

4  Años  
ESCUCHANDO



TELÉFONO DE  
LA ESPERANZA

[www.telefonodelaesperanza.org](http://www.telefonodelaesperanza.org)



# 40 Años de HISTORIA

1969

Serafín Madrid, el fundador del Teléfono de la Esperanza, da los primeros pasos para la puesta en marcha de la entidad

1970

Alcalá de Guadaíra, Sevilla. 29 de junio

Se inaugura la CIUDAD de San Juan de Dios

Creada también por Serafín Madrid, con un planteamiento totalmente progresista en el ámbito de la formación y de la rehabilitación.



1971

Sevilla. 1 de octubre

Se inaugura OFICIALMENTE la PRIMERA SEDE del TELÉFONO de la ESPERANZA

1971

Madrid 1 de diciembre



1972

Valencia 15 de febrero

Inspirado por Serafín Madrid el Teléfono de la Esperanza abre su tercera sede.



1972

Sevilla 26 de septiembre

Muere Serafín Madrid



## Principios fundacionales

Serafín Madrid convoca y preside en Junio de 1969 una comisión integrada por sociólogos, psicólogos, médicos, trabajadores sociales, sacerdotes y representantes de diferentes medios de comunicación. En esas intensas jornadas nace el proyecto de una red asistencial, donde el teléfono será integrado como elemento preferente de ayuda. En octubre de 1971 se pone en marcha El Teléfono de la Esperanza.

1

La ayuda debe tener, esencialmente, una dimensión social.

2

Utilización del teléfono (que estaba en pleno período de expansión en España), como medio rápido y eficaz de intervención en crisis.

3

Atención preferente a los conflictos psicosociales más graves, actuando conjuntamente equipos de profesionales y equipos de voluntarios debidamente preparados.

4

Incorporación de técnicas de psicoterapia familiar en el abordaje de los problemas.

# 1973 - 2010

## sedes nacionales

- **Badajoz** > 5 de noviembre de 1973.
- **Murcia** > 17 de junio de 1975.
- **Oviedo** > 26 de septiembre de 1975.
- **Málaga** > 4 de abril de 1976.
- **Alicante** > 10 de febrero de 1977.
- **Pamplona** > 21 de abril de 1978.
- **Zaragoza** > 25 de mayo de 1984.
- **Mallorca** > 24 de enero de 1986.
- **Huelva** > 8 de abril de 1989.
- **Granada** > 20 de enero de 1990.
- **Albacete** > 10 de noviembre de 1990.
- **Valladolid** > 17 de septiembre de 1991.
- **Las Palmas de Gran Canaria** > 9 de octubre de 1996.
- **Almería** > 22 de enero de 2000.
- **Castellón** > 26 de mayo de 2001.
- **Salamanca** > 22 de noviembre de 2003.
- **Logroño** > 27 de noviembre de 2004.
- **Santiago de Compostela** > 10 de diciembre de 2005.
- **Cáceres** > 14 de octubre de 2006.
- **Toledo** > 11 de noviembre de 2006.
- **León** > 13 de octubre de 2007.
- **Jaén** > 30 de octubre de 2010.



- **Bogotá** (Colombia) > 24 de febrero de 1999.
- **Chillán** (Chile) > 11 de mayo de 2001.
- **Medellín** (Colombia) > 27 de febrero de 2003.
- **San Pedro Sula** (Honduras) > 12 de junio de 2004.
- **Zurich** (Suiza) > 15 de octubre de 2005.
- **La Paz** (Bolivia) > 28 de junio de 2006.
- **Buenos Aires** (Argentina) > 28 de marzo de 2007.
- **Cochabamba** (Bolivia) > 12 de abril de 2007.
- **Quito** (Ecuador) > 11 de mayo de 2007.
- **Tegucigalpa** (Honduras) > 24 de junio de 2008.
- **Barranquilla** (Colombia) > 1 de agosto de 2008.
- **Londres** (Reino Unido) > 1 de noviembre de 2008.
- **Oporto** (Portugal) > 7 de diciembre de 2008.
- **Lima** (Perú) > 18 de agosto de 2010

## sedes 1998 - 2010

### internacionales



## futuras SEDES

En la actualidad están en proyecto la construcción de sedes en:

### NACIONAL:

- **Córdoba** • **Santander** • **Vigo** • **Palencia** • **La Coruña**.

### EUROPA:

- **Colonia** (Alemania) • **Lisboa** (Portugal).

### LATINOAMÉRICA:

- **Pasto** (Colombia) • **Valencia** (Venezuela) • **Santiago** (Chile) • **León** (Nicaragua) • **Santo Domingo** (República Dominicana)

### ESTADOS UNIDOS:

- **Miami**



TELÉFONO DE  
LA ESPERANZA

# 40 Años de TRABAJO

## áreas de actuación

1

INTERVENCIÓN EN CRISIS

2

PROMOCIÓN DE LA SALUD EMOCIONAL

3

ENSEÑANDO A AYUDAR

4

COOPERACIÓN INTERNACIONAL

## intervención en crisis

Su objetivo es abordar de forma urgente, gratuita, anónima y especializada las situaciones de crisis y promocionar la salud emocional. Para ello, el Teléfono de la Esperanza ofrece cuatro recursos complementarios:



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



**Servicio de Orientación familiar:** Este servicio es prestado por orientadores y terapeutas familiares, en entrevista personal o familiar, para responder a las necesidades de la familia.



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



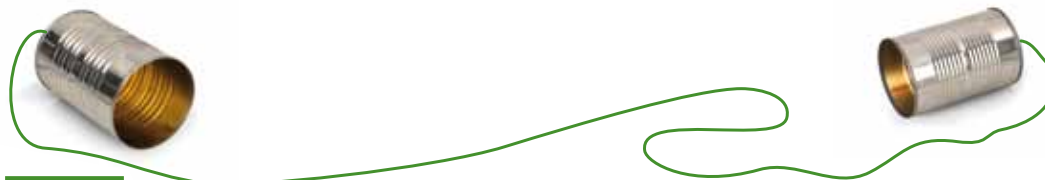
**Asesoramiento e intervención profesional en entrevista personal:** Atendido por psicólogos, psiquiatras, abogados, trabajadores sociales y otros especialistas.

## ASITES

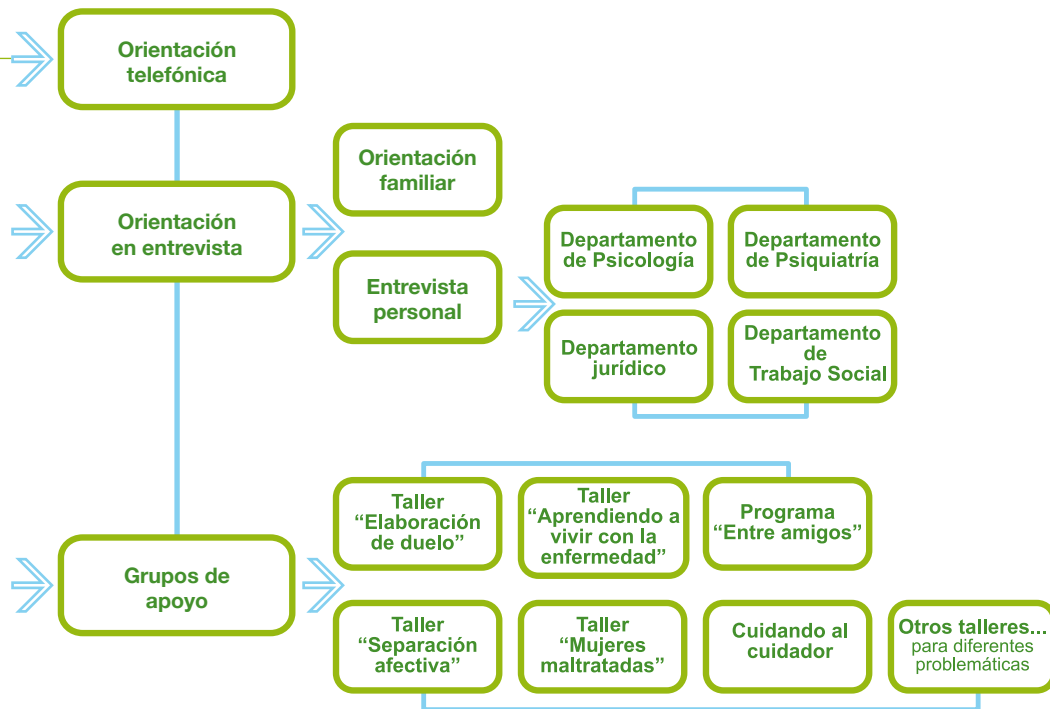
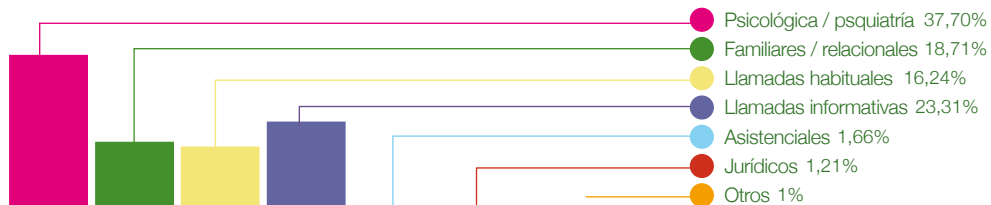
El Teléfono de la Esperanza es una ONG de voluntariado que ofrece un servicio integral y gratuito de apoyo a las personas que se encuentran en situación de crisis. También promueve numerosos programas para mejorar la salud emocional de las personas, las familias y la sociedad en su conjunto.

La **misión** del Teléfono de la Esperanza es ser una entidad de voluntariado pionera en la promoción de la salud emocional y, especialmente, de las personas en situación de crisis individual, familiar o psico-social, sobre todo, dentro del mundo hispano-lusohablante.

El Teléfono de la Esperanza está presente en 25 provincias españolas, en Oporto (Portugal) y en 11 países de Latinoamérica. También está funcionando en Zúrich (Suiza) y en Londres (Reino Unido), como recurso de ayuda para el numeroso colectivo de hispano-lusohablantes, y está muy adelantado un centro similar en Miami (EE.UU.).



problemática de las llamadas en intervención en crisis



cooperación internacional

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

En la actualidad está presente en 11 países de Latinoamérica: Colombia (Bogotá, Pasto, Medellín y Barranquilla), Honduras (San Pedro Sula y Tegucigalpa), Ecuador (Quito), Bolivia (La Paz y Cochabamba), Chile (Chillán y Santiago), Argentina (Buenos Aires), Perú (Lima), Venezuela (Valencia), Nicaragua (León), República Dominicana (Santo Domingo) y Estados Unidos (Miami).

Además, el Teléfono de la Esperanza está creando Centros en Europa para atender las demandas de ayuda psico-emocional de colectivos de habla hispana o portuguesa, como en Suiza (Zúrich), en Reino Unido (Londres), y también, del mismo modo, en Estados Unidos (Miami).

# 40 Años de TRABAJO

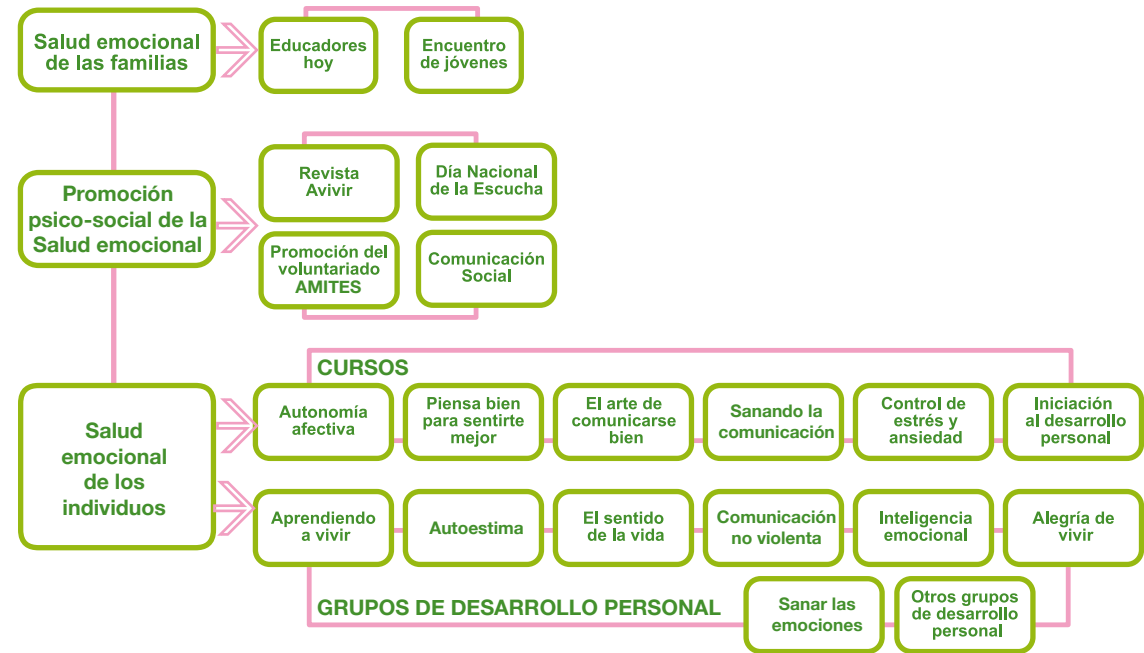
+ sobre las áreas de actuación

- 1 INTERVENCIÓN EN CRISIS
- 2 PROMOCIÓN DE LA SALUD EMOCIONAL
- 3 ENSEÑANDO A AYUDAR
- 4 COOPERACIÓN INTERNACIONAL

## promoción de la salud emocional

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

El Teléfono de la Esperanza presta una gran atención al desarrollo de los recursos personales, familiares y psico-sociales. Con este fin, realiza diversas actividades: **CURSOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA SALUD EMOCIONAL** (“Autonomía afectiva”, “El arte de comunicarse bien”, “Piensa bien para sentirte mejor”, “Sanando la comunicación”, etc.); **GRUPOS DE DESARROLLO PERSONAL** (“Autoestima”, “Aprendiendo a vivir”, “Comunicación no violenta”, “Valores para vivir”, “El sentido de la vida”, “La inteligencia emocional”, “Afrontando las dificultades de la vida”, “La alegría de vivir”, “Encauzando las emociones”); **CELEBRACIÓN DEL DÍA NACIONAL DE LA ESCUCHA**; **PUBLICACIONES** (Revista AVIVIR, libros divulgativos, estudios científicos, boletín digital); **AMITES** (red de promoción de la salud emocional)...



## enseñando a ayudar

Las personas poseemos la capacidad de ayudar a otras personas que lo necesitan. El ejercicio de esta capacidad es una de las fuentes principales de desarrollo y satisfacción personal.

Las cualidades naturales para la ayuda necesitan ser estimuladas para ser más eficaces. Las dos vías básicas para su estímulo son el autodesarrollo y la formación.

Desde estas convicciones formamos e incorporamos **voluntarios**. Les ofrecemos un espacio para el crecimiento personal propio y una formación específica para ejercer como **agentes de ayuda**.

“CRECIENDO PARA AYUDAR, AYUDANDO PARA CRECER”

➔ **Programa de “Agentes de Ayuda”**: compuesto por los cursos de “Conocimiento de sí mismo” y “Crecimiento personal”, y por un seminario de “Relación de ayuda”.

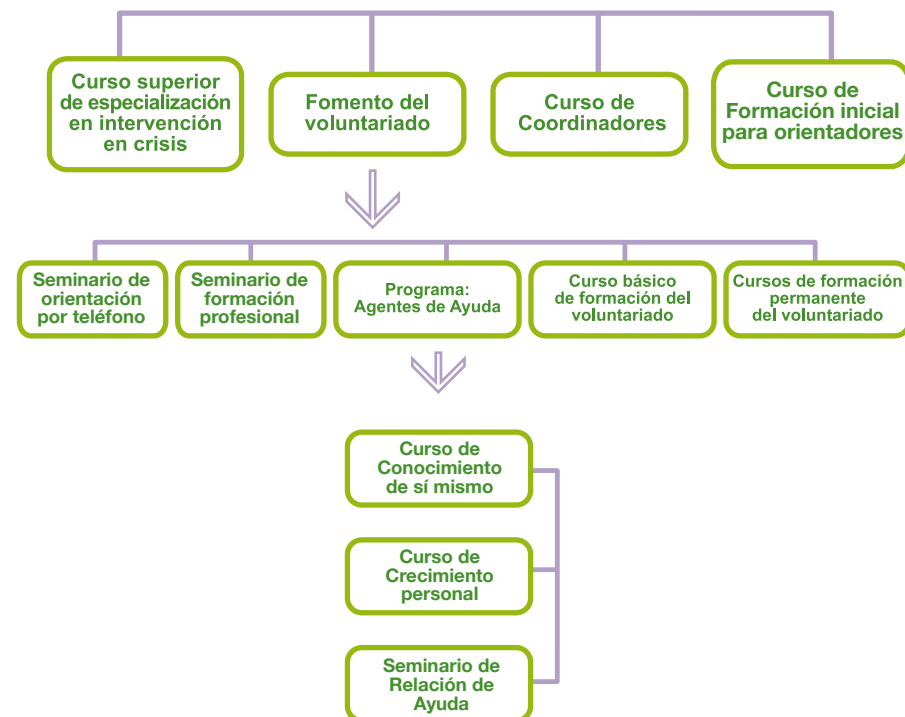
➔ **Programa de “Coordinadores de Grupo”**

➔ **“Curso superior de especialización en Intervención en crisis”**, organizado en colaboración con la Universidad Pontificia Comillas (Madrid).

➔ **Curso “Educadores hoy”**.

➔ **Curso básico de voluntariado**.

➔ **Seminarios de formación continua para voluntarios**.



## REVISTA BIMESTRAL AVIVIR

- Aborda de manera monográfica temas trascendentes de la vida cotidiana de las personas.
- Es un recurso más para promover una buena salud emocional en la población.
- Pretende ayudar a las personas a estar mejor, a su crecimiento personal, a despertar desde dentro y en armonía consigo mismo, con el mundo y con los demás.

Tirada: 9.000 ejemplares. Números publicados hasta la fecha: 237 (6 al año)  
Números editados en el último año:

- A la escucha de la naturaleza.
- Yo confieso. El nuevo 'strep tease' de la intimidad en público.
- La muerte es cosa de vivos.
- Los jóvenes Ni-Ni. La generación del desencanto.
- Internet nos cambia la vida.
- De profesión, voluntario.

## DÍA NACIONAL DE LA ESCUCHA

- Es una llamada de atención a los ciudadanos para que sean conscientes de que muchas personas de nuestro entorno se sienten solas y aisladas, y tienen una gran necesidad de ser escuchadas.
- Sensibiliza a la sociedad sobre los efectos beneficiosos de la promoción de una "cultura de la escucha", indisolublemente ligada al respeto al que piensa distinto, porque sólo a través de la escucha profunda y respetuosa es posible establecer relaciones positivas y constructivas.

Últimos Días de la Escucha celebrados:

- 2004: A la escucha de las víctimas.
- 2005: Escuchando en familia.
- 2006: A la escucha de los inmigrantes.
- 2007: A la escucha de la mujer.
- 2008: A la escucha del adolescente.
- 2009: A la escucha de la naturaleza.
- 2010: Escuchando a los abuelos.

## nuestra revista



## día nacional de la escucha: 15 de noviembre





# 40 Años ESCUCHANDO

- ➔ 4.000.000 DE LLAMADAS, más de 300.000 con temática suicida.
- ➔ 200.000 PERSONAS ATENDIDAS EN ENTREVISTA PERSONAL.
- ➔ 900.000 ENTREVISTAS REALIZADAS.

# 40 Años de promoción de la SALUD EMOCIONAL

- ➔ 7.000 TALLERES Y CURSOS IMPARTIDOS.
- ➔ 300.000 PARTICIPANTES.
- ➔ 1.500.000 REVISTAS distribuidas.

# 40 Años de promoción del VOLUNTARIADO

- ➔ 20.000 VOLUNTARIOS FORMADOS.
- ➔ 6.000 CURSOS DE FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO.
- ➔ ESCUCHANDO 365 DÍAS al año, 24 HORAS, durante 40 AÑOS.



TELÉFONO DE LA ESPERANZA

## CÓMO COLABORAR

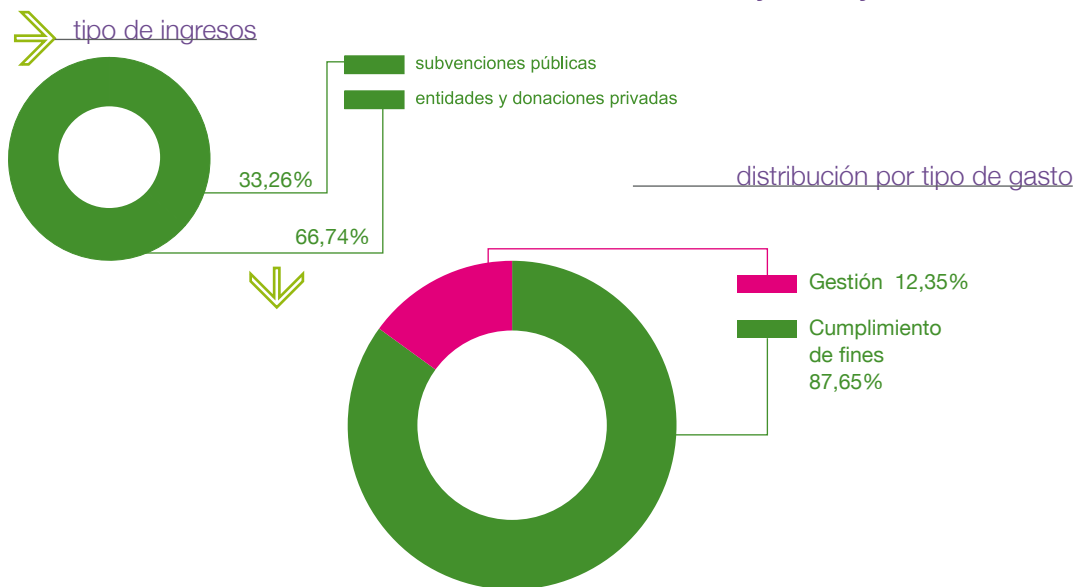
En el Teléfono de la Esperanza **trabajamos por una sociedad justa y humana**, donde las personas puedan desplegar sus capacidades y alcanzar la felicidad. La intervención con seres humanos en crisis y la promoción de la salud emocional son la aportación original del Teléfono de la Esperanza en el camino hacia el cambio social.

Tu mejor colaboración será **unirte a nosotros**, y a tantos otros hombres y mujeres, que trabajan por una sociedad mejor.

De cualquier forma, si quieres colaborar con nosotros de manera más específica, te invitamos a conocernos y participar:

- Hazte **voluntario** del Teléfono de la Esperanza.
- Incorporate como **miembro** de nuestra Asociación.
- Hazte **donante** económico del Teléfono de la Esperanza.
- Participa en nuestros **Cursos** y Actividades.
- **Suscríbete** a nuestra revista AVIMIR y al Boletín Electrónico.
- **Ofrece** tus conocimientos profesionales y personales.

## cómo se distribuye la ayuda recibida



## ¿POR QUÉ colaborar?

- 1 Ayudamos a las personas y a las familias a superar sus situaciones de crisis.
- 2 Promocionamos la Salud Emocional abriendo espacios para el desarrollo personal y la construcción de una sociedad más humana.
- 3 Colaboramos en el fortalecimiento de la sociedad civil promocionando el voluntariado.
- 4 Construimos un mundo más justo promoviendo la Cooperación Internacional.

CAJAMADRID

Cuenta: 2038/1149/27/6000414347

website: [www.telefonodelaesperanza.org](http://www.telefonodelaesperanza.org)

correo: [secretariageneral@telefonodelaesperanza.org](mailto:secretariageneral@telefonodelaesperanza.org)



Al hacerte socio, recibirás nuestra revista.

## Hay muchas formas de colaborar:

### ➔ Si eres una empresa:

- Ofrécenos tus conocimientos y/o servicios.
- Apóyanos económicamente.
- Danos a conocer entre tus colaboradores, proveedores, filiales, clientes, etc.

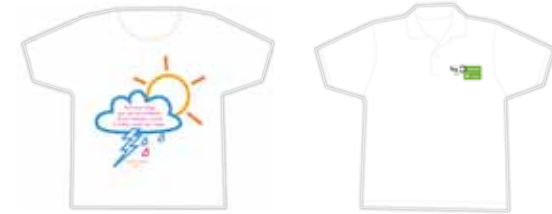
### ➔ Si formas parte del área de Responsabilidad Social Corporativa: Dialoguemos para encontrar formas de colaboración.

### ➔ Si tu ayuda es personal:

- Conócenos, ven a ver cómo trabajamos.
- Participa en nuestras actividades.
- Ofrécenos tus conocimientos.
- Apóyanos con un donativo.

### ➔ Si eres voluntario te ofrecemos un espacio para:

- Formarte como agente de ayuda profesional.
- Desarrollar tus cualidades de ayuda.
- Participar en un proyecto internacional.



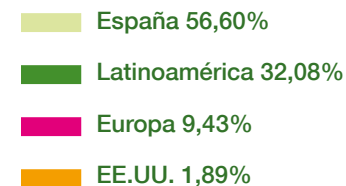
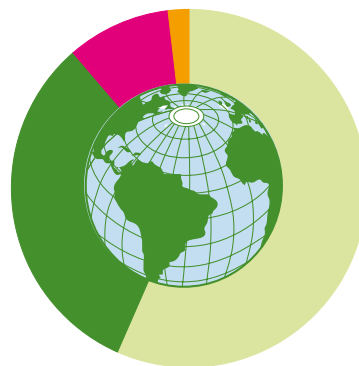
## PROYECTOS DE FUTURO

- Creación de la Federación Internacional del Teléfono de la Esperanza (FITES): creación de una red mundial de intervención en crisis y promoción de la salud emocional para la atención a hispano-lusohablantes.
- Programa para la utilización de las nuevas tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) al servicio de la Intervención en crisis y la Promoción de la Salud Emocional.

Si la gran intuición de Serafín Madrid fue la utilización del teléfono convencional al servicio de la intervención en crisis, el momento presente nos brinda las TIC como herramienta privilegiada para cumplir con nuestro servicio a las personas y a la sociedad.

- Creación de una **red virtual** para la prevención y la atención del suicidio. Esta red se dirige, principalmente, a hispano-lusohablantes diseminados por todo el mundo.

➔ Además se están construyendo nuevos locales en León, Almería y Huelva.



## Apertura de NUEVOS CENTROS

➔ En la actualidad están en proyecto la construcción de sedes en:

**1** NACIONAL:  
Córdoba  
Santander  
Vigo  
Palencia  
La Coruña



**2** EUROPA:  
Colonia (Alemania)  
Lisboa (Portugal)



**3** LATINOAMERICA:  
Pasto (Colombia)  
Lima (Perú)  
Valencia (Venezuela)  
León (Nicaragua)  
Santo Domingo (República Dominicana)  
Santiago (Chile)



**4** ESTADOS UNIDOS:  
Miami

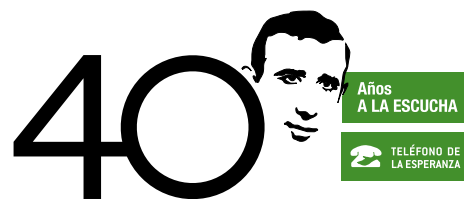
- Buenos Aires: Convivencia de voluntarios.
- Quito: Talleres.
- Lima: Programa de Agentes de Ayuda.
- Tegucigalpa: Jesús Madrid y el Consejo del Centro.
- Bogotá: Encuentro.
- Cochabamba: Taller de jóvenes.

# Haz crecer la esperanza



TELÉFONO DE  
LA ESPERANZA

AYUDA RESPETUOSA  
AYUDA PROFESIONAL  
AYUDA GRATUITA



www.telefonodelaesperanza.org

## España

Albacete	967 52 34 34
Alicante	96 513 11 22
Almería	950 26 99 99
Badajoz	924 22 29 40
Cáceres	927 62 70 00
Castellón	964 22 70 93
Granada	958 26 15 16
Huelva	959 28 15 15
Las Palmas de Gran Canaria	928 33 40 50
León	987 87 60 06
Logroño	941 49 06 06
Madrid	91 459 00 50
Málaga	95 226 15 00
Murcia	968 34 34 00
Oviedo	985 22 55 40
Palma de Mallorca	971 46 11 12
Pamplona	948 23 70 58
Salamanca	923 22 11 11
Santiago de Compostela	981 51 92 00
Sevilla	95 457 68 00
Toledo	925 23 95 25
Valencia	96 391 60 06
Valladolid	983 30 70 77
Zaragoza	976 23 28 28
Jaén	953 26 09 31

## Europa

Londres (Reino Unido)	(00 44) 20 7733 0471
Oporto (Portugal)	(00 351) 222 03 07 07
Zúrich (Suiza)	(00 41 43) 817 65 65

## Latinoamérica

Barranquilla (Colombia)	(00 57 5) 372 27 27
Bogotá (Colombia)	(00 57 1) 323 24 25
Buenos Aires (Argentina)	(00 54 11) 495 444 55
Chillán (Chile)	(00 56 42) 22 12 00
Cochabamba (Bolivia)	(00 591 4) 452 18 52
La Paz (Bolivia)	(00 591 2) 224 84 86
Lima (Perú)	(00 51 1) 273 8026
Medellín (Colombia)	(00 57 4) 284 66 00
Quito (Ecuador)	(00 593 2) 6000 477
San Pedro Sula (Honduras)	(00 504) 558 08 08
Tegucigalpa (Honduras)	(00 504) 213 8181

centros en preparación

## España

Córdoba  
La Coruña  
Palencia  
Santander  
Vigo

## Europa

Colonia (Alemania)  
Lisboa (Portugal)

## Latinoamérica

León (Nicaragua)  
Pasto (Colombia)  
Santiago (Chile)  
Santo Domingo (República Dominicana)  
Valencia (Venezuela)

## Estados Unidos

Miami