



EXPERIÊNCIAS EM INOVAÇÃO SOCIAL Ciclo 2006-2007

FINALISTA

Acompanhamento Telefônico a Maiores (ATM) (Argentina)

O Acompanhamento Telefônico a Maiores (ATM) é um serviço gratuito prestado por 62 adultos maiores voluntários, em sua maioria mulheres que vivem em Córdoba, Argentina. Eles atendem as linhas telefônicas para acompanhar as pessoas sozinhas, angustiadas, em crises ou que simplesmente necessitam de alguém que os escute. Os voluntários trabalham em turnos rotativos de três horas.

O projeto é coordenado pela ONG Centro de Promoção do Adulto Maior (CEPRAM), instituição que seleciona os voluntários, os capacita e lhes dá apoio em seu trabalho. A capacitação procura desenvolver as ferramentas necessárias para conter e intervir nas crises das pessoas idosas que se comunicam com o programa. Assim, os voluntários adquirem os instrumentos necessários para cumprir sua tarefa de forma eficiente e eficaz.

O CEPRAM abre, a cada ano, inscrições para voluntários e voluntárias que queiram incorporar-se ao serviço. O perfil destes voluntários é o de adultos idosos com bom humor e habilidades de escuta, capazes de se sobreporem a crises e adversidades, e dispostos a doar cinco horas semanais do seu tempo.

Os candidatos são entrevistados por uma equipe de psicólogos e os selecionados ingressam em um programa de 30 horas de capacitação, para aprender com os companheiros antigos, escutando suas intervenções telefônicas. Uma vez concluído este processo, é assinado um "contrato" de trabalho por um ano, que é renovado anualmente, caso o voluntário esteja disposto a continuar.

Para que o serviço seja conhecido pela população de idosos são utilizados programas de rádio, notas em jornais e na televisão.

Existe um procedimento comum a todos os voluntários para abordar uma chamada:

1. Estabelecer o contato: escutar cuidadosamente, comunicar aceitação e identificar fatos e sentimentos de importância.

2. Dimensionar o problema: por meio de perguntas abertas e informação concreta, é estabelecido o possível risco da situação e/ou sua periculosidade, o motivo da consulta e as prioridades.
3. Buscar soluções: encorajar a busca de idéias e explorar os recursos com os quais a pessoa conta, assim como o seu entorno.
4. Investigar as ações concretas que o usuário possa realizar, passo a passo, no caso que corresponda. Incentivar a tomada de decisão de quem chama de forma direta.
5. Fechamento e seguimento: avaliação conjunta com a equipe de psicólogos dos passos a seguir, inclusive a derivação clínica, se necessária. Também deve-se solicitar uma avaliação do serviço recebido ao beneficiário.
6. Finalmente, o voluntário preenche uma ficha de avaliação do seu desempenho e de descrição da chamada, incluindo o motivo da consulta, as características de quem chamou e a intervenção realizada.

Os outros voluntários do mesmo turno ou o psicólogo supervisor podem escutar a chamada para realizar comentários, sugestões ou críticas. Mensalmente e de forma aleatória, um psicólogo seleciona fichas de avaliação e volta a chamar ao consultante para avaliar seu grau de satisfação e a eficácia da ajuda recebida.

Semanalmente, os voluntários se reúnem com um psicólogo em pequenos grupos de discussão. Também são analisadas as ansiedades, crenças e emoções provocadas no voluntário pelas chamadas.

Os custos do projeto, à parte do trabalho voluntário, estão representados basicamente pelas chamadas telefônicas recebidas através das linhas 0800 sem custo para quem chama, mas para o CEPRAM. Para cobri-los, o CEPRAM conta com contribuições de pequenos doadores e a venda de livros da série editorial "*Publicar para não esquecer: outra forma de acompanhar. Pequenas Histórias de Gente Grande*". Esta série permite que a sociedade conheça e valorize as histórias íntimas dos idosos vinculados com a cozinha, a infância ou seus amores.

Em resumo, trata-se de um programa inovador que favorece a inclusão ativa de adultos idosos através do trabalho voluntário, revalorizando suas experiências vitais e transformando-as em um recurso útil para apoiar aos membros da comunidade que atravessam situações difíceis.

Mais informações poderão ser solicitadas a:

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