



Presentaciones por la tarde

Domingo, 11 de Julio de 2010 15.00 -17.30 (incluido un pequeño descanso)

WAP1 - EXPERIENCIAS INNOVADORAS CON NUESTROS INTERLOCUTORES DE TES – (Servicios Telefónicos de Emergencia)

Miembros de IFOTES y colaboradores suyos irán presentando en esta conferencia estudios y métodos que dan buen resultado en las relaciones y la comunicación con las personas que llaman al teléfono, sobre todo con aquellos que ponen a prueba a nuestros trabajadores e instituciones, como llamadas interminables, o de tipo sexual, o llamadas manipulativas.

Los idiomas para esta sesión serán: alemán, italiano y español.

WAP1 a.

Título de la presentación

Proyecto de intervención con llamantes crónicos

Nombre del orador

Jesus Madrid Soriano, Presidente de la Asociación internacional del Teléfono de la esperanza, psicólogo especialista en relación de ayuda y programas de promoción de la salud emocional

Instituciones

Asociación internacional des teléfono de la esperanza, España

Resumen

Los *llamantes crónicos* constituyen un contingente importante entre las personas que solicitan ayuda en los diferentes Centros del Teléfono de la Esperanza. Las llamadas totales de *llamantes crónicos en España*, en el año 2008, han sido 12.560, lo que representa el 14.79 % de un total de 84. 922 llamadas.

La presencia del *llamante crónico* es muy común en todos los servicios de ayuda, públicos o privados, tanto en Europa como fuera de Europa. Reciben distintos nombres: "*llamante crónico*", "*llamante habitual*", "*teléfonodependiente*", etc. Todos estos nombres designan una persona que llama reiteradamente al Teléfono y que, por lo general, no manifiesta deseo de cambio.

La presente comunicación expondrá el programa experimental puesto en marcha en España para atender a este perfil de llamantes y los resultados obtenidos por el mismo.

www.telefonodelaesperanza.org

Lengua: Español

WAP1 b.

Título de la presentación

Acoso sexual por teléfono y las experiencias emocionales de trabajadores-TES (Telefono Amico Bassano – Italien)

Conferenciantes

Ines Testoni, Profesora de Psicología social en la Universidad de Padua, Italia
Ingrid Pogliani, Directora de “Association La Fenice, Bassano del Grappa”, Italia
Laura Gusella, coordinadora del “Telefono Amico Bassano del Grappa”, Italia

Instituciones

Universidad de Padua, “Asociación La Fenice di Bassano del Grappa”, “Telefono Amico Bassano del Grappa” - Italia

Resumen

El sector de Asesoramiento telefónico especializado constata que su campo se amplía cada vez más.

Su labor es ofrecer una asistencia de calidad en situaciones especiales, que abarcan desde soluciones a necesidades básicas del interlocutor, hasta temas tan complejos como, por ejemplo, prevención del suicidio.

De hecho existen múltiples formas de ayuda, incluso para situaciones difíciles, y la proliferación de estos centros de asistencia por teléfono va unida a la del mundo del Internet – un medio que significa una infraestructura tan importante como útil para los Servicios que quieren garantizar un apoyo y asistencia dignos.

Pero estos cambios han generado también un problema nuevo: Se nota un empeoramiento general en la calidad de las llamadas, causada por el incremento de llamadas jugosas e inoportunas. Esta limitación es evidente a dos niveles: a.) se repiten las mismas llamadas de la misma persona; b.) se incrementan las llamadas con contenido sexual – masturbatorio. En nuestro estudio advierte el Voluntario el efecto psicológico de esta tendencia: por una parte, la falta de sentido y por otra incluso la falta de valor de la ayuda ofrecida. Nuestro estudio investiga la estructura de las llamadas, y su contenido sexual (pedófilo, maniático sexual, delincuente sexual, etc.) Haciendo un análisis cualitativo (ATLAS), tanto de los contenidos de llamadas recibidas, como de las declaraciones de nuestros cooperarios en relación a dichas llamadas, hemos tenido en cuenta lo siguiente: a.) La frustración de los trabajadores-TES; b.) cómo reproduce el trabajador-TES a su interlocutor sexual, y cómo trabaja su frustración.

Lengua: Italiano

WAP1 c.

Título de la presentación

La diferenciación de Llamadas Telefónicas

Ponentes:

Heiner Meilwes es teólogo, psicólogo y director de TelefonSeelsorge Siegen.
Anne Röhl es pedagoga social y colaboradora de Telefonseelsorge Dortmund.

Institución

TelefonSeelsorge Siegen, Alemania
TelefonSeelsorge Dortmund, Alemania

Resumen

El hecho de que la Pastoral Telefónica (Teléfono de la Esperanza) sea gratis a nivel nacional, lleva consigo el que, tanto las personas que llaman, como su motivación, presenten una gran variedad. Junto a llamadas de emergencia, las hay también de estilo sexual, de broma, de prueba, e incluso traumatizantes... Adaptarse a estas situaciones de diálogo, correspondiendo a los diferentes tipos

de llamadas, exige de nuestros colaboradores una flexibilidad fabulosa y el dominio de variadas técnicas de conversación. La Región Westfalen se ha servido en los últimos meses de un sistema de estadística, que ayuda a ordenar la intencionalidad de las llamadas y definir así mejor las correspondientes posturas de interlocutor. La Presentación ofrece una diferenciación en la estadística de las llamadas, sobre todo de aquellas que son provocativas e inadecuadas.

Dirección Página Web

www.telefonseelsorge-siegen.de; www.telefonseelsorge-dortmund.de

Lengua: Alemán

WAP2 - TES – ACTIVIDADES ALTERNATIVAS “OFFLINE”

Miembros de IFOTES y de organizaciones asociadas presentarán en esta ponencia lo mejor de sus actividades “offline” (fuera de la propia institución), y en especial, su aportación al desarrollo de la salud emocional en la sociedad.

Se presentarán experiencias en el campo de la Formación en competencia emocional para diversos grupos específicos, por ejemplo, jóvenes, presos, o aquellas personas que hayan sido víctimas de violencia familiar.

Las lenguas serán: Alemán, francés e inglés.

WAP2 a.

Titre de la présentation

Promotion de la santé mentale dans la société

Intervenant

Philippe Cattier

Institution

Education 4 Peace, Rolle, Suisse

Présentation :

Créé en 2002, Education 4 Peace “Education pour la paix” (E4P) est une association suisse sans but lucratif spécialisée dans la préconisation et le soutien de programmes de santé émotionnelle dans les écoles et le sport. E4P est le créateur du programme “Maîtriser vos émotions” soutenu par l’UEFA (Union européenne de football)

Résumé

Le but de cette présentation est de partager les expériences réussies de postes d’écoute ayant promu, de nombreuses façons, la santé émotionnelle dans la société, en dehors des postes. Nous voulons aussi conjointement explorer les futures possibilités pour les postes d’écoute de promouvoir les projets mentionnés ci-dessus qui pourraient conduire à des opportunités de trouver de nouveaux bénévoles.

Adresse site Internet

www.education4peace.org

Langue: Français

El programa de esta unidad se verá completado por las presentaciones que esperamos de Life Line International de Australia y La Main Tendue, Ginebra, Suiza.