



ADIN NAGUSIKOEN  
GIZA BOLUNTARIOTZA  
VOLUNTARIADO SOCIAL  
DE MAYORES



# ZILARREZKO HARIA: telefono bidezko boluntariotza



**kutxa**  
FUNDATZIOA



# Aurkezpena

**Nagusilan**en helburua da bakardadean egon nahi ez arren halaxe dauden ahalik eta heldu gehienengana iristea. Zenbait pertsonak 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 **Zilarrezko Haria**.



# Laburpena

- Zer da Zilarrezko 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



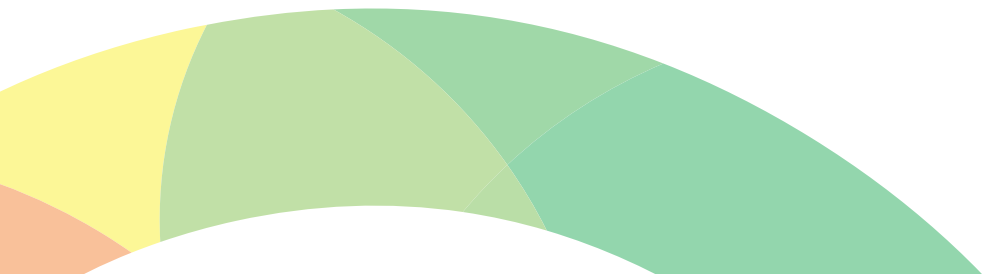
# ZER DA **Zilarrezko Haria?**

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

Lau helburu ditu.

- 1. Bakarrik dauden adineko pertsoneri konpainia egitea etxean**, haien ongizate emozionala hobetzen laguntzeko.
2. Modu presentzialean konpainia egin ezin zaien edo nahi ez duten **adinekoengana iristea**.
3. Adinekoen arteko gizarte-harremanak sortu eta indartzea.
4. Adinekoek laguntzeko dauden zerbitzu publiko eta pribatuak osagarri izatea.

Boluntariotzaren eginkizuna, funtsean, **entzutea eta hizketan aritzea da**, hau da, lagunak eta familiak beteko luketen lana egitea. Konpainia egiten zaion pertsonak adiskide baten berotasuna sentituko du, eta harekin partekatu ahal izango du. Ez da arretarako, aholkularitzarako edo kontsultarako zerbitzu teknikoa, horretarako badaude-eta profesionalak.



# NORI EGITEN zaio konpainia?

**Etxean bakardadean bizi diren 60 urtetik 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 baitute erakundeko erreferentziako pertsonarekin. Telefono adimenduna (*smartphone*) izan behar dute, **deiak aplikazio mugikor batetik egiten eta jasotzen baitira (App)**. **Nagusilane**k ematen du aplikazioa erabiltzeko sarbidea eta prestakuntza. Oso erraza da, eta **Internetara duen telefono mugikor bat** erabiltzeko oinarrizko ezagutza besterik ez da behar. Irizpide hauek hartuko dira kontuan: generoa, adina, zaletasunak, hizkuntza, bizilekua, etab. **Profil bateragarriak** izatea da helburua.

# NOLA garatzen da?

## ✓ Nork eskatzen du?

Interesdunak berak, gizarte eta osasun zerbitzu profesional publiko edo pribatuek, familiakoek edo hurbilekoek, Gizarte Zerbitzuek, beste entitate batzuetako langileek edo **Nagusilano** boluntarioek eska dezakete. **Zilarrezko Hariaren** arduradunaren bidez egingo da eskaera.

## ✓ Konpainia egitea

Eskaera egin ondoren, arduradunak eskatzailearekin batera ebaluatuko du telefono bidezko konpainia aukerarik egokiena ote den. Hastea erabakiz gero, boluntarioa aurkitzeko deia egiten 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 beterano** batek erantzuten badio, berehala hasiko da lanean. Boluntario berria bada, aldez aurreko harrera- eta **prestakuntza-prozesu bat** egingo da, eta bertan landuko dira elkartearen helburuak, egiten dituen jarduerak, antolaketa orokorra eta tokikoa, eta konpainiari edo egingo den jarduerari buruzko oinarrizko jarraibideak.

Elkarrizketak hasitakoan, **deiak bi norabideetan egiten ahalko dira**, boluntarioak konpainia egiten zaion pertsonari eta alderantziz. Eta beraiek erabakiko dute zenbat denbora eta zer maiztasun, beharren eta prestasunaren arabera.

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.



**errutinak** ezartzen dira eta



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

Ez dago iraupen jakinik ere. Pertsona bakoitzaren eta inguruabarren arabera izango 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 elkarrizketako gai ei dagokienez;** horrela, konpainia egiten zaion pertsonak behar duenaren arabera izango dira elkarrizketak. Hurbileko pertsona batekin duen harremanaren oso antzekoa da, eta gai ohikoena zaletasunak, familia eta lagunak, egoera pertsonala, gogoaldatea eta abar dira.

## Pribatutasuna

Konpainia egiten zaioen pertsonarekin izaten diren elkarrizketak isilpekoak dira, eta ez da partekatutako informaziorik emango. Horregatik, jardueraren hasieran datuen **konfidentzialtasun-konpromisoa sinatzea** eskatzen zaie.



## Jarraipena

**Nagusilanek** kasu bakoitzaren jarraipena egiten du ebaluazio-prozesu baten bidez. Bertan, konpainia egitea nola doan eta artatutako pertsonaren zein boluntarioaren ongizate maila baloratzen dira. Gainera, boluntarioek aldian behin taldeko bilerak egiten dituzte programaren arduradunarekin, jarduera aztertzeko.

Gorabehera **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 zaion pertsonaren baimenarekin:

- Konplikazio fisiko edo psikologikoetarako **tokiko osasun-sistema**.
- Oinarrizko gizarte-zerbitzuak.
- **112 larrialdi**-zenbakia.
- Beste elkarte batzuk.

### Harremanetarako

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

Arduradunaren ordutegia: astelehenetik 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 deia lehenbailehen itzuliko zaizu.*

Posta elektronikoa: **hilodeplata@nagusilan.org**



# ZER HARTU BEHAR DA kontuan telefono bidezko komunikazio ona izateko?

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

- Aurrez aurreko komunikazioa ezinezkoa den lekuetara eta uneetan erabili daiteke.
- **Azkarra eta eroso 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 zaionaren arteko da, eta, beraz, komunikazioa pertsonala izan daiteke hirugarren pertsonen **interferentziarik gabe**.

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



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;

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

**Hona hemen alde onak aprobe txatu eta txarrak gutxitzeko** ideia batzuk:

### **1. Naturaltasuna eta jarrera positiboa**

- **Entzuteko prest egotea**, beste pertsona erdigunean jarriz.
- Elkarrizketan **kontzentratzea**.
- Elkarrizketaz **gozatzea**.
- Estresik ez izatea eta **lasaitzea**.
- Elkarrizketa arina eta konstruktiboa izateko ditugun aukeretan **konfiantza izatea**.

## 2. Hitzez besteko elementuak kontrolatzea

- **Intonazio orekatua**, ñabardura adierazgarriak, monotoniarik ez, ahotsa modulatu eta ez erabili indarkeria edo nagusitasuna adierazten duten zakarkeria eta tonurik.
- Nekerik edo bazterketarik eragiten ez duen **bolumen ertaina**.
- **Naturaltasuna** elkarrizketan, ez behartu adierazpena.
- **Patxadaz hitz egitea**, erritmoa mantendu eta argi ahoskatu.
- **Etenaldiak eta isiluneak** behar bezala kudeatzea.
- **Irribarre egitea**, irribarrea entzun eta hauteman egiten delako, eta giro ona eta jarrera ona sortzen duelako.

## 3. Hizkuntza behar bezala erabiltzea

- Konpainia egingo zaion pertsonari egokitutako **hizkuntza argia eta ulergarria**.
- Hitz eta adierazpen **positiboak**.

## 4.- Leku egokia bilatzea

- Leku eroso eta **estaldura ona**.
- **Distrazioak eta kanpoko zaratak saihestea**, baita soinuak emititzen dituzten jarduerak egitea ere (jatea, tekleatzea, etab.).

# 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 baloratzuz, 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 elkarrizketa 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 dugu, lasai egon eta ez urduritu. **Ulermena eta adeitasuna dira** izotza hautsi eta tentsioak kentzeko tresnarik onenak.

## Begirunea izatea

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



## ✓ Hurrengo deietan

### 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, beharrekin 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 leziorik

**Pertsonarekiko errespeturik handiena** erakutsi. Boluntarioen egingizuna ez da balio edo jarrerei buruzko iritzia ematea. **Ezta leziorik eman ere.** Salbuespen gisa, pertsonak hala eskatzen badu, eman daitezke 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.

## 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 zaion pertsonak zer transmititu nahi duen ulertzen dela ziurtatzea. Zalantzarik izanez gero, **esaldiak errepikatzea edo birformulatzea** bi tresna on dira.

## Galdetzea

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

## Koherenteak izatea

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

## Seriotasuna eta puntualtasuna

Konpainia egiten zaion pertsonarekiko konpromisoak **nahitaez bete behar dira**. Eta horien artean, garrantzitsuena deiak puntual egitea da. Arrazoiren batengatik ezin bada edo atzerapenik izango bada, garaiz 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 zaion pertsonaren segurtasuna arriskuan badago. Kasu horretan, arduradunari jakinaraziko zaio.

## Ahalduntzea

Bakardadeak autoestimua falta edo mendekotasuna eragiten duten

larritasun egoerak gertarazi ditzake. Konpainia **harremanean**, pertsona baloratu behar da eta bere ahalduentzako jarri behar da arreta, alegia, **motibazio motor izan behar du**, bere bizitzaren agintea berreskuratzeko, haren ardura hartzeko eta erabakiak hartzeko gai izan dadin.

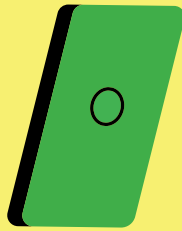
### Identifikatzea eta jakinaraztea

Konpainia egitean, konfiantzazko harreman bat sortzen da, pertsona bakoitzaren egoera ezagutzeko aproposa. Horregatik, pertsonak estalita ez dituen **oinarrizko beharrak identifika daitezke**, hala nola afektiboak eta sozialak, norberaren garbitasunekoak, etxea garbitzekoak, ariketarik eza, elikadura eskasa, etab. Horrelako egoerarik atzemanaz gero, zerbitzuaren arduradunari jakinaraziko zaio eta kasu bakoitzean dagokionarekin harremanetan jarriko da (familia, egoitza, gizarte zerbitzuak...).

### Saihestu beharrekoa

- Konpainia egiten zaien pertsonak infantilizatzea. Adinekoak dira eta zenbait zailtasun izan ditzakete, baina helduak dira eta heldutzat hartu behar dira.
- Etetea
- Baieztapen edo galdera desegokiak egitea.
- Eskatu gabeko lezioak edo aholkuak ematea, pertsonari zer egin behar duen esatea.
- Iritziak, 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 konpontzen saiatzea, profesionalen lana ordezkatzuz (medikua, erizaina, psikologoa, gizarte-langilea, gizarte-hezitzailea, etab.).

# 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. Konpainia egiten zaien pertsonak ez dute behar, deiak normaltasunez egiten eta jasotzen dituzte beren telefono mugikor edo finkoetan.

Hauek dira aplikazioaren funtzioak:

- 1. Deiak kudeatu eta bideratzea.** Hori gabe, boluntarioek ezin dute jardun.
- 2. Zerbitzua malgutzea eta arintzea.** Boluntarioei autonomia ematen die, edozein lekutatik erabil dezaketelako norberaren telefono mugikorraren bidez.
- 3. Boluntarioaren prestasuna kudeatzen du.**
- 4. Boluntarioen eta konpainia egiten zaien pertsonen pribatutasuna bermatzea.** Sistemak bi solaskideen telefonozenbakia eta beste edozein datu babesten ditu.

Aukera hauek ematen ditu:

- 1. Konpainia egiten zaioen pertsonari deitu** eta haren deiak jaso.
- 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.