



CARTA ETICA DE IFOTES

I.- PREAMBULO.

La extensión y rapidez del cambio en nuestras sociedades modernas dan como resultado personas inmersas en una multitud que amenaza sus valores esenciales como individuos. Los individuos, incluso estando rodeados de una multitud de gente, a menudo se sienten aislados y sufren emocionalmente.

Las relaciones interpersonales son frecuentemente tan pobres que a algunas les resulta difícil encontrar a alguien con quien hablar y mantener un intercambio auténtico.

El perfeccionamiento de las técnicas de comunicación, no ha conseguido mejorar las relaciones interpersonales significativas.

Si alguien desea hablar, es necesario que otro escuche. Cada vez es más difícil encontrar a alguien que escuche.

En consecuencia un grupo de personas con intuición, solidaridad y creatividad social, fundan los servicios de ayuda por teléfono, en forma de organizaciones no gubernamentales.

Los servicios ofrecen ayuda inmediata a cualquiera que se encuentre solo, desesperado, angustiado o en crisis suicida.

Los que escuchan se esfuerzan en ayudarles a clarificar sus experiencias y potenciar el conocimiento de sus propios recursos para continuar viviendo.

Los servicios se crearon y continúan actuando en base a los valores recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

En concreto afirman:

- * La dignidad de todos los seres humanos.
- * El derecho a ser respetado en sus pensamientos, deseos y vivencias.
- * El derecho a expresarse uno con sus propias palabras.

II.-CARTA DEONTOLOGICA

(CODIGO DE CONDUCTA)

A. LA INSTITUCION

1. IFOTES, reúne a nivel internacional, Asociaciones Nacionales, cuyo objetivo es asegurar, día noche y donde sea posible un servicio organizado de ayuda por teléfono, a disposición de todas las personas que tengan dificultades y necesiten hablar, a ser posible en su propio idioma.
2. Estos servicios ofrecen a los que llaman una posibilidad de un intercambio auténtico.
3. Los servicios ofrecen ayuda a todos los que padecen soledad, desesperación y depresión o a aquellos que dudan en compartir sus dificultades o sus opiniones con alguien que los conoce o que pueda identificarlos.
4. Los servicios están a disposición de todos, especialmente de aquellos que están en crisis y piensan en quitarse la vida.
5. Los Servicios consideran que todo lo que se escucha por teléfono es confidencial.
6. Los servicios son gratuitos.

B. LA ESCUCHA[1]

1. El teléfono, facilita una respuesta a las urgencias de algunas situaciones, ayudando a salvaguardar el derecho al anonimato tanto del que llama como del que escucha. El anonimato es una exigencia indispensable del servicio.
2. El llamante entra en contacto con un interlocutor con el que puede hablar confidencialmente. Es acogido como ser humano, seguro de ser respetado.
3. Los que llaman se expresan de forma propia, a ser posible en su propio idioma.
4. Esta escucha atenta, sin ideas preconcebidas, predispone para poder ayudar a los que llaman a que vean con cierta perspectiva su experiencia presente, rebajan su ansiedad y les potencia para que puedan descubrir sus propias iniciativas.
5. Cuando es necesario, los que llaman reciben la información que les permite buscar fuera la ayuda apropiada.

C. EL ORIENTADOR POR TELEFONO

1. El servicio de escucha lo forman voluntarios cuidadosamente seleccionados y formados por personas con la experiencia y cualificación apropiadas.
2. Además de las expresiones de solidaridad que los que escuchan transmiten a las personas con dificultades, aprenden a recibir llamadas de forma que sea constructivo para ambos.
3. El que escucha ofrece ayuda sin juzgar, sin influir a los que llaman, sobre todo no imponiendo sus propias convicciones ideológicas, religiosas o políticas.
4. Los que escuchan, sólo después de haber terminado su preparación a cargo de las personas debidamente cualificadas para esta tarea, están autorizados para recibir llamadas.
5. A lo largo de su colaboración, los que escuchan asisten con regularidad a sesiones de formación permanente que se ponen a su entera disposición. Ellos se comprometen a seguir asiduamente una formación.
6. Es una oportunidad para darse cuenta de las actitudes adoptadas por teléfono. A la luz de reflexiones personales e intercambio con personas cualificadas pueden evaluar sus actitudes. Se les ofrece también la oportunidad de confrontar su propia escucha con la de otros, cuestionándoselas para poder así mejorar la calidad de las mismas.
7. Durante las llamadas, deben hacerse respetar por sus interlocutores. Evitando ser manipulados, injuriados o acosados por los que llaman.
8. Los que escuchan pueden confiar en sus compañeros, especialmente en los responsables del servicio; un apoyo real les ayuda a hacer frente a las demandas.
9. Los que escuchan se benefician de sus actividades para su crecimiento personal, intensificando al asistir a congresos, conferencias, seminarios y grupos de trabajo, organizados o apoyados por la asociación.

D. EL SERVICIO

La práctica de esta particular escucha, frecuentemente llamada acogida, se organiza mediante un equipo cuyos miembros proceden de un variado contexto socio-cultural. Se eligen por sus cualidades personales: aptitud de escucha, amplitud de miras y capacidad de desarrollo personal.



E. LA SOCIEDAD.

Las palabras son un bien para aquellos que pueden expresadas mientras tienen el privilegio de encontrar un oído amigo. Los servicios de ayuda por teléfono fomentan una actitud de escucha mutua dentro de toda la asociación.

III. CARTA DE FUNCIONAMIENTO

A. SEDES

1. Cada equipo local constituye una sede.
2. Cada sede tiene unos estatutos, y otros documentos internacionales que definen sus estatutos legales y regulan su función.
3. En todos los niveles de la Organización, sus miembros trabajan con espíritu de equipo, realizando servicios en los que cada uno es responsable de la tarea que le ha sido confiada.
4. Las sedes se esfuerzan por coordinar sus actividades con organizaciones e instituciones locales.
5. A través de cauces adecuados, las sedes se encargan de darse a conocer.
6. A la vez que se salvaguarda el anonimato y la confidencialidad, las sedes presentan un informe evaluado de sus actividades.

B. FEDERACIONES NACIONALES.

Así como los "escuchas" se necesitan mutuamente, las sedes de una región o país necesitan contar con el apoyo y la cooperación entre ellas.

Con este fin, las sedes se agrupan en asociaciones y federaciones para:

- a) Garantizar que la calidad de los servicios de escucha, estén de acuerdo con la carta.
- b) Promover intercambios, con y entre las sedes.
- c) Coordinar actividades comunes a las sedes y sus relaciones con las autoridades públicas y otras instituciones relevantes.
- d) Fomentar la publicidad sobre los servicios de ayuda por teléfono.
- e) A la vez que se preserva la confidencialidad, informar públicamente de las condiciones de vida social expresadas por las personas que llaman y comunican sus dificultades.



C. FEDERACION INTERNACIONAL IFOTES

IFOTES reúne Asociaciones Nacionales y Federaciones no gubernamentales que facilitan la reflexión y el intercambio cultural con un espíritu de apertura y respeto a las diferencias.

OBJETIVOS

1. Aumentar la difusión de los servicios de ayuda por teléfono para terminar con la soledad y en consecuencia fomentar la salud mental y la prevención del suicidio.
2. Fomentar y fortalecer asociaciones nacionales y federaciones.
3. Ayudar y potenciar grupos locales que creen y desarrollen TES en países que no existan.

MEDIOS

1. Organizar encuentros internacionales en forma de seminarios, conferencias, congresos para cubrir sus objetivos.
2. Publicar en forma de boletines, folletos o libros cualquier información que pueda ser útil para el trabajo de las sedes.
3. Recoger y difundir datos registrados por los Servicios de Ayuda por Teléfono concernientes a la salud mental y a la prevención del suicidio.
 - a. Apoyar y alentar estudios de investigación de acuerdo con sus metas y objetivos.
 - b. Mantener contactos con otras asociaciones animadas por el mismo espíritu, especialmente con la Organización Mundial de la Salud (OMS), Federación Mundial de la Salud Mental (V.F.M.M.), Asociación Internacional de Prevención del Suicidio (IASP), Life Line International, Befrienders International.

[1] "Escucha" es una forma de presencia, una disponibilidad para el que llama. El concepto implica una actitud de acogida 'para el que escucha, que subyace a cualquier otra intervención.