



EXPERIENCIAS EN INNOVACIÓN SOCIAL Ciclo 2006-2007

FINALISTA

Acompañamiento Telefónico A Mayores (ATM) (Argentina)

El Acompañamiento Telefónico a Mayores (ATM) es un servicio gratuito que prestan 62 adultos mayores voluntarios, en su mayoría mujeres, que viven en Córdoba, Argentina. Ellos atienden las líneas telefónicas para acompañar a personas solas, angustiadas, en crisis o que simplemente necesitan a alguien que los escuche. Los voluntarios trabajan en turnos rotativos de tres horas.

El proyecto es coordinado por la ONG Centro de Promoción del Adulto Mayor (CEPRAM), institución que selecciona a los voluntarios, los capacita y luego les da seguimiento de apoyo en su labor. La capacitación busca desarrollar las herramientas necesarias para contener e intervenir en las crisis de personas mayores que se comunican con el programa. Así, los voluntarios adquieren los instrumentos necesarios para cumplir su tarea de forma eficiente y eficaz.

CEPRAM abre cada año una convocatoria dirigida a voluntarios y voluntarias que quieran incorporarse al servicio. Su perfil es el de adultos mayores con buen humor y habilidades de escucha, capaces de sobreponerse a crisis y adversidades, dispuestos a donar cinco horas semanales de su tiempo.

Los postulantes son entrevistados por un equipo psicólogos y quienes resultan seleccionados ingresan a un programa de 30 horas de capacitación, para aprender de la práctica de los y las compañeras más antiguos, escuchando sus intervenciones telefónicas. Una vez concluido este proceso se firma un "contrato" de trabajo por un año, que se renueva anualmente si el voluntario está dispuesto a continuar.

Para dar a conocer el servicio entre la población de adultos mayores se utilizan programas radiales, notas periodísticas gráficas y de televisión.

Existe un procedimiento común a todos los voluntarios para abordar una llamada:

1. Establecer el contacto: escuchar cuidadosamente, comunicar aceptación e identificar hechos y sentimientos de importancia.

2. Dimensionar el problema: a través de preguntas abiertas y solicitando información concreta se establece el posible riesgo de la situación y/o su peligrosidad, el motivo de consulta y las prioridades.
3. Búsqueda de soluciones: alentar la lluvia de ideas y explorar los recursos con que cuenta la persona así como su entorno.
4. Investigación de las acciones concretas que pueda realizar el usuario, paso a paso, en el caso que corresponda. Se alienta la toma de decisión de quien llama de forma directa.
5. Cierre y seguimiento: evaluación conjunta con el equipo de psicólogos de los pasos a seguir, incluso la derivación clínica si se considera necesaria. También se solicita al beneficiario una evaluación del servicio recibido.
6. Finalmente, el voluntario llena una ficha de auto-evaluación de su desempeño y de descripción de la llamada, incluyendo el motivo de consulta, las características de quien llamó y la intervención realizada.

Los otros voluntarios que comparten el turno o el psicólogo supervisor pueden escuchar la llamada para luego realizar apreciaciones, sugerencias o críticas. Mensualmente y de forma aleatoria, un psicólogo selecciona fichas de evaluación y vuelve a llamar al consultante para evaluar su grado de satisfacción y la eficacia de la ayuda recibida.

Semanalmente, los voluntarios se reúnen con un psicólogo en grupos pequeños de discusión y contención. En estas instancias grupales también se analizan con el voluntario sus propias ansiedades, creencias y emociones provocadas por las llamadas.

Los costos del proyecto, aparte del trabajo voluntario, están representados básicamente por las llamadas telefónicas que se reciben a través de líneas 800 sin costo para quien llama, pero sí para CEPRAM. Para cubrirlos, CEPRAM cuenta con aportes de pequeños donantes y recaudaciones por la venta de libros de la serie editorial "*Publicar para no olvidar: otra forma de acompañar. Pequeñas Historias de Gente Grande*". Esta serie permite que la sociedad se enriquezca, conozca y valore las historias íntimas de los mayores vinculados a la cocina, a la niñez o sus amores.

En resumen, se trata de un programa innovador de contención entre pares que favorece la inclusión activa de adultos mayores a través del trabajo voluntario, revalorizando sus experiencias vitales y transformándolas en un recurso útil para apoyar a los miembros de la comunidad que atraviesan situaciones difíciles.

Para más información:

Andrés Urrutia
CEPRAM (CENTRO DE PROMOCIÓN DEL ADULTO MAYOR)
urrutias@infovia.com.ar
Tel. (54)-351-453 3471