

L'escolta empàtica

Ma Neus Calleja

Psicòloga
Directora i Responsable Tècnica

Telèfon de
l'Esperança



L'escolta
empàtica



Sempre hi trobaràs algú



93 414 48 48
Telèfon de l'Esperança

Si et cal
ajuda...

Si vols
ser escoltat
i ajudat...

Si
necessites
parlar...

Et passi el que et passi, truca

Sempre hi trobaràs algú

Rebràs suport i molt més del que et penses

FUNDACIÓ AJUDA I ESPERANÇA

HISTÒRIA (1)



Miquel Àngel Terribas i Alamego
Sacerdot i psicòleg
FUNDADOR

19 de març de 1969

- ▶ Neix a Barcelona un dels primers serveis d'ajuda telefònica amb el nom de Telèfon de l'Esperança de Barcelona

HISTÒRIA (2)

ETAPES:

■ 1969 a 1986

■ A partir del 29 de març de 1987

Fundació Ajuda i Esperança



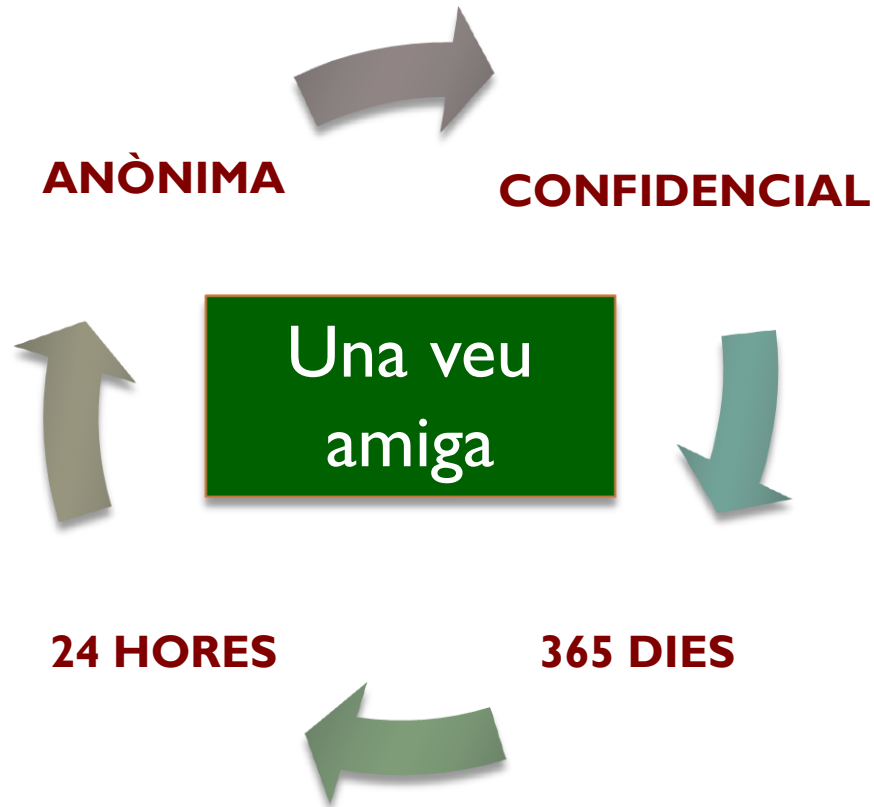


FUNDACIÓ AJUDA I ESPERANÇA

1987 - 2018



Què fem?



Servei d'atenció telefònica amb la finalitat d'escoltar i atenuar l'angoixa i la preocupació de la persona que truca, facilitant opcions o possibilitats que no hagi tingut en compte davant la seva situació concreta.

Com ho fem?

**ANONIMAT I
CONFIDENCIALITAT**

**24 HORES
365 DIES**

**TRACTE PERSONAL I
NO PROFESSIONAL**



PRINCIPIS D'ACTUACIÓ



Escolta activa/empàtica

- ▶ Sense jutjar, sense prejudicis, sense interrupcions...
- ▶ Acompanyant
- ▶ Respectant
- ▶ Reflexionant
- ▶ **Escoltant des del cor**



Qui escolta?

180



Voluntaris i voluntàries



PER A SER VOLUNTARI/ÀRIA

1. Requisits:

- Capacitat d'escolta
- Disposar de 10 h/mes
- Viure moment estable

2. Procés de selecció

3. Curs de formació

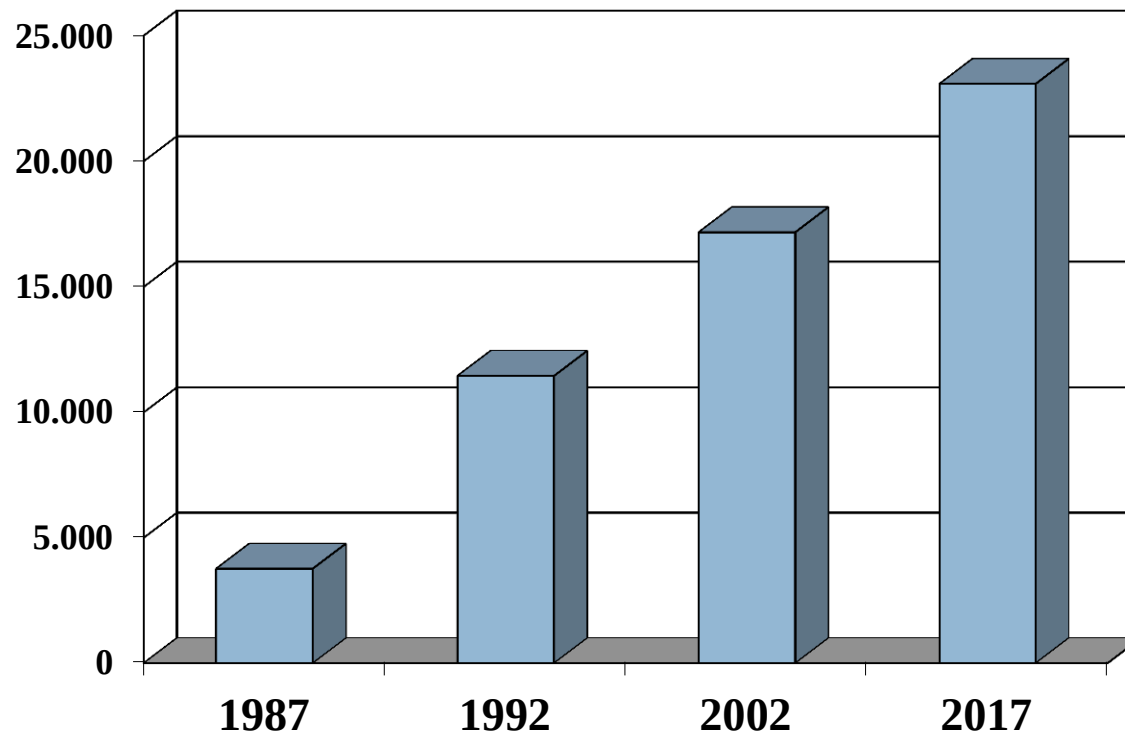




- Mitjana de 65 trucades diàries
- 2 línies d'atenció permanent
- 190 voluntaris en actiu

Qui ens truca?

EVOLUCIÓ DE TRUCADES



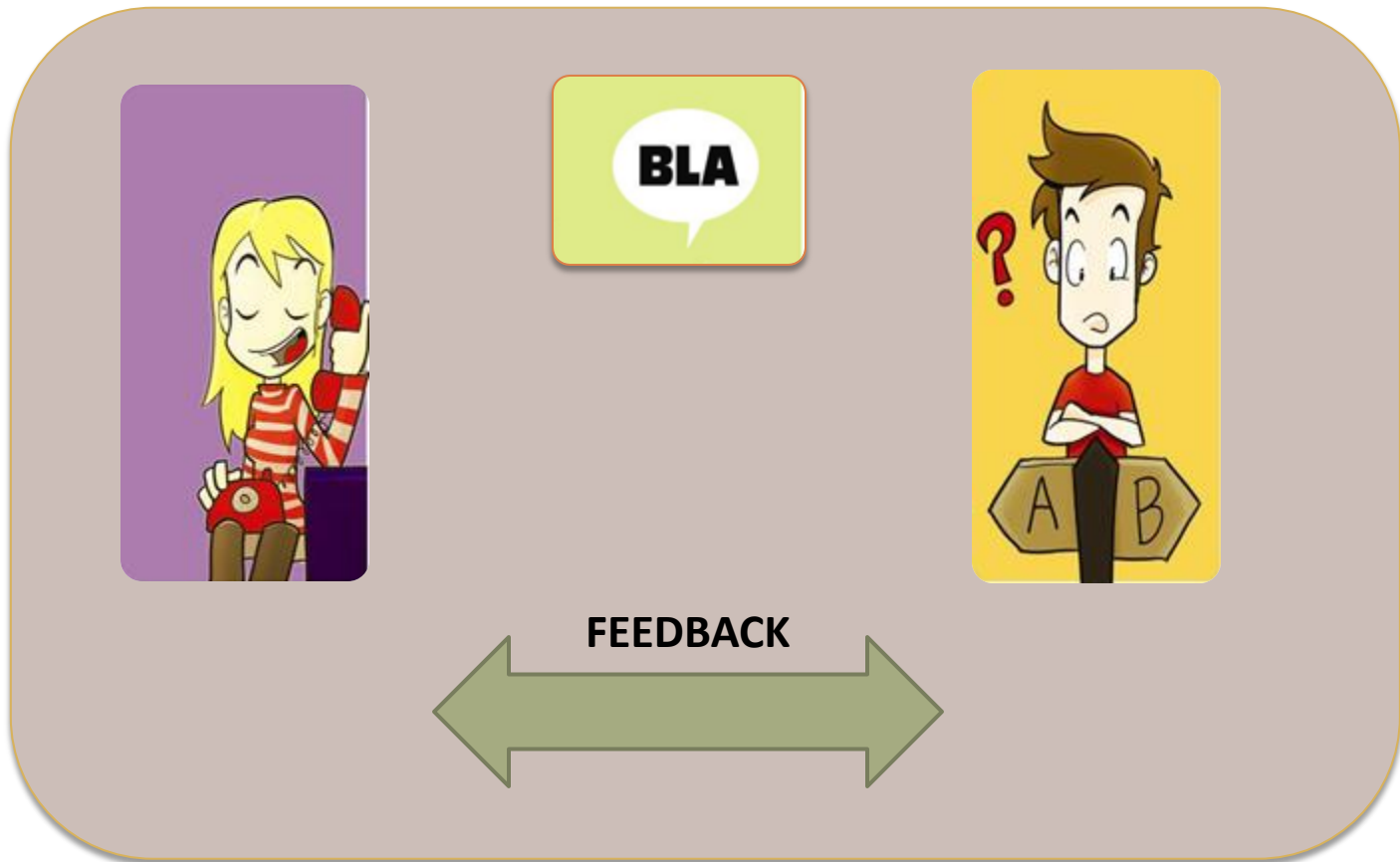
Per què ens truca?



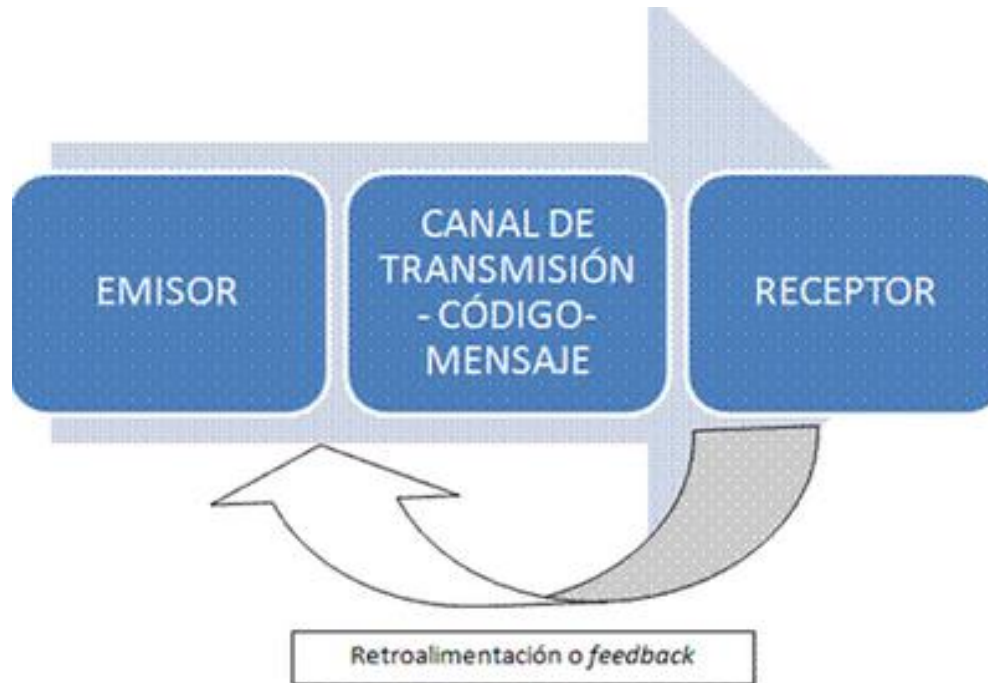
L'escolta empàtica



PROCÉS COMUNICATIU: ELEMENTS



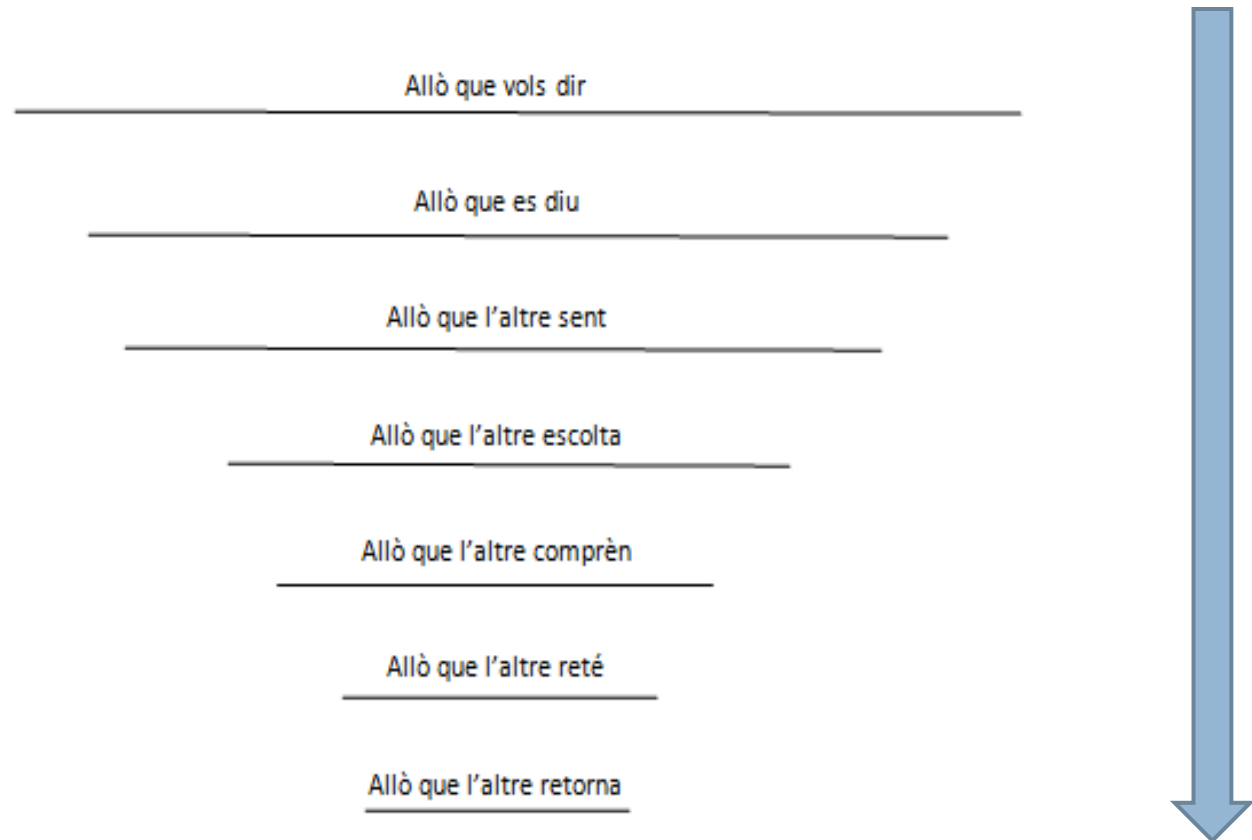
... Feedback



“Mai sé exactament el que he dit fins que no escolto la resposta a allò que he dit”

Norbeto Wuener

Escala de “pèrdues de càrrega” de la comunicació



ESCOLTA EMPÀTICA



IMPORTANT

• **ACTITUDS
A EVITAR**



•JUTJAR



•PREJUDICIS



•RADICALISME



•IMPACIÊNCIA



•INTERROMPRE



•PROTAGONISME



•INTERPRETAR



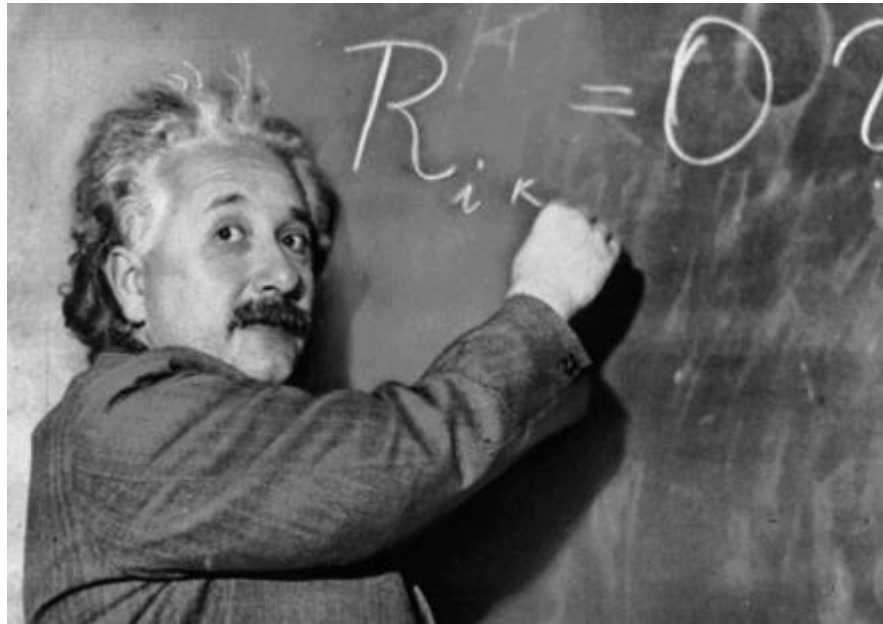
•PATERNALISME



•DONAR CONSELLS



•SÍNDROME DE L'EXPERT



Qui escolta

Molta atenció a:

- ✗ Llenguatge verbal
- ✗ Llenguatge no verbal
- ✗ Llenguatge paraverbal



El missatge

COMUNICACIÓ VERBAL

- Reforç positiu
- Reformulació
- Clarificació
- Fer preguntes obertes



Activitat: Què, qui, com, per què?

- Convertiu les preguntes tancades en preguntes obertes.

PREGUNTA TANCADA	PREGUNTA OBERTA
1. Creus que et convé continuar fent això?	
2. Estàs content/a amb la teva situació actual?	
3. Li has explicat a algú més el que et passa?	
4. T'agradaria fer alguna activitat amb altres persones?	



COMUNICACIÓ NO VERBAL

- **Mirada**
- **Assentir amb el cap**
- **Gestos de la cara**
- **Actitud corporal**



COMUNICACIÓ PARAVERBAL

- El volum
- El to
- El ritme
- Els silencis



Context

FÍSIC

(Ambient sorollós, massa estímuls...)



E1 context



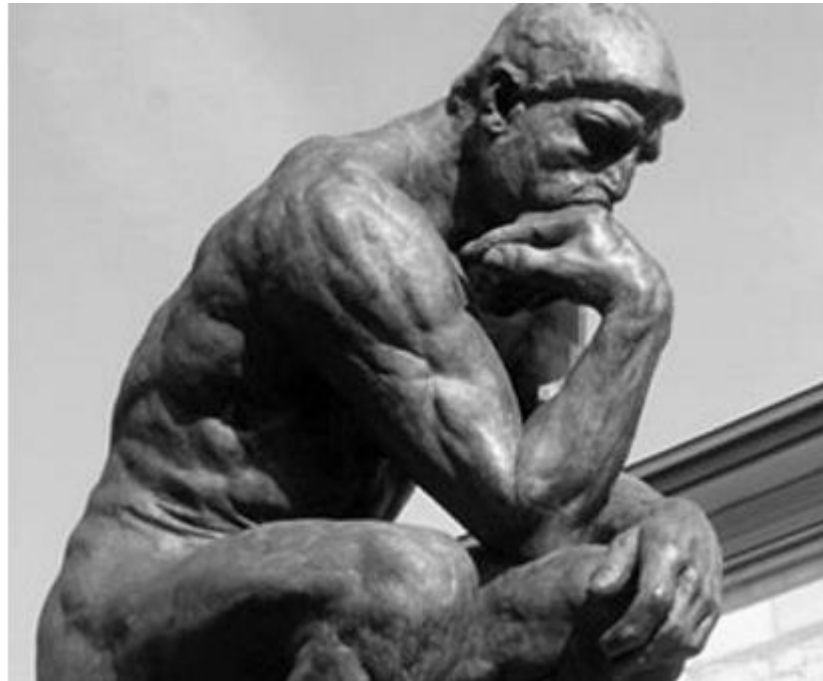
•SOROLLS EXTERNS



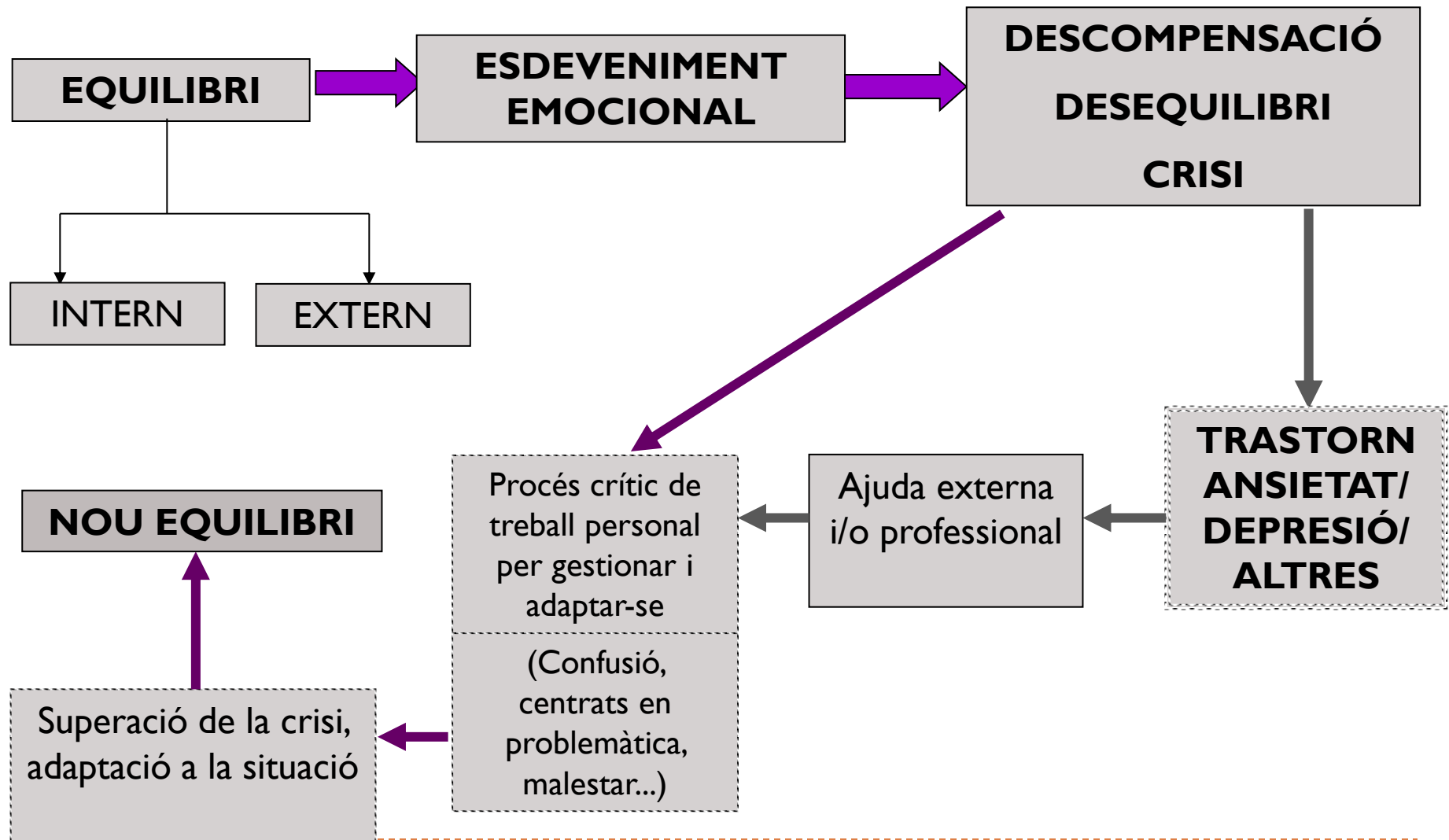
... El context



•SOROLLS INTERNS

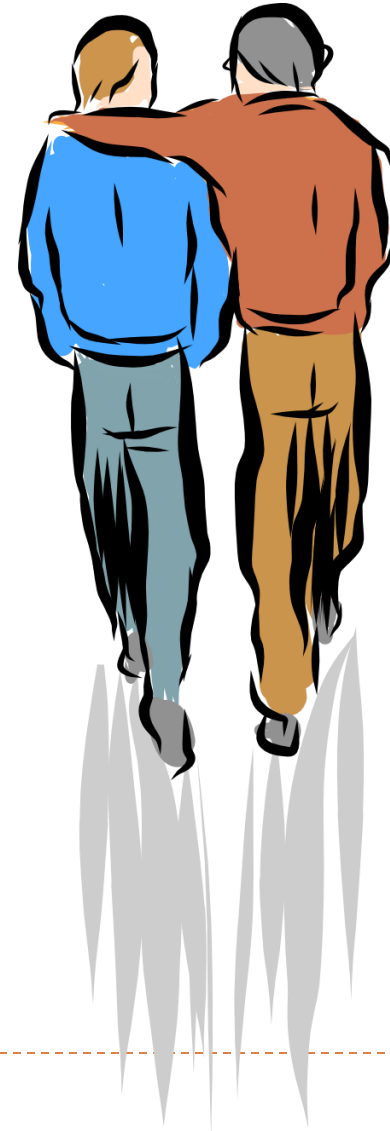


ESQUEMA DE CRISI



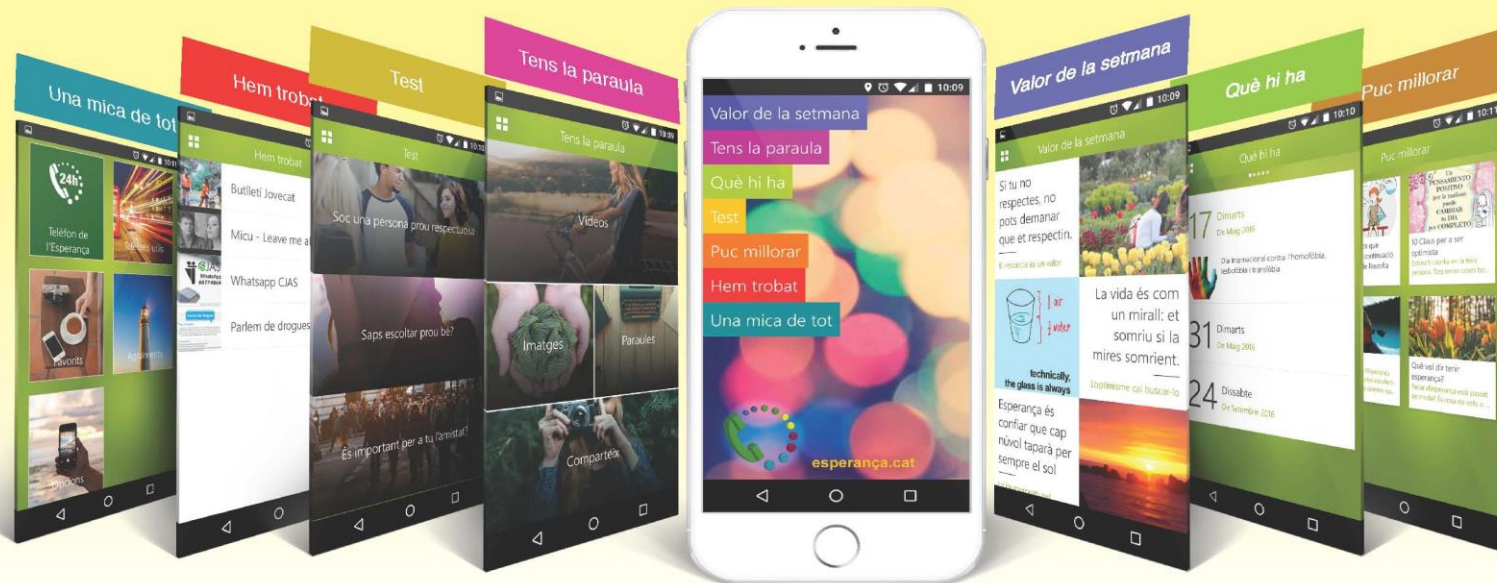
ACTITUDS D'ACOMPANYAMENT

- ▶ Apropa't
- ▶ Ofereix el teu suport
- ▶ Pregunta com pots ajudar
- ▶ Escolta molt i parla poc
- ▶ Mostra respecte
- ▶ Mostra confiança
- ▶ Sigues pacient
- ▶ Enfoca el problema
- ▶ No la compadeixis ni minimitzis el que li passa





esperança.cat



UNA APP PER A JOVES AMB VALORS I AMB GANES D'AJUDAR ELS ALTRES

Una iniciativa del Telèfon de l'esperança
www.telefonoesperanza.com





93 414 48 48

Telèfon de l'Esperança

**Gràcies per la
vostra atenció!**

Ma Neus Calleja

Psicòloga

Directora i responsable tècnica del TdIE

@neuscalleja @tesperanzaCAT

