



ADIN NAGUSIKOEN
GIZA BOLUNTARIOTZA
VOLUNTARIADO SOCIAL
DE MAYORES



EL HILO DE PLATA: **voluntariado telefónico**



kutxa
FUNDAZIOA



Presentación

El propósito de **Nagusilan** es llegar a la máxima cantidad posible de mayores que padecen soledad no deseada. Hay personas en esta situación a las cuales **es difícil acceder**, cuando no imposible, **mediante el acompañamiento presencial**.

Los motivos son diversos, pero lo importante es que necesitan ser atendidas y acompañadas. Por este motivo, surge **el Hilo de Plata**.



Sumario

- **Qué es el Hilo de Plata**
- **A quién se acompaña**
- **Quién realiza el acompañamiento**
- **Cómo se desarrolla**
- **A tener en cuenta para una buena comunicación telefónica**
- **Claves para un acompañamiento adecuado**
- **La App**



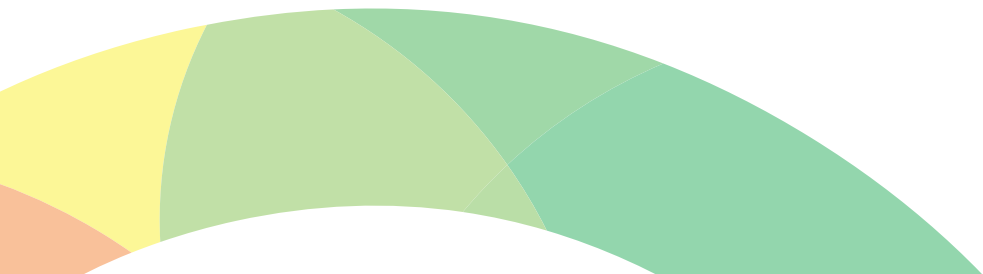
QUÉ ES el Hilo de Plata

El **Hilo de Plata** es una modalidad de acompañamiento a domicilio mediante **llamadas telefónicas gratuitas**. Se dirige a personas mayores en situación de soledad, a las que se ofrece la posibilidad de ser escuchadas y conversar en una relación distendida y de confianza.

Sus objetivos son cuatro.

- 1. Acompañar a personas mayores en situación de soledad** contribuyendo a la mejora de su bienestar emocional.
- 2. Llegar a personas mayores** que no pueden o no quieren ser acompañadas de manera presencial.
- 3. Generar y fortalecer relaciones sociales** entre mayores.
- 4. Complementar a los servicios públicos y privados** de ayuda a las personas mayores.

La función del voluntariado es fundamentalmente **escuchar y conversar**, haciendo el papel que cubrirían amistades y familia. Es un espacio donde la persona acompañada sienta el calor de una voz amiga con la que poder compartir. No es un servicio técnico de asistencia, asesoramiento o consulta, para lo cuál ya están las y los profesionales.



A QUIÉN **se acompaña**

Son destinatarias del programa las personas **mayores de 60 años en situación de soledad que residen en su domicilio**. La edad máxima se establece a modo indicativo ya que puede haber excepciones.



QUIÉN REALIZA **el acompañamiento**

Personas mayores de edad que hayan pasado por la formación con la persona de referencia dentro de la organización y que dispongan de un teléfono inteligente (*smartphone*), ya que las llamadas **se hacen y se reciben desde una aplicación móvil (App)**. El acceso y la formación para el uso de la aplicación se dan en **Nagusilan**. Es muy sencilla y solo requiere un conocimiento básico de uso de **un teléfono móvil con internet**. Se tendrán en cuenta criterios como: género, edad, aficiones, idioma, lugar de residencia, etc. El objetivo es que sean **perfiles compatibles**.

CÓMO se desarrolla

✓ Quién lo solicita

Lo puede solicitar la propia persona interesada, los servicios profesionales socio-sanitarios públicos o privados, familiares o personas allegadas, los Servicios Sociales, personal de otras entidades o el voluntariado de **Nagusilan**. La solicitud se hará a través de la persona responsable del **Hilo de Plata**.

✓ El acompañamiento

Hecha la solicitud, la responsable evaluará junto a la solicitante si el acompañamiento telefónico es el más adecuado. Si se decide comenzar, se hace un llamamiento para encontrar a la persona voluntaria. **Primero entre el voluntariado de la organización**. Si no hay nadie disponible, se busca fuera a través de nuestros canales de difusión (web, redes sociales, etc.) y de plataformas de otras organizaciones.

Si quien responde a la llamada es una voluntaria veterana de la organización, se iniciará el trabajo inmediatamente. Si se trata de **una nueva persona voluntaria**, se hará un **proceso previo de acogida y formación** donde se trabajarán los objetivos de la asociación, las actividades que desarrolla, su organización general y local, y las pautas básicas sobre acompañamiento o sobre la actividad a realizar.

Una vez iniciadas las conversaciones, **las llamadas podrán ser en ambas direcciones**, de la persona voluntaria a la acompañada y viceversa. Y serán ellas quienes acordarán libremente tiempos y periodicidad en función de necesidades y disponibilidad.

No hay topes para el número de llamadas pero el voluntariado ha de evitar sobrecargarse, por lo que se recomienda **un mínimo de una llamada a la semana y un máximo de tres**. Y se aconseja fijar el encuentro de una cita para la siguiente, ya que así...



se evitan **esperas** y falsas expectativas,



se establecen **rutinas** y



se da **seguridad** a la persona acompañada.

Tampoco hay una duración determinada. Dependerá de cada persona y de las circunstancias. A modo orientativo, las **llamadas duran una media de 15 min.**

E igualmente, **no hay límite en el tiempo de relación**.

Hay personas que han llegado a estar años charlando telefónicamente.

No hay restricciones a los temas de conversación y estos fluirán según lo que vaya necesitando la persona acompañada. La relación que se establece es muy similar a la que se tiene con una persona cercana y los temas más recurrentes son aficiones, familia y amigos, situación personal, estado anímico, etc.

Privacidad

Las conversaciones que se mantienen con la persona acompañada son confidenciales y no se revelará ninguna información que se comparta. Por ello, se exige **la firma de un compromiso de confidencialidad** de datos al inicio de la actividad.



Seguimiento

Nagusilan hace seguimiento de cada caso mediante un proceso de evaluación. En él se valora su marcha y el nivel de bienestar tanto de la persona atendida como de la voluntaria. Además, el voluntariado mantiene reuniones grupales periódicas con la responsable del programa para analizar la actividad.

En caso de que **una incidencia importante** recomiende una intervención profesional, la persona voluntaria lo comunicará a la responsable del **Hilo de Plata**. Será ella quien, con permiso de la persona acompañada, derive la situación a servicios como:

- el **sistema sanitario local** para complicaciones físicas o psicológicas;
- los Servicios Sociales de Base;
- el número de **emergencia 112**;
- otras asociaciones.

Contacto

Teléfono Hilo de Plata: **900 713 771**.

Horario de atención de la responsable: lunes a jueves de 10:30 a 13:00 y de 15:30 a 17:00; viernes de 10:30 a 13:00.

Si la línea está ocupada o se llama fuera de horario, dejar mensaje en el contestador y la llamada se devolverá lo antes posible.

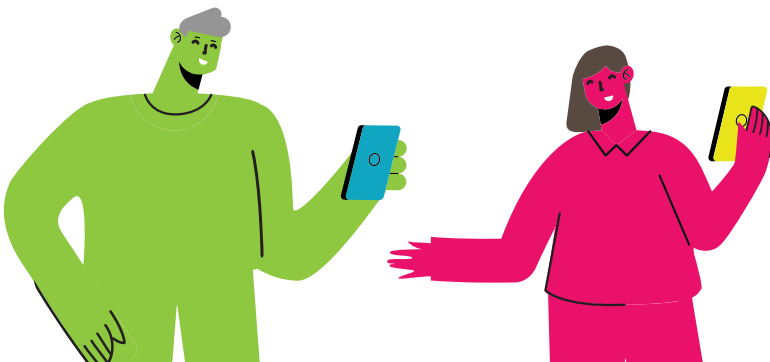
Correo electrónico: **hilodeplata@nagusilan.org**

A TENER EN CUENTA para una buena comunicación telefónica

La comunicación telefónica tiene una serie de **características particulares** que condicionan el desarrollo del acompañamiento. A continuación, algunas de ellas en relación a la labor de Nagusilan.

- Llega a lugares y en momentos en los que es imposible la comunicación presencial.
- **Es rápida y cómoda**, sin necesidad de desplazamientos.
- **Elimina el estrés** que puede suponer quedar con otra persona en un espacio público o en la intimidad del domicilio.
- La comunicación está centrada en acompañada y acompañante, por lo que se puede establecer una comunicación personal **sin interferencia** de terceras personas.

Además, con la aplicación móvil se puede desarrollar la actividad **independientemente de donde estés**.



Pero también hay que tener en cuenta que...

...**solo contamos con la voz**, no hay contacto físico ni visual, lo cual impide usar muchas herramientas de comunicación no verbal;

...puede resultar fría y dificulta la cercanía **si no se cuida el tono y la forma de hablar**;

...hay que saber **gestionar los silencios** para no generar confusión o situaciones incómodas;

...es más sencillo malinterpretar y **más difícil corregir** malentendidos;

...pueden surgir **dificultades técnicas y ambientales** fuera de nuestro control como, por ejemplo, que haya ruido, poca cobertura, etc.

Veamos algunas ideas para **aprovechar los pros y minimizar los contras**.

1. Naturalidad y actitud positiva

- **Predisposición a la escucha** poniendo en el centro a la otra persona.
- **Concentración** en la conversación.
- **Disfrutar** con la conversación.
- No experimentar estrés y **relajarse**.
- **Confiar** en nuestras posibilidades de mantener una conversación fluida y constructiva.

2. Controlar los elementos no verbales

- **Entonación equilibrada** con matices expresivos, sin monotonía, modulando la voz y sin brusquedades ni tonos que denoten violencia o superioridad.
- **Volumen medio** que no provoque cansancio o rechazo.
- **Naturalidad** en el diálogo, no forzar la expresión.
- **Locución pausada**, con ritmo y vocalizando con claridad.
- Gestionar correctamente **las pausas y los silencios**.
- **Sonreír**, porque la sonrisa se escucha, se percibe, y genera buen ambiente y buena disposición.

3. Usar adecuadamente el lenguaje

- **Lenguaje claro y comprensible** adaptado a la persona acompañada.
- Palabras y expresiones **positivas**.

4. Buscar el lugar adecuado

- Lugar cómodo **con buena cobertura**.
- **Evitar distracciones y ruidos externos** así como hacer actividades que emitan sonidos (comer, teclear, etc.).

CLAVES PARA un acompañamiento adecuado

La escucha activa

Es la clave para todo acompañamiento pero, especialmente, para el telefónico. Se trata de **escuchar con sentido y consciencia**, lo cual implica atender, analizar, interpretar y actuar. Pero no de manera aséptica, sino valorando a la persona, mostrando interés y haciéndoselo notar para que se sienta reconocida y confortada en la relación.

✓ En la primera llamada

Presentarse

Lo primero es presentarse con el nombre e indicar que se llama del **Hilo de Plata**.

Preguntar

Es importante conocer a la persona con la que se inicia la relación. La clave está en escuchar y orientar la conversación hacia los aspectos que nos vayan revelando su personalidad, sus intereses, sus necesidades, etc., para poder saber cómo abordar el acompañamiento. Se recomiendan **preguntas abiertas y genéricas** que no den la sensación de interrogatorio.

Mantener la calma

Un primer contacto siempre conlleva cierto grado de estrés. Si la persona está nerviosa hay que entenderlo, mantener la calma y no contagiarse. **La comprensión y la amabilidad** son las mejores herramientas para romper el hielo y eliminar tensiones.

Guardar el decoro

La conversación debe transcurrir con **cordialidad, cortesía y decoro**. Si la persona acompañada muestra violenta o irrespetuosa, pondrá de manifiesto, interrumpirá la conversación y notificará a la responsable.



✓ En las sucesivas llamadas

Escuchar

Es lo más importante. Las personas tienen necesidad de hablar y son las únicas protagonistas del acompañamiento. La actitud de la voluntaria ha de ser de escucha activa, interesándose por la persona, por su historia vital, intentando conectar con sus aficiones e intereses, con sus necesidades y sus esperanzas.

Amabilidad y cercanía

La amabilidad ha de ser norma de comportamiento, amabilidad que debe traducirse en cercanía e incluso **demostrar cariño** si es necesario.

No juzgar ni aleccionar

Mostrar el **máximo respeto a la persona**. La función del voluntariado no es emitir juicios sobre valores o actitudes. **Tampoco dar lecciones.** Se puede excepcionalmente aconsejar a petición de la persona, pero el objetivo es únicamente charlar y acompañar.

Evitar distracciones

Durante el proceso de acompañamiento hay que **concentrarse en la labor** que se está realizando, en la conversación que se está manteniendo. No se debe simultanear con ninguna otra actividad.

Entender y aclarar

Los malentendidos y la comprensión incorrecta de los mensajes pueden dañar una relación o hacernos actuar de manera equivocada, por ejemplo, frente a una necesidad, una incidencia o una carencia. Es importante asegurarse de que se entiende lo que la persona acompañada intenta transmitirnos. Ante cualquier duda, **reiterar o reformular frases** son dos buenas herramientas.

Preguntar

Es importante preguntar, pero debe hacerse **con sentido y cuando sea oportuno**. No se pregunta por mera curiosidad, sino para conocer algo pertinente que sea útil saber, para mantener el tono y el ritmo de la conversación, para que la otra persona se sienta valorada o para obtener alguna información relevante de cara al seguimiento del acompañamiento.

Ser coherentes

No es conveniente caer en contradicciones, responder por responder, ni tener una actitud dubitativa, no al menos más allá de lo necesario para mantener **la sinceridad**.

Seriedad y puntualidad

Los compromisos con la persona acompañada son **de obligado cumplimiento**. Y entre ellos, lo más importante es ser puntuales en las llamadas. Si por algún motivo no se puede o va haber retraso, es imprescindible avisar con suficiente antelación.

Confidencialidad y discreción

Durante el acompañamiento puede llegarse a conocer información muy sensible sobre la situación de la otra persona. El voluntariado está obligado a **ser discreto y a no revelar aquello que se comparte**, salvo que esté en riesgo su seguridad o la de la persona acompañada, en cuyo caso se comunicará a la responsable.

Empoderar

La soledad puede provocar falta de autoestima o estados

de angustia que induzcan a la dependencia. La relación de acompañamiento debe valorar a la persona y centrarse en su empoderamiento, **ser motor de motivación**, de forma que recupere las riendas de su vida, se haga responsable de ella y sea capaz de tomar sus decisiones.

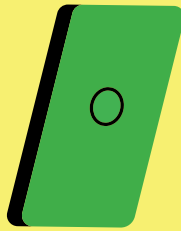
Identificar y notificar

El acompañamiento construye una relación de confianza que es idónea para conocer la situación de cada persona. Por ello, pueden **identificarse necesidades básicas** que la persona no tenga cubiertas, desde afectivas y sociales hasta de higiene personal, de limpieza del domicilio, falta de ejercicio, alimentación deficiente, etc. En caso de detectarse situaciones de este tipo, se comunicarán a la responsable del servicio que se pondrá en contacto con quien corresponda en cada caso (familia, residencia, servicios sociales...).

A evitar

- Infantilizar a las personas acompañadas. Son mayores y pueden tener ciertas dificultades, pero son personas adultas a las que hay que tratar como tales.
- Interrumpir.
- Ser impertinentes con afirmaciones o preguntas.
- Dar lecciones o consejos no solicitados, decir a la persona lo que tiene que hacer.
- Ridiculizar, trivializar, subestimar o ignorar opiniones, sentimientos, hechos o problemas que se comparten.
- Convertirse en protagonista de la relación.
- Dar datos personales.
- Intentar resolver cuestiones que no nos competen sustituyendo la labor de las y los profesionales (medicina, enfermería, psicología, trabajo social, educación social, etc.).

LA app



Para la puesta en marcha del **Hilo de Plata**, se ha creado una aplicación diseñada *ad hoc* de acuerdo a las necesidades del servicio. **Toda persona voluntaria necesita instalar la aplicación en su teléfono móvil.** Es sólo para las personas voluntarias. Las personas acompañadas no la precisan, llaman y reciben las llamadas con normalidad en sus teléfonos móviles o fijos.

Las funciones de la App son las siguientes.

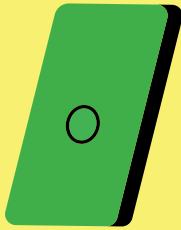
- 1. Gestionar y vehicular las llamadas.** Sin ella las personas voluntarias no pueden operar.
- 2. Flexibilizar y agilizar el servicio.** Da autonomía a las personas voluntarias al poder usarla desde cualquier lugar con el teléfono móvil propio.
- 3. Gestiona la disponibilidad** de la persona voluntaria.
- 4. Garantizar la privacidad del voluntariado y de las personas acompañadas.** El sistema protege el número de teléfono y cualquier otro dato de ambas interlocutoras.

Permite lo siguiente.

- 1. Llamar a la persona acompañada** y recibir sus llamadas.
- 2. Hablar con la centralita** del servicio por una línea gratuita.
- 3. Comunicar incidencias** a la responsable.
- 4. Desarrollar la actividad sin horarios** e independientemente del lugar en el que te encuentres.

Su uso es intuitivo y sencillo, pero se facilitará la formación necesaria a cada persona voluntaria para emplear la aplicación sacando el máximo provecho.

Aplikazioa



Zilarrezko Haria abian jartzeko, zerbitzuaren beharren arabera ad hoc diseinatutako aplikazioa sortu da. **Boluntario orok aplikazioa telefono mugikorrean instalatu behar du.** Boluntarioentzat baino ez da. Kompania egiten zaien pertsonak ez dute behar, deliak normaltasunez egiten eta jasotzen dituzte beren telefono mugikor edo finkoetan.

Hauek dira aplikazioaren funtzioak:

1. Delak kudeatu eta bideratzea. Hori gabe, boluntarioek ezin dute jardun.

2. Zerbitzua malgutzua eta arintzea. Boluntarioei autonomia ematen die, edozein lekutatik erabil dezaketelako norberaren telefono mugikorren bidez.

3. Boluntarioaren prestasuna kudeatzen du.
4. Boluntarioen eta kompania egiten zaien pertsonen pribatasuna bermatzea. Sistemak bi solaskideen telefono-zenbakia eta beste edozein datu babesten ditu.

Aukera hauek ematen ditu:

1. Kompania egiten zaioren pertsonari deitu eta haren deliak jasotzeko.

2. Zerbitzuko telefonogunearekin doan hitz egitea.
3. Arduradunari gorabeheren berri ematea.
4. Jarduera ordutegirik gabe eta edonon egitea.

Aplikazioa intuitiboa eta erabiltzeko erraza da, baina boluntario guztiei beharrezko prestakuntza emango zaie, aplikazioari ahalik.

larrtasun egoerak gertarazi ditzake. Kompainia harremanean, pertsona baloratu behar da eta bere ahalduntzean jarrri behar da arreta, alegia, **motibazio motor izan behar du**, bere bizitzaren agintea berreskuratzeko, haren ardura hartzeko eta erabakiak hartzeko gai izan dadin.

Identifikatzea eta jakinaraztea

Kompainia egitean, konfiantzazko harreman bat sortzen da, pertsona bakoitzaren egoera ezagutzeko aproposa. Horregatik, pertsonak estalita ez dituen **oinarriko beharrak identifikatu**

datezke, hala nola afektiboak eta sozialak, norberaren

garbitasunekoa, etxea garbitzekoak, ariketarik eza, elikadura eskasa, etab. Horrelako egoerarik atzemanez gero, zerbitzuaren arduradunari jakinaraziko zaio eta kasu bakoitzean dagokionarekin harremanetan jarriko da (famillia, egoitza, gizarte zerbitzuak...).

Saihestu beharrekoa

- Kompainia egiten pertsonak infantilizatzea. Adinekoak dira eta zenbait zailtasun izan ditzakete, baina helduak dira eta heldutzat hartu behar dira.

- Eteia

- Baieztapen edo galdera desegokiak egitea.

- Eskatu gabeko lezioak edo aholkuak ematea, pertsonari zer egin behar duen esatea.

- Iriziak, sentimenduak, gertaerak edo arazoak barregarriak direla esatea, arinkeriaz tratatzea, gutxiestea edo horiei kasurik ez egitea.

- Harremanaren protagonista izatea.

- Datu pertsonalak ematea.

- Guri ez dagozkigun arazoak konponenten sailatzea, profesionalen lana ordezkatzu (medikua, erizaina, psikologoa, gizarte-langilea, gizarte-hezitzailea, etab.);

Ulertzea eta argitzea

Gaizki-ulertuek eta mezuak gaizki ulertzeak harreman bati kalte egin diezaiokete edo oker jokatzera eraman gaitzakete, adibidez, behar, gorabehera edo gabezia baten aurrean. Garrantzitsua da konpainia egiten zaien pertsonak zer transmititu nahi duen ulertzen dela ziurtatzea. Zailentzarik izanez gero, **esaldiak errepikatzea edo biformulatzea** bi tresna on dira.

Galdetzea

Garrantzitsua da galdetzea, baina **zentuz eta dagokionean** galdetu behar da. Ez dugu jakin-min hutsagatik galdetuko, baizik eta jakin beharreko zerbaiten berri izateko, elkarrikizketaren tonuari eta ermitmoari eusteko, beste pertsona baloratua sentitzeko edo konpainia egitearen jarraipenerako informazio garrantzitsuren bat lortzeko.

Kohereenteak izatea

Ez da komeni kontraesanetan erortzea, erantzuteagatik erantzutea, ez eta zailentzazko jarrera izatea ere, ez behintzat **zintzotasunari** eusteko beharrezkoa dena baino harago.

Seriotasuna eta puntualtasuna

Konpainia egiten zaien pertsonarekiko konpromisoak **nahitaez bete behar dira**. Eta horien artean, garrantzitsuenak denak puntual egitea da. Arrazoiren batenegatik ezin bada edo atzerapenik izango bada, garaiak jakinaraziko da.

Konfidentzialtasuna eta diskrezioa

Konpainia egitean, beste pertsonaren egoerari buruzko informazio oso sentikorra ezagutu daiteke. Boluntarioak **diskretua izan behar du, eta ez du partekatu dena kontatuko**, salbu eta bere edo konpainia egiten zaien pertsonaren segurtasuna arriskuan badago. Kasu horretan, arduradunari jakinaraziko zaio.

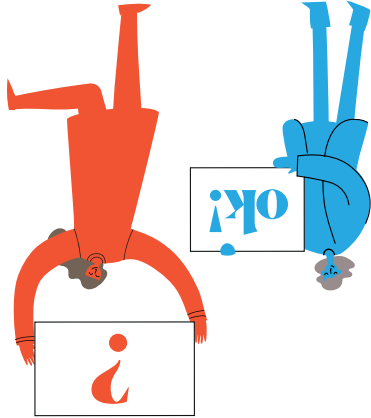
Ahalduntzea

Bakardadeak autoestimua falta edo mendeakotasuna eragiten duten

Hurrengo deietan

Begirunea izatea

Elkarrizketa **adeitsua**, gizalegezkoa eta **begirunezkoa** izango da. Pertsona zakarra bada edo errespeturik ez badu, aditzera eman, elkarrizketa eten eta arduradunari jakinaraziko zaio.



Entzutea

Horixe da alderdirik garrantzitsuena. Pertsonak hitz egiteko beharra dute eta protagonista bakarrak dira konpainia egitean. Boluntarioaren jarrerak entzute aktibokoa izan behar du. Pertsonaz, hau da, haren bizi-historiaz interesatu behar du, baita haren zaletasun eta interesekin, beharrek eta itxaropenekin bat egiten saiatu ere.

Adeitasuna eta hurbiltasuna

Adeitasunak jokabidearen eta adeitasunaren araua izan behar du, hurbiltasuna ekarri behar duena, eta, behar izanez gero, **maitasuna** erakutsi behar du.

Ez epaitu, ez eman lezioirik

Pertsonarekiko errespeturik handiena erakutsi. Boluntarioen eginkizuna ez da balio edo jarreari buruzko iritziak ematea. **Ezta lezioirik eman ere**. Salbuespen gisa, pertsonak hala eskatzen badu, eman ditezke gomendioak, baina helburua hitz egitea eta konpainia egitea besterik ez da.

Distrazioak saihestea

Konpainia egiteko prozesuan, egiten ari den lanean eta **elkarrizketan jarri behar da arreta**. Ez da beste jarduerarik egin behar aldi berean.

Konpainia ondo egiteko GAKOAK

Entzute aktiboa

Funtsezkoa da edozein konpainia egiteko, baina bereziki telefono bidezkorako. **Zentzuz eta kontzientziaz entzutea** da kontua, eta horretarako, arreta jarri, azertu, interpretatu eta jardun egin behar da. Baina ez modu aseptikoan, baizik eta pertsona baloratu, interesa erakutsiz eta interes hori nabarmenduz, harremanean aitortua eta eroso senti dadin.

Lehen deian

Aurkezpena egitea

Lehenik eta behin, zer izen dugun esango diogu, eta ondoren, **Zilarrezko Hariaren** bidez deitzen ari garela azaldu.

Galdetzea

Garrantzitsua da pertsona hori ezagutzea, harreman bat hasi baitugu harekin. Entzutea da gakoa, baita elkarriketeta haren nortasuna, interesak, beharrak eta abar ezagutaraziko dizkiguten alderdietara bideratzea ere, konpainia nola egin jakiteko. **Galdera irekiak eta generikoak** egitea gomendatzen da, galdeketa bat dela sentitu ez dezaten.

Lasai egotea

Lehenengo kontaktuak nolabaiteko estresa eragiten du beti. Pertsona urduri badago, ulertu egingo dugun, lasai egon eta ez urduritu. **Ulirmena eta adetasuna dira** izotza hautsi eta tentsioak kentzeko tresnarik onenak.

2. Hitzez besteko elementuak kontrolatzea

- **Intonazio orekatua**, nabardura adierazgarriak, edo nagusitasuna adierazten duten zakarkeria eta tonurik. Nekerik edo bazterketarik eragiten ez duen **bolumen ertaina**.
- **Naturaltasuna** elkarriketan, ez behartu adierazpena.
- **Patxadaz hitz egitea**, erritmoa mantendu eta argi ahoskatu.
- **Etenaldiak eta isiluneak** behar bezala kudeatzea.
- **Iribarre egitea**, irribarre entzun eta hauteman egiten delako, eta giro ona eta jarrera ona sortzen duelako.

3. Hizkuntza behar bezala erabiltzea

- Konpainia egingo zaien personari egokitutako **hizkuntza argia eta ulergarria**.
- Hitz eta adierazpen **positiboak**.

4.- Leku egokia bilatzea

- Leku erosa eta **estaldura ona**.
- **Distrazioak eta kanpoko zaratak saihestea**, baita soinuk emittitzen dituzten jarduerak egitea ere (jatea, tekleatzea, etab.).

Baina honako alderdi hauek hartu behar dira kontuan:

...**ahotsaz bakarrik baliatzen gara**; ez dago kontaktu fisikorik, ez bisualik, eta, horregatik, ezin ditugu hitzezkoa ez den komunikaziorako hainbat tresna erabili;

...hota izan daiteke eta zaila da hurbila izatea, **tonua eta hitz egiteko modua zaintzen ez badira**;

...nahasterik edo egoera deserosorik ez sortzeko, **isiluneak kudeatzen jakin behar da**;

...errazagoa da gaizki ulertzea eta **zailagoa gaizki-ulertuak** zuzentzea;

...gure kontrolerik kanpo dauden **zailtasun teknikoak eta ingurumenekoak** egon daitezke, adibidez, zarata, estaldura gutxi eta abar.

Hona hemen alde onak aprobetxatu eta txarrak gutxitzeko ideia batzuk:

1. **Naturaltasuna eta jarraera positiboa**

- **Entzuteko prest egotea**, beste pertsona erdigunean jarri.
- Elkarriketan **kontzentratzea**.
- Elkarriketataz **gozatzea**.
- Estresik ez izatea eta **lasaitzea**.
- Elkarriketara arina eta konstruktiboa izateko ditugun aukeretan **konfiantza izatea**.

ZER HARTU BEHAR DA kontuan telefono bidezko komunikazio ona izateko?

Telefono bidezko komunikazioak hainbat **ezagurri berezi** ditu, eta konpainia egitearen garapena baldintzatzen dute horiek. Jarraian, horietako batzuk jaso ditugu, Nagusilanen lanari dagokionez.

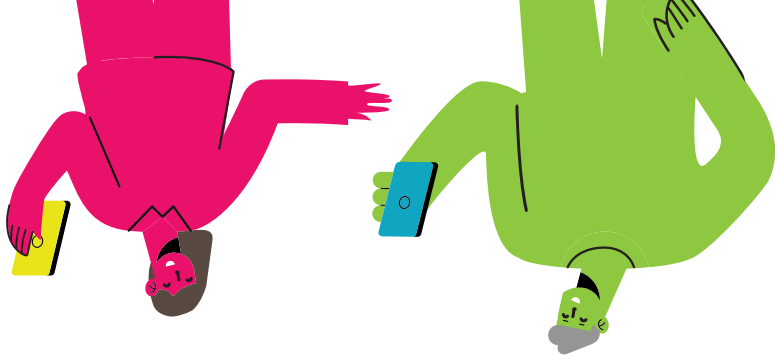
- Aurrez aurreko komunikazioa ezinezkoa den lekutara eta uneetan erabili daiteke.

- **Azkarra eta erosoa da**, joan-etorririk egin beharrik gabe.

- Espazio publiko batean edo etxe barruan beste pertsona batekin gelditzeak eragin dezakeen **estresa deuseztatzen du**.

- Komunikazioa konpainia egiten duenaren eta konpainia egiten zaiaren arteko da, eta, beraz, komunikazioa pertsonala izan daiteke hirugarren pertsonen **interferentziarik gabe**.

Gainera, aplikazio mugikorrarekin, **nonahi zaudela** ere egin daiteke jardura.



- Nagusilanek kasu bakoitzaren jarraipena egiten du ebaluazio-prozesu baten bidez. Bertan, konpainia egitea nola doan eta artatutako pertsonaren zein boluntarioaren ongizate maila baloratzeko dira. Gainera, boluntarioek aldiaren behin taldeko bilera egiten dituzte programaren arduradunarekin, jarduera aztertzeko. Gorbahera **garrantzitsuren bat** dela eta, esku-hartze profesional bat gomendagarria bada, boluntarioak **Zilarrezko Hariaren** arduradunari jakinaraziko dio. Pertsona horrek zerbitzu hauetara bideratuko du egoera, konpainia egiten zailen pertsonaren baimenarekin:
- Konplikazio fisiko edo psikologikoetarako **tokiko osasun-sistema.**
- Oinarritzko gizarte-zerbitzuak.
- **112 larrialdi**-zenbakia.
- Beste elkarte batzuk.

Harremanetarako

Zilarrezko Hariaren telefono-zenbakia: **900 713 771**.

Arduradunaren ordutegia: asteleheneetik ostegunera 10:30etik 13:00etara eta 15:30etik 17:00etara; ostiraletan 10:30etik 13:00etara.

Linea okupatuta badago edo ordutegitik kanpo deitzen bada, mezua utzi erantzungailuan eta dela lehenbaillehen itzuliko zaitzu. Posta elektronikoa: hilodeplata@nagusilan.org

Ez dago dei kopururako toperik, baina boluntarioek gainkarga saihestu behar dute; beraz, **astean dei bat egitea gomendatzen da gutxienez, eta hiru gehienez**. Eta hurrengo hitzordua noiz izango den erabakitzea gomendatzen da, horrela...



itxarote eta itxaropen faltsuak saihesten dira.



errutinalak ezartzen dira eta



Konpainia egiten zaien pertsonari **segurtasuna** ematen zaio.

Ez dago iraupen jakinik ere. Pertsona bakoitzaren eta ingurubarren arabera da. Gutxi gorabehera, **deien batez besteko iraupena 15 minutukoa da**.

Era berean, **harreman-denborak ez du mugarik**. Pertsona batzuek urteak eman dituzte telefonoz hitz egiten.

Ez dago murrizketarik elkarriketako gaiet dagokienez; horrela, konpainia egiten zaien pertsonak behar duenaren arabera da izango dira elkarriketak. Hurbileko pertsona batekin duen harremanaren oso antzekoa da, eta gai ohikoena zaletasunak, familia eta lagunak, egoera pertsonala, gogoaldartea eta abar dira.

Pribatasuna

Konpainia egiten zaien pertsonarekin izaten diren elkarriketak isilpekoak dira, eta ez da partekatuko informazioirik emango. Horregatik, jardueraren hasieran datuen **konfidentzialtasun-konpromisoa** sinatzea eskatzen zaie.



NOLA garatzen da?

Y Nork eskatzen du?

Interesdunak berak, gizarte eta osasun zerbitzu profesional publiko edo pribatuak, familiarakoak edo hurbilekoak, Gizarte Zerbitzuak, beste entitate batzuetako langileak edo **Nagusilari**eko boluntarioek eska dezakete. **Zilarrezko Hariaren** arduradunaren bidez egingo da eskaera.

Y Kompainia egitea

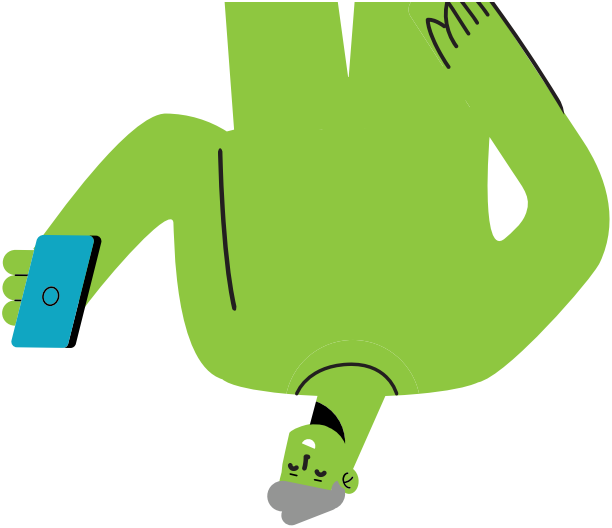
Eskaera egin ondoren, arduradunak eskatzailearekin batera ebaluatuko du telefono bidezko konpainia aukerarik egokiena ote den. Hastea erabakiz gero, boluntarioa aurkitzeko deia egingen da. **Lehenik, erakundeko boluntarioen artean.** Inor ez badago eskuragarri, kanpoan bilatuko da gure hedapen-kanalen bidez (webgunea, sare sozialak, etab.) eta beste erakunde batzuen plataformen bidez.

Deiari erakundeko **boluntario beterrano** batek erantzuten badio, beharria hasiko da lanean. Boluntario berrria bada, aldez aurreko harreara- eta **prestatuntza-prozesu bat** egingo da, eta bertan landuko dira elkartearen helburuak, egingen dituen jarduerak, antolaketa orokorra eta tokikoa, eta konpainiari edo egingo den jarduerari buruzko oinarriko jarraibideak.

Elkarrizketak hasitakoan, **deialki bi norabideetan egingen** **ahaliko dira**, boluntarioak konpainia egingen zaion pertsonari eta alderantziz. Eta bereak erabakiko dute zenbat denbora eta zer maiztasun, beharren eta prestasunaren arabera.

NORI EGITEN zaio konpainia?

**Etxean bakaradegan
bizi diren 60 urteik
gorako adinekoak
dira programaren
hartzaileak. Gehieneko
adina adierazle
gisa ezartzen da,
salbuespenak egon
baitaitezke.**



NORK EGITEN du konpainia?

Adinez nagusi diren pertsonak, zeinek prestakuntza burutu

batute erakundeko erreferentziako pertsonarekin. Telefono

adimenduna (*smartphone*) izan behar dute, **deiak aplikazio**

mugikor batetik egiten eta jasozen baitira (App). Nagusilanean

ematen du aplikazioa erabiltzeko sarbidea eta prestakuntza. Oso

erraza da, eta **Internetan duen telefono mugikor bat** erabiltzeko

oinarriko ezagutza besterik ez da behar. Irizpide hauek hartuko dira

kontuan: generoa, adina, zaletasunak, hizkuntza, bizilekua, etab.

Profil bateragarriak izatea da helburua.

ZER DA Zilarrezko Haria?

Zilarrezko Haria telefono-deien bidez etxean konpainia egiteko **doako modalitate bat** da. Bakardadean dauden adinakoentzat da. Hala, entzunak izateko eta elkarriketa lasaiak eta konfiantzazkoak izateko aukera ematen die.

Lau helburu ditu.

1. Bakarrik dauden adineko pertsonen konpainia egitea **etxean**, haien ongizate emozionala hobetzen laguntzeko.

2. Modu presentzialean konpainia egin ezin zaien edo nahi ez duten adinakoengana iristea.

3. Adinekoen arteko gizarte-harremanak sortu eta indartzea.

4. Adinekoen laguntzeko dauden zerbitzu publiko eta pribatuaren osagarri izatea.

Boluntariotzaren eginkizuna, funtsean, **entzutea eta hizketan** **artzea da**, hau da, lagunek eta familiak beteko lukeen lana egitea. Konpainia egiten zaien pertsonak adiskide baten berotasuna sentituko du, eta harekin partekatutako ahal izango du. Ez da arretarako, aholkularitzarako edo kontsultarako zerbitzu teknikoa, horretarako badade-eta profesionalak.

Laburpena

- Zer da Ziliarrezko Haria?
- Nori egiten zaio konpainia?
- Nork egiten du konpainia?
- Nola garatzen da?
- Zer hartu behar da kontuan telefono bidezko komunikazio ona izateko?
- Konpainia ondo egiteko gakoak
- Aplikazioa



Aurkezpena

Nagusilanen helburua da

bakaradadean egon nahi ez arren

halaxe dauden ahalik eta heldu

gehienengana iristea. Zenbait

pertsonek egoera hori bizi dute, eta

zaila da, ezinezkoa ez bada, aurrez

aurreko konpainia egitea. Arrazoiak

askotarikoak dira, baina garrantzitsuena

da arreta eta konpainia behar dutela.

Horregatik sortu zen **Ziliarrezko Haria.**

Testua: Xabier Banaños - Diseinua eta maketazioa: Ad hoc.

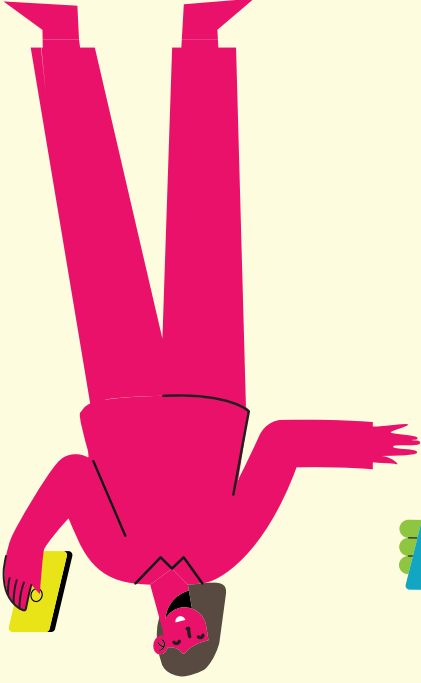




FUNDAZIOA
kutxa



ZILARREZKO HARRIA: telefono bidezko boluntarioritza



ADIN NAGUSIKOEN
GIZA BOLUNTARIOTZA
VOLUNTARIADO SOCIAL
DE MAYORES