



# 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**



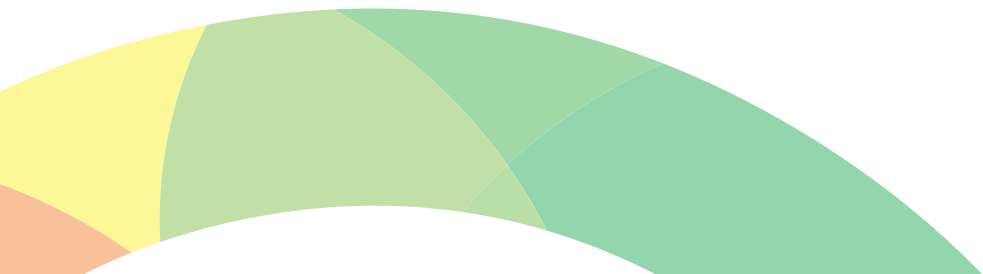
# QUÉ ES el Hilo de Plata

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**

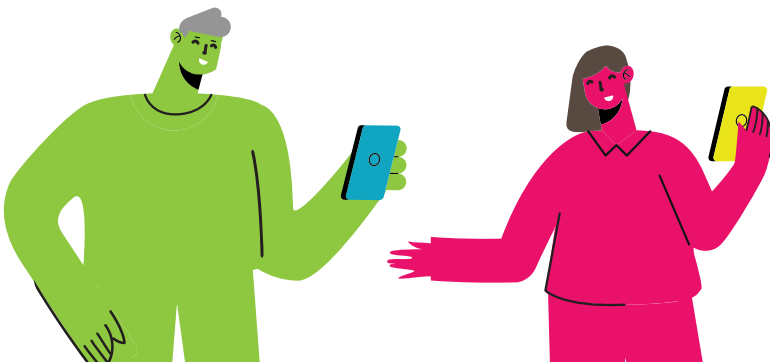


# A TENER EN CUENTA para una buena comunicación telefónica

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.

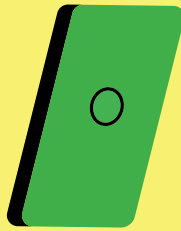
### Identificar y notificar

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.