



*Honorable Concejo Deliberante
de la Ciudad de Posadas*

ORDENANZA XII - N° 143

ANEXO ÚNICO

Programa “¿Hablamos?”

Propuesta de Intervención para Personas Mayores

El programa ¿Hablamos? Se piensa Atendiendo al Artículo 22 de la Carta Orgánica, en donde el Municipio Garantiza a las personas mayores el cuidado de su salud física y mental.

El proyecto presentando supone atender a las siguientes necesidades:

1. Necesidades de acompañamiento, contención y atención en crisis de las personas mayores que viven solas o no cuentan con una red informal de sostén social y emocional.

- Necesidad creciente de apoyo social y emocional de personas mayores que viven solas;
- Necesidades de apoyo formal. Dificultades de acceso a servicios sociales formales de ayuda profesional.

2. Necesidad de primeros auxilios psicológicos frente a las crisis, estado de ánimo depresivo y aislamiento social.

- Frecuente exposición a eventos estresantes y críticos;
- Alta prevalencia de los estados de ánimo depresivos en los mayores (Las tasas de prevalencia de depresión en personas mayores de 50 años oscilan entre un 4% a un 23%.);
- Disminución de las fuentes de apoyo emocional y social.

3. Necesidad de reconocimiento social y desarrollo de roles solidarios y trascendentes.

- Necesidad de reconocimiento personal y estima por el desarrollo de roles activos (una búsqueda permanente de reconocimiento por sus valores solidarios, sus acciones comprometidas y su actividad vinculada al sostenimiento de sus)
- Necesidad de involucramiento en tareas solidarias y construcción de mayores niveles de bienestar (Las personas mayores, encuentran mayor trascendencia, en actividades que ocupen su tiempo libre y no sean sólo de carácter recreativo, sino que las mismas se centren en motivaciones solidarias)

Objetivos Generales:

1. Asistir y acompañar telefónicamente a personas mayores solas y en crisis a través de la capacitación de voluntarios mayores que darán los primeros auxilios psicológicos”.
2. Sensibilizar, informar e instrumentar a la población sobre el proceso de envejecimiento, las vicisitudes y crisis de las personas mayores y formas de ayuda y acompañamiento frente a la soledad y depresión.



*Honorable Concejo Deliberante
de la Ciudad de Posadas*

Metas

1. Brindar asistencia telefónica, a los mayores, de lunes a viernes de 8 horas a 17 horas.
2. Desarrollar un programa de capacitación de 50 horas de duración destinado a los voluntarios que incluirá los siguientes contenidos:
 - Envejecimiento; soledad y depresión
 - Crisis, abordaje e intervención inicial y primeros auxilios
 - Abordaje inicial, primeros auxilios y derivaciones oportunas

Para la realización de estas metas se formarán a voluntarios en las herramientas básicas de atención y abordaje en crisis y se desarrollará un programa de apoyo y sostén de los voluntarios, tanto para quienes trabajen en el teléfono, como para aquellos que conformen la red de acompañamiento telefónica.

Acciones a Desarrollar:

Las acciones que se llevarán a cabo para la realización de los objetivos son las siguientes:

1. Convocar y formar en asistencia en crisis y psico – gerontología, a los voluntarios, para atender las llamadas telefónicas del servicio. Los voluntarios trabajan 3 horas semanales, en turnos rotativos.
2. Realizar entrevistas psicológicas de admisión a cada uno de los voluntarios a los fines de determinar sus fortalezas y habilidades (capacidad de escucha, habilidades de comunicación, afrontamiento al estrés, etc.) para incluirse en el programa.
3. Capacitar a los voluntarios durante su trabajo en el servicio de asistencia telefónica, a través de seminarios mensuales, en el cual reflexionarán sobre las demandas y respuestas dadas y se los instrumentará como futuros formadores de voluntarios.
4. Evaluar el proceso semanalmente, con los miembros de la red de acompañamiento, a los fines de detectar la eficacia de las acciones llevadas a cabo por los voluntarios y la necesidad de apoyo psicológico que estos requieran.
5. Elaborar un listado de, al menos 10 profesionales y servicios gerontológicos sociales y de salud mental públicos y privados que sirva como orientación para la derivación profesional si así se requiere.
6. Desarrollar una propuesta de difusión específica para el programa de asistencia, acompañamiento y orientación telefónica (folletería y página web, etc.)

Grupos Destinatarios:

El programa tiende a atender las necesidades de las personas mayores de asistencia y acompañamiento en crisis, por soledad o depresión. La realización del proyecto permite la inclusión participativa de mayores, en un rol activo de asistencia solidaria y acompañamiento voluntario a otros mayores que se encuentran en situaciones de mayor



*Honorable Concejo Deliberante
de la Ciudad de Posadas*

fragilidad psicológica. Este trabajo permite desarrollar una red de atención y contención afectiva y emocional entre los mayores, ya que en muchos casos los problemas que presentan las crisis psicológicas se intensifican por no contar con familiares, amigos o allegados que puedan contenerlos y acompañarlos. Así, los beneficiarios de este programa pueden identificarse en tres grupos:

Beneficiarios Directos:

1. Personas mayores, y adultos medios, solos, angustiados o en crisis que llamen al número telefónico.

Beneficiarios Indirectos:

2. Personas mayores voluntarias
3. Familiares y allegados de esta amplia red de beneficiarios.

Para los padecimientos psicológicos que se viven, en un contexto de progresivo aislamiento, verticalización familiar y de mediatización de la comunicación, la posibilidad de ser escuchado sin ser juzgado, y contar con alguien formado para acompañar y contener, apoyados en la “confianza” que da el anonimato de una relación puntual y telefónica, aparece como la respuesta más rápida y accesible. Éste programa, no busca solucionar el problema de quien llama, sino acompañarlo a tomar una decisión, escucharlo en su dolor, comprenderlo en su vergüenza, no juzgar su ira. Los voluntarios del mismo, a través de su experiencia de vida y formación escuchan, y de forma amigable y afectuosa, posibilitan al que llama abrir un espacio de auto – reflexión; facilitan la búsqueda de recursos personales; calman la ansiedad; ayudan a tomar una decisión; acompañan en el dolor, y si es necesario derivan a servicios sociales específicos. En esta dirección, escuchar las expresiones de dolor y padecimiento, tratar de comprender, en vez de juzgar el comportamiento humano, son las acciones que se consideran pertinentes y congruentes con la necesidad de quien llama.

La posibilidad con la que cuenta cada voluntario donando su tiempo, su experiencia, su trato cordial y solidario, es una forma de promover una acción satisfactoria y trascendente para las personas mayores.

Este trabajo permite que la sociedad identifique a las personas mayores voluntarias en un rol solidario y específicamente vinculado con la riqueza que aportan los años y la experiencia de vida.

Los voluntarios a través de la conjunción de sus experiencias de vida y su formación específica favorecen una escucha empática y afectuosa que posibilita a quien llama a abrir un espacio de autorreflexión que favorece la búsqueda de recursos personales, calmando



*Honorable Concejo Deliberante
de la Ciudad de Posadas*

ansiedades, ayudando a tomar decisiones y orientando hacia la derivación a servicios sociales específicos si fuera necesario.

Selección de Voluntarios:

Se realizará una difusión por diferentes medios (folletos, invitación en CAMMP, clubes de abuelos, publicidad en todos los organismos municipales, redes sociales) en la cual se invita a las personas a incluirse. En esta campaña se destaca el perfil psicológico del voluntario “ideal” y se aclaran los requerimientos horarios.

El procedimiento de selección implica:

1. Una primera presentación grupal del proyecto al que se incluirán.
2. Una evaluación de screening sobre depresión, con la escala GDS (Geriatric Depresión Scale)
3. Una entrevista psicológica de admisión.
4. La inclusión en un programa de capacitación, para aquellos que han sido seleccionados.
5. Finalizado estos pasos el voluntario y el equipo acuerdan su ingreso o no al programa.

Se establece como criterio de selección que los voluntarios pudieran mostrar efectos resilientes a partir de sus propias experiencias, es decir que sean capaces de resignificar positivamente su vida incluyendo las situaciones de mayor conflictividad. En una entrevista psicológica de admisión y selección los aspirantes a voluntarios expresan algunos acontecimientos vitales personales, mostrando alguna superación en términos que no sean dañinos para sí ni para los demás, identificando a partir de allí una ganancia, un valor, o una fortaleza.

Criterios de Selección:

1. Demuestren habilidades de comunicación y comprensión de ideas de tal forma que puedan comprender demanda telefónica y devolver estrategias resolutivas para los problemas. Sistematizando las principales causas de atención telefónica y puedan comunicar en los momentos de contención grupal las principales dificultades que se les presentan, tanto operativas como de escucha telefónica.
2. Voluntarios con capacidad resiliente. Los candidatos deben poseer una estructura psíquica que les permita, escuchar las demandas telefónicas y comunicar estrategias resolutivas sin afectarse emocionalmente, con permeabilidad al fracaso y aceptación de las imposibilidades que los límites de la atención telefónica imponen, manteniendo de esta forma su integridad mental y corporal.
3. La capacidad de trabajo en equipo, la facilidad para solicitar ayuda y proveer asistencia a otros en los momentos que una llamada sobrepase la capacidad operativa del voluntario. El



*Honorable Concejo Deliberante
de la Ciudad de Posadas*

éxito del trabajo en equipo supone que cada uno se involucre afectivamente en el desarrollo del programa y se comprometa en la medida de su participación a que este llegue a buen término.

4. Capacidad de sostener compromisos, es indispensable que cada uno/a respete y cumpla los horarios en los cuales se desarrollen las actividades de capacitación y luego de atención telefónica.

5. El perfil supone ser eficaz en la elaboración de respuestas creativas ante la aparición de problemas. Toda crisis supone múltiples salidas, novedosas de acuerdo a la situación específica de cada demandante.

6. Disponibilidad horaria.

7. Puntuación menor a 11 en la escala de estados de ánimo GDS (Geritric Depression Scale). Monitoreo de estados de ánimo.

Resultados Esperados:

Como resultado de la capacitación se espera que los voluntarios adquieran los siguientes conocimientos y habilidades:

1. Habilidades de comunicación y escucha: realizar preguntas, iniciar, mantener y cerrar una conversación; establecer la demanda, reconocimiento del problema, atención y derivación.

2. Abordaje en crisis, atención de primeros auxilios psicológicos.

3. Trabajo en equipo y habilidades de cooperación frente a la resolución de problemas.

4. Identificación de la potencial de cambio en que se encuentra el consultante.

5. Habilidades específicas de atención y abordaje telefónico.

6. Manejo de fichas de auto evaluación de desempeño y desarrollo de la historia de la llamada.

7. Compromiso con el código de ética construido grupalmente y las pautas de interacción.

8. Reconocimiento de situaciones temidas frente a los llamados.

9. Incorporación de herramientas específicas para el abordaje de diferentes problemáticas, (intentos de suicidios, situación de soledad, violencia familiar, conflictos conyugales y otros).

Criterios de No Aceptación:

Dada las especiales características del servicio, que implican la exposición del voluntario a problemáticas psicológicas y sociales diversas, es que por su protección, por la calidad del servicio y por las necesidades de los usuarios es necesario incluir criterios de no aceptación.

Estos son:

1. Rigidez yoica.



*Honorable Concejo Deliberante
de la Ciudad de Posadas*

2. Debilidad Yoica.
3. Índice de Depresión mayor a 11 puntos de la escala antes descripta (GDS).
4. Impulsividad.
5. Rasgos psicopáticos o psicopatológicos.
6. Dificultad de introspección.
7. Deficitario índice de realidad.
8. Detenimiento en la etapa de narcisismo primario.

Lineamientos iniciales:

1. No juzgar a quien llama, para esto es importante que mientras dure la llamada, desterramos nuestros prejuicios y preconceptos
2. No contradecir al consultante, ni adjudicar verdad o mentira a lo que nos dice
3. No aconsejar, sino apuntar a la búsqueda de recursos propios que permitan vislumbrar una salida personal y autónoma de la crisis
4. Focalizar el problema, ser capaz de identificar cual es el motivo de la llamada, puntualmente, por qué llama.
5. Nuestro aporte es independiente de ideologías, políticas o religiosas. La asistencia que ofrecemos no es rezar, salvo que quien consulte lo proponga.
6. Solidarizarse con la queja, no restar importancia a lo que le pasa.
7. Confidencialidad de la información que nos llega
8. El problema es una forma de comunicación, la que elige quién llama.
9. No operar desde la exigencia del demandante, si la persona que llama no tiene tiempo, nosotros no prestamos el dispositivo, lo invitamos a llamar en otro momento.
10. El tiempo lo maneja siempre el voluntario, es parte de su rol.

Cada paso está asentado sobre las habilidades requeridas para la atención telefónica e intervención en crisis y estas son:

1. **Escuchar por sobre hablar**, la contención telefónica no es una conversación coloquial, requiere de quien escucha atención permanente, a fin de hacer puntualizaciones o preguntas;
2. **Formulación de Hipótesis**, es necesario que cada voluntario/a vaya desarrollando posibles salidas a la resolución de los conflictos que se le plantean;
3. **Habilidad de preguntar y repreguntar**, requiere valorizar lo que el solicitante está diciendo, sin abrir juicios o decidir sobre la verdad o falsedad de lo que escuchamos;
4. **Comunicación de propuestas**, si ha logrado empatía con el consultante, el voluntario podrá establecer un vínculo que le permita desarrollar y comunicar su propuesta, en términos de algo conseguido entre ambos;



*Honorable Concejo Deliberante
de la Ciudad de Posadas*

5. Tolerancia a la Frustración, replegar los propios prejuicios, no aconsejar, supone aceptar que no siempre se logrará contener una situación, que no se trata de solucionarle las cosas al demandante, sino de entregarle elementos que le permitan una mejor visión de su queja;

6. Manejo de la angustia, la confidencialidad de la información debe redundar en que el voluntario pueda elaborar los motivos que suponen comunicar los contenidos de lo escuchado telefónicamente;

7. En torno al saludo se puede acordar: *“**Hola, Buenos Días (dependiendo de la hora del llamado), Te escucho ¿en qué te puedo ayudar?**”*