos morales que Strawson estudia, y que tantos otros recogen la vivencia y hacen emerger la liberación que comporta. Nelson Mandela, yendo más lejos; testigos de reconciliación en el proceso de ETA, mirando más cerca; y tantos procesos mucho más personales y más silentes, empapados siempre de miradas amables de aquellos que nos hacen de espejo y nos permiten vivir el complejo intrínquis de las propias vidas, para darnos cuenta que el perdón y la reconciliación son procesos necesarios en toda vida humana, porque nadie escapa de los agravios cometidos y recibidos, de los resentimientos y remordimientos. Poner orden a todos estos sentimientos morales requiere de tiempo, de mirada amable hacia un mismo. No en vano, estamos todos implicados en esta necesidad de reconciliación para poder llegar a decir que nos gusta la vida que nos ha tocado y que, ante una muerte inminente, haríamos lo mismo que hacemos cada día. Nadie escapa, porque en todos hay pedazos de vida que hemos vivido con desagrado y con los que tenemos que trabajarnos la reconciliación. ■



El gran recapte d'aliments: una cuestión de ética

MARÍA ROSA BUXARRAIS, presidenta del Patronato de la Fundació Ajuda i Esperança

Según los últimos datos sobre la pobreza facilitadas por el Instituto de Estadística de Cataluña (Indecat), un catalán de cada cinco vive en situación de pobreza. La lucha contra la pobreza y la carencia de alimentos es un hecho innegable hoy en día en Cataluña. Es terriblemente injusto e indignante que en una sociedad rica como la nuestra haya personas y familias enteras que no tengan nada para comer.

Para hacer frente a esta situación, el 28 y 29 de noviembre de 2014 tuvo lugar una nueva edición de El Gran Recapte d'Aliments, una campaña de recogida de alimentos básicos para las personas y familias más necesitadas de Cataluña.

Se trata de una acción solidaria que presenta dos caras opuestas: la cara buena implica que se ofrece una respuesta inmediata a una situación compleja, a partir de una conciencia social y una implicación de la ciudadanía para resolverla, donde se potencia el valor de la solidaridad entre las personas y el de la corresponsabilidad. Participaron unos veinte mil voluntarios con el principal objetivo de ayudar a los que se encuentran en una situación insostenible, una acción que los dignifica como seres humanos.

Y la cara negativa, planteada por algunas voces críticas, analiza el Gran Recapte como el mayor fracaso de las políticas sociales y

el Estado del Bienestar, porque no aborda las causas profundas que está generando la pobreza en general y la alimentaria en particular. No se trata de una solución a medio y largo plazo.

En este sentido, el sociólogo Albert Sales, autor de la obra: El delito de ser pobre, afirma que "no se trata de dar de comer sino de proporcionar seguridad alimentaria y de facilitar la alimentación adecuada de manera continuada... y añade que "El Gran Recapte contribuye a identificar pobreza con hambre, una identificación que ayuda a esconder la realidad poliédrica de la pobreza". Lo que se debe garantizar es la renta mínima para no tener que dar de comer.

Es terriblemente injusto e indignante que en una sociedad rica como la nuestra haya personas y familias enteras que no tengan nada para comer.

A pesar de esto, la provisión de alimentos no evitará que sigan habiendo pobres y excluidos, por lo tanto, tendríamos que diseñar otro modelo de sociedad inclusiva y justa, donde se promueva la reciprocidad y la solidaridad a través del reconocimiento de la otra y de la pluralidad de sujetos y géneros.

En este diseño, los políticos tienen que tomar un papel activo,

comprometido y sensible, adoptando medidas y marcando prioridades que den respuesta a la nueva coyuntura, fruto de la crisis económica que sufrimos desde hace unos años. Así pues, habría que emprender políticas públicas necesarias para generar puestos de trabajo y que las personas pudieran tener independencia económica y personal, de forma que el Gran Recapte no tuviera razón de ser. El modelo de bienestar social tiene que ir más allá del asistencialismo y garantizar el ejercicio firme del derecho a la educación y la sanidad como herramienta de logro de la cohesión social.

De todas maneras, una verdadera transformación de la situación no pasa sólo por el cambio de las estructuras sino por el cambio en las relaciones humanas, que se tienen que basar en una ética justa, donde las personas tomen conciencia de que el bien común es más importante que el bien individual, a pesar de que el segundo, en un primer momento, nos hace aparentemente más felices.

Si escuchamos a los voluntarios y voluntarias que han participado en el Gran Recapte, lo que expresan mayoritariamente es la gran satisfacción personal de contribuir a la mejora de la sociedad empezando por mejorar la vida de personas concretas, cercanas, con necesidades de supervivencia, algunas de las que se atienden en el Teléfono de Esperanza. ■



Entender para llegar a comprender

M. NEUS CALLEJA, psicóloga. Directora del Teléfono de la Esperanza de Barcelona. @neuscalleja

No se pueden concebir los conceptos entender y comprender fuera del contexto de las relaciones interpersonales. Es en este contexto en el que surge la extraordinaria dinámica del proceso comunicativo. Un proceso rico en matices, en detalles, en elementos, y que sólo desde esta globalidad nos permitirá contactar con los demás para disfrutar de la interrelación que implica la sociabilidad propia de los seres humanos.

Partiendo de esta premisa, nos adentramos en un pequeño viaje por este proceso comunicativo con el objetivo de llegar a reflexionar sobre qué es lo que implica entender y comprender a los otros y, quizás también, a nosotros mismos.

De hecho, entender y comprender son conceptos interdependientes. Entender es el primer paso para llegar a comprender. Pero son dos estadios que no se encuentran en un mismo nivel del proceso comunicativo, sino que son progresivos en la relación con el otro.

Para comprender a alguien primero debemos entenderlo. Pero entenderlo no quiere decir que lo comprendamos. La comprensión implica y necesita un conocimiento más profundo y elaborado del otro y esto requiere un esfuerzo importante que, aunque a menudo no hacemos conscientemente, es imprescindible para llegar a esta comprensión.

Es evidente que no podemos estar haciendo este esfuerzo constantemente. Y tampoco hay que hacerlo. Las relaciones con los demás no tienen que implicar siempre este nivel de comunicación. Hay momentos que nos relacionamos con las personas de nuestro entorno de una manera más superficial, como, por ejemplo, cuando nos encontramos con alguien conocido pero con quien no mantenemos una relación muy estrecha. En cambio, con las personas con quienes mantenemos una relación más cercana, en la que los afectos son más intensos, sí que normalmente activaremos los mecanismos para relacionarnos en estos niveles más profundos, en los cuales nos implicaremos más emocionalmente.

Pero también podemos activar esta comunicación más intensa en momentos puntuales o cuando lo consideramos necesario. Por lo tanto, ya vemos que comprender depende mucho la motivación que tengamos hacia el establecimiento de la comunicación en una relación. Es un esfuerzo añadido al que optamos voluntariamente. Porque si lo tenemos que hacer obligados o sin que lo consideremos oportuno, ya no podremos comprender al otro. Lo escucharemos y quizás lo entenderemos, pero no estableceremos la conexión suficiente para poder llegar a la comprensión. Para llegar a ella hay que

viajar a su interioridad, a su esencia, y este viaje sólo lo podremos hacer si de verdad deseamos hacerlo. Este deseo tiene que ser sincero, tiene que surgir de nuestra voluntad, sólo así podrá ser el pasaporte o el visado para poder llegar a destino.

En este punto de nuestro viaje ya hemos podido deducir que comprender implica entender el

Entender es el primer paso para llegar a comprender. Pero son dos estadios que no se encuentran en un mismo nivel del proceso comunicativo, sino que son progresivos en la relación con el otro.

mensaje, pero también las circunstancias y las vivencias que comporta para la persona. Entender comporta un conocimiento de los hechos y las circunstancias en que se han producido. Detalles, cronología y otros datos nos ayudan a entender. Porque resulta esencial entender a los demás. En ningún momento tenemos que despreciar este concepto. Para poder entender tenemos que saber escuchar activamente, acogiendo al otro, aclarando el discurso. Sin esto sólo hay un trasvase de información, pero no hay una escucha de calidad. Sólo es un hablar por hablar, sin necesidad de llegar a los contenidos, a los fundamentos del discurso.



No podemos entender sin una actitud atenta, sin un deseo de conocer. Si decimos «te entiendo» a la persona que escuchamos, tenemos que demostrarle que estamos con ella, que nos interesa lo que nos dice, que queremos coger su mensaje y que haremos lo posible para conseguirlo. Pero nos moveremos en un terreno más racional, en el que buscaremos conocer con exactitud aquello que nos está transmitiendo a través de su lenguaje verbal y no verbal. Por lo tanto, vemos que entender es una finalidad en sí misma dentro de las relaciones interpersonales.

Y una vez hemos entendido aquello que nos quiere transmitir el otro, podemos ir un paso más allá o no en el proceso comunicativo, para llegar a comprenderlo. Y será en este nivel donde no tan sólo nos centraremos en los hechos y sus circunstancias, sino que será necesario explorar y conocer las vivencias que estos hechos comportan a la persona que en aquel momento será el centro de nuestra atención y actuación. Es un estadio en que la implicación personal es mucho más evidente, donde entra en juego una voluntad de contactar más profundamente con la vivencia, con el sentido de aquello que nos explican. La finalidad será buscar un significado más global de lo que nos están transmitiendo.

Si el entender podemos vincularlo a la escucha activa, el comprender

iría más vinculado a la escucha empática, la escucha de los sentimientos y el ejercicio de ponernos en el lugar del otro para contactar con la manera como vive aquellas circunstancias. Esto no quiere decir que tengamos que estar de acuerdo con estos sentimientos o que los tengamos que compartir. Pero sí que se hará necesario aceptarlos y respetarlos. Porque comprender no quiere decir pensar como el otro, pero exige no juzgar, ni dirigir, ni siquiera aconsejar. Implica compartir y procurar ver y vivir las cosas desde su perspectiva.

Muchas veces el mundo de quien habla y el de quién lo quiere comprender son muy diferentes, pero este hecho no tiene que impedir que podamos sentir vivencialmente este mundo. Sólo así podremos comprender su realidad y como la vive. Hay que tener muy presente que para que esta comprensión empática sea completa, se requiere que transmitamos esta

Si decimos «te entiendo» a la persona que escuchamos, tenemos que demostrarle que estamos con ella, que nos interesa lo que nos dice, que queremos coger su mensaje y que haremos lo posible para conseguirlo.

comprensión. Tenemos que poder demostrar que hemos recogido

aquello que se nos quería comunicar. La herramienta que nos permite este retorno es el feedback a través de la reformulación, es decir, devolver de una manera resumida aquello que hemos ido captando a lo largo de la conversación para facilitar el proceso comunicativo.

Sólo cuando consigamos hacer saber con nuestras propias palabras que hemos entendido lo que nos transmiten y cómo lo hemos entendido, es cuando la persona tendrá la evidencia de haber sido comprendida. Y si cree que no ha sido así, podrá hacer las puntualizaciones oportunas para facilitarnos esta comprensión. Porque comprender es una responsabilidad compartida por todos aquellos que están implicados en una comunicación. Todos necesitamos sentirnos acogidos, aceptados y respetados, es decir, esperamos ser comprendidos. Y esto es lo que da calidad a nuestras relaciones y es una tarea compartida.

Todo esto no es fácil, pero el esfuerzo vale la pena, porque conforta mucho tanto a quien quiere ser comprendido como a quien quiere comprender y refuerza en gran medida la calidad de la relación en sí misma. Es una triple ganancia cualitativa en la que nunca perderemos nada, porque incluso la energía que invertimos en el proceso nos viene devuelta positivamente en forma de afecto mutuo y sincero. ■

Publicado en: Revista RE nº 79



Noticias del Teléfono de la Esperanza de Barcelona

Este segundo semestre ha estado lleno de actividades en las que hemos participado. A continuación destacamos algunas de ellas. Como cada año por las Fiestas de la Mercè, patrona de Barcelona, hemos participado en la Muestra de Asociaciones, esta vez a través de la actividad llamada Fas't Mostra, donde tuvimos nuestro "minuto de gloria" para explicar en tan sólo 60 segundos, qué es el Teléfono de Esperanza y qué ofrecemos a quién nos llama. También llevamos a cabo la actividad lúdico-formativa Ei? Tú scotts? para concienciar de la necesidad de saber escuchar activamente que se nos puede presentar a todos en un momento determinado.

Estuvimos presentes a la segunda edición del MARKETPLACE organizado por la Federació Catalana de Voluntariat Social y que tuvo lugar al Born Centre Cultural. Con el lema *Vine al Born, és el teu torn*, voluntarios, entidades y empresas tomamos contacto para posibles colaboraciones. Participamos en el SpeakerCorner para presentar, junto con otras muchas entidades del tercer sector, el servicio que ofrecemos y una propuesta de colaboración para las empresas. Y todo ello en tan sólo tres minutos. En nuestra página web pueden ver nuestra intervención.

El 27 de noviembre se celebró la II Àgora Ciutadana de la Barcelona Social. En ella se hizo un reconocimiento colectivo a las entidades del Acord Ciutadà que promueven y canalizan tareas de voluntariado y otras formas de compromiso social. Más de 90 entidades recogimos este reconocimiento de manos del Excmo. Sr. Xavier Trias, Alcalde de Barcelona, la Ilma. Sra. Maite Fandos, Cuarto Teniente de Alcalde, la Sra. Francina Alsina, presidenta de la FCVS y la Sra. Àngels Guiteres, presidenta de la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya.

Acabamos este resumen recordando que hasta el próximo mes de febrero, estamos ofreciendo gratuitamente a entidades del tercer sector que cuentan con la colaboración de voluntarios, la conferencia-taller sobre Habilidades comunicativas en la atención a personas en crisis. Aquellas entidades que estén interesadas deben ponerse en contacto lo antes posible con nosotros para concretar la fecha de la formación. Los contenidos formativos se encuentran especificados en la siguiente página en la explicación de la convocatoria abierta de la misma formación.

Igualmente recordamos que seguimos ofreciendo el taller de escucha activa Ei! Tú scotts? en escuelas e institutos a partir de 3º de ESO. Estamos muy contentos del interés por esta actividad y de la alta participación de los alumnos a quienes lo hemos impartido. Como siempre, encontrarán más información a www.telefonoesperanza.com.

Difusión

A pesar de ser el nuestro un servicio conocido por una parte importante de la población, siempre hay quien no tiene información detallada de lo que hacemos y ofrecemos. La difusión nos ayuda a llegar a estas personas con el fin de que si en algún momento nos necesitan sepan cómo les podemos ayudar y puedan tener acceso a este apoyo. En el 93 414 48 48 siempre encontrarán a alguien dispuesto a escucharlas. Queremos agradecer la colaboración de los medios de comunicación cuando nos solicitan para hacer algún reportaje o dar alguna noticia relacionada con nuestro servicio ya sea por radio, prensa, televisión o en formato digital. Es la mejor manera de llegar a muchas más personas. Muchas gracias!

Las redes sociales también nos facilitan esta difusión, compartiendo contenidos, hechos y comentarios. Pueden seguirnos a través de Facebook (Teléfono de la Esperanza de Barcelona) y Twitter (@telefonocAT y @Fundaespl). ■

Actividades formativas

Como nuestros lectores ya saben, a los voluntarios del Teléfono de Esperanza se les ofrece una formación a lo largo de su trayectoria en nuestra entidad. La finalidad es, como siempre, dar el mejor servicio a las personas que nos llaman. Así pues, este último trimestre del año se han iniciado las actividades formativas correspondientes a este curso 2014-2015 y que fueron presentadas en octubre en la sesión inaugural.

Siguiendo la programación prevista, se han llevado a cabo las primeras convocatorias del Taller de Regulación emocional mediante el movimiento, a cargo de Sergio García con el objetivo de dotar a los voluntarios de más herramientas de regulación emocional. También ha tenido lugar la primera convocatoria de la Actividad de Mejora de Competencias, a cargo de M^a Conxa Porrera, diseñada especialmente para ayudar a los voluntarios a gestionar las llamadas que atienden las 24 horas, 365 días al año. ■

Convocatoria de nuevos voluntarios

Es evidente que el voluntariado es una acción solidaria y altruista que las personas deciden libremente ejercer. Pero esta decisión comporta intrínsecamente disponer de disponibilidad y de estabilidad en el resto de ámbitos -personal, familiar y laboral. Las entidades somos conscientes que el personal voluntario a menudo se encuentra en situaciones que requieren de su tiempo y atención de forma más exclusiva. Este hecho comporta que tengan que dejar temporalmente o de forma definitiva su colaboración y, consecuentemente, nos obliga a convocar promociones para incorporar nuevos voluntarios.

Actualmente están finalizando su formación 15 personas que muy pronto se incorporarán a cabina. Pero no tenemos suficiente. Por este motivo, en enero abrimos un proceso de incorporación extraordinario. Si alguno de nuestros lectores está interesado en ser voluntario de nuestro servicio, nos puede llamar pasadas estas fiestas Navideñas al 932020260 por las mañanas para concertar una primera entrevista. ■



Habilidades comunicativas en la atención a personas en crisis

"Cada vez que entramos en una crisis es el absurdo total y comprendemos que la dialéctica únicamente puede ordenar los armarios en momentos de calma", Julio Cortázar

CONFERENCIA-TALLER

Las personas que viven una situación problemática, angustiante o traumática, necesitan que quien las atiende tenga especial cuidado en su predisposición receptiva, así como nociones de lo que implica una situación de crisis y herramientas de gestión emocional.

Imparte la conferencia - taller: **Ma NEUS CALLEJA**, psicóloga, directora i responsable técnica del Teléfono de la Esperanza.

El taller se impartirá en la sala de la Fundación Ajuda i Esperança, Modolell, 41, bajos derecha, el **miércoles día 14 de enero de 18 a 20 horas**.

Esta formación está subvencionada por la Generalitat de Catalunya y, por tanto, no tiene ningún coste para el asistente. Las plazas son limitadas. Se seguirá un riguroso orden de inscripción.

Más información e inscripciones: 932 020 260 o enviando correo electrónico a administracio@telefonoesperanza.com. Imprescindible confirmar la inscripción.



Los conflictos como fuente de aprendizaje

"Los conflictos existen siempre, no tratéis de evitarlos sino de entenderlos", Lin Yutang

SEMINARIO

La vida es un ejercicio de elección continua y es forzoso que surjan conflictos. Saber cómo afrontarlos es algo imprescindible para poder mantener relaciones sanas con los demás.

Imparte el seminario: **Ma CONXA PORRERA**, directora de Recerca Personal, grupo de cursos de crecimiento personal, formadora y colaboradora en las actividades de formación de los voluntarios del Teléfono de la Esperanza.

El seminario se impartirá en la sala de la Fundación Ajuda i Esperança, Modolell, 41, bajos derecha, el **sábado 21 de febrero de 2015 de 10 a 14 horas**.

La cuota es de 40 €, que deberá hacerse efectiva previamente como reserva de plaza por transferencia bancaria a ES34 2100 0837 9002 0029 8184.

Más información: 932 020 260 o administracio@telefonoesperanza.com

Formación externa: Próximas actividades programadas

CONFERENCIA – TALLER: HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LA ATENCIÓN A PERSONAS EN CRISIS

En el momento actual, observamos que en la atención social cada vez es más frecuente encontramos con personas en situación de crisis o de vulnerabilidad. Esta atención genera unas necesidades específicas en los estilos comunicativos en las personas o colectivos que tratan directamente con ellos y que no siempre tienen herramientas específicas para atender estos casos. Las personas que viven una situación problemática, de angustia o traumática, necesitan que quién las atiende tenga una especial sensibilidad en su predisposición receptiva, así como en nociones de lo que implica una situación de crisis y herramientas de gestión emocional.

Desde la Fundación Ajuda i Esperança hemos diseñado esta formación en habilidades comunicativas para ofrecer herramientas y recursos a las personas que hacen una atención social. Consta de una sesión formativa de dos horas en forma de clase presencial para trabajar tres bloques de contenidos donde se intercalan dinámicas participativas. Estos bloques son:

- Habilidades comunicativas, en especial de escucha activa.
- Intervención en situaciones de crisis.
- Herramientas de gestión emocional.

Esta formación está subvencionada por la Generalitat de Catalunya y por lo que no tiene ningún coste. Las plazas son limitadas y se seguirá un riguroso orden de inscripciones. A los asistentes se les entregará, también gratuitamente, un dossier con los contenidos de la presentación que da soporte a la actividad.

Tendrá lugar miércoles 14 de enero, de 18 a 20 horas, en la sala de actos de la sede de la Fundación, calle Modolell 41, bajos derecha de Barcelona. Será impartida por Ma Neus Calleja, psicóloga, directora y responsable técnica del Teléfono de Esperanza. ■

SEMINARIO: LOS CONFLICTOS COMO FUENTE DE APRENDIZAJE

El conflicto forma parte de nuestras vidas y de las relaciones entre las personas. Se generan como resultado de diferentes opiniones, expectativas, creencias, valores y deseos. Por eso es tan importante definir todo aquello que nos puede conducir a un mal entendimiento. Es un fenómeno universal que afecta significativamente a todo el mundo y que se da constantemente en nuestras vidas. Resulta utópico pensar que podemos evitar los conflictos. Lo que hace falta es evitar las consecuencias negativas que pueden tener.

La vida es un ejercicio de elección continua y forzosamente surgen con-

flictos. Saber cómo afrontarlos resulta imprescindible para poder mantener relaciones sanas con los demás. Además proporcionan una gran oportunidad de aprendizaje. Y de este aprendizaje que nos procura la gestión de los conflictos, dependerá obtener o no beneficios de los cambios que comportan. Ver los conflictos desde una vertiente positiva nos da la magnífica oportunidad de aprender del otro, de tomar conciencia, de crecer y de mejorar.

Este seminario facilitará el análisis y definición de los conflictos, así como de los campos donde se pueden originar. Se conocerán diferentes formas de conflicto y sus fuentes, las visiones que pueden surgir de un mismo conflicto, para acabar trabajando estrategias, estilos y pautas de resolución.

La duración del seminario es de cuatro horas. Tendrá lugar sábado día 21 de febrero de 10 a 14 horas, en la sala de actos de nuestra fundación, calle Modolell 41, bajos derecha de Barcelona. Lo impartirá M. Conxa Porrera, directora de Recerca Personal, grupo de cursos de crecimiento personal, y colaboradora en las actividades de formación inicial y continuada de los voluntarios del Teléfono de Esperanza.

El importe del seminario es de 40 euros que deberá hacerse efectivo previamente como reserva de plaza por transferencia bancaria a ES34 2100 0837 9002 0029 8184. ■

Agradecemos

¡AYÚDANOS!

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

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.

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 NOTICIA 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