

Plan Estratégico 2011 2015

Plan Estratégico 2011

2015

www.telefonodelaesperanza.org

902 500 002



TELÉFONO DE
LA ESPERANZA

AYUDA RESPETUOSA
AYUDA PROFESIONAL
AYUDA GRATUITA

PRESENTACIÓN

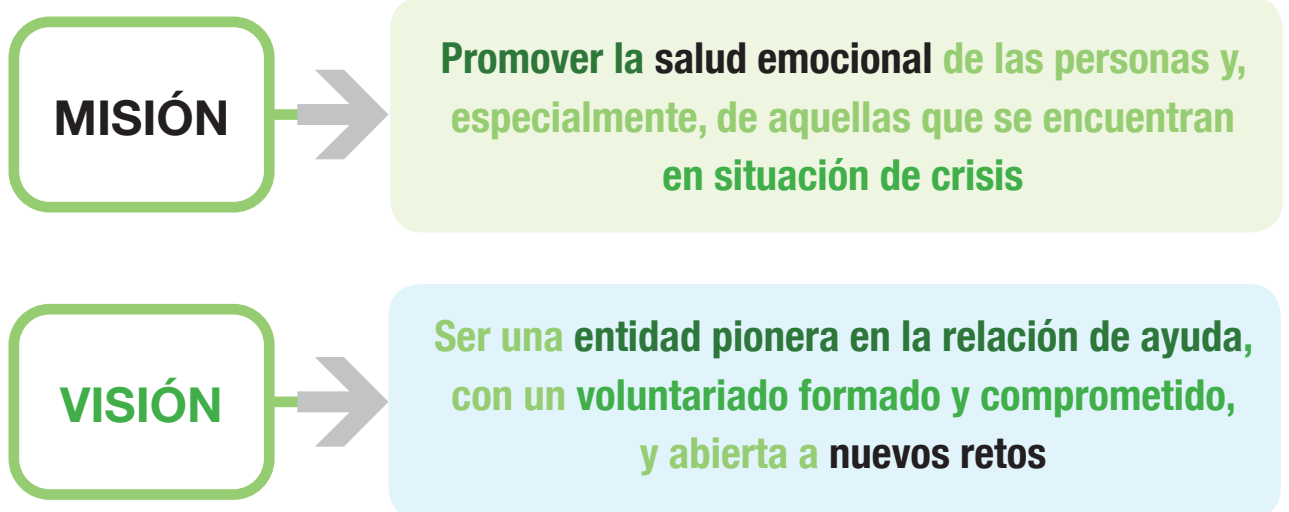
El **Teléfono de la Esperanza** es una ONG de voluntariado que ofrece un servicio integral y gratuito de apoyo a las personas que se encuentran en situación de crisis. También promueve numerosos programas para mejorar la salud emocional de las personas, las familias y la sociedad en su conjunto.

La **Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza** (ASITES) es una asociación civil fundada oficialmente en 1971 por Serafín Madrid y declarada de Utilidad Pública en 1972. Es miembro fundador de la **Plataforma del Voluntariado de España** y forma parte, como miembro de pleno derecho, de IFOTES (*International Federation of Telephonic Emergency Services*, con sede en Ginebra), de IASP (*International Association Suicide Prevention*) y, a través de éstas, está vinculada formalmente con la **OMS** (Organización Mundial de la Salud).

En la actualidad, el Teléfono de la Esperanza está presente en 25 ciudades españolas, en Europa mantiene centros en Oporto (Portugal), Zurich (Suiza) y Londres (Reino Unido) como recurso de ayuda para el numeroso colectivo de hispano-luso hablantes. En Latinoamérica está presente en once países y se trabaja para seguir incrementando esa presencia tanto en cantidad como en calidad. Está muy adelantada la constitución de un centro en Miami (USA).



MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



VALORES



- 1 → La Asociación se define a sí misma como una organización no gubernamental de voluntariado, de acción social y de cooperación al desarrollo, sin ánimo de lucro, cuya finalidad esencial consiste en el tratamiento integral de las crisis humanas y la promoción de la salud emocional.
- 2 → La confianza en la capacidad de los seres humanos para superar las crisis, desarrollar sus potencialidades desde una visión integral de la persona, y conservar la esperanza en medio de las dificultades.
- 3 → El ejercicio de la solidaridad mediante la prestación de ayuda urgente, gratuita y técnicamente adecuada a cuantas personas, familias y colectivos se encuentren indefensos o en situación de crisis.
- 4 → El respeto a la libertad, a las creencias religiosas y a las ideologías políticas de los voluntarios y beneficiarios.
- 5 → El mantenimiento del servicio de intervención en crisis durante las 24 horas del día.
- 6 → La confidencialidad y el anonimato en los servicios de intervención en crisis ya sea por teléfono, on-line o cara a cara.
- 7 → El compromiso con la promoción y la formación del voluntariado, como elemento esencial de la Asociación.
- 8 → La promoción de la salud emocional en el medio social mediante la elaboración y realización de programas de formación y de apoyo emocional.
- 9 → La actualización tecnológica permanente al servicio de la comunicación personal, la intervención en crisis y la promoción de la salud emocional.
- 10 → La aceptación de los principios de las federaciones nacionales o internacionales con las que ASITES está federada; entre otras, y sin ánimo de exhaustividad, PVE. IFOTES e IASP; así como la promoción de una Federación Iberoamericana de los Teléfonos de la Esperanza (FITES) y la adhesión a cuantas federaciones nacionales e internacionales sean útiles para facilitar el logro de los fines de ASITES.

LINEAS MAESTRAS

1

desarrollo de la ORGANIZACIÓN

- ➔ **1.1 Consolidación y Fortalecimiento** ➔
 - 1.1.1 Consolidar los centros y programas existentes
- ➔ **1.2 Extender la Organización** ➔
 - 1.2.1 Aumentar el número de centros y delegaciones en provincias españolas
 - 1.2.2 Potenciar la Cooperación Internacional
 - 1.2.3 Promover el establecimiento de **AMITES**
- ➔ **1.3 Pioneros en Promoción de la Salud Emocional, especialmente, en la situaciones de crisis** ➔
 - 1.3.1 Diseñar y desplegar un Servicio de Atención vía TICs
 - 1.3.2 Diseñar y desplegar un programa específico de Atención Integral al Suicidio
- ➔ **1.4 Desarrollar modelos de Gestión Excelente** ➔
 - 1.4.1 Establecer propuestas comunes de metodologías de trabajo y análisis de resultados

2

desarrollo de Recursos Humanos

- ➔ 2.1 **Tener un Voluntariado Formado**
 - ➔ 2.1.1 Actualizar permanentemente el plan de formación Integral para el voluntariado
- ➔ 2.2 **Tener un Voluntariado Comprometido**
 - ➔ 2.2.1 Cuidar atentamente las personas de los voluntarios: su motivación, fidelización y desarrollo personal
- ➔ 2.3 **Tener un Voluntariado Abundante**
 - ➔ 2.3.1 Promover la captación de voluntarios para afrontar adecuadamente las necesidades actuales y los retos futuros
- ➔ 2.4 **Tener personal contratado suficiente y cualificado**
 - ➔ 2.4.1 Dotarse de personal contratado adecuado a las necesidades de la asociación

3

captación de Recursos Económicos

- ➔ 3.1 **Ser una Entidad Sostenible Económicamente**
 - ➔ 3.1.1 Consolidar las vías de financiación actuales
 - ➔ 3.1.2 Diversificar las vías de financiación
 - ➔ 3.1.3 Promocionar las redes y alianzas de la entidad
 - ➔ 3.1.4 Promocionar y fidelizar los donantes económicos

ACTIVIDADES y/o SERVICIOS

Destinatarios

1

SERVICIO DE INTERVENCIÓN DE CRISIS

1.1 Servicio permanente de orientación por teléfono

Población en general

1.2 Asesoramiento profesional con entrevista personal en sede

Población en general

- Departamento de psicología
- Departamento de psiquiatría
- Departamento jurídico
- Servicio de orientación familiar

Población en general

Población en general

Población en general

Familias

1.3 Grupos de apoyo o talleres para crisis específicas

Población en general

2

PROMOCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA EMOCIONAL

2.1 Promoción de la salud emocional de la persona

- Grupos y Cursos de desarrollo personal

Población en general

2.2 Promoción de la salud emocional familiar

- Curso educadores hoy
- Talleres específicos para jóvenes

Padres y Educadores

Jóvenes

2.3 Promoción de la salud emocional en el medio social

- Día Nacional de la Escucha y actos organizados
- Revista AVIVIR

Población en general

Socios

3

ENSEÑANDO A AYUDAR

3.1 Programa "Agentes de Ayuda"

Población en general

3.2 Curso de formación de coordinadores/as de grupo

Voluntarios/as

3.3 Curso superior de especialización en Intervención en crisis

Profesionales

3.4 Formación permanente de voluntariado

Voluntarios/as

3.5 Seminario de Orientación por Teléfono

Voluntarios/as

3.6 Curso Superior de Logoterapia

Voluntarios/as

Nota: Aunque ASITES tiene como beneficiarios a la población en general, el 75% de los usuarios son mujeres.



1 INTERVENCIÓN EN CRISIS

La Intervención en crisis es el campo de actuación más específico del Teléfono de la Esperanza desde sus inicios. Su objetivo es abordar de forma urgente, gratuita, anónima y especializada las situaciones de crisis.

Para ello, el Teléfono de la Esperanza ofrece cuatro recursos complementarios:

1.1. Servicio permanente de Orientación por teléfono.

Funciona las 24 horas del día, durante los 365 días del año. Está atendido por voluntarios especializados en la escucha y formados para activar las capacidades de las propias personas para superar sus problemas.

1.2. Asesoramiento e intervención profesional en entrevista personal.

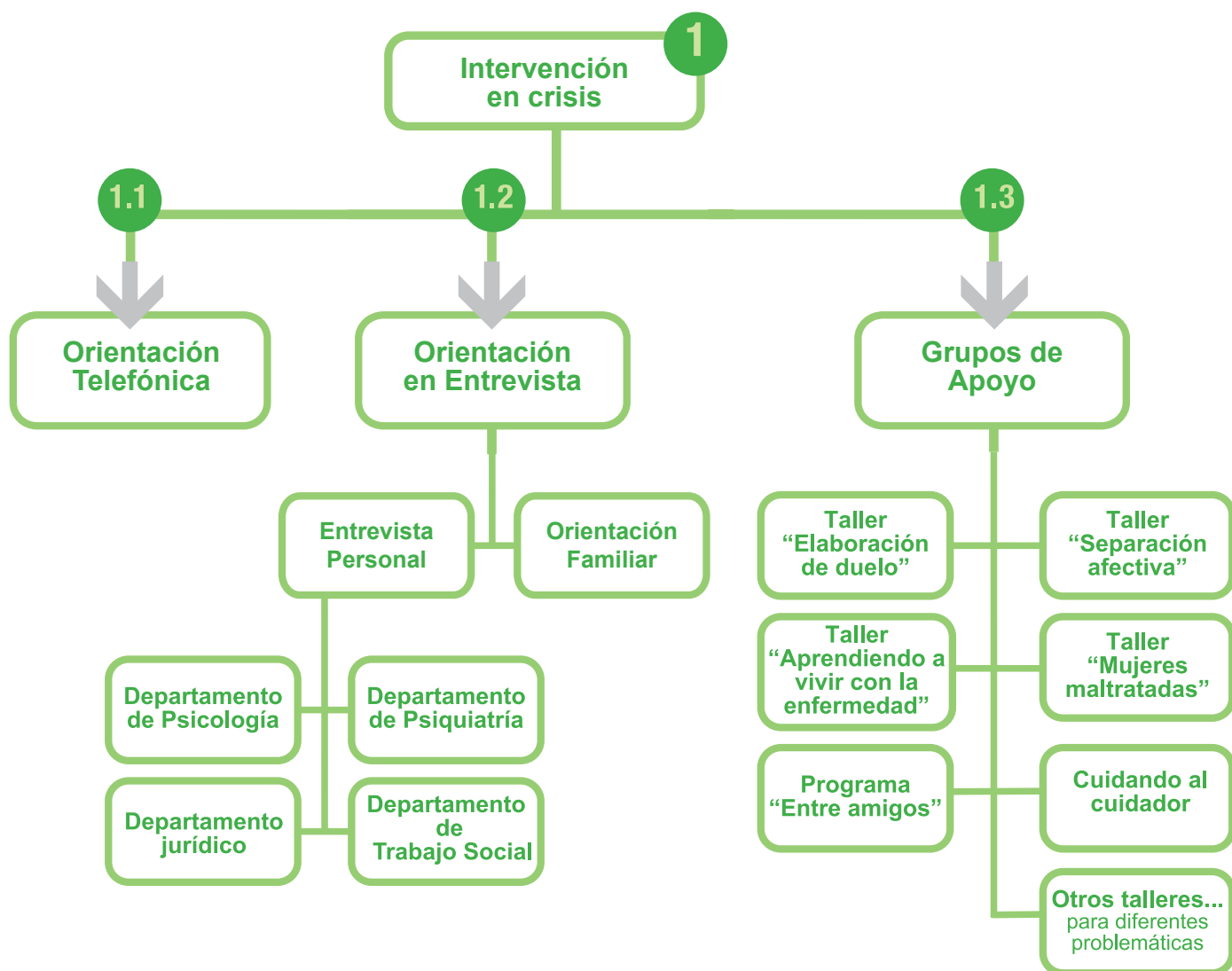
Es un servicio gratuito y multidisciplinar atendido por psicólogos, psiquiatras, abogados, trabajadores sociales y otros especialistas.

1.3. Servicio de Orientación Familiar.

Recurso específico y gratuito prestado por orientadores y terapeutas familiares, en entrevista personal o familiar, para responder a las necesidades de la familia.

1.4. Talleres para crisis específicas.

Incluye diversos programas gratuitos para atender en grupo a personas que están atravesando crisis similares: “Elaboración de duelo”, “Separación afectiva”, “Aprendiendo a vivir con la enfermedad”, “Mujeres maltratadas”, “Entre amigos”, “Cuidando al cuidador”, etc.

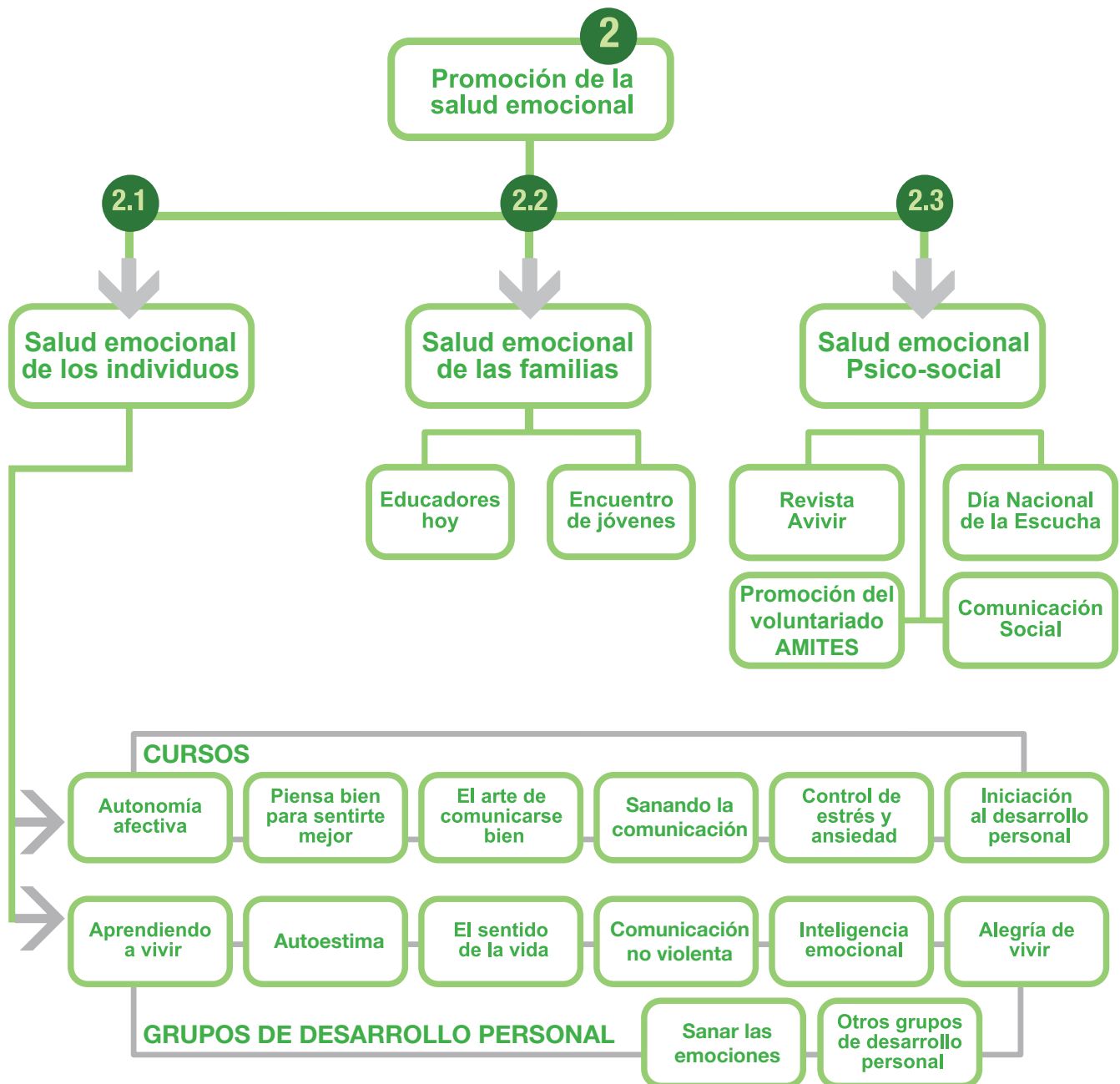




2 PROMOCIÓN DE LA SALUD EMOCIONAL

La salud mental o emocional es “un estado de bienestar en el cual el individuo se da cuenta de sus propias actitudes, puede afrontar las presiones normales de la vida, puede trabajar productiva y fructíferamente y es capaz de hacer una contribución a la comunidad” (OMS,2003).

El Teléfono de la Esperanza presta una gran atención al desarrollo de los recursos personales de cada uno. Con este fin, realiza diversas actividades: grupos de formación y autoayuda, (“Autoestima”, “Aprendiendo a vivir”, “Comunicación no violenta”, “La inteligencia emocional”, “Afrontando las dificultades de la vida”, “El sentido de la vida”, “La alegría de vivir”, “Encauzando las emociones”...) cursos para promover el bienestar emocional (“Autonomía afectiva”, “Sanando la Comunicación”, “Piensa bien para sentirte mejor”, “El arte de comunicarse bien”, “Control del estrés y la ansiedad”, etc.), formación específica para padres, grupos para jóvenes y adolescentes, completando esta labor con la publicación de la revista AVIVIR y de libros divulgativos, la celebración del Día Nacional de la Escucha, la presencia en los medios de comunicación y la promoción del voluntariado AMITES (Amigos del Teléfono de la Esperanza).

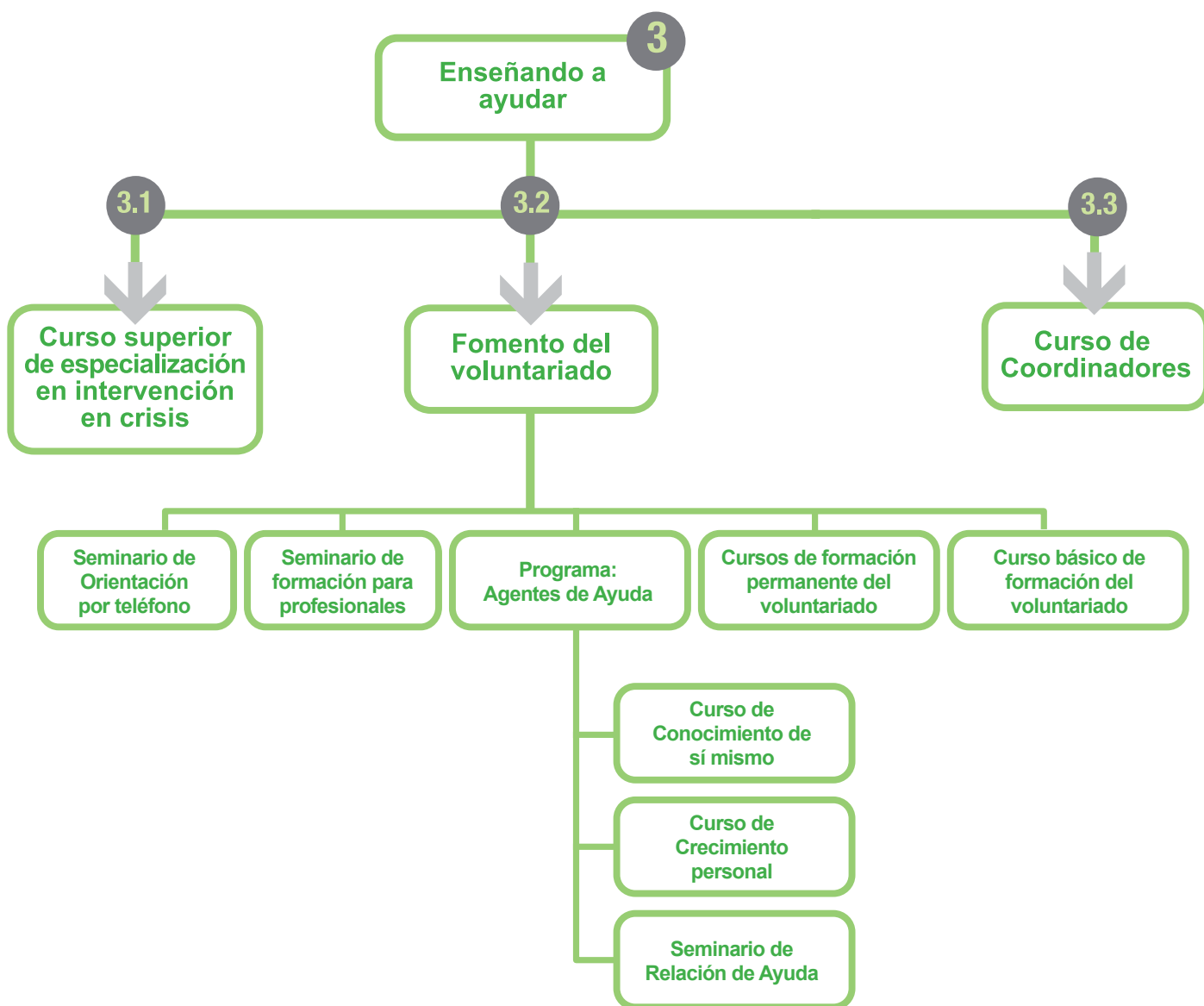




3 ENSEÑANDO A AYUDAR

La ayuda más eficaz es la que proviene de las personas de nuestro entorno: familiares, amigos, compañeros, etc. Por ello, el Teléfono de la Esperanza ofrece una formación específica a todos aquellos que desean desarrollar sus cualidades para la ayuda. Entre otros, ofrecemos los siguientes programas de formación:

- Programa de “Agentes de ayuda” que está compuesto por dos cursos (“Conocimiento de sí mismo” y “Crecimiento personal”) y el Seminario de “Relación de ayuda”.
- “Curso Superior de especialización en Intervención en crisis”, organizado en colaboración con la Universidad Pontificia Comillas.
- Cursos de coordinadores de grupos para voluntarios.
- Cursos de formación permanente para voluntarios.
- Formación inicial para orientadores.



COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Desde los años 90, el Teléfono de la Esperanza apoya el desarrollo de actividades y de allí donde haya personas interesadas en colaborar con nosotros, especialmente en los países o comunidades hispano-luso hablantes.

En el momento actual se está trabajando en programas de cooperación al desarrollo en 11 países de Latinoamérica: **Colombia** (Bogotá, Medellín, Pasto y Barranquilla); **Honduras** (San Pedro Sula y Tegucigalpa); **Ecuador** (Quito); **Bolivia** (La Paz y Cochabamba); **Chile** (Chillán); **Argentina** (Buenos Aires); **Perú** (Lima); y **Venezuela** (Valencia); **Nicaragua** (León); **República Dominicana** (Santo Domingo). Se está trabajando, del mismo modo, en **Estados Unidos** (Miami).

Además, el Teléfono de la Esperanza ha creado Centros en Europa para atender las demandas de ayuda psico-emocional de colectivos de habla hispana o portuguesa, como en **Suiza** (Zúrich), **Portugal** (Oporto) y **Reino Unido** (Londres).

ASITES es miembro y colabora activamente con la Federación de ONG DE COOPERACIÓN al desarrollo de la Comunidad de Madrid (FONGDCAM) y de la Coordinadora de ONG para el desarrollo de la Región de Murcia (CONGD Región de Murcia).



● Inauguración del Teléfono de La Esperanza de Lima



● Honduras, sede del II Curso de Coordinadores de América



8 NUESTROS PROYECTOS DE FUTURO

actuaciones futuras
previstas en

2011 - 2015

1 **Expansión de la ORGANIZACIÓN**

- 1.1 Implantación en cada una de las provincias españolas.
- 1.2 Apertura de sedes en todos los países latinoamericanos.
- 1.3 Establecimiento de sedes en los países con alto porcentaje de emigrantes latinoamericanos.

2 **Federación FITES**

- 2.1 Creación de la Federación Internacional del Teléfono de la Esperanza, consolidando una red mundial de intervención en crisis y promoción de la salud emocional para la atención a hispano-luso hablantes.

3 **Esperanza DIGITAL**

- 3.1 Programa para la utilización de las nuevas tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) al servicio de la Intervención en crisis y la Promoción de la Salud Emocional.
- 3.2 Si la gran intuición de Serafín Madrid fue la utilización del teléfono convencional al servicio de la intervención en crisis, el momento presente nos brinda las TIC como herramienta privilegiada para cumplir con nuestro servicio a las personas y a la sociedad.

4 **Red Decide Vivir**

- 4.1 Creación de una red integral (virtual, telefónica y presencial) para la prevención y la atención del suicidio. Esta red se dirige, principalmente, a hispano-lusohablantes diseminados por todo el mundo.

Plan Estratégico 2011 2015

Plan Estratégico 2011

2015

www.telefonodelaesperanza.org

902 500 002



TELÉFONO DE
LA ESPERANZA

AYUDA RESPETUOSA
AYUDA PROFESIONAL
AYUDA GRATUITA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL
E IGUALDAD



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL