



Sumario

- Recapitulando este año, preparando nos para el siguiente
- Acciones comunitarias para la prevención de suicidio
- XXXIII Congreso Mundial - IASP
- Escuchar: nadar contra corriente?
- Alemania: Aachen (Mastrich), 4 de septiembre de 2004 – Día de IFOTES en Euregio
- Evolución del servicio en Holanda
- SOS Telefonische hulpdienst con todo detalle
- La experiencia en Singapur
- Último encuentro de los comités ejecutivo e internacional en Aachen
- Una pequeña revolución en Eran (Israel)
- News da IFOTES
- Noticias de los Miembros

VOICE LIVE

*Mas cuán pesado
se me hace este viaje
Al ver que su final,
que tanto ansío,
Me hará exclamar
cuando pare
y descanse:
"Ya tan atrás has
dejado a tu amigo!"
La bestia que me lleva,
ya sin fuerzas
Por mi penar,
también con ésta carga
Jadeando, como si algo
le dijera
Que prisa su jinete
no demanda.*

William Shakespeare

2004 está a punto de acabar y es habitual hacer, a fin de año, un repaso de los objetivos alcanzados y de lo que está aún por concluir o por desarrollar. Como ya hemos expresado en los anteriores números de "La voz de los escuchantes", IFOTES ha invertido mucho esfuerzo en comunicación interna y externa. Después del anterior boletín, a fines de verano, al fin hemos iniciado la nueva página web www.ifotes.org y nos sentimos muy orgullosos del resultado: es un lugar moderno, colorido y luminoso. De momento, ofrece la información y documentación básica de IFOTES, el boletín, los enlaces con las páginas web de los miembros y otras organizaciones asociadas. Todavía estamos trabajando en su mejora y en el desarrollo de nuevas páginas y un acceso reservado a los miembros, pero primero, como hemos hecho con el

boletín, nuestro objetivo es traducir todo su contenido a las cinco lenguas oficiales. Algunos voluntarios de las organizaciones miembros se han ofrecido para traducir textos y artículos, pero necesitamos disponer de más recursos. Espero que en el próximo año sea posible disponer de un cierto número de voluntarios de todos los países para respaldar los canales de comunicación que hemos emprendido este año: me hace mucha ilusión encontrar bajo el árbol de navidad de IFOTES ofertas de tres personas deseosas de colaborar en el proceso de comunicación interna de IFOTES. Igualmente espero que este boletín se convierta en un lugar en donde los voluntarios puedan compartir sus experiencias, escribiendo artículos acerca de su trabajo diario en sus Centros, la formación, sus logros, sus necesidades y deseos, y que puedan

expresar igualmente sus sentimientos y motivaciones para ser escuchantes en los centros de los TES. Creo profundamente que la mejora de la comunicación interna tendrá una magnífica repercusión en el servicio ofrecido a las personas que llaman a los TES y, en general, en la comunicación externa. La dirección de correo electrónico a la que pueden remitir sus contribuciones es newsletter@ifotes.org.

Espero con ilusión recibir noticias de ustedes, y en nombre del Presidente y de los Comités Ejecutivo e Internacional deseo cordialmente a todos unas **felices Navidades y un feliz, apacible y próspero año nuevo.**

Diana Rucli

Directora de IFOTES
director@ifotes.org



ACCIONES COMUNITARIAS PARA LA PREVENCIÓN DE SUICIDIO

Mi experiencia personal de trabajo en una Organización de Apoyo Telefónico Emocional empezó hace doce años, como voluntario de la escucha. Recuerdo claramente que, en aquel tiempo, el asunto del suicidio era generalmente tabú. Hubo un largo debate acerca de si debíamos o no hablar acerca del suicidio, especialmente en los medios de comunicación, principalmente por miedo a que hubiera imitadores. Los tiempos han cambiado. El reciente Día Mundial de Prevención de Suicidio es una iniciativa que confirma una nueva postura general entre los implicados en este campo: **“Si queremos prevenir el suicidio, tenemos que hablar de ello”**.

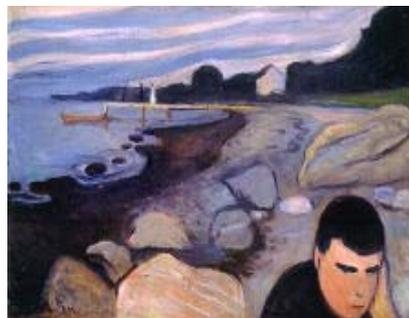
Basados en cincuenta años de experiencia, estamos convencidos de que uno de los modos más poderosos de lucha contra el suicidio es potenciar las habilidades de escucha entre la población. Hemos constatado que el desarrollo de nuestras habilidades de escucha y el aprendizaje de otras formas de manejar nuestras emociones contribuye a nuestro auto conocimiento, fortalece nuestra autoestima y nos dota de habilidades de afrontamiento. Todo ello tiene un impacto directo en la salud mental y está conectado con lo que ahora llamamos “Salud emocional”.

Por todo ello quisiera compartir con ustedes, en pocas palabras, **nuevas posibles estrategias para la prevención del suicidio**. Voy a hablar de tres grupos de población:

El primero es el grupo de alto riesgo, personas que van a suicidarse en los próximos minutos u horas; El segundo son las personas en riesgo, sin que estén aún en situación de emergencia; El tercer grupo son las personas que no piensan en el suicidio, pero con quienes

debemos trabajar en el fortalecimiento de su salud emocional.

Para el primer grupo – personas de alto riesgo: incluso cuando el suicidio está premeditado es esencial que dispongan de una persona a la que puedan acceder de inmediato para hablar, las veinticuatro horas del día. Cuanto más próxima nos es esa persona más difícil nos resulta escucharla con empatía. Esto es por lo que las líneas de apoyo emocional son tan importantes. Todavía hay países que no disponen de tales centros, tal como sucede en los del este de Europa. Abrir centros de escucha en tales países contribuiría definitivamente a la prevención del suicidio. Para el segundo grupo – personas que piensan en el suicidio, pero no parecen



Edward Munch - Melancholia

estar en situación de emergencia: este es un grupo enorme y hoy en día está claro que el entorno médico por si solo no puede cubrir sus necesidades. Vemos cada día que proporcionar apoyo emocional mediante la escucha activa y la empatía puede ser aprendido por gente con distintas formaciones. Conseguir entrenar a personas tales

como trabajadores sociales, familiares, maestros, doctores, empresarios, etc. puede contribuir a la prevención del suicidio, a la salud emocional y mental y puede responder a las necesidades que, tan a menudo, nos expresan.

Para el tercer grupo – personas que no están directamente afectadas por el suicidio: aquí sugerimos centrarnos en las escuelas y los niños. Este grupo puede jugar un papel muy activo en la prevención de suicidio en el futuro. Dotar a las escuelas de entrenamiento emocional puede no solo prevenir suicidios sino también contribuir a mejorar la salud emocional y mental. Puede ser, igualmente, una poderosa herramienta para rebajar la violencia. Parece que estamos en un buen momento para integrar las estrategias de afrontamiento en el Plan de Estudios oficial; así, podríamos ayudar a los niños del mañana a saber manejar conflictos y frustraciones personales, situaciones que todos sufrimos antes o después.

Las líneas telefónicas de Apoyo Emocional, tales como los miembros de IFOTES, Life Line y los Samaritanos, han entrenado y formado a sus voluntarios durante cincuenta años. Nuestra experiencia certifica que aprender habilidades de comunicación, tales como la escucha, dar y recibir empatía, es algo que servirá toda la vida, aumenta nuestras habilidades de afrontamiento y nuestro bienestar emocional.

Estoy convencido de que fomentar estos conocimientos en todo el mundo contribuiría a la prevención del suicidio e incrementaría la salud mental y emocional.

Mark Milton

Presidente de IFOTES

La Presidencia del Congreso y el Comité Organizador, por la presente, le invitan a participar en el

XXIII CONGRESO MUNDIAL – IASP
(ASOCIACIÓN INTERNACIONAL PARA LA PREVENCIÓN DEL SUICIDIO)

CONGRESO DE IASP – 2005

Fecha: 12 a 16 de septiembre de 2005

Lugar: Centro Internacional de Convenciones (ICC) Durban, Sudáfrica

Para más información, le rogamos se ponga en contacto con el Secretariado del Congreso:

InterAction Conferencing **IASP 2005**

Escuela de Licenciatura en Negocios

Universidad de KwaZulu-Natal Durban, 4041

Sudáfrica Teléfono: +27 31 260 1607 Fax: + 27 31 260 1606 Correo electrónico: Robynne Savic
– IASP2005@ukzn.ac.za Página Web: <http://www.interaction.nu.ac.za/IASP2005>

El Comité Organizador de IASP 2005 ha acordado hacer un descuento del 40% en las tasas de registro a todos los voluntarios que acudan al IASP 2005, a condición de que puedan demostrar su condición como voluntarios mostrando una certificación de la Organización en la que colaboran.



ESCUCHAR: NADAR CONTRA CORRIENTE?

Lema del Congreso de IFOTES en Bruselas – 2006

Durante el pasado año, el equipo de Téléc-Accueil de Bruselas ha empezado a organizar el próximo Congreso de IFOTES. De ahora en adelante aprovecharemos la publicación LA VOZ DE LOS ESCUCHANTES para informarles acerca de los preparativos. En esta ocasión queremos presentarles el lema del Congreso de 2006.

El propósito del congreso es proporcionar un lugar en donde los voluntarios implicados en IFOTES tengan la oportunidad de compartir sus experiencias, hablar acerca de sus ideas sobre la comunicación y deliberar sobre los interrogantes que surgen cuando hacen su trabajo, el cual es escuchar a otras personas.

En todos nuestros servicios, la comunicación significa un intercambio entre dos personas, una de las cuales habla y la otra escucha. A pesar de la singularidad de cada una de las relaciones, los servicios telefónicos de emergencia necesitan reflexionar conjuntamente sobre modos de reforzar y divulgar sus valores comunes. Nuestro trabajo se basa en una particular concepción de los valores humanos en la sociedad actual y creemos que escuchar a una persona que necesita hablar es fundamental. Este Congreso internacional nos permitirá reflexionar sobre lo qué es tan especial en el servicio ofrecido por los servicios telefónicos de emergencia.

*Con el propósito de estimular los debates acerca del tema, hemos escogido el siguiente enfoque: **¿Es la escucha un compromiso que se enfrenta a los valores***

*actuales? o, en otras palabras **¿Estamos nadando contracorriente?** El propósito es considerar la escucha tanto un voluntariado como un doble compromiso, que se puede hallar en oposición a los valores de la sociedad actual.*

Vivimos en una sociedad dominada por dos ideales: rendimiento y consumo. La sociedad nos hace creer que todas las necesidades deben ser satisfechas, que hay remedio para todos los dolores y una solución para cada problema. Por otra parte, mucha gente llama a los servicios telefónicos diariamente para hablar acerca de sus miedos y sufrimientos porque no hay otro lugar al que dirigirse con el fin de poder enfrentar sus miedos existenciales.

Detectamos los dos mayores paradigmas de la sociedad: el incremento de la importancia de la tecnología y el aumento



del sentimiento de soledad y aislamiento.

Dentro de este panorama, hay personas que han decidido ponerse a disposición de otros, con el fin de permitirles manifestarse como seres humanos y poder hacerlo dentro de la más absoluta reserva. Este servicio no tiene nada que ver con medios técnicos o tecnología, sino que pretende

que las personas puedan hallar un lugar en donde hablar de sí mismas y encontrar respeto y confidencialidad. El fondo del asunto no consiste en ofrecerles una compensación por algo que falta en sus vidas o en recibir soluciones. El propósito es que las personas sean reconocidas como los seres humanos que son realmente. En este sentido, el servicio de escucha se opone a ciertos valores contemporáneos.

Podemos aplicar las mismas reflexiones al trabajo voluntario. Mucha gente se asombra al saber que es posible ofrecer algo gratuitamente. En estos tiempos nuestras relaciones se hallan dominadas por consideraciones monetarias. Hay gente que vive con la idea de que el dinero puede comprar incluso la felicidad.

Los voluntarios son la prueba de que se puede crear una relación sin tener en cuenta el dinero. Los voluntarios se comprometen a escuchar a otros sin contraprestación monetaria. Ellos mismos son el compromiso.

En este sentido, la entrega del voluntario se opone al comportamiento social habitual, el cual, demasiado a menudo, permite a la gente sentirse libre de ataduras, de rechazar su propia responsabilidad. Nuestro compromiso parece ser inconformista y atípico. Actuando así tenemos esperanza de promover nuevos lazos sociales.

Veronique van Espen

En nombre del Comité Científico del Congreso de IFOTES 2006

Alemania: Aachen (Mastricht), 4 de septiembre de 2004 – Día de IFOTES en Euregio: “Conectando - llegando hasta las personas”

Los centros TES de “Euregio”, la región limítrofe de tres países (Alemania, Holanda y Bélgica) organizaron un Congreso de un día, en el que han participado 350 personas, llegadas principalmente de los tres países pero también desde Luxemburgo y otros países representados en el Comité Internacional. La conferencia principal y los talleres se centraron en las siguientes preguntas: ¿Qué posibilidades especiales tienen los TES de llegar hasta las personas? ¿Qué habilidades especiales necesitamos manejar para hacer ese contacto significativo? ¿Cómo podemos conseguir que sea una experiencia social especial? El conferenciante principal fue el profesor Hilarión Petzold de la Universidad Vrije de Ámsterdam. Los directores de los Centros TES de Aachen y Düren (Alemania), St. Vith (Bélgica) y Limburg (Holanda) presentaron informes por parte de los tres países. En tal ocasión disfrutamos del extraordinario apoyo de un grupo de intérpretes voluntarios, como en otros congresos de IFOTES. Durante la recepción de bienvenida y en la hora de la comida, mientras los participantes podían saborear comidas de los tres países, la banda de jazz Sun Lane Limited nos ofreció su música y los asistentes pudimos hablar y compartir información en un ambiente muy agradable. Después del Congreso, la mayor parte de los participantes se desplazaron al mercado de artesanos, que tiene lugar una vez al año en el centro histórico de Aachen, e igualmente visitaron la Catedral, llena de historia.



EVOLUCIÓN DEL SERVICIO EN HOLANDA

En los TES de Holanda hemos notado una lenta disminución de las llamadas durante los dos últimos años, con 207.000 en 2003. Pero las estadísticas del primer semestre del presente año nos muestran que esta tendencia se ha incrementado en más de un 5%. Estamos muy preocupados con esta circunstancia. Puede haber multitud de razones: menor soledad, insuficiente calidad del servicio, planteamiento equivocado, publicidad inadecuada, problemas técnicos, existencia de otras líneas de ayuda, etc. Creemos que ha llegado el momento de hacer una investigación externa para conocer las razones que se hallan tras este declive. En cualquier caso, este año nos dedicamos con mayor ahínco a hacer saber a las personas que seguimos aquí. Muchos centros se han presentado en los periódicos y otros también han ido a la radio y televisión. El pasado año la Federación encargó la confección de anuncios profesionales de televisión y el presente año cuñas publicitarias para radio. Dado que los medios públicos de radiodifusión ofrecen unas tarifas especiales para las organizaciones benéficas, tenemos la posibilidad de emitirlos con mucha frecuencia. Por ello, al menos en teoría, el público podrá conocernos mejor. Considerando otros aspectos, podemos informar de que hemos iniciado el debate acerca de los principios fundamentales de nuestro trabajo. No hay grandes diferencias de opinión en esta materia, pero con nuevos jugadores en el campo (directores, asesores, voluntarios) y con nuevos planteamientos

dimanantes de la sociedad y de las autoridades oficiales, ha llegado el momento de revisar nuestros principios.

Hemos organizado un día de encuentro entre la directiva de la Federación y los directores de los Centros, clausurado con una cena. Como resultado hemos plasmado en un documento los objetivos, nuestra misión, metas, enfoques, métodos y todo ello



acompañado de gran cantidad de demandas de calidad. A esto se ha añadido el proceso mediante el cual se deben tomar decisiones dentro de la Federación, de manera que puedan implicar a todos los miembros. Muchos participantes mantienen la opinión de que el proceso de toma de decisiones debe mejorar y hacerse más flexible. La reunión de directores ha consensuado algunas enmiendas a este documento y en septiembre se presentó a debate en la Asamblea General. El propósito es aprobar su segunda versión en marzo de 2005.

Los ingresos de los Centros TES (25 centros y 17 fundaciones) de nuestro país se generan principalmente, en más de un 90%, en doce provincias y en las cuatro ciudades más grandes. En el próximo año todos ellos recibirán mucho menos dinero del Gobierno nacional, lo cual tememos que va a afectar a los Centros de los TES. La propia Federación recibe la mayor parte de sus ingresos del Estado; también ha sufrido un recorte de un 10% de subvenciones en el presente año.

Hay una oferta creciente de organizaciones que ofrecen líneas telefónicas de ayuda al público. A menudo son líneas específicas para compañeros de infortunio, pacientes de enfermedades determinadas o grupos de autoayuda. Los últimos dos o tres años hemos visto la creación de servicios similares a los nuestros: Humanitas, la Salvation Army, la organización Evangélica de difusión y otras organizaciones Cristianas están actualmente en activo. A primeros de 2004 hubo una nueva iniciativa de una persona que atrajo la atención de las radios y televisión. Ninguna de ellas ha criticado en modo alguno la labor de los TES pero parece que desean alcanzar un funcionamiento autónomo.

Sjaak Stuijt

*Director de la Federación "SOS
Telefonische Hulpdiensten"
y miembro del IC.*

SOS TELEFONISCHE HULPDIENST

CON TODO DETALLE

La Federación es una asociación de diecisiete miembros regionales, que abarca veinticinco centros de TES. Todos sus miembros son fundaciones; ninguno tiene vínculos religiosos o políticos. El primer puesto en Holanda se fundó en 1958 en Róterdam. El resto de entros se abrieron durante la década de los setenta. La Federación se constituyó en 1964.

La escucha telefónica es una tarea realizada por cerca de mil quinientos voluntarios. Cada año tienen contacto con más de doscientos mil llamantes que necesitan hablar con alguien. La duración media de cada llamada es de quince minutos. Incluyendo las llamadas silenciosas, cada año tenemos unos trescientos mil contactos.

Todos los Centros tienen un pequeño equipo directivo, casi todos con dedicación a tiempo parcial, que comprende un director, asesores y un administrativo. El equipo directivo de la Federación cuenta con diversos puestos de dedicación completa: dirección, comunicación, formador de formadores y administrativo.

El importe de las subvenciones para todos los centros es de 4.3 millones de €; eso significa una inversión de 0.27 € (27 céntimos de Euro) por habitante de Holanda. Dentro de cada provincia varía de 20 a 80 céntimos por habitante el costo anual.

Tras la selección inicial, los aspirantes a voluntarios reciben un curso básico de formación de doce días completos antes de contestar al teléfono. La formación y asesoramiento es un proceso continuo.

Disponemos de un número nacional (0900-0SOS), con un costo de 5 céntimos de € por minuto, pero algunos centros tienen su propio número regional en activo. Para el control de cantidad de llamadas que atendemos tenemos un formato común de registro.

LA EXPERIENCIA EN SINGAPUR

¡Usted puede de verdad encontrar Singapur en el mapamundi! Siendo un país diminuto, situado en el sudeste de Asia, con una superficie de 682 kilómetros cuadrados, solamente hay un Centro de Samaritanos en Singapur. Nuestra población de cuatro millones se compone de un 77% de chinos, 14% de malayos, 8% de indios y 1% de eurasiáticos y personas de otras procedencias.

Los Samaritanos de Singapur o SOS, como somos conocidos localmente, se fundaron el 1 de diciembre de 1969. Además de atender una línea de urgencia de 24 horas, SOS también ofrece encuentros cara a cara, atención mediante e-mail y apoyo a personas con problemática de suicidio. Desde los años 1980 hemos realizado talleres de intervención en suicidio para profesores, voluntarios de organizaciones de asistencia social, profesionales de salud mental y policías. Dentro del periodo de abril 2003 a marzo de 2004 SOS ha llevado a cabo veintidós talleres, con seiscientos cincuenta y seis participantes. Nuestra organización mantiene igualmente un programa que se acerca a los estudiantes mediante charlas y talleres en las escuelas. En el periodo mencionado, hemos impartido 18 charlas y talleres a 12.210 estudiantes de primaria, secundaria y politécnicos.

Semejante abanico de programas es posible porque, además del grupo de voluntarios, SOS dispone de once

personas contratadas. Todos los programas de formación externa son impartidos por nuestro equipo de profesionales. Estamos convencidos de que formar a cuidadores tales como profesores, consejeros, trabajadores sociales, voluntarios de organizaciones sociales y policía es muy importante en la prevención de suicidios, ya que en sus diversas profesiones tienen muchas posibilidades de encontrarse con personas con riesgo suicida. Por ejemplo, en Singapur, muy a menudo, cuando una persona se halla en riesgo de autolesionarse, alguien como parientes, amigos o cuando una persona del público, ve a



Taller SOS de intervención en suicidio para cuidadores

alguien en la barandilla de algún edificio elevado, habitualmente llaman a la policía. Hay un puesto de policía casi en cada urbanización y pueden llegar al lugar para atender el caso en unos quince minutos. Por ello, es necesario que los oficiales de

policía se hayan preparado para atender este tipo de intervenciones. En algunas ocasiones, la policía puede reclamar a personas de SOS para que intervengan en la atención a los posibles suicidas. Y también nos los remiten a SOS.

Además, SOS anualmente convoca una Semana de Prevención del Suicidio, en donde desarrollamos un programa para concienciar sobre este asunto y para que estén atentos a las señales de suicidio que puedan recibir. Este año, nos hemos centrado en los desafíos a los que se enfrentan, en Singapur, las personas de 20 a 49 años. Ello se debe a que más del 55% de las personas que se han suicidado se hallan en ese grupo de edad. Por esta razón hemos ofertado una serie de talleres en los que hemos adiestrado a los "Guardianes de la comunidad" nombre que se refiere a quienes, por la naturaleza de su trabajo o en el tipo de relaciones que mantienen, pueden estar en contacto con personas en riesgo; así pueden identificar los signos de alerta y remitirlos a ayuda profesional.

Hay una media de un suicidio diario en Singapur y necesitamos el esfuerzo concertado de todos para prevenir esas trágicas pérdidas en un país tan pequeño, cuyo único recurso natural son sus habitantes.

Susan Lim

Relaciones Públicas

Samaritanos de Singapur

ÚLTIMO ENCUENTRO DE LOS COMITÉS EJECUTIVO E INTERNACIONAL EN AACHEN

El tres de septiembre de 2004, el Comité Internacional de IFOTES se reunió en la antigua ciudad de Aachen (Alemania). Los quince participantes, llegados de diez países, trabajaron intensivamente en los siguientes puntos de la agenda: el Congreso de 2006 en Bruselas (se acordó el lema definitivo y se propusieron eminentes conferenciantes para las conferencias principales); evaluación de la nueva página web y el último número de la página informativa (ambos fueron muy apreciados); patrocinadores (se necesitan buenas ideas y personas disponibles para ayudar; se recibió una primera propuesta del Telefonseelsorge Hagen referida a tarjetas de felicitación); nuevos criterios de afiliación (el Comité Internacional comprobó la situación de los miembros y clarificó su condición de miembros de pleno derecho o asociados); iniciativas internacionales y relaciones con otras ONGs (OMS, IASP, Life Line, Samaritanos y otras organizaciones de ayuda telefónica que se han interesado por el trabajo de IFOTES). El sábado 4, todos los miembros del Comité Internacional acudieron al Congreso organizado por los TES en el área de Euregio.

Como es habitual, el día anterior, los miembros del Comité Ejecutivo se reunieron para preparar la sesión del Comité Internacional. Igualmente mantuvieron un interesante encuentro con el señor Traugott Weber, director del Evangelische Konferenz fur Telefonseelsorge y con el señor Notger Clan, director del Katolische Konferenz fur Telefonseelsorge. Los dos directores presentaron la situación de los TES en Alemania y consideraron de gran importancia que IFOTES haya sido reconocida en Europa como la representación política de los TES y su papel como apoyo a los países. Igualmente enfatizaron la importancia de los Congresos de IFOTES para los voluntarios alemanes. Esto ya lo conocíamos, ya que los voluntarios alemanes suelen ser la mitad de los asistentes en cada Congreso y contribuyen con su importante presencia a hacer de estos acontecimientos un gran éxito.

UNA PEQUEÑA REVOLUCIÓN EN ERAN (ISRAEL)

Eran se fundó en Israel en 1971, primero en Jerusalén y luego en otras siete ciudades y pueblos. En 1983 los diferentes Centros se organizaron formalmente como una Organización Nacional.

En 1995 ERAN obtuvo un número telefónico especial para todos sus centros: 1201. El país había sido dividido en regiones por la compañía telefónica, por lo que una llamada al 1201 era atendida por el centro regional del ERAN. Esto significaba que en las áreas en las que la densidad de población era alta, la línea estaba siempre ocupada y los voluntarios atendiendo constantemente, mientras que en las menos habitadas la línea se encontraba habitualmente desocupada y los voluntarios se aburrían. La necesidad de potenciar nuestra capacidad para atender las llamadas nos preocupaba a menudo.

En febrero de 2002, ERAN pudo adquirir, gracias a la contribución de la Federación Judía de Nueva York, un moderno y sofisticado sistema telefónico, el cual transfiere llamadas de un centro al otro hasta que halla a un voluntario disponible. Este cambio nos ha supuesto un 20% de incremento instantáneo de llamadas recibidas. De esta manera, el sistema distribuye equitativamente entre los voluntarios a la escucha, sin importar donde estén localizados geográficamente.

El nuevo sistema también nos aporta una inmensa cantidad de datos. Por ejemplo, podemos comparar la demanda que tiene nuestra línea con nuestra disponibilidad para contestar llamadas. Por este medio, sabemos que la demanda es tres veces mayor (principalmente en tardes y noches) que el número de llamadas que somos capaces de atender. El nuevo sistema nos

ha convertido, de repente, en una organización. En todo el país recibimos las mismas llamadas. Si un voluntario no puede acudir a su turno, el servicio es cubierto por todos los demás voluntarios. El llamante se dirige a todos nosotros como ERAN, para bien o para mal. Esto es una pequeña revolución para ERAN. Nos enfrentamos con nuevos desafíos y con nuevos objetivos. Uno de estos desafíos es afrontar diversas peticiones de que iniciemos líneas especializadas. ERAN es percibido como experto en este campo y, debido a ello, nos enfrentamos con diversas solicitudes cada mes. Muchas de ellas debemos desecharlas, pero se han aceptado algunas y hemos empezado a preparar su infraestructura.



Una línea para gente mayor

Hemos empezado el proceso de aprendizaje y entrenamiento para abrir una línea especializada para ancianos. El socio de ERAN en este esfuerzo es la Asociación ESHEL para la planificación y desarrollo de servicios para los ancianos de Israel. La línea, esencialmente, tratará de identificar casos de maltrato a los ancianos, aunque

esperamos que la mayoría de llamadas nos llegue de gente mayor que se encuentra sola y necesita alguien con quien hablar. ¿Quién puede hacer esto mejor que los voluntarios de ERAN?

ERAN para niños y jóvenes

ERAN está también preparando una línea para niños y jóvenes. Es evidente que las jóvenes generaciones usan el teléfono con gran facilidad y con cualquier motivo, por lo que, con la publicidad apropiada, podrán considerar que la línea de ERAN será un lugar adecuado al que dirigirse para ayudarles a superar sus dificultades. Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo publicitario especial, dirigido a los jóvenes que cumplen su servicio militar; ellos también son jóvenes y se enfrentan a enormes dificultades para adaptarse a la vida y trabajo en la milicia.

Nuestro objetivo es ofrecer un cauce a los soldados en el cual puedan expresar sus dificultades y alteraciones emocionales y, en casos extremos, ayudar a los soldados que estén contemplando el suicidio.

Este nuevo esfuerzo incluirá unos cursos de entrenamiento especial para los voluntarios de ERAN, para que conozcan más profundamente la vida militar y los problemas que crea en los nuevos soldados, así como el aprendizaje de los procesos de desarrollo de niños y jóvenes y para incrementar las habilidades de comunicación con ellos.

Judith Helbetz

Miembro del IC por ERAN

Iniciativas de WSPD en países de IFOTES

Con ocasión del Día Mundial de Prevención del Suicidio (WSPD), organizado el 10 de septiembre, muchos miembros de IFOTES han apoyado la concienciación en la prevención de suicidio en sus países y han organizado diversas clases de actividades. Brevemente repasamos los principales acontecimientos:

En **Israel**, ERAN, en cooperación con el Ministerio de Salud y con la Asociación Israelí para la Prevención del Suicidio, han llevado a cabo una campaña de una semana para despertar la conciencia pública sobre el suicidio y su prevención;

En **Eslovenia** se han celebrado mesas redondas, conferencias de prensa y encuentros públicos en los que se han presentado las actividades de los TES y se ha promovido el proyecto "Alegría de vivir" como una forma preventiva del suicidio, en sus diferentes aspectos: la educación, investigación, la creatividad y la promoción del bienestar;

En **Italia**, dentro de las celebraciones de 40 años ininterrumpidos de los servicios del Centro TES de Turín, junto con el Gobierno Regional del Piamonte, han organizado un Congreso bajo el lema "Amor a la vida... ¡eso es bueno!" (40 años de prevención del suicidio del Telefono Amico de Turín) en donde el tema del suicidio se contempló desde diferentes puntos de vista: psicológico, histórico-filosófico, espiritual, y, desde luego, la experiencia habitual de los voluntarios de los TES.

Noticias de IFOTES

VIAJES Y VISITAS DEL PRESIDENTE Y DIRECTORA

Desde el pasado mes de mayo, el Presidente y la Directora han dedicado parte del tiempo de sus labores en IFOTES a viajar y celebrar encuentros con diferentes miembros, acudiendo a Congresos organizados por países federados o por otras ONGs y apoyando diversas campañas de prevención de suicidio en diferentes lugares del mundo.

El principal desplazamiento de Mark tuvo lugar en mayo; viajó a **Montreal (Canadá)** y participó en el Congreso “Prácticas innovadoras en la prevención del suicidio”. Mark ha informado que la contribución de los voluntarios es tomada en consideración, cada vez más, por el mundo científico; psicólogos y psiquiatras reciben más solicitudes de las que pueden atender, por lo que se hace necesario que tanto profesionales como voluntarios, organizados como TES, aporten su contribución. En junio, Mark fue invitado por los Befrienders de Mauricio a ir a **Isla Mauricio** con el fin de participar y prestar apoyo a una campaña semanal de concienciación sobre el suicidio. Mantuvo reuniones con el Presidente de Mauricio y diversos Ministerios, fue entrevistado por los principales medios de comunicación del país, dio una conferencia en la Universidad e impartió talleres a Oficiales de Prisiones y a voluntarios de Befrienders. Mauricio tiene muchas posibilidades de convertirse en una referencia internacional debido a la reducción de sus índices de suicidio. Las razones principales son la apertura de sus ciudadanos a la diversidad cultural y religiosa y, además, el tamaño del país permite un proyecto razonable y con objetivos realistas. Con ocasión del Día Mundial de Prevención del Suicidio, celebrado en septiembre, Mark fue invitado por la OMS (Organización Mundial de la Salud) en **Ginebra**, a hacer una presentación sobre las opiniones de IFOTES sobre el peso del suicidio y estrategias para reducirlo y prevenirlo (puede verse parte de esta presentación en el artículo “Acción comunitaria para la prevención del suicidio”). Esta invitación de la OMS significa un importante reconocimiento del trabajo de IFOTES y de la contribución de los TES en el campo de la salud mental.



Por otra parte, Diana ha tenido el placer de ser invitada a dos Congresos organizados por Federaciones miembros de IFOTES. El primero al que acudió fue a **Rogla (Eslovenia)** organizado por los TES eslovenos. Ofreció una charla sobre “Presente y futuro de IFOTES” subrayando las novedades de la organización, especialmente las referidas a la mejora de la comunicación interna y externa y a las contribuciones en la mejora de la salud mental y emocional. En octubre, Diana acudió a **Helsinki (Finlandia)** para participar en el Congreso del 40 Aniversario del Palveleva puhelin. En su charla “Pasado y futuro de la ayuda telefónica, desde el punto de vista de IFOTES” remarcó los nuevos posibles desarrollos de los servicios de los TES en tres diferentes niveles de prevención. En ambas ocasiones Diana recibió una acogida muy cálida y tuvo ocasión de encontrarse y hablar con muchos voluntarios y directivos de las dos Federaciones, cumpliendo así uno de los principales objetivos de IFOTES: tener un contacto directo con las experiencias, la riqueza y las expectativas de la gente colaborando en los TES.

Eslovenia

Durante los días 25 y 26 de septiembre, la Federación eslovena celebró su reunión anual en Rogla, una localidad turística en la montaña, próxima a la ciudad de Celje. Este año el Congreso ha sido especialmente importante ya que los TES eslovenos celebraban su décimo aniversario. Las conferencias principales versaron sobre la “Alegría de vivir” conectada con aspectos específicos de la vida, como salud, trabajo y decisiones y representó la oportunidad de exponer todos los resultados alcanzados por las iniciativas que se llevaron a cabo en el país con ocasión del Congreso de IFOTES en Ljubljana-2003. El conjunto de las actividades de los TES de Eslovenia fueron presentadas de forma muy creativa, con canciones y representaciones, por los seis centros TES de Eslovenia. Cien voluntarios eslovenos acudieron al congreso y pasaron juntos dos días, compartiendo sus experiencias y disfrutando de un animado programa social el sábado por la tarde.

Finlandia

En los días 9 y 10 de octubre y en la ciudad de Helsinki, ha tenido lugar el Congreso nacional de Palveleva Puhelin, en el que se ha celebrado su 40 aniversario. Doscientos cincuenta participantes, llegados de Centros de toda Finlandia, han acudido al Congreso. La conferencia principal fue dictada por el Arzobispo emérito John Vikström y se tituló Un hombre en un mundo en cambio. El pastor Irja Askola centro su charla en el tema Encontrarse, escuchar y confrontar. Habilidades de interacción de Jesucristo. Los representantes de los TES de otros países escandinavos y de Estonia habían sido invitados y lo agradecieron al principio del Congreso. El sábado por la tarde disfrutaron de un bufé y una fiesta de cumpleaños, seguidos por la presentación de los cuarenta años de historia de los TES: hubo charlas por parte de diversos representantes de la Federación y hubo interpretaciones musicales y teatrales.



Noticias de los Miembros