

Enseñando a ayudar



Ayudando para crecer,
creciendo para ayudar

Con la Inocuidad de:



www.telefonodelaesperanza.org



TELÉFONO DE
LA ESPERANZA

AYUDA RESPETUOSA
AYUDA PROFESIONAL
AYUDA GRATUITA

**PLAN DE FORMACIÓN DE
VOLUNTARIADO**

CONTENIDOS

1	INTRODUCCIÓN	
	<ol style="list-style-type: none">1. INTRODUCCIÓN2. PLAN DE FORMACIÓN3. PROCESO METODOLOGICO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN	1
2	AMBITOS DE COLABORACIÓN	
	<ol style="list-style-type: none">1. ORIENTADORES TELEFONICOS2. PROFESIONALES DEL SECTOR3. COORDINADORES DE GRUPO4. TAREAS ADMINISTRATIVAS Y DE APOYO	5
3	PLAN DE FORMACIÓN	
	<ol style="list-style-type: none">1. MAPA DE PROCESOS	11
4	FORMACIÓN INICIAL	
	<ol style="list-style-type: none">1. OBJETIVOS2. ACTIVIDADES3. PERFIL DE LOS CANDIDATOS4. PROCESO DE INCORPORACIÓN, FORMACIÓN Y SEGUIMIENTO5. METODOLOGIA DE TRABAJO6. MEDIOS Y RECURSOS7. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA8. ITINERARIOS ALTERNATIVOS DE LA FORMACIÓN INICIAL	12
5	FORMACIÓN ESPECIFICA	
	<ol style="list-style-type: none">1. OBJETIVOS2. PERFIL DE LOS CANDIDATOS3. ACTIVIDADES4. METODOLOGIA DE TRABAJO5. MEDIOS Y RECURSOS6. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA7. ITINERARIOS ALTERNATIVOS DE LA FORMACIÓN INICIAL	18

6	FORMACIÓN PERMANENTE	
	<ol style="list-style-type: none">1. OBJETIVOS2. PERFIL DE LOS CANDIDATOS3. ACTIVIDADES4. METODOLOGIA DE TRABAJO5. MEDIOS Y RECURSOS6. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA	24
7	DESARROLLO DE LAS ACCIONES FORMATIVAS SEGÚN:	
	<ol style="list-style-type: none">1. FORMACIÓN INICIAL.2. FORMACIÓN ESPECÍFICA3. FORMACIÓN PERMANENTE	28

1

INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN
2. PLAN DE FORMACIÓN
3. PROCESO METODOLÓGICO PARA LA ELABORACION DEL PLAN



Grupo de Trabajo de Calidad. Mapa de procesos

1. INTRODUCCIÓN

La experiencia de más de 40 años de funcionamiento del Teléfono de la Esperanza en España como organización de voluntariado nos ha demostrado que ayudar a otras personas no es una tarea fácil y que para prestar un apoyo eficaz en cualquier ámbito de la vida y, muy especialmente en el del voluntariado, es preciso que la persona que ofrece ayuda posea la madurez personal y actitudes suficientes, así como los conocimientos y habilidades específicas.

En este contexto, el Teléfono de la Esperanza viene desarrollando desde hace más de 20 años el Programa de “**Agentes de Ayuda**” con el objetivo de fomentar el ejercicio sano y responsable del voluntariado y de la relación de ayuda, este programa es lo que consideramos la formación inicial y básica del voluntariado.

La formación de las personas en la ayuda solidaria favorece el crecimiento personal de los individuos y permite canalizar los recursos de los ciudadanos dentro de su propia comunidad.

Sin embargo, para la Asociación Internacional Teléfono de la Esperanza es fundamental dar continuidad a esta formación básica y, es por esto, por lo que a lo largo de estos últimos años, se ha procurado dar formación específica y permanente a los voluntarios creando y diseñando nuevos cursos de formación con el objetivo de mejorar las competencias de los voluntarios en el desempeño de sus funciones.

El plan que se les presenta a continuación no es nada más que una herramienta de trabajo que llevará al Teléfono de la Esperanza (T.E.) a conseguir su visión como asociación.

Misión	Promover la salud emocional de las personas y, especialmente, de aquellas que se encuentran en situación de crisis
Visión	Ser una entidad pionera en la relación de ayuda con un voluntariado formado y comprometido , abierta a nuevos retos

2. PLAN DE FORMACIÓN

El Plan de Formación para la Asociación Internacional Teléfono de la Esperanza es una estrategia de indudable valor para:

- El adecuado desarrollo de la intervención directa con los distintos colectivos (colectivos vulnerables o población en general)
- El desarrollo óptimo de los diferentes ámbitos de actuación de la asociación (intervención social, cooperación al desarrollo, promoción y sensibilización de la salud emocional)
- La mejora de la gestión interna de la entidad.

Por tanto, a la hora de elaborar el plan de formación se tuvieron en cuenta entre otros los siguientes aspectos respecto a:

La Organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transparencia y utilidad en beneficio de la sociedad ▪ Estar al servicio del resto de áreas de la organización para los servicios de intervención
Los Voluntarios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientar el aprendizaje hacia la acción. Utilidad ▪ Favorecer el desarrollo personal

Las acciones formativas plasmadas en el siguiente plan también dan respuesta a una de las tres líneas maestras que contempla el Plan Estratégico 2011-2015 de la Entidad: el **Desarrollo de Recursos Humanos** cuyos objetivos son:

- **Voluntariado Formado:** Actualizar permanentemente el plan de formación integral para el voluntariado.
- **Voluntariado Comprometido:** Cuidar atentamente las personas de los voluntarios: su motivación, fidelización y desarrollo personal
- **Voluntariado Abundante:** Promover la captación de voluntarios para afrontar adecuadamente las necesidades actuales y los retos futuros

3. PROCESO METODOLÓGICO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN

Para la elaboración del plan de formación se ha trabajado con las siguientes herramientas:

- Análisis del Plan Director 2007-2010.
- Análisis de la situación interna de la entidad. Análisis DAFO de la estructura organizativa
- Análisis de calidad de la entidad. Se realizaron los mapas de procesos formativos del voluntariado.
- Análisis del anterior plan de formación
- Informe del departamento de formación sobre la situación de los recursos humanos (registro de voluntariado) y encuesta de satisfacción de los voluntarios

Como resultado de estos análisis se han detectaron las siguientes necesidades:

NECESIDADES INTERNAS

- Los nuevos ámbitos de intervención, nos conducen a implementar itinerarios formativos flexibles y complementarios a los actuales.
- Tener previsión y anticipación de los cambios que se producen, para poder dar respuestas formativas rápidas y adecuadas.
- Homogeneizar la formación en un marco de referencia común que respete la idiosincrasia de cada delegación y su territorio.
- Transmitir los principios y valores, para que sean asumidos por los miembros y reflejados en su acción posterior.

NECESIDADES EXTERNAS

- Las nuevas necesidades de la sociedad hacen que nuestro plan de formación deba estar en permanente revisión para poder darles respuesta de una manera urgente y eficaz
- Convertir la formación en una herramienta de fomento de la participación y creación de opinión.
- La readaptación necesaria en los procedimientos de gestión como requerimiento de calidad en las organizaciones como muestra de transparencia a la sociedad.
- Los reconocimientos oficiales de la utilidad de nuestros cursos por parte de administraciones públicas y privadas como el 112

A continuación se desarrollan los ámbitos de colaboración de los voluntarios del Teléfono de la Esperanza.

2	AMBITOS DE COLABORACIÓN	
	1	ORIENTADORES TELEFÓNICOS
	2	PROFESIONALES DEL SECTOR
	3	COORDINADORES DE GRUPO
	4	TAREAS ADMINISTRATIVAS Y DE APOYO



Orientación Telefónica

1. ORIENTADORES TELEFÓNICOS

La intervención en crisis es el campo más específico del T. E. desde sus inicios. Su objetivo es abordar de forma urgente, gratuita, anónima y especializada las situaciones de crisis.

El servicio permanente de orientación por teléfono es un instrumento privilegiado para el abordaje de las situaciones de crisis. Dicho servicio es atendido por voluntarios que han recibido la formación adecuada para convertirse en profesionales de la escucha y de la activación de las capacidades de los llamantes para superar sus problemas.

Los cuarenta años de trayectoria del T. E. nos indican que todo ser humano posee unas cualidades innatas para la escucha y la relación de ayuda. Estas capacidades innatas deben desarrollarse y estimularse con una formación adecuada. El Teléfono de la Esperanza ha creado los instrumentos formativos para desarrollar esta competencia de los seres humanos.

El perfil de los voluntarios que atienden el este servicio es de lo más variado accediendo a él personas de diferente formación, estatus económico, sexo, nacionalidad y edad.

Las condiciones para incorporarse a este servicio como voluntarios son:

Perfil de los orientadores	▪ Ser mayor de edad.
	▪ Estar dispuesto a incorporarse a un proceso de formación de año y medio.
	▪ Compromiso de establecer un tiempo fijo de dedicación mensual.
	▪ Poseer unos mínimos de madurez y estabilidad emocional.
	▪ Capacidad de trabajo en equipo.
	▪ Adherirse a los fines, los valores y los criterios de intervención del T.E.

El equipo directivo del Centros del T.E. es el encargado de verificar la idoneidad de los candidatos, de velar por su formación y asegurar la calidad de los servicios prestados por los voluntarios.

El servicio permanente de orientación por teléfono, dada su cobertura (365 días al año y 24 horas), necesita continuamente la incorporación de voluntarios. La ampliación del número de los mismos nos permite un incremento en las líneas puestas a disposición de los llamantes, lo cual redundará de forma significativa en la calidad del servicio.



Orientación Telefónica. Proceso de formativo en co-escucha

2. PROFESIONALES DEL SECTOR

La Intervención en Crisis no sólo se realiza telefónicamente, el asesoramiento y la intervención de profesionales en entrevista complementa en muchos casos el trabajo realizado a través de la llamada telefónica.

Estos profesionales, que ofrecen sus servicios de forma gratuita y multidisciplinar, dirigen también Talleres para el abordaje de crisis específicas, donde la intervención y el asesoramiento es grupal, convirtiéndose el grupo en un elemento terapéutico más.

Estos voluntarios asumen, igualmente, una de las principales áreas del T. E. es la promoción de la salud emocional. Esta atención al desarrollo de los recursos personales de la población se ha convertido en el instrumento más eficaz para el abordaje de la prevención de las crisis, además de contribuir al bienestar individual y colectivo.

Las condiciones para incorporarse a este servicio como voluntarios son:

Perfil de los Profesionales	▪ Ser mayor de edad.
	▪ Contar con la titulación académica acreditativa.
	▪ Estar dispuesto a incorporarse al proceso de formación para profesionales del T.E.
	▪ Compromiso de establecer un tiempo fijo de dedicación mensual.
	▪ Poseer unos mínimos de madurez y estabilidad emocional.
	▪ Capacidad de trabajo en equipo.
	▪ Adherirse a los fines, los valores y los criterios de intervención del T.E.

El equipo directivo del Centros del T.E. es el encargado de verificar la idoneidad de los candidatos, de velar por su formación y asegurar la calidad de los servicios prestados por estos voluntarios.

Existe una necesidad continua de incorporación de voluntarios a este servicio, dado que un mayor número de ellos permite a la asociación incrementar la oferta de servicios.

3. COORDINADORES DE GRUPO

La experiencia del T. E. avala la eficacia del trabajo en grupo tanto para la Intervención en Crisis como para la Promoción de la Salud Emocional. El grupo multiplica la eficacia de una gran parte de las intervenciones por dos motivos:

- La posibilidad de incrementar el número de personas atendidas con un esfuerzo menor que el requerido para la intervención individual.
- El grupo se convierte en un elemento terapéutico de primer orden. La interacción de las personas multiplica en muchos casos la eficacia de la intervención. Los múltiples estudios sobre los grupos de autoayuda avalan esta experiencia.

Desde estos supuestos el T. E. lleva años realizando un esfuerzo de formación orientado a la capacitación de Coordinadores de grupos. Su tarea consiste en coordinar talleres y grupos de desarrollo personal bajo la supervisión de un profesional.

Las condiciones para incorporarse a este servicio son:

Perfil de los Coordinadores de Grupo	▪ Ser mayor de edad.
	▪ Estar dispuesto a incorporarse al proceso de formación para Coordinadores de Grupo
	▪ Compromiso de establecer un tiempo fijo de dedicación mensual.
	▪ Poseer unos mínimos de madurez y estabilidad emocional.
	▪ Capacidad de trabajo en equipo.
	▪ Adherirse a los fines, los valores y los criterios de intervención del T.E.

El equipo directivo del Centros del T.E. es el encargado de verificar la idoneidad de los candidatos, de velar por su formación y asegurar la calidad de los servicios prestados por estos voluntarios.

Existe una necesidad continua de incorporación de voluntarios a este servicio, dado que un mayor número de ellos permite a la asociación incrementar la oferta de servicios.

4. TAREAS ADMINISTRATIVAS Y DE APOYO

El Teléfono de la Esperanza como organización necesita un soporte administrativo-financiero. El T.E., a lo largo de su historia, ha incorporado voluntarios para el abordaje de estas tareas estructurales y organizativas. El buen hacer de estos voluntarios posibilita la implementación de los servicios que realiza la asociación.

Sus tareas son múltiples: difusión del T.E., contabilidad, recepción de llamadas y personas en las sedes, organización administrativa de cursos, grupos y talleres, elaboración y justificación de subvenciones, recaudación de fondos, incorporación de datos a las bases del T.E....

Las condiciones para incorporarse a este servicio como voluntarios son:

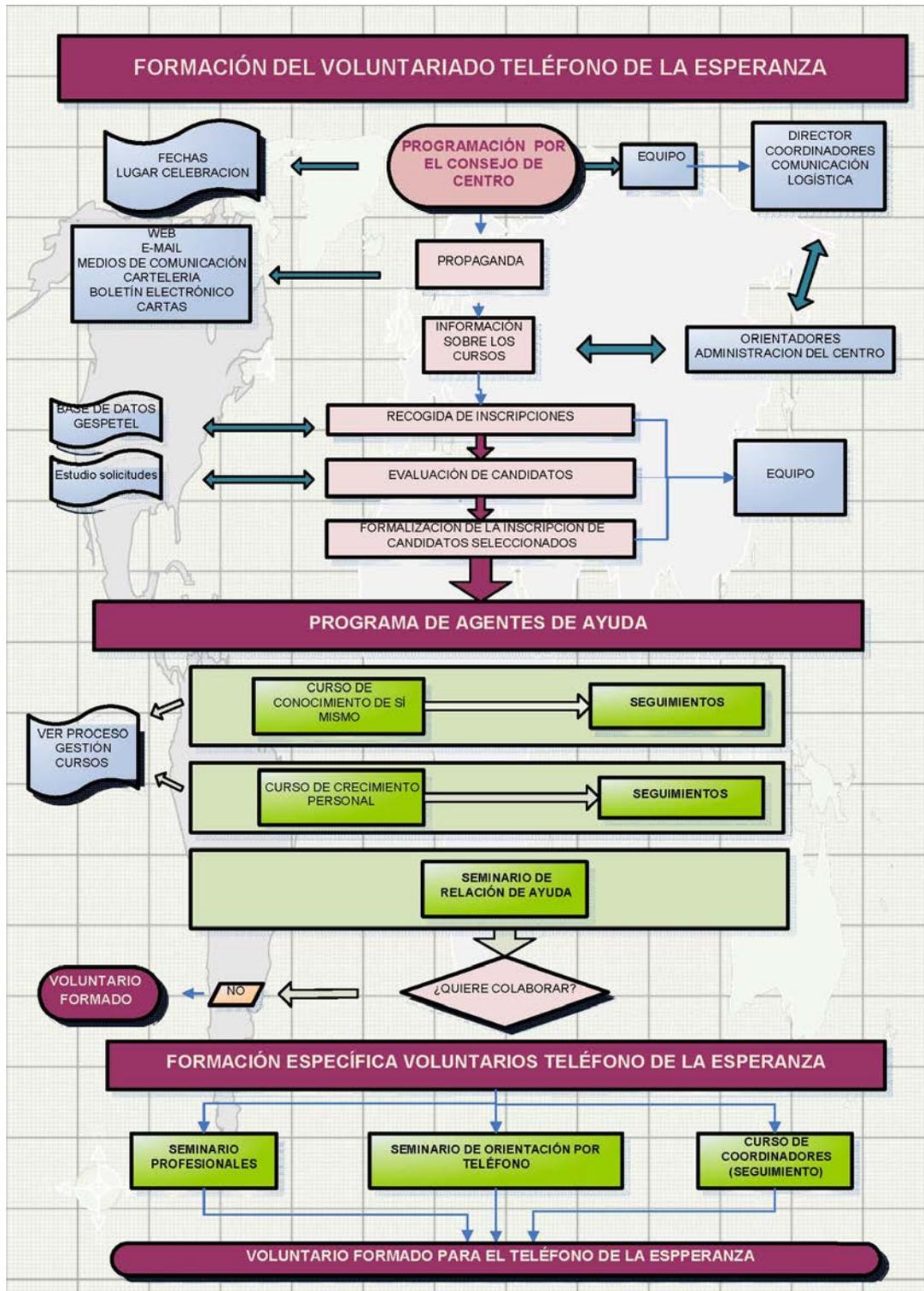
Perfil de los Coordinadores de Grupo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con la formación profesional adecuada a la tarea encomendada.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso de establecer un tiempo fijo de dedicación mensual.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poseer unos mínimos de madurez y estabilidad emocional.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidad de trabajo en equipo.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adherirse a los fines, los valores y los criterios de intervención del T.E.

El equipo directivo del Centros del T.E. es el encargado de verificar la idoneidad de los candidatos, de velar por su formación y asegurar la calidad de los servicios prestados por estos voluntarios.

3

PLAN DE FORMACIÓN

MAPA DE PROCESOS



4

FORMACION INICIAL PROGRAMA AGENTES DE AYUDA

1	OBJETIVOS
2	ACTIVIDADES
3	PERFIL DE LOS CANDIDATOS
4	PROCESO DE INCORPORACIÓN, FORMACIÓN Y SEGUIMIENTO
5	METODOLOGÍA DE TRABAJO
6	MEDIOS Y RECURSOS
7	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA
8	ITINERARIOS ALTERNATIVOS A LA FORMACION INICIAL



Curso de Crecimiento Personal

1. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Ofrecer una formación completa a los participantes, para que puedan actuar como agentes eficaces de ayuda.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Promocionar la incorporación de la población al voluntariado favoreciendo el fortalecimiento de la sociedad civil.

(Para ello se publicitan las acciones a través de: Boletín electrónico, página Web oficial del Teléfono de la Esperanza, medios de comunicación regional, y las redes sociales etc.)

- Favorecer en los candidatos un conocimiento más profundo de la estructura de su personalidad para comprender los comportamientos propios y las reacciones de los demás.

Con este fin, se realiza el curso “Conocimiento de sí mismo” y sus correspondientes sesiones de seguimiento en grupos operativos y seguimientos individuales. Dicho curso se engloba en la primera etapa del Programa Agentes de Ayuda.

- Facilitar a los candidatos el conocimiento de los patrones propios de comunicación que utilizan de forma habitual en sus interacciones y la sustitución gradual de aquellos que se demuestran ineficaces por otros más funcionales y satisfactorios para el candidato.

Para ello se realizará el curso “Crecimiento personal” y sus correspondientes sesiones de seguimiento tanto en grupos operativos de seguimiento, como de seguimientos individuales. Con este curso se finaliza la primera etapa del Programa Agentes de Ayuda.

- Profundizar en los cambios que cada candidato ha de realizar en el ámbito personal, para así poder también servir de ayuda a los demás.

Con este fin se realiza la segunda etapa del programa de Agentes de Ayuda con el seminario “Agentes de ayuda” y sus correspondientes sesiones de seguimiento en grupos operativos de seguimiento y seguimientos individuales.

2. ACTIVIDADES

Curso Básico de Voluntariado	
PROGRAMA AGENTES DE AYUDA	
ETAPA 1	Curso de Conocimiento de sí mismo
	Curso de Crecimiento personal
ETAPA 2	Seminario de Agentes de Ayuda

El programa Agentes de Ayuda se desarrolla en dos etapas:

- La **etapa de desarrollo personal y emocional**, que se centra en el conocimiento de uno mismo y el crecimiento personal como factores previos y necesarios para poder ayudar a otras personas que se encuentran en una situación de crisis emocional. Esta etapa prepara y capacita al alumno para que la ayuda que ofrezca sea más auténtica y con menos peligro de proyecciones sobre las personas que quiere ayudar.
- La **etapa de preparación técnica**. Se centra en la adquisición de herramientas útiles para afrontar los procesos de relación de ayuda de una manera eficaz.

Cada uno de los cursos comienza con un curso intensivo, de jueves tarde a domingo tarde. A cada curso le sigue una etapa de profundización, que dura en torno a tres meses, en reuniones semanales de 2 horas en las sedes del T.E. El seminario se realiza también en cada una de estas sedes en sesiones de dos horas semanales durante 14 semanas.

3. PERFIL DE LOS CANDIDATOS

La formación se dirige a todas aquellas personas interesadas por la relación de ayuda. Por ello se prevé un perfil muy heterogéneo con personas de diferente sexo, edad, nacionalidad y nivel formativo y profesional. En relación con los aspectos motivacionales, si bien las razones para cursarlo son muy variadas, prevemos que la mayor parte de los interesados aluden a motivaciones solidarias e interés por colaborar como voluntariado en el Teléfono de la Esperanza o en otras instituciones.

4. PROCESO DE INCORPORACIÓN, FORMACIÓN Y SEGUIMIENTO.

En un primer momento, los candidatos realizan una **entrevista personal** con los responsables del Centro. En esta entrevista se realiza una selección de aquellos candidatos que muestran estar realmente interesados en colaborar con la Asociación. A aquellas personas que no han realizado el Programa de Agentes de Ayuda se les invita a realizarlo

Con los interesados que ya lo han cursado el equipo del Centro lleva a cabo una valoración a partir de los informes del equipo docente del curso y de los datos de la entrevista. La valoración pretende determinar la idoneidad del candidato al puesto a desempeñar y tiene en cuenta factores relacionados con las capacidades para la relación de ayuda en general, así como otros factores específicos del puesto a desempeñar: orientador telefónico, orientador familiar, asesor psicológico, etc.

Los candidatos seleccionados para participar como voluntarios deben realizar un programa de formación inicial en el departamento donde se van a incorporar así como prácticas supervisadas por un voluntario con experiencia contrastada. Una vez que el "supervisor" considera apto al voluntario/a este comienza su labor de forma autónoma.

Para garantizar la calidad de la atención prestada y la satisfacción de las necesidades y demandas de los voluntarios se lleva a cabo un **seguimiento continuado** a través de entrevistas personales y sesiones de coordinación periódicas, así como un programa de **formación permanente** a través de sesiones mensuales de dos horas de duración, dirigido a consolidar los aprendizajes recibidos durante su formación inicial y a profundizar en aspectos y necesidades derivados del desempeño de la labor voluntaria.

5. METODOLOGÍA DE TRABAJO

La metodología de trabajo es eminentemente vivencial y, por tanto, fundamentalmente participativa. De acuerdo con el contenido a trabajar en cada caso se utilizan diversas técnicas:

- Sesiones de carácter expositivo
- Trabajo en grupos operativos
- Trabajo de diversos cuestionarios
- Ejercicios de dinámica y sensibilización.
- Lecturas recomendadas.
- Análisis de casos prácticos.
- Role playing, etc.

6. MEDIOS Y RECURSOS

El programa de formación es dirigido por voluntarios licenciados en psicología con una amplia experiencia (más de 10 años) docente y terapéutica.

Estos directores dirigen equipos de voluntarios con una amplia experiencia en el T.E. y especialmente formados para la coordinación de grupos.

El T. E. cuenta con sedes debidamente equipadas para facilitar todos los recursos materiales y personales necesarios para la ejecución del Programa.

7. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

Llevamos a cabo un proceso triple de evaluación del programa:

- **Evaluación continua de los beneficiarios.**

Para evaluar más objetivamente la funcionalidad del Programa sobre los objetivos propuestos, y de forma previa al inicio de los cursos de formación se facilita a los voluntarios/as el test "Tennessee Self Concept Scale" (FITTS) de L'Ecuyer y el "Skill Assessments" de R. Carkhuff.

El primero de los cuales, vuelve a realizarse al comenzar las siguientes etapas, así como a los tres meses después de haber terminado el último curso. El Test de Carkhuff, se aplica al inicio y al fin de todo el proceso. Los resultados obtenidos en estas escalas nos permiten ir introduciendo los cambios oportunos de modo que se logren mejor los objetivos.

- **Evaluación de continua del desarrollo del programa.**

Además de los cambios que el programa opera en los beneficiarios se evalúa la utilidad que el proyecto global ha tenido de acuerdo a los objetivos planteados para el mismo. Para ello se lleva un registro de asistentes a las distintas actividades, así como el registro de seguimiento de cada beneficiario en el Programa.

- **Cuestionario de satisfacción de los usuarios al programa.**

Al finalizar cada fase se realiza cuestionario de satisfacción de los usuarios al programa, este cuestionario nos ayuda a mejorar en relación al material entregado, instalaciones, profesorado, etc. Cerrando con él la fase de evaluación.

8. ITINERARIOS ALTERNATIVOS A LA FORMACIÓN INICIAL

Ver el mismo apartado en el siguiente capítulo. Página 22

5

PROGRAMA DE FORMACIÓN ESPECÍFICA

1	OBJETIVOS
2	PERFIL DE LOS CANDIDATOS
3	ACTIVIDADES
4	METODOLOGÍA DE TRABAJO
5	MEDIOS Y RECURSOS
6	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA
7	ITINERARIOS ALTERNATIVOS A LA FORMACIÓN INICIAL Y ESPECÍFICA



Curso de Coordinadores de Grupo

1. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Ofrecer una formación específica a los futuros voluntarios de la entidad para que puedan realizar su tarea de la manera más eficaz aplicando los conocimientos adquiridos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Facilitar a los voluntarios un conocimiento más profundo en aquellos ámbitos donde desarrollan su actividad (orientación, terapia, coordinación de cursos, etc.)
- Incrementar las competencias comunicativas y habilidades de los voluntarios de la Entidad para dar mejor servicio a los colectivos de atención.
- Acompañar a los voluntarios en el quehacer cotidiano de los diferentes departamentos

2. PERFIL DE LOS CANDIDATOS

La formación se dirige a todas aquellas personas que han finalizado la formación inicial o “Programa Agentes de Ayuda” y quieren desempeñar su actividad dentro de la Entidad.

Esta formación específica está enfocada a los aspectos de tipo práctico.

3. ACTIVIDADES

SERVICIO DE ATENCIÓN	FORMACIÓN ESPECÍFICA	CARACTERÍSTICAS
Orientación Telefónica	Seminario de Orientación por Teléfono	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 10 sesiones teórico-prácticas ▪ Coescucha
Entrevista con profesionales	Seminario de Profesionales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 12 sesiones teórico-prácticas ▪ Co-pilotaje terapéutico
Talleres de desarrollo personal	Curso de coordinadores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Curso intensivo de 20 horas ▪ Etapa de profundización semanal ▪ Co-pilotaje



Seminario Orientación Telefónica. Etapa de Co-escucha

4. METODOLOGIA DE TRABAJO

La metodología de trabajo es eminentemente práctica, incorporando el aprendizaje vicario y, por tanto, fundamentalmente participativa. De acuerdo con el contenido a trabajar en cada caso se utilizan diversas técnicas:

- Sesiones de carácter expositivo
- Trabajo en grupos operativos
- Trabajo de diversos cuestionarios
- Ejercicios de dinámica y sensibilización.
- Lecturas recomendadas.
- Análisis de casos prácticos.
- Role playing, etc.

5. MEDIOS Y RECURSOS

El programa de formación es dirigido por voluntarios licenciados en psicología con una amplia experiencia (más de 10 años) docente y terapéutica. Dependiendo del departamento al cual se dirija la formación también participarán otros voluntarios como orientadores en coescucha, Profesionales y coordinadores para lo copilotajes.

Los equipos destinados para estas funciones cuentan con una amplia experiencia en el T.E.

El T. E. cuenta con sedes debidamente equipadas para facilitar todos los recursos materiales y personales necesarios para la ejecución del Programa.

6. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

Llevamos a cabo un proceso doble de evaluación del programa:

- **Evaluación continua de los beneficiarios.**

A través del seguimiento que realiza la persona responsable de su aprendizaje vicario

- **Cuestionario de satisfacción de los usuarios al programa.**

Al finalizar se realiza cuestionario de satisfacción de los usuarios al programa, el cual nos ayuda a mejorar en relación al material entregado, instalaciones, profesorado, etc.

7. ITINERARIOS ALTERNATIVOS A LA FORMACIÓN INICIAL Y ESPECÍFICA

Como uno de los objetivos del plan formativo es dotarlo de la flexibilidad suficiente para que este se ajuste a las realidades de los centros o delegaciones, se han establecido dos itinerarios alternativos para que cada delegación adapte el modelo formativo a su propia idiosincrasia, sin que ello suponga la omisión por parte de la misma.

ITINERARIO A:

Dirigido a centros que tienen suficientemente cubierto su equipo de colaboradores pero que van incorporando progresivamente nuevos voluntarios en los distintos departamentos

En estos casos el plan de formación se realizaría en una única fase, en la que se seguiría el esquema de desarrollo progresivo de dicho plan. Esto es:

- **Programa Agentes de ayuda:** Que incluye los cursos de “Conocimiento de sí mismo” y de “Crecimiento personal”, ambos con sus respectivos seguimientos de profundización; y el Seminario de Agentes de Ayuda.
- **Formación específica:**
 - Seminario de Orientación por teléfono: Si se desea colaborar en el departamento de orientación por teléfono.
 - Seminario de Profesionales: Si la colaboración se va a prestar en alguno de los departamentos de atención personal (psicología, psiquiatría, jurídico, trabajo social, ético-moral).
 - Curso de Coordinadores: Si la colaboración se va a prestar en el área de Promoción de la Salud Emocional



ITINERARIO B:

Dirigido básicamente a los centros de nueva creación y aquellos otros centros que necesiten incorporar colaboradores a corto plazo.

▪ **1ª Fase:**

Los futuros colaboradores comienzan realizando el Seminario de Agentes de Ayuda compuesto por 14 sesiones. Cuando estén en la última fase del mismo (en torno a la 9ª o 10ª sesión), y con el fin de agilizar el proceso de formación, pueden simultanear la realización del mismo con el Seminario específico del departamento donde vayan a prestar su colaboración.

Una vez completada esta fase de formación, no antes, la persona puede haber conseguido los requisitos mínimos para colaborar.

▪ **2ª Fase:**

Incluye la realización de los cursos que forman parte del programa Agentes de ayuda: **“Conocimiento de sí mismo”** y **“Crecimiento personal”** y sus respectivos seguimientos de profundización. Concluida esta fase, el colaborador habrá completado su formación inicial y específica.



6

PROGRAMA DE FORMACIÓN PERMANENTE

1	OBJETIVOS
2	PERFIL DE LOS CANDIDATOS
3	ACTIVIDADES
4	METODOLOGÍA DE TRABAJO
5	MEDIOS Y RECURSOS
6	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

El programa de formación permanente de la entidad da respuesta a:

- La demanda de la propia **SOCIEDAD**. El T.E desde que se fundó hace 40 años ha intentado adaptarse a las nuevas crisis que ha experimentado el desarrollo de nuestra sociedad
- La demanda de los propios **VOLUNTARIOS** de la entidad para cubrir las nuevas necesidades emergentes



Curso de especialización de Intervención en Crisis.

1. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Ofrecer una formación permanente y actualizada a los voluntarios de la entidad para que puedan realizar prestar sus servicios de la manera más eficaz aplicando para ello los conocimientos adquiridos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Facilitar a los voluntarios un conocimiento más profundo de aquellas crisis que afectan más directamente a nuestra sociedad (problemas de comunicación, depresión, soledad, crisis suicidas, etc.)
- Incrementar las competencias comunicativas y habilidades de los voluntarios de la Entidad para dar mejor servicio a los colectivos de atención.
- Favorecer la fidelización del voluntariado de la entidad y el sentido de pertenencia a la asociación

2. PERFIL DE LOS CANDIDATOS

Dirigido a los Voluntarios de la Entidad, dependiendo del tipo de formación será necesario cumplir con una serie de requisitos que se encuentran definidos en los programas de los talleres y cursos.

3. ACTIVIDADES

ACCIONES FORMATIVAS		
TIPO DE FORMACIÓN	PERFIL DEL CANDIDATO	ACTIVIDADES FORMATIVAS
FORMACIÓN INTERNA	Dirigida a: Orientadores telefónicos Coordinadores de grupo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suicidio ▪ Crisis Humanas ▪ Crisis Familiares ▪ Habilidades de Comunicación
FORMACIÓN EXTERNA	Dirigida a: Profesionales (Psicología, Orientación familiar, trabajo social, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Logoterapia *</i> ▪ <i>Coaching *</i> ▪ <i>Dirección de entidades no lucrativas</i> ▪ Psicología del desempleo

**En colaboración con la Universidad Pontificia de Comillas*

4. METODOLOGIA DE TRABAJO

La metodología de trabajo es dependiendo de la formación a la que se acceda teórico-práctica, y fundamentalmente participativa. Se utilizan según cada acción formativa diversas técnicas:

- Sesiones de carácter expositivo
- Trabajo en grupos operativos
- Trabajo de diversos cuestionarios
- Ejercicios de dinámica y sensibilización.
- Lecturas recomendadas.
- Análisis de casos prácticos.
- Role playing, etc.

5. MEDIOS Y RECURSOS

En relación a la **FORMACIÓN INTERNA**, el T.E cuenta con voluntarios licenciados en psicología con una amplia experiencia (más de 10 años) docente y terapéutica para impartirlos

El T. E. cuenta con sedes debidamente equipadas para facilitar todos los recursos materiales y personales necesarios para la ejecución del Programa.

La **FORMACIÓN EXTERNA** dirigida principalmente a los profesionales voluntarios de la entidad se lleva a cabo a través de dos vías:

- Convenio de colaboración con la Universidad Pontificia de Comillas en cursos específicos de formación de la Universidad. Estos cursos y masters están abiertos a todo tipo de profesional, el TE cuenta con becas para la formación de sus Voluntarios ya que se dirigen desde las dos entidades
- Contratación de formación exterior (consultoras especializadas) quienes imparten la formación en las instalaciones de la Entidad a donde se desplaza el personal voluntario de las diferentes delegaciones

6. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL PROGRAMA

Se lleva a cabo un triple proceso evaluación del programa:

- **Evaluación continua y final del programa.**

Bien a través de pruebas individualizadas, trabajos en grupo.

- **Cuestionario de satisfacción de los usuarios al programa.**

Al finalizar se realiza cuestionario de satisfacción de los usuarios al programa, el cual nos ayuda a mejorar la implementación de nuevas acciones futuras

7

**DESARROLLO DE LAS ACCIONES
FORMATIVAS SEGÚN:**

FORMACION INICIAL	
	CURSO BÁSICO DE VOLUNTARIADO
PROGRAMA AGENTES DE AYUDA	CURSO CONOCIMIENTO DE SI MISMO
	CURSO CRECIMIENTO PERSONAL
	SEMINARIO DE RELACIÓN DE AYUDA

FORMACIÓN ESPECÍFICA	
	SEMINARIO DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA
	SEMINARIO DE PROFESIONALES
	CURSO DE COORDINADORES

FORMACIÓN PERMANENTE	
FORMACION INTERNA	SUICIDIO
	CRISIS HUMANAS
	CRISIS FAMILIARES
FORMACION EXTERNA	LOGOTERAPIA
	COACHING
	DIRECCIÓN DE ENTIDADES NO LUCRATIVAS

CURSO BASICO DE VOLUNTARIADO

OBJETIVO GENERAL:

Adentrar a la persona en los esquemas básicos del voluntariado a nivel institucional y personal, dando una visión general de todos los elementos que conforma los campos de intervención, jurisdicción y técnicas concretas para realizar mejor el desarrollo de la acción voluntaria

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Difundir aquellos aspectos básicos del voluntariado para su promoción en el medio social en que cada uno nos desenvolvemos.
- Dispensar formación e información básica en torno al voluntariado, el asociacionismo y la participación.
- Despertar e incrementar la solidaridad y la acción desinteresada.

PROGRAMA

1. Presentación del curso y encuadre general.
2. El Asociacionismo: marco histórico, social y económico del voluntariado.
3. El Voluntariado: Concepto, principios y características básicas.
4. Marco legal y ético del voluntariado.
5. La persona del voluntario.
6. Campos de intervención del voluntariado.
7. Recursos que oferta la concejalía de Servicios sociales del Ayuntamiento local.
8. Principios básicos de comunicación.
9. ONGS, existentes en la localidad: Presentación y servicios que prestan (I).
10. Cualidades facilitadoras del encuentro personal.
11. ONGS, existentes en mi localidad: Presentación y servicios que prestan (II).
12. La comunicación positiva.

DURACIÓN: 20 horas

DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DEL CURSO:

Se realizarán 12 sesiones semanales de al menos hora y media de duración. En cada sesión se abordará uno de los temas detallados en el programa.

LOCALIZACIÓN:

Cada centro del Teléfono de la Esperanza es el encargado o responsable de ejecutar esta acción formativa.

EQUIPO DOCENTE:

1. Coordinador del curso, generalmente, son licenciados en Psicología, Psicopedagogía y afines, voluntarios del Teléfono de la Esperanza.
2. Coordinadores para los grupos de trabajo, en el caso que el número de personas inscritas sea superior a 20. Estos serán voluntarios de la asociación capacitados para realizar esta función

EL CRONOGRAMA Y/O CALENDARIO

Cada delegación establecerá el calendario de acuerdo a su programación de actividades anual, así como, que valorará la pertinencia de implementarlo o no en su centro.

CUOTA DE INSCRIPCIÓN

Se deja a criterio de cada delegación establecer una cuota de inscripción al curso o colaboración económica esta no debe pasar de 50 €.

PROGRAMA AGENTES DE AYUDA

CURSO CONOCIMIENTO DE SI MISMO

OBJETIVO GENERAL:

Favorecer en los candidatos un conocimiento más profundo de la estructura de su personalidad para comprender los comportamientos propios y las reacciones de los demás.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Ayudar a la persona a tomar conciencia de la influencia de los mensajes parentales en la creación de su auto-concepto.
- Facilitar a la persona la construcción de una estructura sana mediante el aprendizaje de la expresión adecuada de sentimientos.
- Aumentar la satisfacción de una persona consigo misma, mejorando, por tanto, su autoestima.

PROGRAMA

1. Introducción.
2. Análisis estructural y funcional del yo.
3. Disfunciones de la estructura de la personalidad.
4. Autoconcepto y Programa de vida.
5. Persona y sentido existencial.
6. Sentimientos y equilibrio personal.
7. La persona ser relacional.
8. Resistencias al cambio.
9. La persona madura.
10. Puesta en común final.

DURACIÓN: 40 horas

DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DEL CURSO:

Se realiza un curso intensivo de 20 horas de duración distribuidas de jueves a domingo, y posteriormente, una etapa de profundización de 20 horas que se distribuyen en reuniones semanales de al menos hora y media de duración coordinados por voluntarios del centro.

LOCALIZACIÓN:

Cada centro del Teléfono de la Esperanza es el encargado o responsable de ejecutar esta acción formativa, si bien es cierto que con el objetivo de optimizar recursos y adaptarlos a las realidades territoriales existe un margen de flexibilidad, de este modo, dos centros o más que se encuentren próximos geográficamente, se pueden unir para realizar la acción formativa.

Del mismo modo, el curso intensivo se puede realizar en régimen de internado o no dependiendo de la idiosincrasia de cada territorio, así como ampliar o disminuir el número de seguimientos semanales siempre y cuando se cumplan las horas establecidas.

EQUIPO DOCENTE:

1. Directores y ponentes del curso. Son licenciados en Psicología, Psicopedagogía y afines, voluntarios del Teléfono de la Esperanza.
2. Coordinadores seguimientos semanales. Son voluntarios de la asociación, que se han formado específicamente para poder llevar a cabo esta actividad de coordinar las reuniones semanales

EL CRONOGRAMA Y/O CALENDARIO

Cada delegación establecerá el calendario de acuerdo a su programación de actividades anual.

CUOTA DE INSCRIPCIÓN

Se deja a criterio de cada delegación establecer una cuota de inscripción al curso o colaboración económica esta no debe pasar de 50 €. (A excepción de los cursos en régimen de internado)

CURSO DE CRECIMIENTO PERSONAL

OBJETIVO GENERAL:

Profundizar en los cambios que cada alumno ha de realizar en el ámbito personal, para así poder también servir de ayuda a los demás.

Para participar en él es preciso haber realizado con aprovechamiento el curso de Conocimiento de sí mismo y el seguimiento posterior.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Adquirir conciencia de la carga de imperativos, necesidades y exigencias que cada uno tiene dentro de sí.
- Identificar de qué manera repercuten en la vida de cada uno las ideas irracionales.
- Responsabilizar a cada miembro para pasar a la acción y así modificar los comportamientos personales que le hacen sufrir.
- Brindar caminos concretos donde desarrollar sus deseos de entrega y solidaridad.

PROGRAMA

1. Reestructuración del yo.
2. Reestructuración del problema.
3. Reestructuración de las ideas irracionales.
4. Reestructuración de las relaciones interpersonales.
5. Reestructuración de las situaciones límite.
6. La experiencia del perdón.
7. Programa de autoayuda: Meta personalizada.
8. Programa de autoayuda: Objetivos operativos y plan de acción.
9. Filosofía de la solidaridad.
10. Supervisión – Evaluación.
11. Puesta en común final.

DURACIÓN: 40 horas

DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DEL CURSO:

Se realiza un curso intensivo de 20 horas de duración distribuidas de jueves a domingo, y posteriormente, una etapa de profundización de 20 horas que se distribuyen en reuniones semanales de al menos hora y media de duración coordinados por voluntarios del centro.

LOCALIZACIÓN:

Cada centro del Teléfono de la Esperanza es el encargado o responsable de ejecutar esta acción formativa, si bien es cierto que con el objetivo de optimizar recursos y adaptarlos a las realidades territoriales existe un margen de flexibilidad, de este modo, dos centros o más que se encuentren próximos geográficamente, se pueden unir para realizar la acción formativa.

Del mismo modo, el curso intensivo se puede realizar en régimen de internado o no dependiendo de la idiosincrasia de cada territorio, así como ampliar o disminuir el número de seguimientos semanales siempre y cuando se cumplan las horas establecidas.

EQUIPO DOCENTE:

1. Directores y ponentes del curso. Son licenciados en Psicología, Psicopedagogía y afines, voluntarios del Teléfono de la Esperanza.
2. Coordinadores seguimientos semanales. Son voluntarios de la asociación, que se han formado específicamente para poder llevar a cabo esta actividad de coordinar las reuniones semanales

EL CRONOGRAMA Y/O CALENDARIO

Cada delegación establecerá el calendario de acuerdo a su programación de actividades anual.

CUOTA DE INSCRIPCIÓN

Se deja a criterio de cada delegación establecer una cuota de inscripción al curso o colaboración económica, que no debe pasar de 50 € (a excepción de los cursos en régimen de internado)

SEMINARIO RELACION DE AYUDA

OBJETIVO GENERAL:

Facilitar en los alumnos el desarrollo de las actitudes, conocimientos y habilidades necesarios para desarrollar adecuadamente acciones de ayuda.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Facilitar a los alumnos un marco general de comprensión de la acción voluntaria y los procesos.
- Ofrecer a los alumnos un marco general de comprensión de los procesos de relación de ayuda.
- Promover en los alumnos el desarrollo de las actitudes, conocimientos y habilidades implicados en el proceso de encuentro personal.
- Favorecer el desarrollo de las actitudes, conocimientos y habilidades implicados en el proceso de resolución del problema objetivado.

PROGRAMA

Sección I: Introducción	1. Marco teórico de la Relación de Ayuda 2. Visión general de los procesos básicos de la Relación de ayuda
Sección II: El proceso del encuentro personal	3. Introducción al proceso de encuentro personal de ayuda 4. Cualidades facilitadoras del encuentro de ayuda 5. La comunicación empática (I / II / III)
Sección III: El proceso de resolución del problema objetivado.	8. La comprensión del problema 9. Restructuración del problema 10. Técnicas genéricas de reestructuración 11. Cambio de comportamientos. 12. Plan de acción y evaluación de los procesos de ayuda 13. Conclusión y Mantenimiento de los logros terapéuticos 14. Modelo simplificado de Intervención

DURACIÓN: 20 horas

DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DEL CURSO:

Se realizarán 14 sesiones semanales de al menos hora y media de duración. En cada sesión se abordará uno de los temas detallados en el programa.

LOCALIZACIÓN:

Cada centro del Teléfono de la Esperanza es el encargado o responsable de ejecutar esta acción formativa.

EQUIPO DOCENTE:

1. Coordinador del curso, generalmente, son licenciados en Psicología, Psicopedagogía y afines, voluntarios del Teléfono de la Esperanza.
2. Coordinadores para los grupos de trabajo, en el caso que el número de personas inscritas sea superior a 20. Estos serán voluntarios de la asociación capacitados para realizar esta función

EL CRONOGRAMA Y/O CALENDARIO

Cada delegación establecerá el calendario de acuerdo a su programación de actividades anual.

CUOTA DE INSCRIPCIÓN

El Seminario de Relación de Ayuda es de carácter gratuito para los usuarios.

SEMINARIO DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA

OBJETIVO GENERAL:

Facilitar en los alumnos el desarrollo de las actitudes, conocimientos y habilidades necesarios para el desarrollo de sus funciones como voluntario de la asociación en el departamento de Orientación Telefónica.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Facilitar a los alumnos un marco general de comprensión de la acción voluntaria y los procesos.
- Ofrecer a los alumnos un marco general de comprensión de los procesos de relación de ayuda.
- Promover en los alumnos el desarrollo de las actitudes, conocimientos y habilidades implicados en el proceso de encuentro personal.
- Favorecer el desarrollo de las actitudes, conocimientos y habilidades implicados en el proceso de resolución del problema objetivado.

PROGRAMA:

Tema 1	Presentación y encuadre general del seminario
Tema 2	Marco legal y ético del voluntariado. El voluntariado en el T.E
Tema 3	Tipos de llamadas y pautas de intervención. Llamadas problemática familiar
Tema 4	Miedos y fantasías en la orientación por teléfono
Tema 5	Prácticas de llamadas: Depresión y suicidio
Tema 6	Programa Llamatel online
Tema 7	Prácticas de llamadas: Llamantes crónicos
Tema 8	Estatutos de ASITES y organización de las tutorías
Tema 9	Supervisión intermedia de las prácticas de coescucha
Tema 10	Supervisión final de las prácticas y cierre del Seminario

DESTINATARIOS:

Dirigidos a quienes van a realizar su voluntariado en el departamento de Orientación Telefónica

REQUISITOS:

Tener finalizado satisfactoriamente el Programa Agentes de Ayuda

DURACIÓN: 20 horas

DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DEL CURSO:

Se realizarán 10 sesiones semanales de al menos hora y media de duración. En cada sesión se abordará uno de los temas detallados en el programa.

LOCALIZACIÓN:

Cada centro del Teléfono es el encargado o responsable de ejecutar esta acción formativa.

EQUIPO DOCENTE:

Cada delegación asignará el equipo docente

1. Coordinador del seminario. Licenciados en Psicología, Psicopedagogía y afines, voluntarios del Teléfono de la Esperanza.
2. Orientadores telefónicos para las prácticas en co-escucha

EL CRONOGRAMA Y/O CALENDARIO

Cada delegación establecerá el calendario de acuerdo a su programación de actividades anual.

CUOTA DE INSCRIPCIÓN

El Seminario de orientación telefónica es de carácter gratuito.

SEMINARIO DE PROFESIONALES

OBJETIVO GENERAL:

Facilitar en los alumnos el desarrollo de las actitudes, conocimientos y habilidades necesarios para el desarrollo de sus funciones como voluntario de la asociación en los distintos departamentos de intervención personalizada.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Facilitar a los alumnos un marco general de comprensión de la acción voluntaria y los procesos.
- Ofrecer a los alumnos un marco general de comprensión de los procesos de relación de ayuda.
- Promover en los alumnos el desarrollo de las actitudes, conocimientos y habilidades implicados en el proceso de encuentro personal.
- Favorecer el desarrollo de las actitudes, conocimientos y habilidades implicados en el proceso de resolución del problema objetivado.

PROGRAMA:

Tema 1	Presentación y encuadre general del seminario
Tema 2	Estatutos de ASITES y Reglamento de régimen interno del Dpto. de profesionales
Tema 3	Ideas irracionales del Profesional
Tema 4	La entrevista de ayuda: individual y familiar
Tema 5	El Modelo conjuntivo de ayuda
Tema 6	Práctica de Role Playing sobre un caso de trastorno depresivo: acoger y comprender
Tema 7	Práctica de Role playing sobre un caso de trastorno depresivo: reestructurar e impulsar nuevos comportamientos
Tema 8	Práctica de Role playing sobre un caso de problemática de pareja
Tema 9	Práctica de Role playing sobre un caso con trastorno de ansiedad
Tema 10	Prácticas sobre procedimientos de actuación
Tema 11	Programa Llamatel on-line
Tema 12	Entrevista individual prácticas de coterapeuta

DESTINATARIOS:

Dirigidos aquellas personas que van a realizar su voluntariado en los departamentos profesionales de intervención personalizada

REQUISITOS:

Tener finalizado satisfactoriamente el Programa Agentes de Ayuda

DURACIÓN: 24 horas

DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DEL CURSO:

Se realizarán 12 sesiones semanales de al menos hora y media de duración. En cada sesión se abordará uno de los temas detallados en el programa.

LOCALIZACIÓN:

Cada centro del Teléfono de la Esperanza es el encargado o responsable de ejecutar esta acción formativa.

EQUIPO DOCENTE:

Coordinador del seminario. Licenciados en Psicología, Psicopedagogía y afines, voluntarios del Teléfono de la Esperanza. Cada delegación asignará el equipo docente

EL CRONOGRAMA Y/O CALENDARIO

Cada delegación establecerá el calendario de acuerdo a su programación de actividades anual.

CUOTA DE INSCRIPCIÓN

El Seminario de profesionales es de carácter gratuito.

CURSO DE COORDINADORES DE GRUPO

OBJETIVO GENERAL:

Facilitar en los alumnos el desarrollo de las actitudes, conocimientos y habilidades necesarios para el desarrollo de sus funciones como voluntario de la asociación en los distintos departamentos de intervención personalizada.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Facilitar a los alumnos un marco general de comprensión de la acción voluntaria y los procesos.
- Ofrecer a los alumnos un marco general de comprensión de los procesos de relación de ayuda.
- Promover en los alumnos el desarrollo de las actitudes, conocimientos y habilidades implicados en el proceso de encuentro personal.
- Favorecer el desarrollo de las actitudes, conocimientos y habilidades implicados en el proceso de resolución del problema objetivado.

PROGRAMA:

Tema 1	Sesión introductoria
Tema 2	Dinámica de la sesión
Tema 3	Actitudes y comportamientos inadecuados del coordinador
Tema 4	Tensión grupal
Tema 5	Las resistencias en el grupo
Tema 6	Funciones del coordinador
Tema 7	El principio básico de la coordinación

DESTINATARIOS:

Dirigidos a aquellos voluntarios que quieren realizar actividades en el área de promoción de la salud emocional en la coordinación de los grupos de desarrollo personal

REQUISITOS:

Tener finalizado satisfactoriamente el Programa Agentes de Ayuda

DURACIÓN: 35 horas

DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DEL CURSO:

Se realiza un curso intensivo de 20 horas de duración distribuidas de jueves a domingo, y posteriormente, una etapa de profundización de 20 horas que se distribuyen en reuniones semanales de al menos hora y media de duración coordinados por voluntarios del centro.

LOCALIZACIÓN:

Los servicios comunes de la asociación serán los encargados de programar anualmente el curso, y definir la localización, intentando que dicha localización sea favorable a todos los voluntarios, por lo que se ira rotando entre las delegaciones.

EQUIPO DOCENTE:

Coordinador del seminario. Licenciados en Psicología, Psicopedagogía y afines, voluntarios del Teléfono de la Esperanza. Cada delegación asignará el equipo docente

EL CRONOGRAMA Y/O CALENDARIO

Cada delegación establecerá el calendario de acuerdo a su programación de actividades anual.

CUOTA DE INSCRIPCIÓN

El Curso de Coordinadores lleva aparejada una contribución que se estimará en cada edición, ya que lleva implícito desplazamientos y hospedaje.

FORMACIÓN INTERNA

SEMINARIOS TEMATICOS DE FORMACION INTERNA

OBJETIVO GENERAL:

Facilitar a los voluntarios de la entidad una formación permanente, continua y actualizada sobre problemáticas concretas que afectan a la sociedad y dotarle de las estrategias oportunas para su afrontamiento en la intervención.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Proporcionar al voluntariado los conocimientos teóricos necesarios relacionados con las diferentes problemáticas a las que se enfrentan en el desarrollo de su actividad.
- Favorecer en los voluntarios la adquisición de capacidades y herramientas para mejorar la eficacia y la eficiencia de las intervenciones que realizan.
- Desarrollar un foro de intercambio de conocimientos, dudas, propuestas y sugerencias.
- Fomentar el sentido de psicopertenencia a la asociación Iniciar la elaboración de protocolos conjuntos de intervención en la Asociación.

DESTINATARIOS

Dirigido a los voluntarios de la entidad, y especialmente, a aquellos que desarrollan su actividad en el departamento de Orientación Telefónica.

DURACIÓN: 12 horas

DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DEL CURSO:

12 horas distribuidas en sesiones mensuales de dos horas.

LOCALIZACIÓN: Delegaciones

EQUIPO DOCENTE:

Se responsabilizará de la formación un voluntario especialista en la materia que será designado por cada delegación que implemente la formación.

EL CRONOGRAMA Y/O CALENDARIO

Cada delegación asignará un calendario para la ejecución de la formación

CUOTA DE INSCRIPCIÓN

Gratuita.

NUMERO DE PLAZAS: 25

SEMINARIOS TEMATICOS

Suicidio	
Tema 1	Concepto y clasificación de la conducta suicida
Tema 2	Conducta suicida y salud emocional
Tema 3	Teorías explicativas de la conducta suicida
Tema 4	Intervención en las crisis suicidas
Tema 5	Intervención en las crisis suicidas II
Tema 6	Prácticas (I): Simulación de llamada

Crisis Humanas	
Tema 1	Visión general de las crisis humanas
Tema 2	Cómo ayudar a una persona en duelo
Tema 3	Crisis por toxicomanías
Tema 4	Crisis por depresión
Tema 5	Trastornos de la conducta alimentaria
Tema 6	Crisis por Alcoholismo
Tema 7	Crisis por Ludopatías

Crisis Familiares	
Tema 1	La familia: estructura y sistema
Tema 2	Cuando el sistema familiar entra en crisis
Tema 3	Crisis familiar por separación afectiva
Tema 4	Crisis padres e hijos
Tema 5	Crisis por enfermedad crónica de un familiar
Tema 6	Crisis por violencia intrafamiliar

FORMACIÓN EXTERNA

CURSO SUPERIOR DE ESPECIALIZACIÓN EN LOGOTERAPIA.

Diploma Universitario en el Curso superior de especialización en Logoterapia por la Universidad de Comillas

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar al alumnado los conocimientos teóricos necesarios relacionados con la logoterapia.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer los principales conceptos de la visión antropológica y del mundo de la logoterapia.
- Conocer experiencias de aplicación de la logoterapia en el ámbito social
- Favorecer en los y las alumnas la adquisición de herramientas para intervenir adecuadamente ante situaciones de crisis emocional y7 implementar programas de promoción de la salud emocional.
- Desarrollar un foro de intercambio y reflexión para que el alumnado y docentes puedan compartir experiencias, conocimientos, dudas, propuestas y sugerencias

PROGRAMA

Tema 1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bases de la antropología logoterapéutica. ▪ Sentido y esperanza, existenciales del ser humano. ▪ Teoría General de la Crisis
Tema 2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Psicodiagnóstico y logoterapia. ▪ Presentación de técnicas logoterapéuticas. El Diálogo Socrático. ▪ Intervención en crisis y situaciones límite.
Tema 3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La relación terapéutica. ▪ Fundamentos filosóficos de la logoterapia. ▪ Relación de la logoterapia con otras psicoterapias.
Tema 4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Logoterapia dentro de las escuelas de psicoterapia ▪ Familias, antropología y relaciones, intervención ▪ Dinámicas
Tema 5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sentido en el sufrimiento ▪ Implicación personal en el proceso educativo y de recuperación. ▪ La cuestión del suicidio y la logoterapia
Tema 6	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valores y logoterapia ▪ Una sexualidad humana ▪ Razón cálida. La relación como lógica de los sentimientos
Tema 7	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Depresión, agresión, adicción. ▪ Intervención desde la logoterapia. ▪ Antropología de las adicciones
Tema 8	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La antropología dimensional. Un cambio de paradigma. ▪ Resiliencia ▪ Preguntas claves en logoterapia - Tests ▪ Modelo Integral de Relación de ayuda
Tema 9	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Afrontamiento del cáncer ▪ Logoterapia y tercera edad ▪ Acompañar en la adversidad. Testimonio personal

METODOLOGÍA

El curso tiene un carácter eminentemente práctico; combina sesiones presenciales, con sesiones a distancia. El alumnado deberá realizar un prueba de evaluación de cada tema (se realizará vía on-line), como ejercicio de profundización y asimilación de los contenidos expuestos.

- Las **sesiones presenciales** fomentarán la adquisición de conocimientos, actitudes y habilidades propias para intervenir de forma eficaz en situaciones de crisis a través de la exposición de temas, la participación activa del grupo mediante la discusión y debate, realización de casos prácticos y simulaciones, materiales de consulta y estudio y todas aquellas actividades de carácter práctico que faciliten el aprendizaje de los contenidos.
- Las **sesiones a distancia** incluirán material para que el alumno profundice en la materia del curso con las correspondientes indicaciones del profesorado para su estudio, así como el seguimiento y evaluación de éste.

DESTINATARIOS

- A profesionales y estudiantes de últimos cursos de los ámbitos social, sanitario y de servicios a la comunidad: psicólogos, sociólogos, trabajadores sociales, educadores sociales, sacerdotes, personal sanitario, personal de servicios de emergencia, etc.
- A responsables de formación y voluntarios de ONG interesados en la intervención en situaciones de crisis.

REQUISITOS:

Titulación mínima requerida equivalente a la de acceso a la universidad

DURACIÓN: 160 horas

DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DEL CURSO:

- 140 horas de formación teórico-práctica, de las cuales 108 serán presenciales y 32 serán a distancia,
- 20 horas de trabajo personal del alumno para la elaboración de una Memoria final de curso.

LOCALIZACIÓN:

Pamplona

EQUIPO DOCENTE:

La co-dirección del curso está conformada por un director asignado por la Universidad Pontificia Comillas, Juan Pedro Núñez Partido, y otro por la Asociación Internacional Teléfono de la Esperanza, José María Sánchez Orantos.

El equipo docente es multidisciplinar, está constituido por profesores de Universidades como: Universidad Pontificia de Comillas, Universidad Complutense, San Pablo CEU, así como, profesionales de otros ámbitos como la Asociación Española de Logoterapia (AESLO), Ongs y sector público.

El equipo docente lo componen: Carlos Díaz, Maribel Rodríguez Fernández, Joaquín García Alandate, Jose Luis Cañas, M^a Ángeles Noblezas de la Flor, Antonio Porras, Xosé Manuel Domínguez, Joaquín Balaztena, Javier Aranguren, Ana Artazcoz y Daniel Muñoz Peña

EL CRONOGRAMA Y/O CALENDARIO

Se impartirá una sesión mensual de fin de semana durante 6 meses. El horario será como sigue:

- Viernes de 17:00 – 21:00
- Sábado de 10:00 – 14:00 y de 16:00 – 20:00

CUOTA DE INSCRIPCIÓN

El precio del curso será de 975 euros. Dicha cantidad será única e incluirá las tasas de matriculación, tasas de expedición de títulos, derecho de asistencia a clase y materiales docentes

NUMERO DE PLAZAS POR EDICIÓN

CURSO DE EXPERTO EN COACHING E INTELIGENCIA EMOCIONAL CON PNL
Curso con Titulación de la Universidad de Comillas

Diploma Universitario en el Curso de Experto en Coaching e Inteligencia Emocional con PNL por la Universidad de Comillas

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar al alumnado las bases teóricas y metodológicas del coaching, de la inteligencia emocional y de la programación neurolingüística, y sus diferentes utilidades, beneficios y aplicaciones prácticas en la relación de ayuda

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Favorecer en los alumnos el desarrollo de las competencias y habilidades fundamentales de un coach profesional para apoyar a los demás en sus procesos de cambio personal.
- Favorecer en los alumnos el fortalecimiento de sus competencias emocionales y relacionales necesarias para el desarrollo de su propia inteligencia emocional intrapersonal e interpersonal.
- Proporcionarles diferentes herramientas de programación neurolingüística aplicadas a la relación de ayuda, para realizar una praxis más completa y efectiva en el acompañamiento del cambio y consecución de metas.

PROGRAMA

Módulo 1	Origen y fundamentos del coaching, la inteligencia emocional y la PNL.
Módulo 2	Metodología del proceso de Coaching.
Módulo 3	El sistema emocional y la gestión interna del cambio en el proceso de coaching.
Módulo 4	Comunicación y conversación en coaching.
Módulo 5	Las competencias emocionales intrapersonales.
Módulo 6	La PNL y su aplicación en el proceso de coaching.
Módulo 7	Identidad, valores y sistemas de creencias en el proceso de coaching.
Módulo 8	Coaching Transformacional, Patrocinio y Empowerment.
Módulo 9	Coaching Ejecutivo y Empresarial.
Módulo 10	Coaching Sistémico y Trabajo con Constelaciones
Módulo 11	Coaching de Equipos. Enfoque Sistémico.
Módulo 12	Competencias emocionales interpersonales.
Módulo 13	Cómo vender Coaching y desarrollar tu proyecto de Coaching.
Módulo 14	La Práctica del Coaching.

METODOLOGÍA

El curso tiene un carácter eminentemente práctico; combina sesiones presenciales, con sesiones a distancia.

- Las **sesiones presenciales** fomentarán la adquisición de conocimientos, actitudes y habilidades propias para intervenir de forma eficaz a través de la exposición de temas, la participación activa del grupo mediante la discusión y debate, realización de casos prácticos y simulaciones, materiales de consulta y estudio y todas aquellas actividades de carácter práctico que faciliten el aprendizaje de los contenidos.
- Las **sesiones a distancia** incluirán material para que el alumno profundice en la materia del curso con las correspondientes indicaciones del profesorado para su estudio, así como el seguimiento y evaluación de éste.

DESTINATARIOS

- Personas que deseen hacer del coaching y/o de la relación de ayuda su profesión.
- Personas que ayudan a otras personas: consultores, psicólogos, terapeutas, docentes, personal sanitario, y en general a todos los profesionales que estén en contacto habitual con las personas como base de su trabajo, y desee incorporar nuevas herramientas de desarrollo personal.
- Universitarios de últimos cursos y voluntarios de ONG que deseen desarrollar su trabajo en el ámbito social.
- Y en general a todas las personas que deseen mejorar tanto personal como profesionalmente.

REQUISITOS:

Titulación mínima requerida equivalente a la de acceso a la universidad

DURACIÓN: 330 horas

DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DEL CURSO:

- 290 horas de formación teórico-práctica de las cuales 210 serán presenciales, 6 serán de tutorías individuales con cada alumno y 74 serán de trabajo personal.
- 40 horas de coaching a realizar por el alumno con clientes reales. El alumno contará con un mentor asignado, a título individual, para el seguimiento de las prácticas a través de las tutorías individuales.

LOCALIZACIÓN:

Pamplona

EQUIPO DOCENTE:

La co-dirección del curso está conformada por un director asignado por la Universidad Pontificia Comillas, Juan Pedro Núñez Partido, y otro por D´Arte Coaching y Formación, Beatriz García Ricondo.

El equipo docente está constituido por profesores colaboradores en la Universidad Pontificia de Comillas, Alfonso X el Sabio, etc. con demostrada experiencia en el campo del coaching y reconocidos por Asociación Española de Coaching (ASESCO) y de la Asociación de Coaching para Pymes, Profesionales y Personas (AC3).

El equipo lo componen: Beatriz García Ricondo, Enrique Jurado Fernández, Adelina Ruano Mochales, Mónica Galán Bravo, Marta Ocampo

EL CRONOGRAMA Y/O CALENDARIO

Se impartirá una sesión mensual de fin de semana durante 13 meses, entre Octubre de 2011 y Diciembre de 2012, con la salvedad del primer mes en el que habrá dos sesiones de fin de semana. Los horarios serán como sigue:

- Viernes de 16:00 a 21:00 horas
- Sábados de 9:00 a 14:00 y de 15:00 a 20:00 horas

CUOTA DE INSCRIPCIÓN

El precio del curso será de 975 euros. Dicha cantidad será única e incluirá las tasas de matriculación, tasas de expedición de títulos, derecho de asistencia a clase y materiales docentes

NUMERO DE PLAZAS POR EDICIÓN

CURSO DE DIRECCIÓN DE ENTIDADES NOLUCRATIVAS:

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar los conocimientos, herramientas y habilidades necesarias para el correcto desempeño de vuestras funciones como directores de entidades no lucrativas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Favorecer en los alumnos el desarrollo de las competencias y habilidades fundamentales de un coach profesional para apoyar a los demás en sus procesos de cambio personal.
- Favorecer en los alumnos el fortalecimiento de sus competencias emocionales y relacionales necesarias para el desarrollo de su propia inteligencia emocional intrapersonal e interpersonal.
- Proporcionarles diferentes herramientas de programación neurolingüística aplicadas a la relación de ayuda, para realizar una praxis más completa y efectiva en el acompañamiento del cambio y consecución de metas.

PROGRAMA

Módulo 1	Marco Legal de la Asociación Internacional Teléfono de la Esperanza
Módulo 2	Planificación estratégica
Módulo 3	Herramientas de financiación
Módulo 4	Gestión económica

METODOLOGÍA

La metodología se caracteriza por ser eminentemente práctica, en las que hay un facilitador (el ponente) y unos protagonistas del aprendizaje (el alumnado).

DESTINATARIOS

- Presidentes y personas que componen los consejos de centros.
- Voluntarios coordinadores de departamentos y personal laboral.

DURACIÓN: 13 horas

DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DEL CURSO:

Se realizará en Fin de semana y se divide en tres sesiones dos el sábado la primera de 9:00 a 14:00 y la segunda de 16:00 a 20:00. El domingo se trabajará de 09:30 a 13:30 horas.

LOCALIZACIÓN:

Euro Fórum. El Escorial. Madrid

EQUIPO DOCENTE:

El equipo docente lo forman Álvaro Trujillo Roales y Francisco Ramas Varo. Consulta "Suma Social"

EL CRONOGRAMA Y/O CALENDARIO

Se impartirá dos cursos:

- 5 y 6 de octubre de 2013
- 9 y 10 de noviembre de 20123

CUOTA DE INSCRIPCIÓN

Se solicita una aportación de 100 € por centro

NUMERO DE PLAZAS POR EDICIÓN: 25 plazas

