

# CHAT *Nos* importas

LÍNEAS DE AYUDAS PARA CRISIS

ATENDIDAS

por

## Voluntariado joven formado

Cofinanciado por el programa  
Erasmus+ de la Unión  
Europea



**IIFOTES**  
International Federation of  
Telephone Emergency Services

**IIFOTES**  
**EUROPE**

International Federation  
of Telephone Emergency  
Services



El apoyo de la Comisión Europea para la elaboración de esta publicación no implica la aceptación de sus contenidos, que es responsabilidad exclusiva de los autores. Por tanto, la Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida.



© 2023. Esta obra está bajo una licencia CC BY 4.0

PROYECTO EUROPEO

# CHAT *No*s importas

.....  
LÍNEAS DE AYUDAS PARA CRISIS  
.....

ATENDIDAS

por

Voluntariado  
joven formado

Manual

Febrero de 2023

ERASMUS + PROGRAMA

Cooperación para la innovación y el intercambio de buenas prácticas

KA204 - Asociaciones estratégicas en el ámbito de la educación de personas adultas

Número de proyecto: 2020-1-DE02-KA204-007667

## SOCIOS DEL PROYECTO



International Federation  
of Telephone Emergency  
Services

IFOTES Europe (IE), Hagen, Alemania



TelefonoAMICOItalia

Telefono Amico Italia (TAI), Trento, Italia



SOS Amitié France (SAF), París, Francia



Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége (LESZ), Békéscsaba, Hungría



Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza (ASITES), Madrid, España



Association for Research and  
Training on Emotional Support Skills

Associazione Culturale ARTESS

Association for Research and Training on Emotional Support Skills, Udine, Italia



Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen en Brussel (TO), Gante, Bélgica

# índice

|                                                                                                                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| LA VIDA EN LÍNEA EN EL SIGLO XXI .....                                                                                                                                                   | 7  |
| ¿POR QUÉ SE DEBE CREAR UNA LÍNEA DE ATENCIÓN POR CHAT? .....                                                                                                                             | 7  |
| 1. EL PROYECTO «CHAT YOUR VALUE - CRISIS HELP-LINES ASSISTED BY TRAINED YOUNG VOLUNTEERS» .....                                                                                          | 8  |
| 1.1. HISTORIA .....                                                                                                                                                                      | 8  |
| 1.2. OBJETIVO DEL PROYECTO .....                                                                                                                                                         | 8  |
| 1.3. SOCIOS DEL PROYECTO .....                                                                                                                                                           | 9  |
| 1.4. MÉTODO .....                                                                                                                                                                        | 9  |
| 1.5. RESULTADO .....                                                                                                                                                                     | 9  |
| 2. BALANCE DE LA ESCUCHA POR CHAT EN LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS DE EMERGENCIAS .....                                                                                                      | 10 |
| 2.1. METODOLOGÍA .....                                                                                                                                                                   | 10 |
| 2.1.1. Fuentes y contribuciones .....                                                                                                                                                    | 10 |
| 2.1.2. Dificultades .....                                                                                                                                                                | 10 |
| 2.2. PANORAMA INTERNACIONAL DE LAS PRÁCTICAS DE ESCUCHA POR CHAT .....                                                                                                                   | 10 |
| 2.2.1. Gestión del servicio de chat .....                                                                                                                                                | 10 |
| 2.2.2. Llamadas por chat .....                                                                                                                                                           | 11 |
| 2.2.3. Usuarios del chat (personas que llaman/personas que escuchan) .....                                                                                                               | 12 |
| 2.2.4. Captación y formación para el chat .....                                                                                                                                          | 13 |
| 2.3. LA ATENCIÓN SIGUE EN PROCESO DE INVENCION .....                                                                                                                                     | 14 |
| 2.3.1. La diversidad de las prácticas .....                                                                                                                                              | 14 |
| 2.3.2. Preguntas, expectativas y preocupaciones de los servicios telefónicos de emergencias .....                                                                                        | 15 |
| 2.3.3. ¿Qué pasa con los jóvenes voluntarios? .....                                                                                                                                      | 16 |
| 2.4. ALGUNOS APUNTES DIGNOS DE MENCIÓN A MODO DE CONCLUSIÓN .....                                                                                                                        | 16 |
| 3. EXPERIENCIAS DE POSIBLES CAMBIOS ESTRUCTURALES EN LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS DE EMERGENCIAS PARA ACTUALIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y PERMITIR EL VOLUNTARIADO DE LOS JÓVENES ..... | 17 |
| 3.1. EL MÉTODO: RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN Y CONSULTA SOBRE LAS EXPERIENCIAS ..                                                                                                          | 17 |
| 3.2. LA EXPERIENCIA DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROYECTO CON LOS SERVICIOS DE CHAT Y LOS JÓVENES VOLUNTARIOS .....                                                                        | 17 |
| 3.2.1 Responsable del servicio de chat .....                                                                                                                                             | 17 |
| 3.2.2 Formación de voluntarios para el servicio de chat .....                                                                                                                            | 18 |
| 3.3. COMPARACIÓN DE DIFERENTES EXPERIENCIAS DE SERVICIOS TELEFÓNICOS DE EMERGENCIAS CON JÓVENES VOLUNTARIOS .....                                                                        | 19 |
| 3.4. RESULTADO .....                                                                                                                                                                     | 23 |
| 3.5. QUÉ DICEN LOS JÓVENES .....                                                                                                                                                         | 24 |
| 3.6. CONCLUSIONES: IDEAS PARA QUE LOS JÓVENES VOLUNTARIOS SE SIENTAN CÓMODOS EN LAS ORGANIZACIONES DE SERVICIOS TELEFÓNICOS DE EMERGENCIAS .....                                         | 25 |
| 4. CAMPAÑAS NACIONALES Y LOCALES DE CAPTACIÓN DE JÓVENES VOLUNTARIOS .....                                                                                                               | 26 |
| 4.1. INTRODUCCIÓN .....                                                                                                                                                                  | 26 |
| 4.2. REDES SOCIALES .....                                                                                                                                                                | 26 |
| 4.2.1. Presencia de los jóvenes en las redes sociales .....                                                                                                                              | 26 |



|                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.2.2. Presencia en las redes sociales de las organizaciones de servicios telefónicos de emergencias .....        | 27 |
| 4.3. APOYO PROFESIONAL .....                                                                                      | 28 |
| 4.4. ¿CÓMO REALIZAR LA CAPTACIÓN? .....                                                                           | 28 |
| 4.4.1. La generación más joven y el voluntariado .....                                                            | 28 |
| 4.4.2. Motivar a los jóvenes .....                                                                                | 29 |
| 4.4.3. Conexiones directas e indirectas.....                                                                      | 29 |
| 4.5 CONCLUSIONES .....                                                                                            | 29 |
| 5. DIRECTRICES PARA LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS DE EMERGENCIAS PARA PREPARAR.....                                   | 30 |
| CURSOS Y HERRAMIENTAS DE FORMACIÓN DE CALIDAD PARA VOLUNTARIOS DE CHAT                                            |    |
| 5.1. ENCUESTA SOBRE FORMACIÓN DE LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS DE EMERGENCIAS .....                                   | 30 |
| 5.1.1. Duración de la formación .....                                                                             | 31 |
| 5.1.2. Modalidad de la formación .....                                                                            | 31 |
| 5.1.3. Formación continua .....                                                                                   | 31 |
| 5.1.4. Reuniones para voluntarios .....                                                                           | 32 |
| 5.1.5. Contenido de la formación para los servicios de chat .....                                                 | 32 |
| 5.1.6. Metodología de la formación .....                                                                          | 32 |
| 5.1.7. Dificultades .....                                                                                         | 32 |
| 5.2. RECOMENDACIONES SOBRE LA FORMACIÓN PARA EL CHAT.....                                                         | 33 |
| 6. RECOMENDACIONES FINALES .....                                                                                  | 34 |
| 6.1. PREPARARSE PARA IMPLANTAR LA ATENCIÓN POR CHAT .....                                                         | 34 |
| 6.2. CENTRARSE EN LOS JÓVENES VOLUNTARIOS DEL CHAT.....                                                           | 34 |
| 6.2.1 Ventajas de los jóvenes voluntarios del chat .....                                                          | 34 |
| 6.2.2. Retos a la hora de emplear a jóvenes voluntarios para el chat.....                                         | 35 |
| 6.2.3. Recomendaciones para atraer a más jóvenes voluntarios a los chats y a las líneas de atención telefónica .. | 35 |
| 6.3. CAPTAR A JÓVENES VOLUNTARIOS PARA EL CHAT.....                                                               | 35 |
| 6.4. CUESTIONES IMPORTANTES EN LA FORMACIÓN DE VOLUNTARIOS PARA EL CHAT .....                                     | 36 |
| 6.4.1. La comunicación escrita requiere habilidades específicas .....                                             | 36 |
| 6.4.2. Práctica, práctica, práctica.....                                                                          | 36 |
| 6.4.3. Formación en escucha y comprensión .....                                                                   | 37 |
| 6.5. RETOS ADICIONALES .....                                                                                      | 37 |
| 6.5.1. ¿Cómo podemos flexibilizar el compromiso de los voluntarios? .....                                         | 37 |
| 6.5.2. ¿Cómo podemos llegar mejor a los jóvenes? .....                                                            | 37 |
| 6.5.3. ¿Podemos compartir buenas prácticas en la formación para el chat? .....                                    | 37 |
| 6.5.4. ¿Cómo fomentar los vínculos entre los voluntarios? .....                                                   | 38 |
| 6.5.5. ¿Cómo promover y compartir la importancia .....                                                            | 38 |
| de la capacidad de escucha en la sociedad en general, especialmente entre los jóvenes?                            |    |
| ANEXO.....                                                                                                        | 39 |
| ANEXO CAPÍTULO 2.....                                                                                             | 41 |
| ANEXO CAPÍTULO 4.....                                                                                             | 44 |
| ANEXO CAPÍTULO 5.....                                                                                             | 45 |
| AGRADECIMIENTOS.....                                                                                              | 49 |



# introducción

## LA VIDA EN LÍNEA EN EL SIGLO XXI

Para la mayoría de las personas, realizar actividades en línea forma parte de su rutina diaria (operaciones bancarias en línea, pedir cita con el médico, ir de compras, reunirse con amigos, buscar trabajo, etc.). Las personas se conectan a Internet para informarse de todo, incluso para buscar consejo, asistencia y ayuda.

La atención en línea ofrece muchas ventajas: tiene un umbral bajo no sólo en términos prácticos (movilidad, horarios de apertura, sencillez de los procedimientos, posibilidad de prestarse desde casa), sino también en términos personales (el hecho de sentir inseguridad, tener miedo, tener baja autoestima o la falta de habilidades sociales son obstáculos menores).

## ¿POR QUÉ SE DEBE CREAR UNA LÍNEA DE ATENCIÓN POR CHAT?

Las líneas de atención telefónica deben ser, ante todo, accesibles para aquellas personas que las necesitan. No importa tanto el medio a través del cual se llega a esas personas como el hecho de que efectivamente se llegue a ellas. Todas las líneas de atención telefónica que han empezado a ofrecer algún tipo de ayuda en línea han experimentado tal éxito que la demanda supera a la oferta.

Hoy en día está claro que el mejor lugar para llegar a los jóvenes es el entorno digital.

Por este motivo, este es un llamamiento a todos los servicios de emergencia para que ofrezcan una línea de atención por chat. Si queremos llegar a los jóvenes, debemos conseguir que nuestros servicios estén disponibles en línea.

Como servicio telefónico de emergencias<sup>1</sup>, ¿cuáles son los beneficios de crear una línea de atención por chat?

- Mayor disponibilidad: nuestro público objetivo (en particular los jóvenes) está en línea. Internet forma parte de nuestra vida cotidiana. En otros muchos sectores, resulta obvio ofrecer un servicio en línea (administración, turismo, compras, etc.). La gente espera también disponer de este tipo de servicios en el sector de la salud y el bienestar.
- Reforzar nuestras opciones políticas: como la capacitación, los servicios basados en la demanda, ofrecer un mayor control a la persona que llama y personalizar más nuestras líneas de atención.

Este manual, elaborado en el marco del proyecto «Chat Your Value - Crisis Help-lines Assisted by Trained Young Volunteers» (Líneas telefónicas de ayuda en caso de crisis atendidas por jóvenes voluntarios con formación), financiado por la Unión Europea, presenta diversas buenas prácticas para la participación de los jóvenes en los servicios de escucha a través de Internet, que las líneas de atención telefónica ya aplican a nivel europeo.

También da pie a algunas reflexiones y recomendaciones sobre maneras de seguir desarrollando perspectivas y métodos que permitan a los jóvenes acercarse al servicio de escucha, como voluntarios y como usuarios.

¡Disfruta de la lectura!

El equipo del proyecto

<sup>1</sup> Servicio telefónico de emergencias es otra manera de denominar a las líneas de atención telefónica



## 1.

# EL PROYECTO «CHAT YOUR VALUE - CRISIS HELP-LINES ASSISTED BY TRAINED YOUNG VOLUNTEERS»

## 1.1. HISTORIA

El proyecto se desarrolla a partir de los resultados del proyecto europeo «YOUTHES – Recruiting young volunteers for crisis helplines<sup>2</sup>» (2016-2019), que demostró que la motivación del personal de gestión de los servicios telefónicos de emergencias como del resto de voluntarios es fundamental para captar de forma satisfactoria a jóvenes voluntarios.

Los jefes de puesto, reclutadores y voluntarios de los servicios telefónicos de emergencia deben estar convencidos del valor de los jóvenes voluntarios de escucha; deben dar a conocer el servicio de escucha a los jóvenes y publicitar las oportunidades que ofrece la participación en los servicios telefónicos de emergencias, en concreto, los beneficios de ayudar a otras personas, de ser de utilidad para la sociedad, del crecimiento personal que implica y de adquirir experiencia vital.

Se puede encontrar a los jóvenes en Internet y por contacto personal, lo que puede requerir cambios estructurales en la organización de los servicios telefónicos de emergencias. Se puede preservar el periodo de implicación de los jóvenes voluntarios cuidando de ellos y fomentando su talento. La creación de directrices para la formación de jóvenes voluntarios en el chat también puede beneficiarse de los resultados de los proyectos europeos «EmPoWEring – Educational Path for Emotional Well-being<sup>3</sup>» (2015-2017) y «MONALISA – Measurement of Nowadays Advanced Listening Skills Attitudes<sup>4</sup>» (2019-2022), especialmente para promover el uso de herramientas e instrumentos de formación probados y eficaces en los servicios telefónicos de emergencias para la autoevaluación de las capacidades de escucha.

## 1.2. OBJETIVO DEL PROYECTO

El objetivo de la asociación es lograr un valor adicional de conocimientos y experiencia a través de la reflexión común y el intercambio sobre las mejores prácticas de comunicación, contratación y formación de jóvenes voluntarios para trabajar en el servicio de chat de las líneas de atención telefónica, así como analizar posibles cambios estructurales en los servicios telefónicos de emergencias para permitir que los jóvenes se unan y permanezcan más tiempo en los mismos.

<sup>2</sup> ERASMUS + PROGRAMA 2014-2020 Acción clave 2 – Cooperación para la innovación y el intercambio de buenas prácticas – Asociaciones estratégicas. Número de proyecto: 2016 – 1 – DE02-KA204-003302. El manual está disponible en 10 idiomas en la página web <https://www.ifotes.org/en/projects-and-congresses/projects/youthes>

<sup>3</sup> ERASMUS + PROGRAMA 2014-2020 Acción clave 2 – Cooperación para la innovación y el intercambio de buenas prácticas – Asociaciones estratégicas. Número de proyecto: 2015-1- DE02-KA204- 002492. Página web: <https://empowering.listening-skills.eu>

<sup>4</sup> PROGRAMA ERASMUS+ DE LA UNIÓN EUROPEA KA204 - Asociaciones estratégicas en el ámbito de la educación de personas adultas. Número de proyecto: 2019-1-DE02-KA204-006313. Página web: <https://listening-skills.eu>



### 1.3. SOCIOS DEL PROYECTO

|   | NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN ASOCIADA                                                        | NOMBRE ABREVIADO | PAÍS     | FUNCIÓN     |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------|-------------|
| 1 | IFOTES Europe e.V.                                                                        | IE               | Alemania | Solicitante |
| 2 | Telefono Amico Italia                                                                     | TAI              | Italia   | Socio       |
| 3 | SOS Amitié France                                                                         | SOS              | Francia  | Socio       |
| 4 | Magyar Lelki Elsosegely Telefonszolgálatok Szövetsége                                     | LESZ             | Hungría  | Socio       |
| 5 | Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza                                     | ASITES           | España   | Socio       |
| 6 | Ass. Culturale ARTESS - Association for Research and Training on Emotional Support Skills | ARTESS           | Italia   | Socio       |
| 7 | Federatie van Tele-Onthaaldiensten in Vlaanderen en Brussel                               | TO               | Bélgica  | Socio       |

### 1.4. MÉTODO

Las fases de avance del proyecto se presentaron y debatieron en reuniones transnacionales con asistencia de uno a dos representantes de cada institución asociada.

Dentro del proyecto se celebraron cinco reuniones transnacionales en Alemania (junio de 2021), España (octubre de 2021), Bélgica (marzo de 2022), Italia (junio de 2022) y Francia (octubre de 2022). Para recopilar datos sobre los servicios de chat en las organizaciones de servicios telefónicos de emergencias, utilizamos:

- Cuestionario para las organizaciones
- Cuestionario para los voluntarios
- Entrevistas por Zoom a los voluntarios

### 1.5. RESULTADO

El documento que al final elaboró conjuntamente la asociación es este manual de buenas prácticas, que incluye recomendaciones y ejemplos prácticos sobre tres prioridades/actuaciones principales:

1. Posibles cambios de los servicios telefónicos de emergencias en la gestión del servicio y los recursos humanos, especialmente en lo que respecta a los jóvenes voluntarios.
2. Una campaña de comunicación destinada a captar jóvenes voluntarios, especialmente para el servicio de chat.
3. Directrices para la formación de jóvenes voluntarios en habilidades de escucha, adoptando herramientas innovadoras desarrolladas en el entorno europeo de servicios telefónicos de emergencias.

El manual se ha traducido a las seis lenguas asociadas: alemán, italiano, francés, húngaro, español y flamenco, y está disponible en código abierto en la página web de IFOTES [www.ifotes.org](http://www.ifotes.org).



## 2.

# BALANCE DE LA ESCUCHA POR CHAT EN LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS DE EMERGENCIAS

Llevar a cabo una reflexión prospectiva sobre el potencial de la escucha escrita requiere, en primer lugar, hacer balance de la situación actual de los servicios telefónicos de emergencias que, precisamente, ya no son sólo telefónicos en todos los casos.

Al mismo tiempo, estas constataciones son necesarias para animar a reflexionar sobre la hipótesis original del proyecto: «Al aumentar la presencia de jóvenes oyentes y la disponibilidad de atención emocional por chat, los servicios telefónicos de emergencias pueden satisfacer las necesidades de los jóvenes que llaman, a los que normalmente no les gusta hablar por teléfono, sino que prefieren el chat e intercambiar mensajes de texto»<sup>5</sup>.

### 2.1. METODOLOGÍA

#### 2.1.1. Fuentes y contribuciones

Los resultados que aquí se presentan se han extraído de la encuesta general anual IFOTES 2021 (datos de 2020) y se complementan con una encuesta específica sobre las únicas prácticas relativas a la escucha por Internet (chat y correo electrónico) entre las organizaciones nacionales de toda Europa, en este caso. Estos datos se recopilaron en mayo-junio de 2021 a partir de preguntas abiertas con el fin de medir la diversidad de hechos y prácticas (en caso de que las hubiera).

#### 2.1.2. Dificultades

Esta parte del proyecto sólo se realizó a distancia (comunicación por correo electrónico) debido a la pandemia de la COVID-19, por lo que posteriormente se decidió completarla recopilando experiencias centradas en tres países:

- Finlandia – *MIELI Kriisipuhelin*: 18 años de experiencia, algunas prácticas originales
- Italia – *Telefono Amico Italia*: práctica muy temprana (1 año), en proceso de desarrollo nacional
- Francia – *SOS Amitié*: 15 años de práctica, sobre todo por el cambio experimentado desde y durante el primer confinamiento de marzo de 2020 en lo que respecta a la escucha de manera extensa desde casa.

### 2.2. PANORAMA INTERNACIONAL DE LAS PRÁCTICAS DE ESCUCHA POR CHAT<sup>6</sup>

#### 2.2.1. Gestión del servicio de chat

- Los servicios de chat más antiguos tienen entre 18 y 25 años (Finlandia, Alemania); Bélgica, Fran-

<sup>5</sup> En la aplicación del proyecto, 2020

<sup>6</sup> Para obtener datos actualizados, consultar el ANEXO 1: IFOTES International Survey 2022 (datos de 2021)



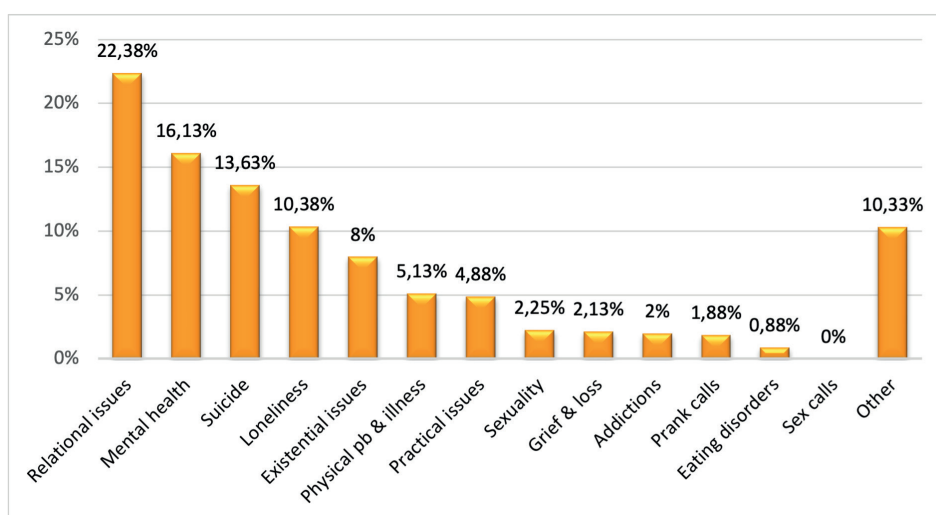
cia, Suiza llegaron más tarde (15 años); los más recientes son Italia y Austria (1 a 6 años); en otros países se están planteando empezar con este servicio (España, Portugal, Hungría).

- El servicio de chat se ofrece:
  - Entre 12 y 18 horas/día: 37,5% de los servicios telefónicos de emergencias están implicados
  - Menos de 12 horas/día: 62,5% de los servicios telefónicos de emergencias están implicados
- Para aquellos voluntarios que escuchan por chat (57% de los voluntarios), la mayoría de las veces también utilizan otros medios (correos electrónicos, de forma más inusual Skype, Google Hangouts) o encuentros presenciales y casi todos utilizan el teléfono (no necesariamente en Bélgica: *Suicide Prevention Helpline + Awel Helpline for youngsters*, o Finlandia: *Tukinet*)

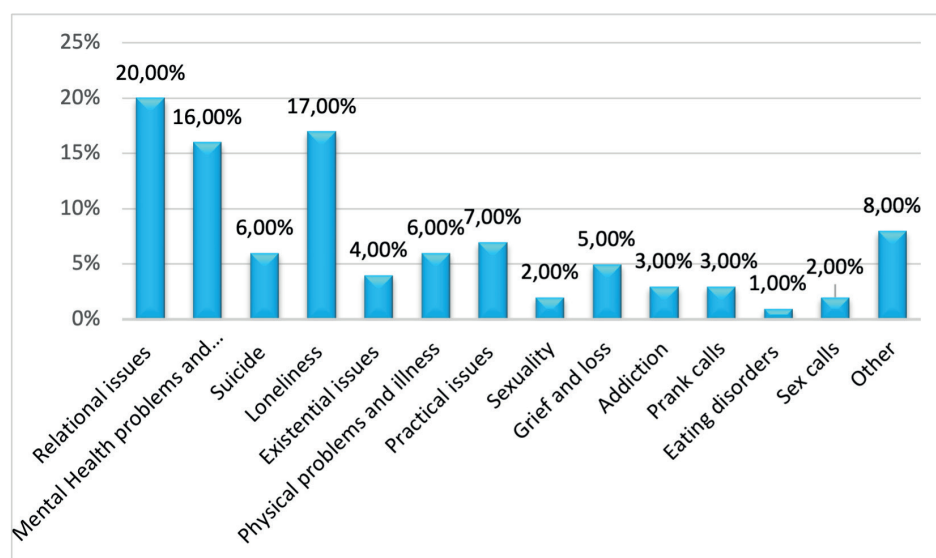
### 2.2.2. Llamadas por chat

Los problemas de relaciones (22,38%) y la salud mental (16,13%) son los principales temas de las llamadas por chat, siendo el suicidio más frecuente en el chat que en las llamadas telefónicas (13,63% frente al 6% en el teléfono).

**Problemas en el chat**

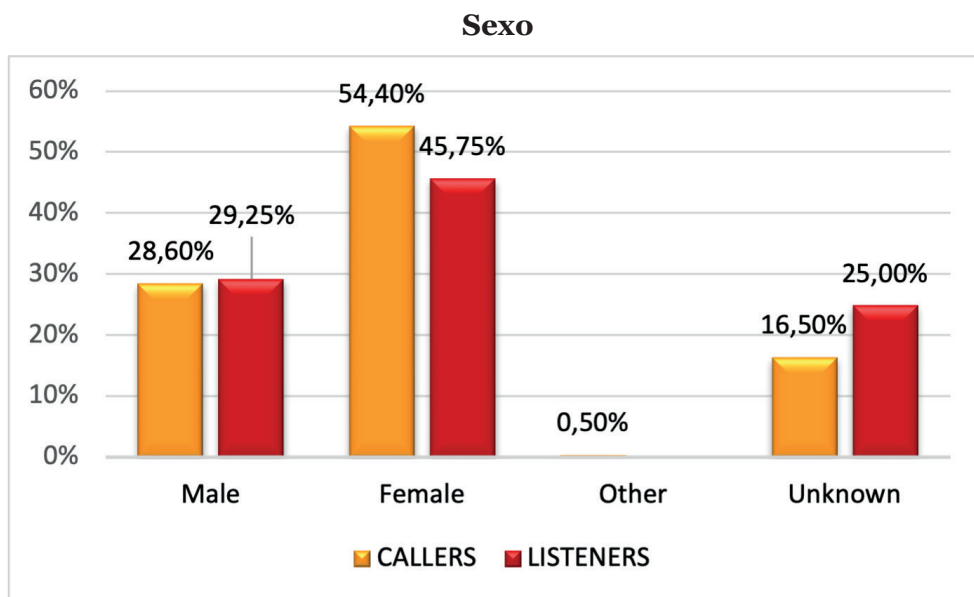


**Problemas por teléfono**



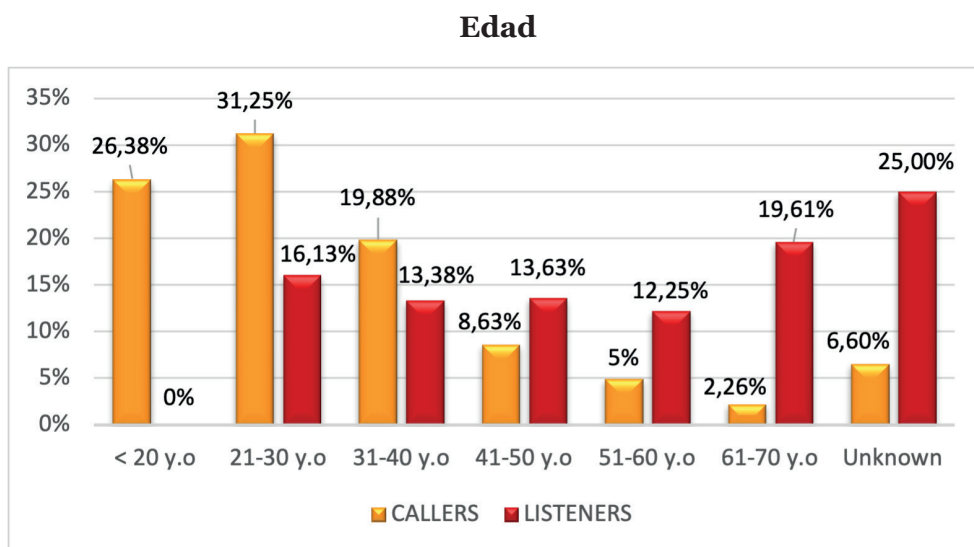
### 2.2.3. Usuarios del chat (personas que llaman/personas que escuchan)

Los grupos por sexo presentan proporciones casi equivalentes para las personas que llaman y los voluntarios que escuchan:



Los grupos de edad de las personas que llaman son totalmente opuestos a los de los voluntarios que escuchan:

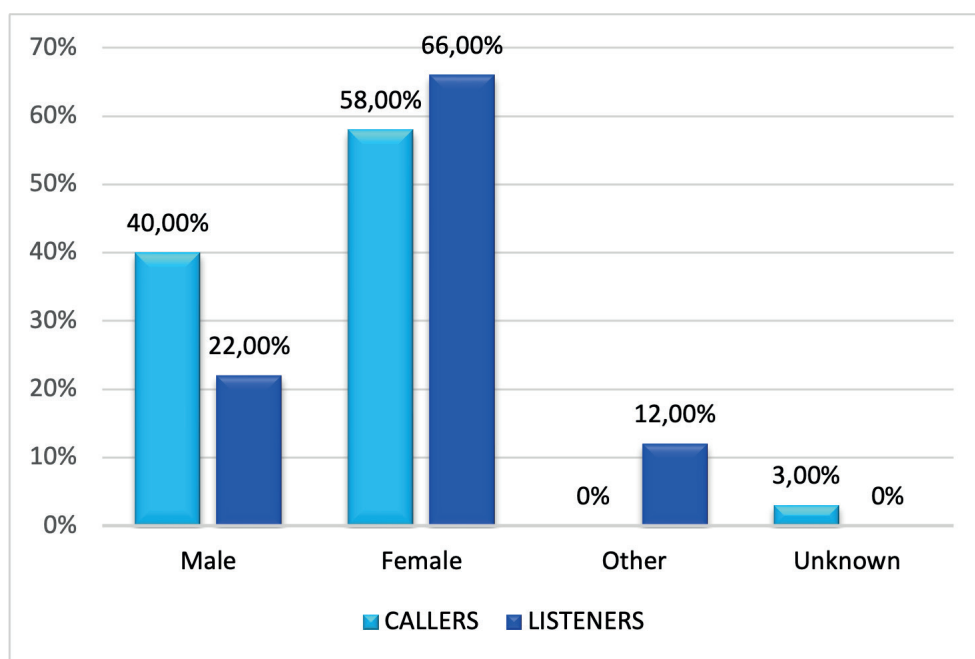
- 57,63% personas que llaman < 30 años para 16,13% personas que escuchan <30 años
- 7,26% personas que llaman > 50 años para 31,88% personas que escuchan > 50 años



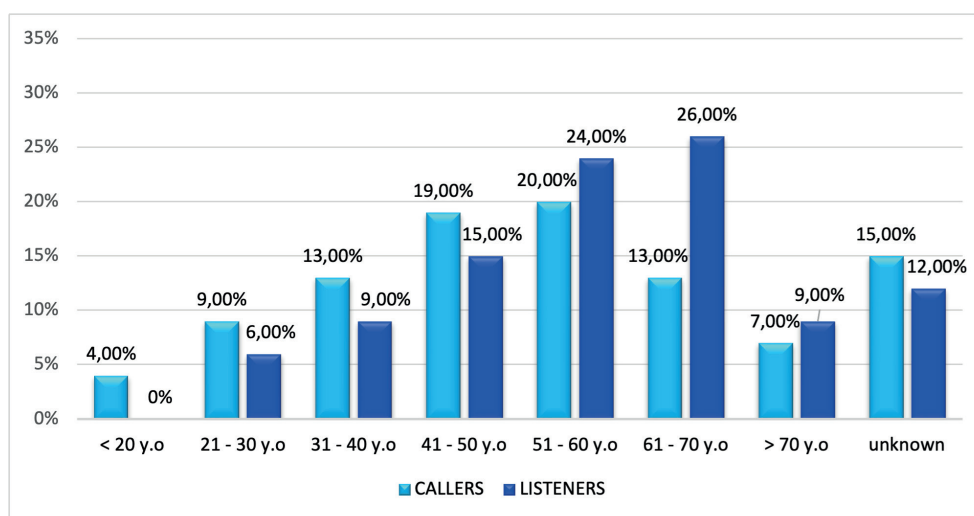
Los siguientes gráficos relativos a la situación en el teléfono muestran que:

- Los grupos de edad de las personas que llaman son más parecidos a la edad de las que escuchan
- Cabe destacar que: los servicios telefónicos de emergencias llegan a un público diferente con el chat que favorece a las personas muy jóvenes y los jóvenes adultos de hasta 30 años

### Llamadas telefónicas Sexo



### Edad



#### 2.2.4. Captación y formación para el chat

- **Publicidad:** la mayoría de los servicios telefónicos de emergencias (*AWEL Helpline for youngsters* en Bélgica lo hace en revistas, redes sociales, canales de televisión, institutos) no organizan actividades publicitarias para inscribir a jóvenes voluntarios o específicamente para atender el chat. Por otro lado, las últimas operaciones para promocionar los servicios telefónicos de emergencias en los créditos finales de videoclips (*LESZ* en Hungría) o series de televisión (*MIELI Kriisipuhelin* en Finlandia), o la ayuda de *influencers* (*MIELI Kriisipuhelin*, *Telefono Amico Italia*), han permitido llegar tanto a usuarios como a posibles voluntarios de atención, en especial a los jóvenes en relación a estos medios.

- Captación: en cada servicio telefónico de emergencias existen condiciones especiales para inscribirse en el servicio de chat:
  - Edad: mínimo de 20 años (BE) o 25 años (FIN, FR). Sin restricciones para el resto de las personas
  - Experiencia previa en escucha: 1 año de experiencia en atención telefónica para la mitad de los servicios telefónicos de emergencias, ninguna experiencia para la otra mitad
  - Otras:
    - Disfrutar de una situación vital ordenada y equilibrada
    - Estar en condiciones de mostrar empatía, compartir pensamientos útiles sobre el suicidio, hacer frente a conversaciones intensas
    - Tener capacidad para aprender rápido, disponer de conocimientos básicos de trabajo con ordenadores
- Formación:
  - El 83% de servicios telefónicos de emergencias reciben una formación inicial específica
  - La formación la imparten oyentes experimentados y/o formadores profesionales
  - La parte teórica y/o práctica es muy diversa y depende de las necesidades

## 2.3. LA ATENCIÓN SIGUE EN PROCESO DE INVENCIÓN

Más allá de las cifras y las conclusiones obtenidas, podemos señalar diversas prácticas, a veces muy originales.

### 2.3.1. La diversidad de las prácticas

- Los «lugares» para chatear
- Normalmente las llamadas son en remoto, sobre todo desde los confinamientos.
- En remoto de forma particular:
  - Técnicamente, *Telefono Amico Italia* utiliza una aplicación WhatsApp. Si esto no cambia nada para la interfaz del oyente, podemos considerar que el acceso y la forma de chatear es más familiar para las personas que llaman.
  - *Kirkens SOS* (Noruega) organiza posibles intercambios durante el servicio en el chat: línea de chat abierta en Microsoft Teams + disponibilidad del personal en caso de que se produzcan problemas técnicos o de que surja una necesidad inmediata de atención durante las llamadas (sistema que incluye opciones de chat entre trabajadores y voluntarios + Teams también disponible cuando es necesario, utilizado habitualmente cuando los oyentes trabajan desde casa)<sup>7</sup>. Del mismo modo, en Italia (TAI), los voluntarios que trabajan a distancia utilizan una sala de una plataforma web para coordinar y compartir el trabajo durante su servicio. Pueden chatear y verse unos a otros y también es una forma de seguir conectados, aunque no estén en el mismo lugar.
  - Plataforma social/comunitaria: hay que destacar una práctica alternativa particular de la asociación finlandesa MIELI . Desde el año 2018, *Mental gaming*<sup>8</sup> en el servidor Discord trata de acceder a jóvenes de nuevas formas que requieran menos esfuerzo por su parte. Ofrece un lugar

<sup>7</sup> Dispositivo cara a cara similar de *Pro Juventute (Ecoute pour les jeunes/Ligne 147 - Suiza)*: practican «chateo entre pares» desde 2019 con jóvenes de entre 17 y 25 años que responden a sus pares. Los oyentes son asistidos por un coach y pueden redirigir las llamadas más complejas a un profesional del 147.

<sup>8</sup> *Sekasin gaming*: <https://sekasin.fi/>



gratuito y seguro, totalmente anónimo, en el que los más jóvenes pueden chatear y realizar diversas actividades:

- Más de 70 canales de texto con diferentes temas y más de 20 canales de voz
- En línea las 24 horas, todos los días de la semana
- Está moderado activamente, aunque se centre en el apoyo entre iguales (de ese modo, todos los que participan en el chat son voluntarios): 17 moderadores voluntarios y «veteranos del chat» ayudan a otros miembros. El moderador más joven tiene 14 años, y muchos de ellos tienen entre 18 y 25 años. No tienen ninguna responsabilidad con respecto a los demás sobre la atención (a diferencia del voluntariado en líneas de atención telefónica de crisis). Simplemente ayudan a los moderadores de pago, cuando pueden, a mantener los servidores libres de trolls, etc. El motivo por el que se permite la colaboración de personas de tan solo 14 años es la voluntad de creer en la juventud y en su capacidad para ayudar. También aumenta su sentimiento de participación.
- Hay un total de 23.000 miembros (de 13 a 25 años en su mayoría; Discord no permite el uso de su servicio a menores de 13 años).

- La supervisión de las personas que prestan atención por chat durante el servicio

Las condiciones varían mucho según los servicios telefónicos de emergencias:

- No se controlan las conversaciones de chat o solo mediante la encuesta que realizan algunos responsables, pero, en este caso, el servicio telefónico de emergencias facilita un manual de actuación que se ajusta a la ética y a los criterios del servicio telefónico de emergencias<sup>9</sup>
- Todas las conversaciones se leen y se validan antes de su envío en el caso de los correos electrónicos y mediante comprobaciones aleatorias en el caso del chat (Telefono Amico Italia)
- Supervisor o conversaciones entre oyentes en las instalaciones o en remoto (Kirkens SOS en Noruega)

### **2.3.2. Preguntas, expectativas y preocupaciones de los servicios telefónicos de emergencias**

Aparte de los problemas técnicos (accesibilidad del sitio web, seguridad del sistema, adaptación del sistema de recopilación de información estadística) y financieros, los servicios telefónicos de emergencias que aún no ofrecen un servicio de chat y se lo están pensando<sup>10</sup>, se plantean a priori lo siguiente:

- Elección de crear o no un nuevo servicio cuando ya tienen dificultades para cubrir las líneas telefónicas 24 horas al día;
- Dificultades para encontrar los nuevos jóvenes voluntarios necesarios específicos para este servicio – porque se consideran más adecuados que la mayoría de los voluntarios de más de 55 años –;
- Resistencia o miedo de los voluntarios en la actividad debido a la brecha generacional
- Diseño de una formación específica para las habilidades de escucha en una comunicación escrita (efectos de las palabras sin la voz, estilo de comunicación diferente, respuesta rápida, gestión de la duración de una conversación escrita);
- Como el chat es una actividad a distancia en sí misma, el nomadismo digital plantea la cuestión

<sup>9</sup> Chatsyllabus (Tele Onthaal – Bélgica), *Le Livret de l'écouteur internaute* (S.O.S Amitié – France).

<sup>10</sup> LESZ (Hungria), Telefono de la Esperanza (España), SOS Voz Amiga (Portugal)



del lugar desde el que se atiende el chat: ¿la atención desde casa ofrece mayor flexibilidad, menos limitaciones, anima a participar a más voluntarios? ¿O, por el contrario, fomenta algún tipo de negligencia en la participación y, por lo tanto, deteriora posiblemente la prestación del servicio?

### 2.3.3. ¿Qué pasa con los jóvenes voluntarios?

Está demostrada de forma muy general la llegada de oyentes muy jóvenes que no utilizan el teléfono o que apenas lo hacen: el servicio da respuesta indiscutiblemente a una demanda importante. Esto creará, por tanto, una mayor necesidad para los nuevos oyentes voluntarios.

Sabemos que los turnos de tarde y noche son prioritarios, dado el volumen de llamadas que se realizan en estas franjas horarias.

¿Se puede seducir a la cantera de candidatos más jóvenes y, por tanto, motivarlos para una atención específica por este medio?

Para saberlo, hay que conocerlos mejor:

- ¿Qué quieren los jóvenes candidatos?
  - Dialogar con iguales (jóvenes y muy jóvenes) cuyas problemáticas puedan resultarles más cercanas a las suyas
  - Sentirse cómodos con un lenguaje y unas prácticas de diálogo con las que están familiarizados a través de las redes sociales
- ¿De qué tienen miedo?
  - Hacer frente demasiado directamente al dolor, a las emociones a través de la voz (... en apoyo de la atención por chat)
  - Quedarse solos ante un caso difícil o urgente

Sin embargo, estas preguntas no deben excluir otras hipótesis y soluciones. En realidad, parece darse por sentada una reciprocidad natural: una persona joven que llama (interlocutor) preferiría o esperaría dialogar con un semejante. Esto no está demostrado y es difícil de demostrar debido al anonimato que se garantiza a las personas que llaman.

## 2.4. ALGUNOS APUNTES DIGNOS DE MENCIÓN A MODO DE CONCLUSIÓN

- **Conclusiones:**
  - En algunos países, las experiencias de chat en los servicios telefónicos de emergencias están ya muy desarrolladas, después de entre 15 y 25 años de práctica. En el otro extremo, nos encontramos con algunas asociaciones muy experimentadas que consideran que ya no pueden seguir ignorando este medio para llegar a sus interlocutores, especialmente a los más jóvenes.
  - Las personas que utilizan el chat son sin duda más jóvenes y tienen otros temas prioritarios.
  - Si bien la publicidad de los servicios telefónicos de emergencias llega fácilmente a los jóvenes, parece mucho más difícil conseguir que se conviertan en oyentes voluntarios.
- **Diversidad:**
  - Las formas de gestionar los equipos de voluntarios para el chat son muy diversas: similares a las de las personas que prestan atención telefónica o muy específicas mediante el apoyo a pares o moderadores en tiempo real
  - La forma técnica de chatear es mucho más abierta que en otros medios: plataforma de juegos, WhatsApp.

No hay duda de que, de momento, existen elementos suficientes para consolidar la práctica del chat en los servicios telefónicos de emergencias y ampliar su público de interlocutores.



### 3.

## EXPERIENCIAS DE POSIBLES CAMBIOS ESTRUCTURALES EN LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS DE EMERGENCIAS PARA AC- TUALIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y PERMITIR EL VOLUNTARIADO DE LOS JÓVENES

### 3.1. EL MÉTODO: RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN Y CONSULTA SOBRE LAS EXPERIENCIAS

Para analizar y profundizar en el estado de la relación actual entre los jóvenes voluntarios y los servicios telefónicos de emergencias, utilizamos dos canales diferentes pero complementarios en momentos sucesivos.

En un primer momento, solicitamos a los participantes en el proyecto que respondieran a un breve cuestionario para disponer de un esquema inicial que nos ayudara a identificar y detectar los aspectos que debían abordarse e investigarse con mayor detenimiento. En un segundo paso, entrevistamos a ocho personas implicadas en la asistencia por chat dentro de las líneas de atención telefónica. Se trata de personas de diferentes ámbitos con las que pudimos intentar comprender cómo los servicios de chat pueden ayudar a implicar a los jóvenes<sup>11</sup> no sólo como usuarios del servicio sino también, y sobre todo, como prestadores de asistencia.

### 3.2. LA EXPERIENCIA DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROYECTO CON LOS SERVICIOS DE CHAT Y LOS JÓVENES VOLUNTARIOS

Como se describe en el capítulo 2, existe una amplia y variada experiencia con respecto al servicio de chat: mientras que hay federaciones que empiezan ahora a reflexionar sobre la posibilidad de implantar el servicio de atención por chat, hay otras que ya cuentan con más de diez años de experiencia; en concreto, algunas utilizan aplicaciones específicas para teléfonos móviles, otras a través de la web y otras aún adaptan herramientas ya existentes en el mercado (consultar el capítulo 2 para obtener más información).

A partir del análisis realizado sobre la manera en que cada federación ha abordado y aborda la adopción de una tecnología diferente a la línea telefónica tradicional, cabe destacar que no se ha considerado necesario cambiar las prácticas operativas salvo de manera meramente formal.

#### 3.2.1 Responsable del servicio de chat

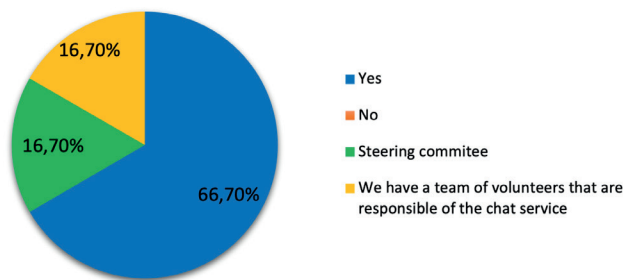
Casi todas las asociaciones de servicio telefónico de emergencias cuentan con una «persona de contacto» para el servicio de chat: dos tercios tienen un coordinador/gerente; las demás tienen comités formales e informales que se ocupan específicamente del chat.

---

<sup>11</sup> No existe una definición clara de juventud, ya que los límites de las prestaciones por hijos a cargo, los derechos ciudadanos o el fin de la educación son diferentes en los distintos Estados miembros de la UE. Además, las estadísticas sobre juventud se refieren a diferentes grupos de edad; por ello, en este documento se considerará jóvenes a las personas menores de 30 años.



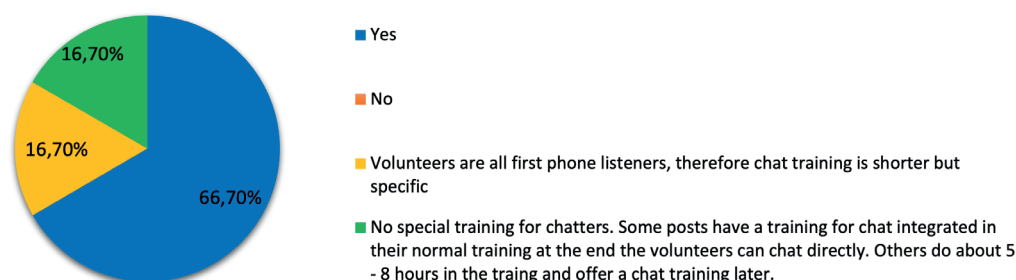
«¿Cuentan con una persona responsable del servicio de chat?»



Sin embargo, esta parece ser la única diferencia con respecto al modelo general adoptado para el servicio telefónico. De hecho, prácticamente ninguna organización de servicio telefónico de emergencias ha creado sistemas diferentes de recopilación de datos ni ha modificado las normas de acceso a la actividad (edad mínima, requisitos, competencias) ni ha considerado necesario modificar los contenidos de la formación básica salvo en los aspectos técnicos relativos a la comunicación escrita; por el contrario, la experiencia telefónica se considera generalmente indispensable para poder prestar también los demás servicios.

### 3.2.2 Formación de voluntarios para el servicio de chat

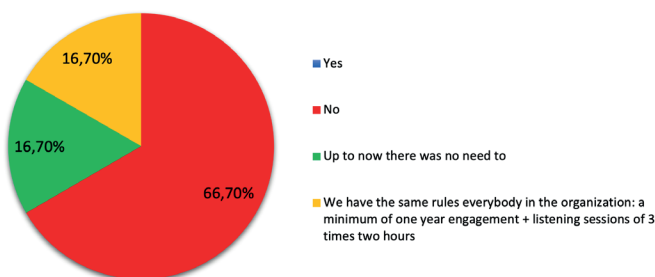
«¿Reciben los voluntarios del servicio de chat una formación como la de los voluntarios para la atención telefónica? (frecuencia, formadores, contenido)?»



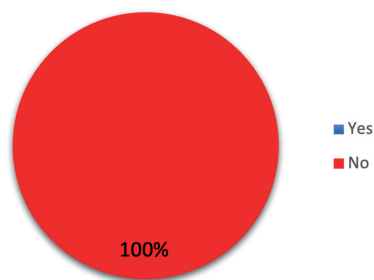
Aunque el chat parece ser un servicio utilizado por los jóvenes, a los que también se promociona, no parece que se obtenga el mismo resultado con respecto a los jóvenes voluntarios: todavía no se han creado políticas específicas para utilizar el chat como sistema para fomentar la captación de jóvenes para los servicios de asistencia.

Las organizaciones de servicio telefónico de emergencias no han adoptado cursos de formación específicos para los jóvenes ni normas diferentes para su participación en las actividades.

«¿Disponen de normas especiales sobre duración y frecuencia de sus fichas para voluntarios menores de 25 años?»

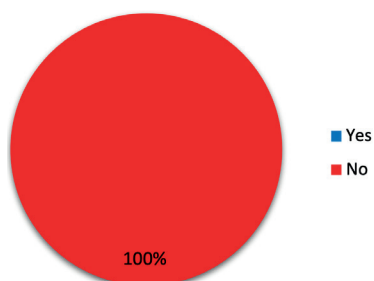


«¿Disponen de una formación específica para los voluntarios menores de 25 años?».

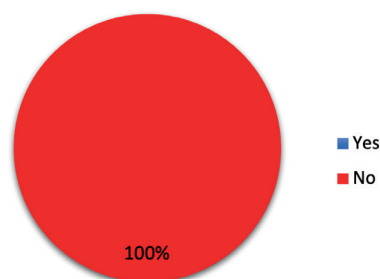


Tampoco parecían necesarias actividades adicionales dedicadas exclusiva o principalmente a los jóvenes voluntarios, ni de formación ni de socialización.

«¿Se han creado sesiones de formación específicas dirigidas exclusivamente a menores de 25 años para descubrir las capacidades o profundizar en algún tema (para desarrollar la capacidad de escucha y/o para su crecimiento personal)»



«¿Existen oportunidades de socialización reservadas para los jóvenes?»



### 3.3. COMPARACIÓN DE DIFERENTES EXPERIENCIAS DE SERVICIOS TELEFÓNICOS DE EMERGENCIAS CON JÓVENES VOLUNTARIOS

Para profundizar en los datos obtenidos y recabar información sobre la experiencia de diferentes realidades, entrevistamos a las personas de contacto de las asociaciones de siete países diferentes. A continuación, se presenta un resumen de las respuestas que dieron a las preguntas planteadas sobre:

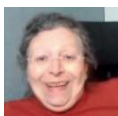
- El servicio de chat: orígenes; integración con otras actividades.
- La participación de los jóvenes voluntarios: expectativas, oferta, iniciativas específicas.
- Obstáculos y ventajas de la participación de los jóvenes en los servicios de chat.



**Antonio (Telefono Amico Italia):**

***echamos de menos a los jóvenes voluntarios***

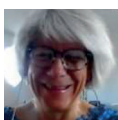
- Fueron necesarias adaptaciones técnicas y una transformación de la mentalidad de la asociación.
- Los jóvenes voluntarios son pocos, pero la familiaridad con la herramienta facilita la labor.
- El servicio ofrece a los jóvenes voluntarios un camino hacia la madurez y el crecimiento, supone un apoyo formativo.
- Para acercarse a los jóvenes, se organizan talleres de escucha en los centros escolares y presentaciones en las universidades.
- Resultaría útil crear una «sección joven» dentro de la asociación.



**Eveline (S.O.S. Amitié, Francia):**

***los jóvenes voluntarios abandonan el servicio por cambios en su vida, pero a veces vuelven cuando tienen más estabilidad***

- El servicio de chat surgió a raíz de la demanda de atención por escrito y en colaboración con la Bélgica francófona.
- Ha aumentado con el tiempo la confianza en la validez de la herramienta de chat para el servicio de asistencia.
- Herramienta utilizada principalmente por usuarios jóvenes.
- Los jóvenes voluntarios son muy dinámicos, se muestran interesados y resultan interesantes, pero se quedan poco tiempo.
- Podría ayudar exigir menos tiempo de compromiso por parte de los jóvenes.
- Los jóvenes voluntarios pueden utilizar su experiencia en la asociación para demostrar sus habilidades sociales y de escucha.

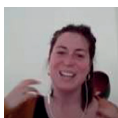


**Yael (La main Tendue, Svizzera):**

***los jóvenes voluntarios aportan una gran inspiración***

- Hay dudas sobre la admisión de jóvenes porque se quedan poco y la inversión en formación es alta.
- Los usuarios del chat son jóvenes, y esto también está transformando la visión que se tiene de ellos como receptores de la comunicación, tanto a nivel de usuarios como de voluntarios.
- Hay que realizar cambios para poder acogerlos en la asociación.
- Aportan la visión, las competencias y las ideas de su generación en materia de comunicación.
- Los servicios telefónicos de emergencias deberían reunirse y captar a personas de diferentes generaciones.

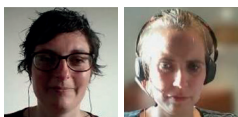




**Emma (Awel, Belgio):**

***pagamos a los jóvenes voluntarios con amor***

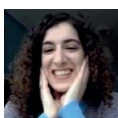
- La asociación ofrece cursos específicos para estudiantes de secundaria y universitarios.
- También hay un servicio de asistencia entre pares a través de un foro dirigido únicamente por voluntarios menores de 25 años.
- Los jóvenes están más familiarizados con las herramientas informáticas y el lenguaje del chat; también muestran mayor facilidad para tratar temas de índole sexual y que requieren una apertura de miras.
- La asociación ofrece a los jóvenes voluntarios la oportunidad de aprender a hablar y a tratar con una mentalidad abierta temas ajenos a su experiencia directa, habilidades que son útiles en cualquier contexto. Los jóvenes voluntarios «descubren» el mundo.
- Para mantener a los jóvenes en el servicio, primero hay que plantearse por qué lo hacen: socializar, aprender, desarrollar habilidades. La asociación organiza oportunidades para socializar, ofrece formación sobre temas de su interés, les permite ser flexibles en cuanto a la forma de llevar a cabo el compromiso que asumen. Su objetivo es que se sientan orgullosos de formar parte de esta experiencia.



**Griet and Kirsten (Teleblok, Belgio):**

***los jóvenes voluntarios pueden experimentar realmente si son capaces de escuchar o no***

- Probar un servicio de atención entre iguales: para los voluntarios fue agotador porque a menudo se reflejaban en las dificultades que estaban escuchando, si bien describieron la experiencia como satisfactoria.
- Para los jóvenes voluntarios supone una experiencia valiosa trabajar con la asociación.
- Las mejores prácticas fueron trabajar con los centros escolares, ofrecer formación, exigir un compromiso limitado en el tiempo y ofrecer flexibilidad.
- La mayor dificultad es mantener la calidad del servicio debido a las interrupciones de la actividad.

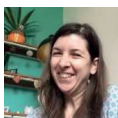


**Marta (ASITES - Asociación Internacional del Teléfono de la Esperanza, España):**

***todos los voluntarios aportan vitalidad***

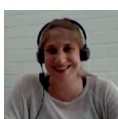
- Hay intención de poner en marcha un servicio de chat.
- Los jóvenes tienen poco tiempo y aún no tienen una vida organizada. El voluntariado de escucha se percibe como una actividad difícil.
- Tienen competencias digitales y muestran gran entusiasmo.





**Reka (LESZ - Magyar Lelki Elsősegély Telefonszolgálatok Szövetsége, Hungría):**  
***podemos aprender mucho de los jóvenes voluntarios***

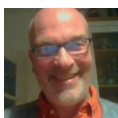
- Edad mínima para ser voluntario de un servicio telefónico de emergencias: 23 años.
- Están en proceso de cambio, de reubicación, pero la actitud está cambiando y cada vez se tiene más conciencia de la utilidad y la contribución que pueden aportar los jóvenes.
- Los jóvenes conocen los problemas de sus iguales, tienen una perspectiva diferente de las cosas, aportan frescura. Todo el grupo puede cambiar si los jóvenes se unen.
- La confrontación con las personas más mayores ofrece oportunidades de mejora, fortaleza, apoyo. La asociación también ofrece valores positivos, un modelo al que remitirse.



**Lieselot (Tele-Onthaal, Bélgica):**

***tener conversaciones con personas experimentadas es muy importante***

- Los usuarios del chat son muy jóvenes, pero hay pocos voluntarios jóvenes, probablemente porque el compromiso necesario para ser voluntario es grande.
- Sería útil contar con jóvenes en el grupo para fomentar la diversidad y también permitir realizar comparaciones generacionales.
- Los jóvenes suelen tener poca disponibilidad para realizar actividades extra.
- La participación en la formación permite desarrollar la autorreflexión; es una experiencia significativa para el crecimiento personal y ayuda a abrir los ojos al mundo.



**Rudiger (Telefonseelsorge, Alemania): *es una situación en la que todos ganan: la asociación, los estudiantes y las personas que llaman***

- Proyecto especial con la universidad de Düsseldorf: los estudiantes con experiencia en orientación pueden hacer prácticas como voluntarios en el servicio de chat. Disponen de una formación única para la atención telefónica y a través del chat.
- Los jóvenes están muy familiarizados con el uso del smartphone, y ayudan al grupo a utilizarlo también para intervenir en crisis, porque cuando alguien está en crisis no quiere cambiar su forma de comunicarse; se suele querer utilizar una herramienta fácil porque ya es bastante difícil de por sí lidiar con pensamientos suicidas.
- Los jóvenes voluntarios también quieren relacionarse con las personas que prestan asistencia telefónica, y los mayores les piden sugerencias porque son los «expertos» en esta materia. Este intercambio reconoce a los jóvenes sus capacidades en el uso del smartphone y de todas las tecnologías.
- Normalmente, los estudiantes permanecen un año prestando el servicio, pero algunos se quedan más tiempo o vuelven al cabo de un tiempo como voluntarios; para el grupo, la duración de su



cooperación es adecuada, todos saben cuáles son los términos y pueden obtener algo de esta colaboración. Por ejemplo, durante las sesiones de formación habituales, la presencia de estudiantes da una imagen de grupo variado en cuanto a edad y ayuda a atraer a otros jóvenes al voluntariado.

- Las líneas de atención telefónica deberían tener como objetivo incorporar a personas jóvenes: las generaciones más jóvenes viven situaciones crisis y deben ser capaces de encontrar ayuda; debemos hacer todo lo posible para apoyarles y prevenir el suicidio. Debemos decidir qué tipo de servicios ofrecemos como líneas de ayuda, si queremos limitarnos a las personas mayores en crisis o si somos capaces de ofrecer apoyo a personas de todas las edades. Debemos ser heterogéneos.

### 3.4. RESULTADO

Algunos temas surgieron de forma recurrente durante las entrevistas:

- Evaluación coste/beneficio de la formación de voluntarios a corto plazo.
- Temores sobre la capacidad de los jóvenes para abordar algunos temas.
- Escasa presencia de actividades de servicio telefónico de emergencias en lugares frecuentados por jóvenes: universidades, festivales, centros escolares.
- Escasa costumbre de salirse de las competencias habituales de los servicios telefónicos de emergencias.
- Transformación a nivel interno de la actitud hacia los jóvenes.

Analizando la información que se desprende de las entrevistas, cabe señalar que para la mayoría de los voluntarios de las asociaciones de servicios telefónicos de emergencias es cierto que los jóvenes, aunque se afilien a la asociación, permanecen en ella poco tiempo.

Las motivaciones pueden ser diversas: el nivel de compromiso exigido es muy alto, los temas tratados tienen un impacto emocional elevado, escuchar por teléfono se percibe como una tarea «difícil», hay algunas actividades «extra» que los jóvenes no están dispuestos a hacer porque no tienen mucho tiempo, cambian sus necesidades con respecto a la vida privada (se casan, cambian de ciudad por trabajo, terminan sus estudios, etc.).

Todo esto requiere un esfuerzo por parte de la asociación, que forma a personas que no se quedarán mucho tiempo.

Sin embargo, teniendo en cuenta la valiosa aportación que supone contar con jóvenes voluntarios, surgieron algunas sugerencias como mejores prácticas:

- Sección joven en el grupo del servicio telefónico de emergencias.
- Flexibilidad en el compromiso de tiempo que se exige.
- Oferta de formación adaptada a necesidades específicas.
- Certificación de competencias que también pueden utilizarse en la vida profesional.

De hecho, la mayoría de los entrevistados piensa que los jóvenes pueden hacer grandes aportaciones a las asociaciones de servicios telefónicos de emergencias. De hecho, los jóvenes son usuarios expertos en tecnología y esto puede resultar de gran utilidad, especialmente en el servicio de chat. También pueden comunicarse mejor con sus iguales o con personas aún más jóvenes que se ponen en contacto con las asociaciones tratando de recibir asistencia. Esto permitiría a las asociaciones ser más eficaces a la hora de ayudar a las generaciones más jóvenes. Los jóvenes también podrían aportar nuevas ideas para la comunicación fuera de las asociaciones de servicios telefónicos de emergencias. Por lo tanto, surge la necesidad de revisar aspectos internos de las organizaciones de servicios telefónicos de emergencias. Podríamos partir de las necesidades específicas de los jóvenes para pensar en



cursos de formación mejores y más atractivos: por ejemplo, el desarrollo de la autorreflexión es una experiencia significativa para el crecimiento personal y ayuda a abrir los ojos al mundo o a socializar, aprender, desarrollar habilidades. Si la asociación de servicio telefónico de emergencias organiza oportunidades para socializar y ofrece formación sobre temas de interés para los jóvenes, les permite ser flexibles en cuanto a la forma de llevar a cabo el compromiso que asumen y les ayuda a formar parte de esta experiencia y a sentirse orgullosos.



### 3.5. QUÉ DICEN LOS JÓVENES

Por último, preguntamos a cuatro jóvenes voluntarios por cuáles fueron los motivos por los que eligieron este tipo de voluntariado y qué harían para atraer a más jóvenes a las líneas de atención telefónica. Son voluntarios italianos de Telefono Amico Italia, menores de 35 años.

A continuación, exponemos las motivaciones personales de los voluntarios entrevistados, que surgieron al compartir impresiones con ellos:

- Deseo de poder ayudar a alguien de una forma diferente a la habitual, no necesariamente de forma presencial.
- Gran confianza en el voluntariado; este tipo de voluntariado también permite ayudar con «desapego».
- Porque he vivido una vida que me ha hecho pasar por muchas situaciones desde que nací, y el servicio que prestamos creo que ayuda a aliviar el sufrimiento y a superar la imposibilidad, a menudo consecuente, de hablar de ello.
- El periodo de la pandemia de la COVID me impidió continuar con actividades de voluntariado que realizaba anteriormente de forma segura.
- El canal telefónico nacional ofrece la posibilidad de llegar a un amplio abanico de personas y situaciones. Esto ayuda a sentirse más útil, a aburrirse menos, a enriquecerse más, a aportar el mayor bienestar posible y a difundir mensajes positivos.
- Menos implicación directa en comparación con otras formas de voluntariado, en cuanto



a hacerse cargo en las relaciones con los que sufren. Como no son relaciones a largo plazo y no hay contacto físico, me parecen más sostenibles a nivel de carga emocional y responsabilidad personal.

- Me atrajo mucho el curso de formación y la idea de la formación continua, que ayuda a preservar la motivación.
- La posibilidad de escuchar a personas que no solo sufren, sino que también dudan en pedir ayuda en persona y que pueden transmitir cosas que no compartirían en directo.
- Sentir una mayor conexión emocional con los demás.

### **3.6. CONCLUSIONES: IDEAS PARA QUE LOS JÓVENES VOLUNTARIOS SE SIENTAN CÓMODOS EN LAS ORGANIZACIONES DE SERVICIOS TELEFÓNICOS DE EMERGENCIAS**

De las reflexiones realizadas con estos voluntarios surgen ideas útiles para poder acercar las asociaciones de servicios telefónicos de emergencias a los jóvenes.

Los jóvenes voluntarios consideran que las personas se sienten cada vez más solas, incluidos los jóvenes. Centrarse en una fuerte identidad de grupo a través de experiencias informales y educativas puede atraer a nuevos voluntarios.

Una estrategia que creemos que se puede adoptar es organizar campañas de sensibilización sobre temas apreciados por los servicios telefónicos de emergencias y que se relacionan con estar cerca de los demás: son habilidades que los jóvenes pueden descubrir que tienen y que pueden utilizar en todos los aspectos de su vida.

Un joven voluntario nos dijo: «Es bueno ayudarse mutuamente, si se puede». Es importante señalar que en la organización del servicio telefónico de emergencias hay un grupo de personas que también te ayuda a mejorar: este hecho también puede acercar a los jóvenes al voluntariado en asistencia telefónica de emergencias.

El tema del tiempo de los jóvenes ya había surgido en las entrevistas con voluntarios de diferentes países y vuelve en las entrevistas con jóvenes voluntarios italianos: reducir el tiempo de dedicación, simplemente porque la situación laboral hace difícil invertir tanto tiempo; además, los jóvenes cambian a menudo de ciudad, por lo que no pueden garantizar una presencia continuada y a largo plazo. Ayudaría garantizarles que puedan trabajar desde casa y, en general, desde cualquier lugar o hacer turnos más cortos (dos horas en vez de tres).

Es necesario apostar por una formación que capacite a los jóvenes para llevar a cabo este voluntariado, pero que también les ofrezca competencias que puedan utilizar en su CV para otras muchas profesiones.

Otro tema que surgió es el de las redes sociales: el uso de redes sociales como TikTok es necesario porque también es una herramienta digital y el refugio de moda de los jóvenes en estos momentos. Este punto se tratará también en capítulos posteriores de este manual.



## 4.

# CAMPAÑAS NACIONALES Y LOCALES DE CAPTACIÓN DE JÓVENES VOLUNTARIOS

### 4.1. INTRODUCCIÓN

Uno de los proyectos anteriores de IFOTES Europe fue el proyecto YOUThES, centrado en la captación de jóvenes voluntarios. En el proyecto YOUThES, las conclusiones sobre la captación fueron en parte similares a las nuestras: las redes sociales son básicas para llegar a los jóvenes y se recomienda establecer una mejor conexión con ellos a través de otros entornos (por ejemplo, universidades, festivales). En este capítulo intentamos entender qué otros factores son necesarios para captar a los jóvenes..

### 4.2. REDES SOCIALES

#### 4.2.1. Presencia de los jóvenes en las redes sociales

Según el estudio de Earthweb<sup>12</sup> sobre el uso de las redes sociales por parte de la generación Z, los jóvenes utilizan las redes sociales más que cualquier otra generación, incluidos los *millennials*.<sup>13</sup> Prefieren las plataformas visuales, de ahí que Snapchat, TikTok, Instagram y YouTube sean las más populares entre ellos.

TikTok se ha convertido oficialmente en la aplicación favorita de los usuarios jóvenes en Norteamérica y las tendencias son similares en Europa. Según un estudio, los jóvenes europeos pasan una media de 6,1 horas al día con sus smartphones, y la mayor parte de ese tiempo (aproximadamente 3,58 horas) lo dedican a las redes sociales.<sup>14</sup> Por lo tanto, **si queremos dirigirnos a las generaciones más jóvenes, las plataformas de redes sociales son fundamentales.**



Publicación de Instagram de España

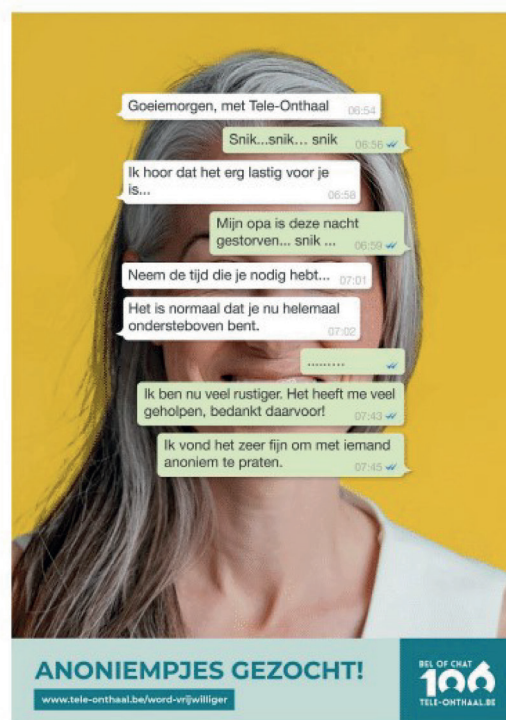
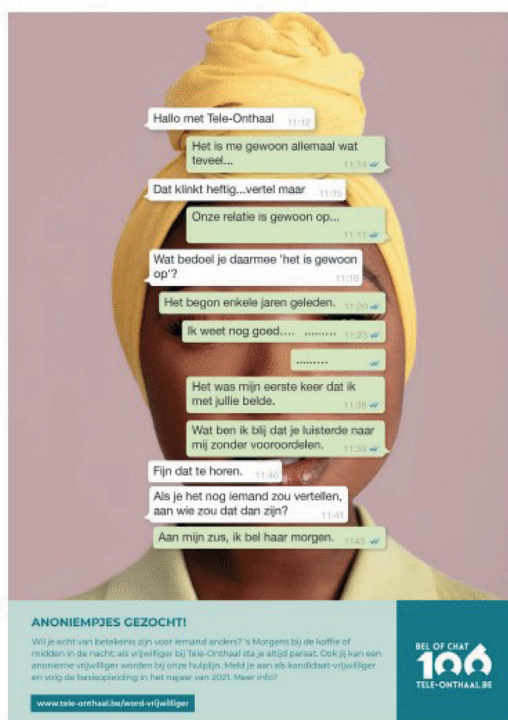
<sup>12</sup> <https://earthweb.com/gen-z-social-media-usage-statistics/>

<sup>13</sup> La generación Z incluye a las personas nacidas entre 1997 y 2012, mientras que los millennials nacieron entre 1981 y 1996.

<sup>14</sup> <https://www.ypulse.com/article/2022/03/10/how-european-gen-z-millennials-describe-their-favorite-social-media-platforms-in-3-charts/>

#### 4.2.2. Presencia en las redes sociales de las organizaciones de servicios telefónicos de emergencias

En nuestra pequeña encuesta sobre captación realizada con servicios telefónicos de emergencias, preguntamos sobre la presencia en las redes sociales de las organizaciones participantes y descubrimos que todas las organizaciones tienen una página en Facebook y la mayoría de ellas utilizan al menos otra plataforma de redes sociales, normalmente Instagram y/o Twitter.



Anuncios de Bélgica

Aunque las líneas de atención telefónica están intentando abrirse a nuevas plataformas de redes sociales, los jóvenes apenas utilizan Twitter (especialmente en Europa) y es menos probable que utilicen Facebook que las generaciones mayores, probablemente porque prefieren los contenidos (audio) visuales. Además, **se decantan por los contenidos visuales de corta duración**, como YouTube Shorts, reels y stories de Instagram y, sobre todo, los vídeos de TikTok. Por desgracia, ninguno de los participantes mencionó que utilizara estos formatos en sus campañas de captación.

Aunque muchas de las organizaciones participantes ya han creado material promocional atractivo como folletos, carteles, vídeos de YouTube<sup>15</sup>, posts o reels de Facebook e Instagram para la captación de nuevos voluntarios, la presencia de los servicios telefónicos de emergencias en las redes sociales sigue siendo solo ocasional en las plataformas de redes sociales más utilizadas por los jóvenes. Es positivo que la mayoría de los países recluten nuevos miembros en línea y utilicen formularios de solicitud en línea que también están disponibles a través de las páginas web nacionales y locales.

<sup>15</sup> Vídeos de Francia e Italia: <https://banquise-5.wistia.com/medias/0rr6hdzhvm> <https://www.facebook.com/telefonoa-micopadova/videos/2038018959550384>

### 4.3. APOYO PROFESIONAL

Según YPulse –un sitio de investigación juvenil–, aproximadamente el **80% de los usuarios jóvenes siguen al menos a un influencer**. Por este motivo, resultaría recomendable **contar con más embajadores** (cantantes, *influencers* u otras personas conocidas con muchos seguidores) que puedan difundir los mensajes de los servicios telefónicos de emergencias entre los jóvenes. Como muchas personas del ámbito creativo (artistas, músicos, etc.) han hablado abiertamente de sus problemas relacionados con la salud mental –como pensamientos suicidas, depresión, ansiedad–, pueden ser embajadores aún más auténticos de los servicios telefónicos de emergencias.<sup>16</sup>

También queríamos saber si las organizaciones encuestadas piden ayuda profesional para la campaña de captación o no. Algunas de ellas buscan ayuda profesional o reciben apoyo gratuito de agencias de comunicación o marketing, pero en general las líneas de atención telefónica no cuenta con empleados remunerados que se encarguen de mantener activas las plataformas de redes sociales publicando al menos 4 o 5 veces por semana.

Las generaciones más jóvenes (*millennials* y generación Z) confían mucho más en los canales de las redes sociales que en los medios tradicionales (televisión, prensa, radio) para mantenerse informados. Sin embargo, según nuestra encuesta, los servicios telefónicos de emergencias no tienen ninguna campaña especial de captación centrada en las generaciones más jóvenes. Los estrategas de marketing afirman que **si queremos llegar a un determinado grupo de personas, siempre tenemos que adaptar nuestros mensajes a la audiencia**.<sup>17</sup> Por lo tanto, si las líneas de atención telefónica quieren captar a más jóvenes, tienen que cambiar su estrategia de comunicación centrándose en la generación Z y los *millennials*. El estudio de servicios telefónicos de emergencias muestra que ninguna de las organizaciones participantes tiene una política de captación específica diseñada para los jóvenes. Deberían estar más abiertos a utilizar otros formatos como hacer vídeos cortos, usar YouTube, TikTok o Instagram en lugar de Facebook o Twitter.

### 4.4. ¿CÓMO REALIZAR LA CAPTACIÓN?

#### 4.4.1. La generación más joven y el voluntariado

Según Galaxy Digital –un sitio web centrado en la gestión del voluntariado–, la generación Z tiene más probabilidades de haber sido voluntaria o de hacerlo activamente que cualquier otro grupo de edad. Casi la mitad de estos jóvenes han sido voluntarios en el pasado y casi el 25% afirma seguir siéndolo.<sup>18</sup> Aunque hacen mucho voluntariado, **prefieren el microvoluntariado**, como compartir, publicar en las redes sociales, hacer donaciones y participar en tareas más pequeñas y oportunidades a distancia, porque **prefieren las oportunidades flexibles**. Por este motivo, a los servicios telefónicos de emergencias les resulta difícil contratar a jóvenes, ya que la duración de la formación puede ser demasiado larga para ellos; de hecho, la mayoría de las líneas de atención telefónica tienen una formación que se alarga entre 6 y 24 meses.

<sup>16</sup> [https://www.researchgate.net/publication/351336295\\_The\\_relationship\\_between\\_creativity\\_and\\_mental\\_illness\\_a\\_systematic\\_review](https://www.researchgate.net/publication/351336295_The_relationship_between_creativity_and_mental_illness_a_systematic_review)

<sup>17</sup> <https://rockcontent.com/blog/gen-z-traditional-marketing/>

<sup>18</sup> <https://www.galaxydigital.com/blog/gen-z-volunteers>

#### 4.4.2. Motivar a los jóvenes

En otro sitio web centrado en los hábitos de voluntariado de la generación Z, se mencionaba que, para los jóvenes, **las razones más importantes para hacer voluntariado eran el aumento del valor, la preparación profesional, las oportunidades de aprendizaje y la mejora de la autoestima.**<sup>19</sup> En las campañas de captación, las líneas de atención telefónica deberían centrarse definitivamente en sus principales valores, ya que las organizaciones de servicios telefónicos de emergencias pueden ayudar a los jóvenes a crecer a nivel personal y a mejorar muchas de sus habilidades, como la comunicación o la empatía. Los voluntarios también pueden adquirir experiencia vital y sentirse necesitados y capaces de marcar la diferencia, por no mencionar lo bien que queda cuando aparece en sus currículos.

#### 4.4.3. Conexiones directas e indirectas

Está claro que el proceso de captación para los servicios telefónicos de emergencias debe tener varias vertientes. El estilo y los métodos de captación directa e indirecta deben dar mucha información sobre el servicio telefónico de emergencias, su actividad, su imagen, su estrategia de comunicación y su cultura organizativa. Por lo tanto, es importante contar con una política de captación nacional o internacional bien preparada.

### 4.5 CONCLUSIONES

De nuestra encuesta TES también podemos concluir que las líneas de ayuda no tienen una relación viva y activa con los jóvenes. **Las universidades, los festivales y las organizaciones juveniles podrían ser elementos clave para la captación de jóvenes voluntarios.** Se aconseja encontrar una forma de establecer una asociación con estos lugares para llegar a las generaciones jóvenes, no solo para la labor de captación, sino también para transmitir un mensaje breve, como la promoción de la salud mental, y posiblemente aumentar su curiosidad. De este modo, podemos dar a conocer los servicios de telefónicos de emergencias y captar también a jóvenes.

#### SUGERENCIAS:

- Más contacto directo con los jóvenes
- Utilizar otras plataformas de redes sociales y crear un estilo de comunicación más atractivo para los jóvenes
- Cooperación con universidades e institutos en los que sea posible entablar relaciones con los jóvenes
- Estrategia compleja para llegar a los jóvenes con ayuda profesional
- Idea: un Día Internacional de la Escucha. IFOTES y sus miembros deberían tratar de promover un evento de un solo día en Europa para poner de relieve los beneficios de la escucha para las personas, independientemente de su edad o circunstancias, y para la sociedad en su conjunto.

<sup>19</sup> <https://www.volunteerhub.com/blog/engage-generation-z-volunteers/>



## 5.

# DIRECTRICES PARA LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS DE EMERGENCIAS PARA PREPARAR CURSOS Y HERRAMIENTAS DE FORMACIÓN DE CALIDAD PARA VOLUNTARIOS DE CHAT

El objetivo de nuestro trabajo para este tema era analizar experiencias y programas de formación para solicitar servicios de chat en la actualidad.

Las asociaciones que pertenecen a IFOTES tienen una larga tradición en la formación de voluntarios para atender servicios telefónicos. La duración de los programas de formación de los servicios telefónicos de emergencias es mayor que en otras organizaciones, y se realiza un trabajo muy completo en diferentes áreas para garantizar la calidad del servicio ofrecido.

En el anterior proyecto europeo «*EmPoWEring - Educational Path for Emotional Well-being*» se identificaron seis capacidades: respeto, empatía, activación de recursos, equilibrio emocional, escucha activa, manejo de una conversación. Se han seguido desarrollando estos contenidos en el nuevo proyecto «*MONALiSA - Measurement of Nowadays Advanced Listening Skills Attitudes*», en el que se ha creado una aplicación web para poner a prueba las capacidades de escucha y practicar para mejorarlas.

### 5.1. ENCUESTA SOBRE FORMACIÓN DE LOS SERVICIOS TELEFÓNICOS DE EMERGENCIAS

Enviamos cuestionarios a los miembros de IFOTES y a otras líneas de atención telefónica solicitando información sobre los siguientes puntos:

- duración de la formación;
- modalidad de la formación;
- formación continua;
- reuniones para voluntarios;
- contenidos;
- dificultades.

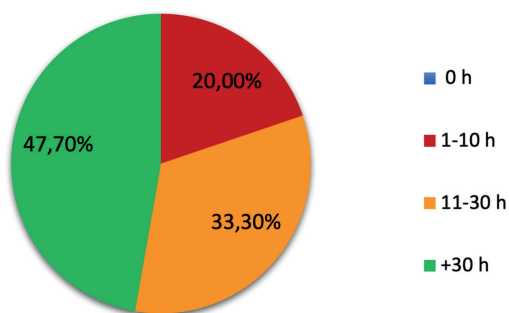
Como hemos visto en el capítulo 3, de los 15 encuestados, el 66,7% tiene formación específica para los servicios de chat; el 16,7% de los voluntarios de los servicios telefónicos de emergencias son primero personas que escuchan, por lo que para ellos la formación para el chat es más breve pero específica. El otro 16,7% no tiene formación específica para el chat. Algunos puestos tienen una formación para el chat integrada en la formación normal y, al final, los voluntarios pueden atender directamente el chat.

Ningún país tiene una formación específica para el chat destinada a los jóvenes voluntarios.



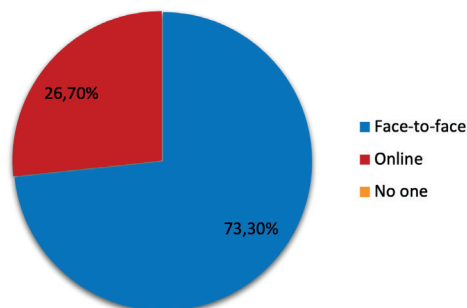
### 5.1.1. Duración de la formación

El 20% de los encuestados tienen hasta 10 horas de formación; el 33,3% entre 11 y 30 horas de formación y el 46,7% más de 30 horas de formación para los voluntarios del servicio de chat.



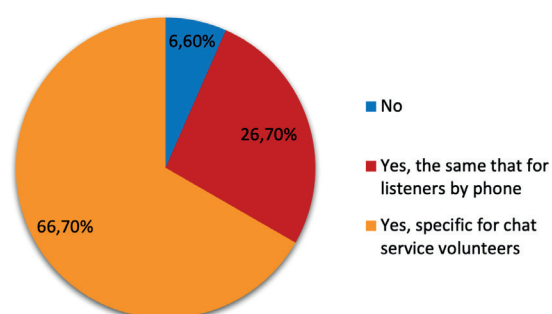
### 5.1.2. Modalidad de la formación

El 73,3% tiene formación presencial y el 26,7% restante tiene formación en línea.



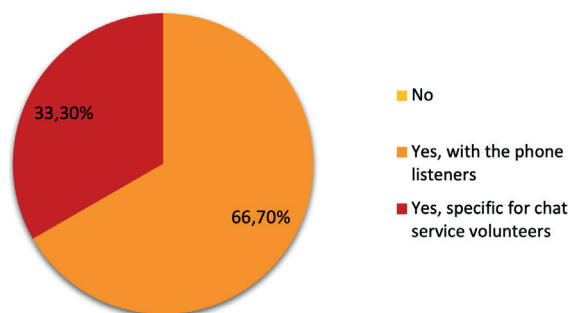
### 5.1.3. Formación continua

El 66,7% tiene formación continua específica para los voluntarios del servicio de chat; el 26,7% tiene sesiones de formación continua junto con formación para las personas que atienden el teléfono; el 6,6% no tiene formación continua.



#### 5.1.4. Reuniones para voluntarios

El 66,7% de los servicios telefónicos de emergencias organizan reuniones para los voluntarios del chat y el otro 33,3% tienen reuniones junto con las personas que atienden el teléfono.



#### 5.1.5. Contenido de la formación para los servicios de chat

Se destacan los principales contenidos, si bien la lista no incluye todo el contenido existente.

- Habilidades de escucha para ser un buen oyente, ya sea por teléfono o por chat: respeto, empatía, activación de recursos, equilibrio emocional, escucha activa, conducir una conversación.
- Trabajo en equipo para ofrecer un mejor compromiso y un entorno seguro.
- Fases para realizar un proceso de reorientación, por ejemplo, el Tetraedic Prozess de Gerhard Hintenberger (Fase Inicial, Fase de Acción, Fase de Integración, Fase de Reorientación).
- Habilidades de comunicación en el chat: cómo empezar o terminar una conversación, uso de emoticonos, signos, cómo expresar empatía a través de la escritura, hacer preguntas, gestionar los silencios, conocer el lenguaje de los jóvenes.
- Problemas más frecuentes: suicidio, sexualidad, soledad, acoso escolar, violencia, problemas familiares, trastornos alimenticios, etc.
- Otros temas: protección de datos, protocolos de asociación, software del chat, etc.

#### 5.1.6. Metodología de la formación

Se utilizan diferentes técnicas para crear los contenidos de la formación:

- Juegos de roles.
- Leer conversaciones de chat de otros voluntarios y comentarlas.
- Participar en conversaciones de chat reales (individuales o en grupo), supervisadas por un formador.
- Ejercicios para entrenar la empatía o aprender a evitar errores comunes.
- Utilizar una conversación real y comentarla con otras personas en un entorno seguro.

En el anexo de este manual se incluyen algunos ejemplos de ejercicios de formación para voluntarios del chat.

#### 5.1.7. Dificultades

Las principales dificultades de la formación de voluntarios para el chat son:

- La formación a distancia reduce la conexión y la vinculación.
- Los voluntarios abandonan la formación.
- Existe una tendencia a chatear con varias personas al mismo tiempo, lo que afecta a la atención

prestada a cada persona que acude al chat.

- No hay un horario específico asignado a los servicios de chat.
- Falta formación práctica para tratar casos reales, por lo que es necesario incluir casos reales en la formación.
- Durante las sesiones de formación, algunos voluntarios avanzados se desmotivan en comparación con otros voluntarios principiantes que nunca han estado expuestos al mundo del chat.
- Las sesiones de formación práctica para nuevos voluntarios de chat son más largas que las de las personas que atienden el chat y ya atienden el teléfono. Es casi como aprender un nuevo idioma.
- Los usuarios de los servicios de chat son más jóvenes y los voluntarios de los servicios telefónicos de emergencias suelen ser mayores. Hay una brecha generacional importante.
- Captar voluntarios jóvenes es un gran reto.
- Para ser un chateador eficaz hace falta una serie de habilidades diferentes a las que se necesitan para ser útil. No se trata simplemente de chatear, sino de ser útil.

## **5.2. RECOMENDACIONES SOBRE LA FORMACIÓN PARA EL CHAT**

Cuando los voluntarios se incorporan a un servicio de atención por chat, es muy importante que reciban formación tanto en las habilidades de escucha como en las particularidades de la comunicación escrita. Comunicarse por chat es casi como utilizar un nuevo idioma, y tienen que aprender a usarlo. Para que la formación sea útil, debe incluir tanto aspectos teóricos como prácticos. Es crucial que los voluntarios puedan practicar el uso del chat en espacios seguros antes de chatear con personas reales.

Para fomentar el trabajo en equipo entre todos los voluntarios del servicio de chat, lo mejor es incluir formación presencial.

Además de la formación inicial, es importante que haya una formación continua, para asistir a los voluntarios durante su trabajo, abordar sus dificultades, corregir errores y ofrecerles apoyo emocional.



## 6.

# RECOMENDACIONES FINALES

La ayuda en línea está en continua evolución. En este capítulo final, recopilamos ideas y recomendaciones sobre los servicios de ayuda a través del chat ofrecidos por los servicios telefónicos de emergencias, centrándonos en los jóvenes que responden al chat y en los retos que esto conlleva.

### 6.1. PREPARARSE PARA IMPLANTAR LA ATENCIÓN POR CHAT

Muchos servicios telefónicos de emergencias tienen años de experiencia ofreciendo atención por chat. Es importante reunir las siguientes condiciones antes de poner en marcha los servicios en línea:

- Prever el apoyo: la dirección (directores, jefes de equipo, personal, etc.) debe ofrecer ayuda, información y motivación. Hay que asegurarse de que el personal que supervisará la línea de atención por chat es lo suficientemente joven. Esto permitirá salvar la brecha digital de los voluntarios de más edad. Los responsables políticos (locales, regionales, nacionales) pueden ofrecer estímulos adicionales. Los socios (aquellos que se dirigen y se relacionan con nuestro público objetivo) también deben ser informados.
- Buscar cooperación: con otras líneas de atención que ya tengan experiencia con la atención por chat, con cuidadores, expertos en TI, personal y responsables políticos, directivos y miembros del equipo. Facilitar un plan de acción para formar al personal y a los futuros voluntarios del chat.
- Ofrecer tiempo y medios: tomarse tiempo para hacer un plan detallado, consultar, lanzar la idea y dejarla madurar, aprender y posteriormente llevar a cabo el plan. Determinar los costes de puesta en marcha y mantenimiento de la herramienta de chat, así como los gastos de personal y funcionamiento.
- Disponer de un espacio de trabajo adecuado: pensar en el espacio físico donde trabajarán los voluntarios del chat. Facilitar directrices de trabajo claras.
- Empezar poco a poco: la incorporación de la atención por chat puede hacerse de forma muy gradual (puede empezar con unas pocas horas a la semana). Siempre puede ampliarse en función de las posibilidades existentes.

### 6.2. CENTRARSE EN LOS JÓVENES VOLUNTARIOS DEL CHAT

Los beneficios de los jóvenes voluntarios son significativos. El estudio YOUThES (2019) reveló que el mayor impedimento para captar jóvenes voluntarios era la duración relativamente corta de su compromiso. Sin embargo, aunque solo participen en la tarea durante un año, merece la pena captarlos y formarlos. Los servicios telefónicos de emergencias necesitan conocer y mezclar diferentes generaciones.

#### 6.2.1 Ventajas de los jóvenes voluntarios del chat

- Están familiarizados con la comunicación digital, las herramientas informáticas y el lenguaje del chat.
- Se sienten muy afines a la mentalidad y al mundo de los jóvenes y pueden empatizar fácilmente con ellos.



- Aportan frescura a las cosas. Son dinámicos, entusiastas, innovadores y están motivados. Todo el grupo puede cambiar si los jóvenes se unen a él.
- Los voluntarios jóvenes fomentan la diversidad y permiten la comparación generacional. Los intercambios con personas mayores ofrecen oportunidades de confrontación, refuerzo y apoyo.
- Están en contacto con otros jóvenes.

### **6.2.2. Retos a la hora de emplear a jóvenes voluntarios para el chat**

- Los jóvenes pueden mostrarse recelosos sobre su capacidad para tratar algunos temas, debido a su falta de experiencia vital.
- Los cursos de formación de los servicios telefónicos de emergencias requieren un importante compromiso de tiempo. ¿Cómo formar más rápidamente a los jóvenes voluntarios sin sacrificar la calidad del servicio?

### **6.2.3. Recomendaciones para atraer a más jóvenes voluntarios a los chats y a las líneas de atención telefónica**

- Adoptar las mejores prácticas para llegar a los jóvenes: se ha demostrado que estas consisten en trabajar con escuelas y universidades, ofreciendo cursos, formación y talleres.
- Fomentar una fuerte identidad de grupo (buena relación entre los voluntarios) a través de experiencias informales y educativas. Asegúrese de que pueden compartir experiencias entre ellos y con voluntarios experimentados.
- Facilitar un entorno abierto, en el que se pueda decir cualquier cosa. Dejar que los voluntarios participen activamente en las reuniones estructurales y organizativas.
- Centrarse en la formación, ofreciendo a los jóvenes voluntarios la oportunidad de desarrollar habilidades que también mejorarán su vida personal y profesional. Ofrecer certificaciones relacionadas con las destrezas que puedan añadir a su CV.
- Posibilitar un compromiso flexible y limitado en el tiempo (por ejemplo, turnos más cortos).
- Centrarse en el asunto «Es bueno ayudar a los demás si se puede», y en cómo ayudar a los demás también beneficia al voluntario.
- Asegurarse de que los voluntarios sientan que su trabajo se valora y se aprecia.
- Asegurarse de que la organización goza de buena reputación en la comunidad para que los jóvenes se sientan entusiasmados por colaborar con ella.

## **6.3. CAPTAR A JÓVENES VOLUNTARIOS PARA EL CHAT**

Tener una estrategia de comunicación bien desarrollada:

- La captación de jóvenes voluntarios es una parte importante de un plan de comunicación más amplio. En este momento, los servicios telefónicos de emergencias no tienen campañas de captación específicas centradas en las generaciones más jóvenes. A revisar: algunos servicios de atención telefónica exigen una edad mínima de 21 años para solicitar ser voluntario. La atención por chat en línea es el método que utiliza, en gran medida, un público objetivo más joven. Sería interesante captar voluntarios menores de 21 años para ofrecer ayuda entre iguales.
- Es necesario un contacto más directo con los jóvenes. ¿Cómo y dónde pueden acceder a ellos los servicios telefónicos de emergencias? La cooperación con escuelas, universidades e institutos permite desarrollar asociaciones con los jóvenes. Por ejemplo: formar a jóvenes aspirantes a psicólogos, trabajadores sociales, etc. en el arte de escuchar, a través de un compromiso de un año como



voluntario de la línea de atención telefónica. Crear prácticas interesantes a corto y largo plazo en las que los jóvenes puedan utilizar y mejorar sus nuevas destrezas.

- Utilizar las plataformas de redes sociales que frecuentan los jóvenes y adaptar el estilo de comunicación y el mensaje al público objetivo. Hay que tener en cuenta que el «público joven» no es homogéneo. Las identidades de los jóvenes son tan diversas en número como personas hay. Intenta ser inclusivo en el lenguaje y seguir utilizando diversos canales de comunicación.
- Muchos jóvenes siguen a influencers. ¿Hay influencers que puedan ser embajadores de servicios telefónicos de emergencias y ayudar a difundir el mensaje? En lugar de pagar a empresas de redes sociales por publicidad personalizada, puede resultar más provechoso pagar directamente a jóvenes influencers famosos que hablen de la importancia de los servicios de salud mental.
- En una época de alto coste de la vida, en la que los jóvenes tienen dificultades para llegar a fin de mes, ofrecer una remuneración para gastos o para voluntarios puede a veces marcar la diferencia a la hora de captar a un público más joven.
- Tanto la captación directa como la indirecta son importantes. Facilitar información práctica sobre los servicios telefónicos de emergencias, sus actividades y su finalidad, es tan importante como difundir breves anuncios de servicio público que, por ejemplo, promuevan el bienestar mental y despierten la curiosidad y el interés.
- Asegurarse de que los mensajes principales coincidan con lo que motiva a los jóvenes a ser voluntarios: desarrollo personal, experiencia que pueda añadirse al CV, marcar la diferencia y ser necesarios.

## **6.4. CUESTIONES IMPORTANTES EN LA FORMACIÓN DE VOLUNTARIOS PARA EL CHAT**

### **6.4.1. La comunicación escrita requiere habilidades específicas**

La actitud básica del voluntario de chat es la misma que por teléfono, pero debido a la singularidad del medio en sí, una conversación de chat requiere algunas habilidades muy específicas. Los voluntarios lo viven como el aprendizaje de un nuevo idioma. Por ejemplo, deben aprender a escribir y leer la pantalla, así como a priorizar el vínculo con la persona que accede al chat. La etiqueta del chat se refiere a los buenos modales y al respeto de las convenciones dentro del chat.

Una preocupación específica a la hora de formar a los voluntarios del chat es enseñarles a expresar empatía a través de la palabra escrita. De hecho, debido a las cualidades propias del chat (reducción de canales, descontextualización), es fundamental poder traducir la empatía muy explícitamente en palabras, para evitar el riesgo de mostrar frialdad o distancia. Estar en sintonía por escrito con la persona que acude al chat es necesario para generar un vínculo fuerte en el chat.

### **6.4.2. Práctica, práctica, práctica**

Una formación adecuada incluirá teoría, pero sobre todo mucha práctica, ejemplos y ejercicios prácticos. Es importante que los nuevos voluntarios del chat puedan practicar en un espacio seguro antes de empezar a chatear con interlocutores reales. La supervisión cuidadosa y el intercambio entre ellos y con chateadores experimentados es muy educativo. Para fomentar el trabajo en equipo entre los voluntarios del servicio de chat, lo mejor es incluir formación presencial.

Además de la formación inicial, es importante ofrecer una formación continua de seguimiento, para apoyar a los voluntarios durante su trabajo, abordar dificultades, corregir errores y ofrecer apoyo



emocional. Se recomienda que siempre haya un apoyo disponible durante las sesiones de chat, alguien a quien los voluntarios puedan llamar inmediatamente si se enfrentan a una situación difícil. Saber que no tienen que enfrentarse solos a conversaciones difíciles es un gran apoyo para los voluntarios del chat.

### **6.4.3. Formación en escucha y comprensión**

La experiencia demuestra que ciertos temas aparecen con frecuencia en las líneas de atención por chat: suicidio, conductas autolesivas, abusos sexuales, trastornos alimenticios, acoso escolar, etc. El objetivo no es convertir a los voluntarios de chat en expertos en estos temas, sino ayudarles a escuchar de forma matizada, a comprender y a aprovechar las oportunidades para generar un buen diálogo con la persona que acude al chat.

Para que la formación en chat sea completa, sugerimos dar a los voluntarios de chat información sobre el contexto en el que crecen los jóvenes hoy en día, su mentalidad, cómo ven el mundo que los rodea y en qué se diferencian de los adultos.

El factor más importante para conectar con los jóvenes que acuden al chat es que el voluntario tenga una mentalidad abierta, así como aprender a encontrar la actitud adecuada para fomentar el diálogo con ellos. La oportunidad de crecer y evolucionar en este contexto es enriquecedora para todos los que participan en la atención por chat.

## **6.5. RETOS ADICIONALES**

### **6.5.1. ¿Cómo podemos flexibilizar el compromiso de los voluntarios?**

¿Cómo podemos responder a la demanda de flexibilizar y hacer más atractivo el compromiso de un voluntario de un servicio telefónico de emergencias, sin que se vea afectada la calidad de la ayuda?

¿Puede acortarse la formación, posiblemente mediante deberes en casa, un mejor seguimiento y una supervisión más intensiva? ¿Pueden acortarse los turnos, son posibles menos turnos, puede la gente trabajar más desde casa, sabiendo que una buena conexión entre voluntarios sirve de ayuda? No queremos «personas que atienden el teléfono y chateadores solitarios». ¿Podemos ofrecer una mayor personalización? ¿Se puede eximir del compromiso a los estudiantes en periodos de exámenes y vacaciones? ¿Hasta dónde podemos llegar para flexibilizar el compromiso?

### **6.5.2. ¿Cómo podemos llegar mejor a los jóvenes?**

Los voluntarios de los servicios telefónicos de emergencias son anónimos. Esto reduce el umbral para las personas que llaman. El anonimato es sinónimo de discreción, confidencialidad y seguridad. Pero una definición estricta del anonimato también implica que los voluntarios no revelan a su entorno que son voluntarios de un servicio telefónico de emergencias. En Italia, el anonimato se interpreta de otra manera: el voluntario permanece 100% en el anonimato durante su turno, pero no está obligado a serlo fuera de él. La gran ventaja de esta interpretación es que los jóvenes voluntarios pueden hablar a otros jóvenes de su trabajo como voluntarios. Los voluntarios son los mejores embajadores para inspirar y animar a otros jóvenes a unirse a servicios telefónicos de emergencias.

### **6.5.3. ¿Podemos compartir buenas prácticas en la formación para el chat?**

Hay mucha experiencia entre los servicios telefónicos de emergencias en lo que respecta a la formación por chat. ¿Podemos intercambiar y compartir nuestra experiencia y buenas prácticas entre

nosotros? Vemos que el intercambio ya tiene lugar entre los puestos de escucha de un mismo país; nos gustaría fomentarlo más allá de las fronteras nacionales.

#### **6.5.4. ¿Cómo fomentar los vínculos entre los voluntarios?**

La principal motivación de los jóvenes para ser voluntarios en una línea de atención telefónica es, por un lado, la sensación de poder significar algo para los demás y marcar la diferencia, así como adquirir los conocimientos necesarios para ello, y, por otro, obtener de ello algo que les resulte de utilidad para su vida personal. Una buena conexión entre los voluntarios es la guinda del pastel. Esto puede lograrse mediante una combinación de diferentes factores: trabajando juntos por la misma buena causa, inspirando intercambios en reuniones de intervisión y estableciendo contactos informales. A los jóvenes les atrae mucho tener «divisiones juveniles» específicas. Puede ser dentro de un mismo puesto de escucha o entre distintos puestos.

#### **6.5.5. ¿Cómo promover y compartir la importancia de la capacidad de escucha en la sociedad en general, especialmente entre los jóvenes?**

Las líneas de atención telefónica forman a sus voluntarios en habilidades de escucha, empatía, aceptación, apertura, respeto, solidaridad, responsabilidad, etc. Los voluntarios obtienen muchos beneficios de la formación para su vida personal, profesional y social. Son ciudadanos comprometidos y están imbuidos de la idea de que hablar puede ayudar y de que ser escuchado tiene un impacto.

También podríamos considerar ofertas más accesibles y cercanas que ofrezcan a los jóvenes una idea mucho más temprana de la importancia de saber escuchar a través de consejos y ejemplos en las redes sociales y mediante una presencia visible en los lugares a los que acuden muchos de ellos. Se podría conseguir sensibilizar aún más a los jóvenes invitándolos a participar en cursos y talleres breves de formación en técnicas de escucha en escuelas, institutos y universidades. Los certificados que acrediten la práctica y los logros pueden ser una motivación adicional. Formar a los jóvenes adultos en estas habilidades contribuye a mejorar la sociedad en su conjunto. Estos talleres también exponen gradualmente a los jóvenes al concepto de solidaridad y a un mayor compromiso con el prójimo.

#### **Referencias:**

- Sitio web de IFOTES [www.ifotes.org](http://www.ifotes.org)
- Seminario web onlinehulp en blended hulp. SOM - junio de 2021. SAM, steunpunt Mens en Samenleving [https://peepl-prd-media.s3.eu-central-1.amazonaws.com/773/documents/18899/3054db24-093c-4f6b-ace1-a58007ec3a10/2021-06-22\\_Webinar\\_Online\\_hulpverlening.pdf](https://peepl-prd-media.s3.eu-central-1.amazonaws.com/773/documents/18899/3054db24-093c-4f6b-ace1-a58007ec3a10/2021-06-22_Webinar_Online_hulpverlening.pdf)
- YOUTHES - Recruiting young volunteers for crisis help-lines, 2019 <https://www.ifotes.org/en/projects-and-congresses/projects/youthes->
- Digital loneliness, digital relationships. Prof. Luca Chittaro. Ifotes Congress, Udine 2019 <https://www.youtube.com/watch?v=nXfJ-hIGtPA>
- Informe del proyecto: Recomendaciones estratégicas para Kirkens-SOS en Noruega (2021)



**anexo**

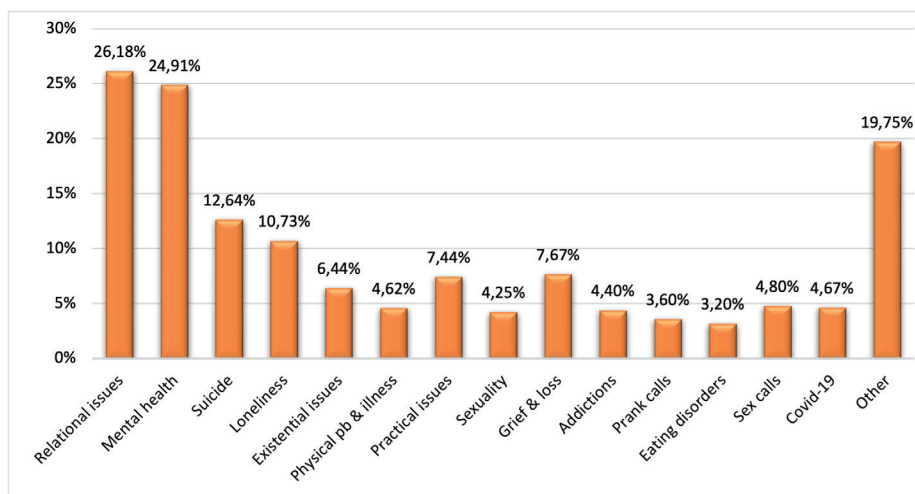


## anexo capítulo 2

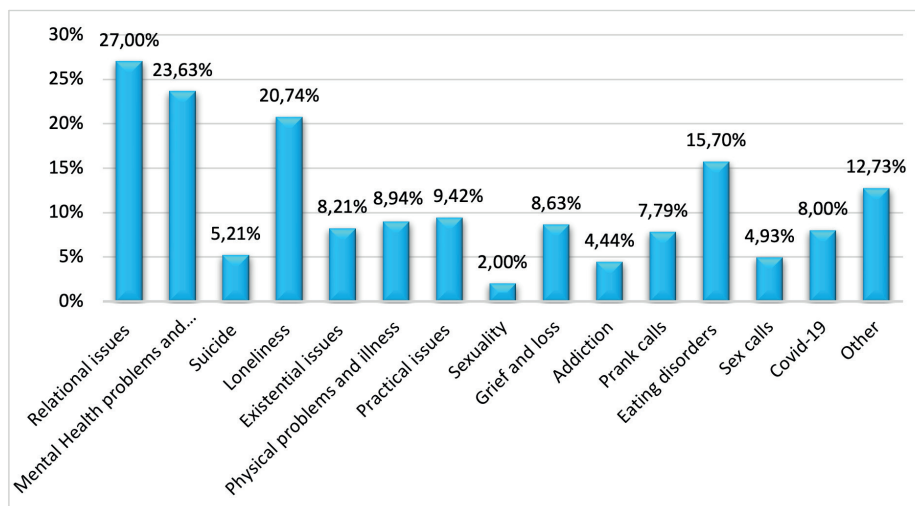
### DATOS DE 2021

#### Principales motivos para llamar a una línea de atención telefónica

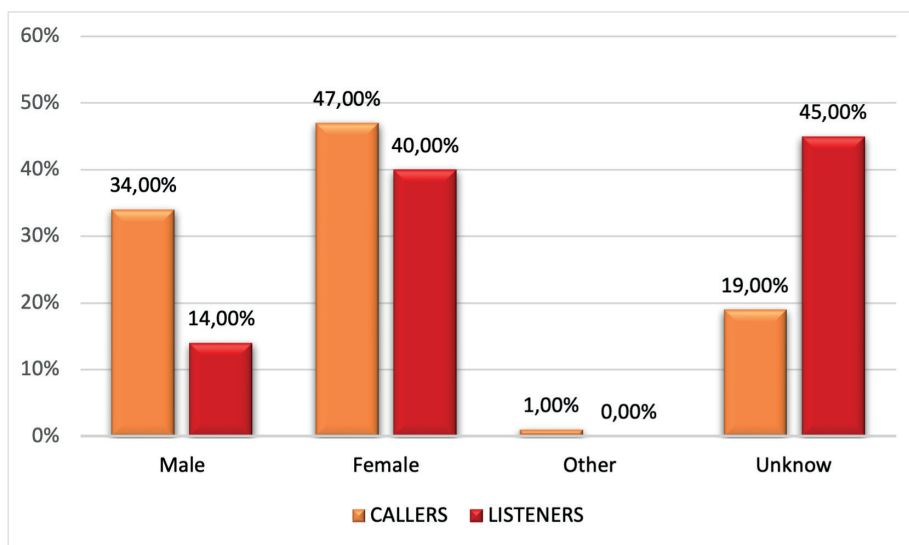
##### Problemas en el chat



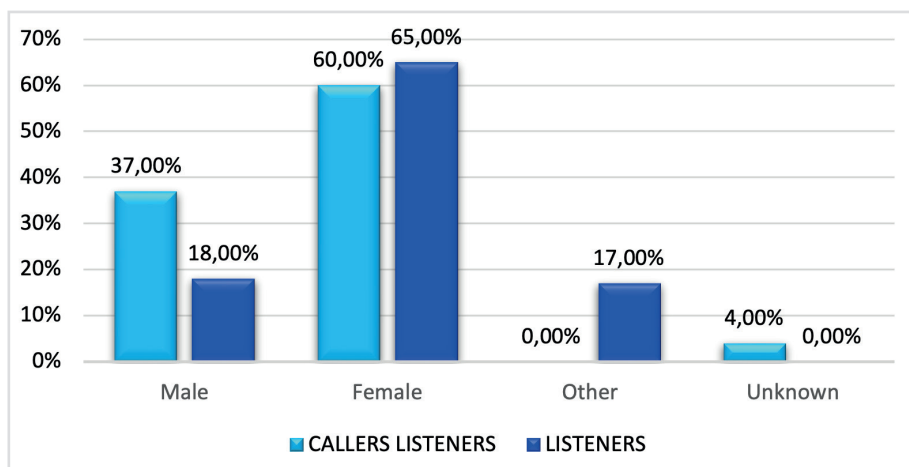
##### Problemas por teléfono



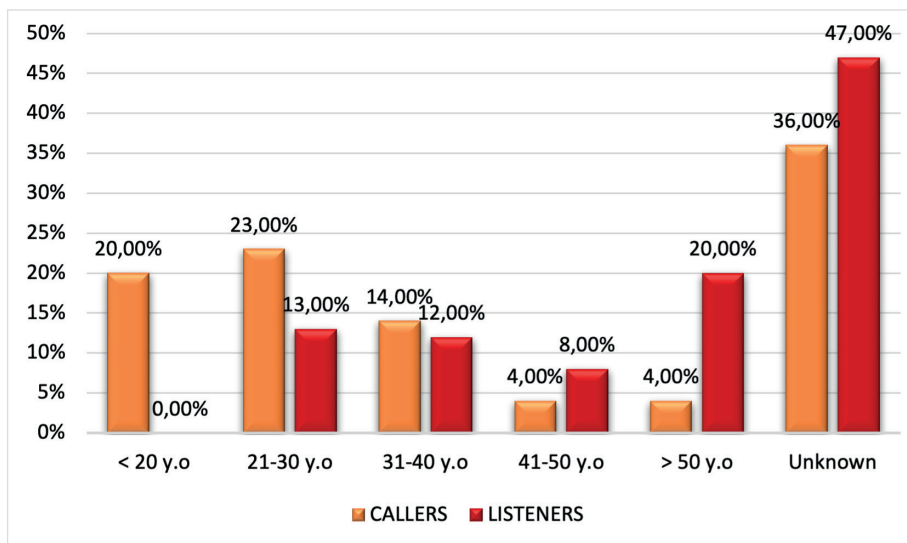
## Género de los usuarios del chat/personas que escuchan



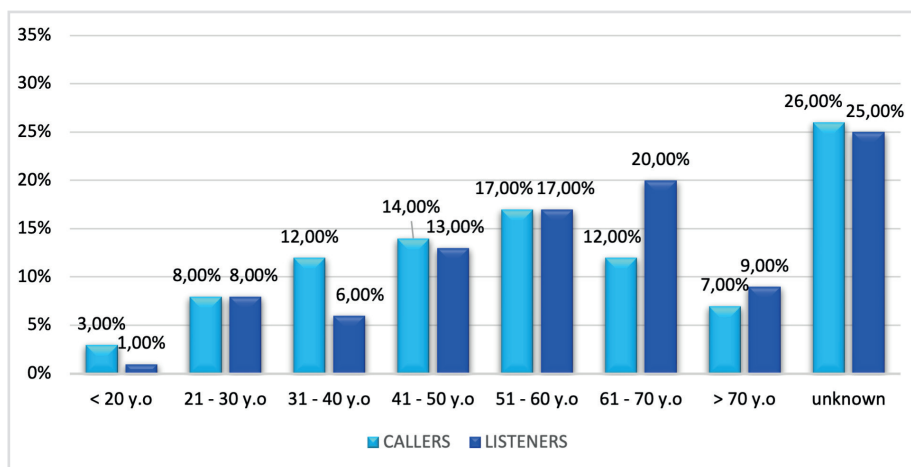
## Género de las personas que llaman/personas que escuchan



## Edad de los usuarios del chat/personas que escuchan



## Edad de las personas que llaman/personas que escuchan



## anexo capítulo 4

### Una selección de distintos materiales publicitarios

#### Flyers, folletos de SOS Amitié, Francia:



#### Anuncios en redes sociales: (fuente: Tele-Onthaal, Bélgica):



Vídeo de SOS Amitié, Francia: <https://banquise-5.wistia.com/medias/0rr6hdzhvm> (1 de noviembre de 2022)

Publicidad indirecta de LESZ, Hungría: [https://www.youtube.com/watch?v=utTYRXIkPFY&ab\\_channel=T.Danny](https://www.youtube.com/watch?v=utTYRXIkPFY&ab_channel=T.Danny) (1 de noviembre de 2022)

### Ejercicios prácticos de formación para la atención por chat

Facilitados por Tele-Onthaal (Bélgica)

#### Ejercicio 1. Descubre las trampas

¿Qué errores típicos de principiante hacen que esta conversación de chat salga mal?

Interlocutor: ¡Hola!

Voluntario: ¡Hola!

Interlocutor: ¿Te puedo preguntar algo?

Voluntario: Por supuesto, adelante

Interlocutor: Me estoy volviendo loca. Estamos siempre discutiendo.

Voluntario: Entiendo que estés un poco molesta por eso porque....

Interlocutor: Y ahora me pega

Voluntario: Soléis tener discusiones a menudo

Voluntario: ¿Alguien te ha pegado?

Interlocutor: Sí, mi novio se ha pasado de la raya. Quiero irme de aquí :(

Puede que ya hayas experimentado algunas de estas trampas. O tal vez descubras algunas más que desconocías. ¿Se te ocurre alguna que no esté en la lista? Entonces puedes añadirlas a la lista. Si tienes alguna pregunta al respecto, no dudes en plantearla.

- buena acogida;
- interpretar demasiado rápido;
- no reconocer la experiencia, ignorar los emoticonos del interlocutor;
- subestimar la carga de la emoción expresada;
- derivarlo demasiado rápido;
- reaccionar demasiado rápido o demasiado despacio, no prestar atención a la velocidad de tecleo del interlocutor;

#### Ejercicio 2. Signos=entonación escrita

Formular una intervención.

En el siguiente fragmento de conversación, el interlocutor utiliza muchos caracteres. ¿Qué significado tienen aquí los signos? ¿Qué hace el voluntario con esos signos? ¿Qué harías tú? Formula una intervención en un lugar de tu elección. Repite la última frase del interlocutor y, a continuación, anota su intervención.

Seudónimo: ADIOSxMUNDOxCRUEL



Voluntario: Te doy la bienvenida al chat  
 ADIOSxMUNDOxCRUEL: ¡Hola!  
 Voluntario: Cuéntame por qué estás aquí  
 ADIOSxMUNDOxCRUEL: ¡¡ESTOOOOY CANSAAAADO DE TOOOODOOOO!! :( ¡QUIEROOOO DESAPAAAAREECEER! ¡ESTOY HARTO DE ESTAR SIEMPRE LLORANDO! ¡ODIO A TODO EL MUNDO! ¡TODO EL MUNDO ME ODIA! ¡ME QUIERO MARCHAR!  
 Voluntario: La verdad es que suena profundo e intenso  
 Voluntario: Como si estuvieses a punto de explotar  
 ADIOSxMUNDOxCRUEL: ¡¡AAAAAAHHHHH!! ¡ODIO TODO Y A TODOS!  
 ADIOSxMUNDOxCRUEL: No sé qué es lo que me está pasando  
 ADIOSxMUNDOxCRUEL: Me siento fatal :(  
 Voluntario: Te pasan muchas cosas, pero no sabes a quién acudir  
 ADIOSxMUNDOxCRUEL: :'  
 Voluntario: Te sientes como si estuvieses lleno de odio  
 Voluntario: ¿Y te ocurre algo más?  
 ADIOSxMUNDOxCRUEL: ¡No lo sé!  
 ADIOSxMUNDOxCRUEL: ¡Ya no sé nada!  
 ADIOSxMUNDOxCRUEL: ¡Estoy harto de todo!  
 Voluntario: Ya no sabes ni lo que sientes

### **Ejercicio 3. El reto: ¡expresar empatía verbalmente!**

En las conversaciones por chat es importante dejar claros tus sentimientos, tu implicación o tu compasión lo antes posible. Esto es algo necesario para establecer contacto. Tienes que hacerlo por escrito en el chat. Al fin y al cabo, la persona que se pone en contacto no oye tu voz y no puede percibir tu compasión en tu presencia no verbal.

Así que aquí es donde necesitas utilizar tu capacidad de empatía. Es hora de refrescar las ideas y hacer ejercicios.

¿Qué es la empatía?

- Empatizar con el mundo de la persona que llama, intentar imaginar lo que quiere decir, experimentar o siente.
- Expresar con palabras sus sentimientos, opiniones, deseos y pensamientos.
- Comunicárselos

Por ejemplo, conectar con preguntas:

Interlocutor: «Tengo tantas cosas que hacer por mis padres ancianos que me necesitan que no sé ni por dónde empezar...»

Voluntario: «Tienes una gran predisposición a cuidar de tus padres, pero se te hace cuesta arriba...».

Voluntario: «¿Sientes que se está convirtiendo en una tarea demasiado difícil?»

Por ejemplo, a través de la reafirmación:

Interlocutor: «Estoy tan harto/a :'-(»

Voluntario: «Veo que también te pone triste...»



Y parafraseando, por supuesto.

Pero hay que tener cuidado de no repetir literalmente las palabras de la persona que se pone en contacto.

Puede resultar extraño, igual que en una conversación telefónica. En un chat, genera mayor distancia, como si hubiera un ordenador al otro lado. En cambio, sí que puede repetirse una palabra significativa o cargada de significado.

Escribe una respuesta empática a las afirmaciones inventadas que aparecen a continuación.

C: «El viernes tengo que volver al hospital para una revisión y estoy deseando que llegue».

C: «Mi compañero es asqueroso. No me siento a gusto.»

C: «No sé qué me pasa, pero ya no soy feliz en mi matrimonio».

C: «Mi madre siempre me está preguntando por qué no voy a visitarla más a menudo».

C: «¿Cuántos años tienes? Hablas de manera muy informal».

C: «Lluvia, nieve, nieve deritiéndose, viento y frío... ¡qué país de mierda!».

#### **Ejercicio 4. Renunciar a la interpretación.**

Puedes equivocarte mucho.

Veamos qué imagen te viene espontáneamente a la mente con las siguientes frases.

1. Después de cada frase, escribe la imagen que te surge de forma espontánea (sexo, edad, estado de ánimo, ...)

2. ¿Cómo reaccionarías? Formula una respuesta (empática).

C: «Estoy harto de todo... voy a acabar con esto».

C: «Tuve un accidente grave hace un año. Tuve suerte de salir con vida. Me alegro de que haya sido así, pero sigo sufriendo por todo lo que pasó, y es como si nadie lo entendiera.»

C: «Mi madre se queja mucho. Tiene que comentarlo todo y nunca hago nada bien.»

#### **Ejercicio 5: Tipos de lenguaje**

En los tres fragmentos de interacción en «tipos de lenguaje» has visto que hay distintos tipos de uso del lenguaje.

- Puedes acercarte demasiado a la persona que interactúa utilizando un lenguaje o una forma de chatear demasiado informal.
- Puedes generar cierta distancia utilizando un lenguaje muy formal, por ejemplo, empleando un lenguaje escrito estándar muy correcto o el tratamiento de «usted» en algunos idiomas («u» en holandés, «vous» en francés).
- Puedes mostrar tu compromiso con la persona que se pone en contacto y, al mismo tiempo, mantener la distancia adecuada entre vosotros, utilizando una forma escrita del lenguaje hablado.

Prueba los distintos estilos en este ejercicio. Responde primero a cada frase de manera muy informal o en lenguaje de chat (TO1). A continuación, intenta responder de manera muy formal (TO2). Ter-



mina con una respuesta comprometida en una forma escrita del lenguaje hablado (TO3).

C: «Sigo queriendo a mi novio, pero las cosas ya no funcionan»

C: «Sí, pero si el estúpido tribunal dice algo, entonces tendremos un problema»

C: «GRR, ese horrible profesor, siempre me ha tenido manía GRRR»

C: «Jo\*er, no puedo soportarlo más, todo el día de broncas en casa»

C: «Gracias por dejarme que me desahogue un poco aquí, la verdad es que me hace sentir mejor»

### **Ejercicio 6: Ritmo y creación de ganchos**

Los mensajes largos son difíciles de leer. Cuando escribes un mensaje largo, el interlocutor también tiene que esperar mucho tiempo antes de poder leerlo. Esto puede tener un efecto negativo en la conexión con la persona que se pone en contacto. Para evitarlo, utilizamos fragmentos de texto (ganchos). La persona que llama puede ver tu mensaje de forma inmediata y no tiene que esperar demasiado.

Gancho = cuando se envían varios mensajes cortos, uno tras otro, a la misma persona. Un gancho puede consistir en una cadena de frases completas acabadas o puede estar formado por partes de una misma frase.

Divide el texto en ganchos. Lee el resumen de la situación y ponte en el lugar de la persona que llama. A continuación, lee el mensaje del voluntario. ¿Cómo lo «recibirías» si fueras la persona que llama? ¿Podrías dividir el mensaje del voluntario en ganchos?

Esquema de la situación: la persona que llama es una mujer joven que busca ayuda para hacer frente a la violencia que ejerce su pareja sobre ella. Ya no puede soportar la presión del problema, pero intenta aguantar con sus hijos y en el trabajo, pero no está funcionando, le cuesta dar señales a las personas de su entorno de que se está hundiendo. En un momento dado, el voluntario hace un resumen y ofrece una explicación.

Voluntario: «Me doy cuenta de que asumes mucha responsabilidad, que intentas mantenerte fuerte cuando realmente te estás hundiendo. Puedes luchar por ti misma durante un tiempo, pero ¿cuándo no puedes más? ¿Alguna vez te has parado a pensar en lo que podrías o querrías hacer en el momento en que ya no puedes más?».



## agradecimientos

**IFOTES Europe:** Michael Grundhoff (Alemania), Sonja Karrer (Suiza)

**Telefono Amico Italia:** Monica Petra, Giada Fratantonio (Italia)

**SOS Amitié France:** Catherine Krebs, Elisabeth Hoffmann (Francia)

**LESZ:** Eva Brandisz, Reka Szente (Hungría)

**ASITES:** Samikannu Peter Jeganatha Pillai, Celia Castro (España)

**ARTESS:** Diana Rucli, Elena Misdariis, Giorgia Pontoni (Italia)

**Tele-Onthaaldiensten:** Mit Van Paesschen, Julia Lieske (Bélgica)

### Países en los que tienen su sede las líneas de atención telefónica de los miembros de IFOTES, para la difusión del proyecto:

#### **Austria**

Telefonseelsorge <http://www.telefonseelsorge.at/>

#### **Bélgica**

Fédération des Centres de Télé-Accueil de Belgique <http://www.tele-accueil.be/>

Federatie van Tele-Onthaaldiensten <http://www.tele-onthaal.be/>

Telefonhilfe - Anonyme Lebenshilfe <http://www.telefonhilfe.be/>

#### **República Checa**

Modrá linka <http://www.modralinka.cz/> ; Linka Seniorů <https://www.elpida.cz/linka-senioru>

#### **Dinamarca**

Startlinjen <http://www.startlinjen.dk/>

#### **Finlandia**

Kirkon keskusteluapua <https://www.kirkonkeskusteluapua.fi/>

#### **Francia**

SOS Amitié <http://www.sos-amitie.com/>

#### **Alemania**

Telefonseelsorge <http://www.telefonseelsorge.de/> ; Muslimisches SeelsorgeTelefon <http://www.mutes.de/>

#### **Hungría**

LESZ <https://sos116-123.hu/>

#### **Israel**

ERAN <http://www.eran.org.il/>

#### **Italia**

Telefono Amico Italia: [www.telefonoamico.it](http://www.telefonoamico.it)

#### **Letonia**

SKALBES <http://www.skalbes.lv/en/>

#### **Luxemburgo**

SOS Détresse <http://www.454545.lu/en>

#### **Noruega**

Kirkens SOS I Norge <http://www.kirkens-sos.no/>

#### **Perú**

La Voz Amiga <http://www.lavozamigaperu.org/>

#### **Portugal**

SOS Voz Amiga <http://www.sosvozamiga.org/>

#### **Singapur**

Samaritans of Singapore <https://www.sos.org.sg/>

#### **Eslovenia**

Association of Slovenian TES <http://www.telefon-samarijan.si/>

#### **España**

Teléfono de la Esperanza <http://www.telefonodelaesperanza.org/>

#### **Suecia**

Priest on call - Church of Sweden <https://www.svenskakyrkan.se/fa-hjalp>

#### **Suiza**

Die Dargebotene Hand <https://www.143.ch/>

#### **Ucrania**

Hotline Stavropyghion <http://www.dovira-1558.lviv.ua/> Hotline Stavropyghion <http://www.dovira-1558.lviv.ua/>



Este manual se ha publicado en febrero de 2023

### **Información adicional**

IFOTES  
[www.ifotes.org](http://www.ifotes.org)

Contactos:

IFOTES Europe e. V., Hagen, Alemania  
[europe@ifotes.org](mailto:europe@ifotes.org)

IFOTES, Zúrich, Suiza  
[info@ifotes.org](mailto:info@ifotes.org)





