

Universidad Empresarial Siglo 21

Taller de Capacitación en el Voluntariado de ATM del CEPRAM

(Acompañamiento Telefónico a Mayores - Centro de Promoción del Adulto Mayor)

Proyecto de Aplicación Profesional.

Licenciatura en Psicología.

Tania Natali Bergmann.

Año: 2012.

Índice

Introducción.....	3
Antecedentes	6
Objetivos.....	10
Marco Teórico.....	12
Capítulo I “El Voluntario”.....	13
Capítulo II “comunicación”.....	21
Capitulo III “Tercera edad”.....	27
Relevamiento Institucional.....	31
La Institución y su misión.....	32
Servicios que ofrece la Institución.....	33
La Institución y su organización.....	34
Metodología.....	35
Técnicas e Instrumentos.....	36
Síntesis de datos recolectados	40
Análisis FODA.....	53
Fundamentación del tema PAP.....	56

Capacitación para el personal voluntario del Servicio ATM.....	59
Bibliografía.....	93
Anexos	96
Anexo N° 1: Transcripciones de la llamadas telefónicas del ATM.....	97
Llamada 001	98
Llamada 002	107
Llamada 003	111
Llamada 004	117
Llamada 005	122
Llamada 006	130
Llamada 007	135
Llamada 008	136
Llamada 009.....	137
Llamada 010	150
Llamada 011.....	154
Anexo N° 2: Entrevista a los Coordinadores del ATM.....	161
Anexo N° 3: Consentimiento informado para la aplicación de cuestionario...	169

Anexo N° 4: Consentimientos informados firmados.....	171
Anexo N° 5: Cuestionario para la recopilación de información.....	172
Anexo N° 6: Cuestionarios administrados	174
Anexo N° 8 Observación no Participante.....	175

Resumen:

En el presente trabajo se desarrolla el proyecto de aplicación profesional denominado Taller de Capacitación en el Voluntariado del Acompañamiento Telefónico a Mayores del Centro de Promoción del Adulto Mayor que fue elaborado a partir de la experiencia adquirida en la Práctica Profesional realizada durante el año 2011. El objetivo primordial es el fortalecimiento del voluntariado mediante procesos teóricos y prácticos para que pueda ofrecer una mejor atención, centrándose principalmente en el rol del voluntario, objetivando así el acompañamiento hacia aquella persona que llama pero sin descuidar a quien presta su servicio de escucha. Para su elaboración se tuvieron en cuenta los monitoreos y las transcripciones de las llamadas, la entrevista efectuada a los coordinadores del servicio, la encuesta dirigida a los voluntarios, la observación no participativa durante una jornada de contención y los autores citados en el marco teórico. Su diseño permite capacitar a los voluntarios mediante tres encuentros de carácter psicoeducativos, en el primero se trabajará el concepto de rol y la función específica del voluntario en el servicio de acompañamiento telefónico; en el segundo se profundizarán los conceptos y la información referidas a problemáticas complejas como suicidio o perversiones para la correcta atención y oportuna derivación; y en el tercero se analizarán aquellos sentimientos de frustración que se generan ante la imposibilidad de cambiar a quien llama. Cada encuentro cuenta con instancias de evaluación cerradas y abiertas tanto de su dinámica o modalidad como del desempeño docente. Se prevé que el taller se lleve a cabo en el espacio de jornadas de contención que se mantienen regularmente en el servicio entre coordinadores y voluntarios.

Palabras Claves: Taller de Capacitación -voluntario –encuentros- rol- problemáticas complejas - sentimientos de frustración

Abstract:

The purpose of the following thesis is the project called “Training Workshop” to be carried out in the Phone Support Volunteering Program, that takes place in the Senior Citizen Center, The workshop was elaborated from the experience gained throughout the professional practice that took place in the year 2011. The main goal of the project is to train the volunteers through theoretical and practical workshops in order to professionalize such interventions. A second goal of the project is to broaden the concepts that define the role and the function of the volunteer, a third goal is to go into details about the complex issues such as suicide or perversions in order to achieve a proper care and referral. And one final goal is to analyze and further discuss the guilt and frustrations’ feelings that the volunteer suffers in face of the failure in changing the attitude of the caller. For this project it has been analyzed the phone calls monitoring and transcriptions, the interviews to the coordinators of the departments, the survey addressed to the volunteers, the non participative observation during a session of support and finally, the authors mentioned in the theoretical framework. The workshop allows training the volunteer in three psychoeducational meetings. In the first one, the role and specific function of the volunteer within the service will be analyzed, in the second meeting, the concept and information as regards the complex problems such a suicide and perversions will be broaden in order to achieve a proper care and referral and finally. In the final meeting, the frustration feelings arising from the impossibility of changing the attitude of the caller will be analyzed. Each meeting includes open and closed evaluation sessions of both the dynamics and the teaching performance. The workshop is expected to be put into practice during the support sessions that take place regularly in the department between coordinators and volunteers.

Keywords: Training Workshop- volunteer- meetings- role- complex problems- frustration feelings

Introducción

El presente trabajo de graduación surgió luego de haber realizado la Práctica Profesional de Psicología del segundo semestre del año 2011 en el CEPRAM, que es una asociación civil sin fines cuyas siglas significan Centro de Promoción del Adulto Mayor y se encuentra ubicado en la calle David Luque de barrio General Paz, en la ciudad de Córdoba.

Resultó sumamente interesante de abordar para la presente tesis el objetivo propuesto por la institución, que consiste en una modalidad concreta de trabajo, mediante la cual se presta atención al adulto mayor. La acción directa del CEPRAM a través de uno de sus proyectos como es el ATM (Acompañamiento Telefónico a Mayores) que, si bien se hace a través de la intermediación de un aparato electrónico, permite al voluntario anónimo brindar un espacio en el cual la persona que llama puede encontrar contención, aliento, alivio, compañía, entre muchos otros gestos generando un *feed-back*. Este servicio es proporcionado a la comunidad que da sentido a la razón de ser de la ONG.

La experiencia de la práctica profesional en el servicio de Acompañamiento Telefónico a Mayores (ATM), se centró en la escucha y transcripción de las llamadas telefónicas recibidas por los voluntarios en el período que abarcó desde mediados de septiembre a fines de octubre 2011 y su análisis posterior, donde se observó que el desempeño de los mismos ante diversas problemáticas relacionadas con aspectos médicos, aspectos psicológicos, psiquiátricos o recepción de llamadas de personas de edades inferiores a los 50 años que por reglamento no pueden continuar atendiendo, les generaba inconvenientes en el desempeño de las mismas.

Los datos y la información obtenidos en el período que correspondió al seminario final y el desafío de realizar un aporte que contribuya a la calidad del servicio, sirvieron de inspiración para este Trabajo Final de Graduación de modalidad "Proyecto de Aplicación Profesional". El objetivo del mismo es capacitar a los voluntarios del servicio de Acompañamiento Telefónico a Mayores del CEPRAM mediante talleres psicoeducativos para mejorar el servicio asistencial, haciendo de esta manera más eficiente el acompañamiento telefónico.

El marco de capacitación referido se desarrollará bajo la modalidad de “Taller” el cual constará de tres encuentros que contendrán momentos teóricos, prácticos y de evaluación con una conclusión final.

Avalando didácticamente el concepto de “taller” se puede determinar que el mismo se genera desde el momento en que un grupo ya tiene una formación, entonces se propone mejorarla y se organiza para lograrlo de manera sistematizada. Desde hace algunos años la práctica ha perfeccionado el concepto de taller extendiéndolo a la educación, y la idea de ser *“un lugar dónde se trabaja, se elabora y se transforma algo para ser utilizado”*. Ander-Egg (1999). Esto dio motivo a la realización de experiencias innovadoras en la búsqueda de métodos activos en la enseñanza. Se define entonces al taller como una realidad integradora, compleja, reflexiva, en que se unen la teoría y la práctica como fuerza motriz del proceso pedagógico.

Se consideró entonces que ésta modalidad es la indicada para llevar adelante la capacitación propuesta para las personas voluntarias del servicio ATM del CEPRAM. Este taller de capacitación fue pensado, planificado y elaborado con la intención de ser incorporado al actual Espacio de Contención existente en el ámbito del Servicio de ATM y que se lleva a cabo semanalmente en las instalaciones del CEPRAM.

El objetivo primordial será fortalecer al voluntario mediante procesos teóricos y prácticos para que pueda ofrecer una mejor atención, centrándose principalmente en su rol como voluntario, objetivando así el acompañamiento hacia aquella persona que llama pero sin descuidar a quien presta su servicio de escucha.

Antecedentes:

Realizando una búsqueda de estudios anteriores referentes al presente tema de tesis, se pudo observar que indagando acerca de la temática elegida, no se logró obtener información exacta en relación a “Capacitar a los voluntarios de un servicio de Acompañamiento Telefónico a Mayores”.

Por ello se arribó a una aproximación en dicha búsqueda, lo que dio como resultado la obtención de datos referentes a estudios científicos basados en el proyecto “Experiencias en Innovación Social”, desarrollado desde 2004 por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) con el apoyo de la Fundación W.K. Kellogg. Tiene como objetivo identificar, analizar y difundir ampliamente iniciativas novedosas de desarrollo social que aporten en el avance de las Metas de Desarrollo del Milenio.

Estos emprendimientos se desarrollan en las áreas de salud comunitaria, educación básica, juventud, nutrición, generación de ingresos, desarrollo rural, responsabilidad social y voluntariado. La perspectiva de género y la sostenibilidad ambiental son consideradas como elementos transversales de central importancia. La identificación se logra a través de un concurso que se divulga en toda la región, llegando incluso a zonas muy apartadas. Hasta la fecha se han llevado a cabo cinco ciclos, en los que se han presentado en total 4.800 iniciativas de 20 países de América Latina y el Caribe. Centro de Información de CEPAL (2006-2007), Comisión Económica para América Latina de Naciones Unidas, (*versión electrónica*) 1-40.

En el Ciclo 2006 – 2007 el proyecto "Acompañamiento Telefónico a Mayores (ATM)", coordinado por la ONG Centro de Promoción del Adulto Mayor (CEPRAM) fue finalista del concurso “Experiencias en Innovación Social” junto a doce iniciativas innovadoras de ocho países de América Latina y el Caribe.

María Elisa Bernal Directora, Proyecto “Experiencias en innovación social”, a través de su área de Comunicaciones publicaron el *paper* en formato *PDF* el cual hace referencia al Proyecto ATM de CEPRAM vinculándolo con toda la temática referida a los adultos mayores. Primeramente define y ubica geográficamente el proyecto para

luego enmarcarlo en un contexto económico y social con datos y estadísticas del Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, Presidencia de la Nación (2007): Objetivos de desarrollo del Milenio. Informe País 2007. Argentina 2007.

En el punto referido a “El envejecimiento y sus implicancias en América Latina y el Caribe” determina que una mayor esperanza de vida al nacer es un indicador positivo del desarrollo humano, que durante las últimas décadas ha mejorado considerablemente en América Latina y el Caribe. En Bolivia, por ejemplo, hubo un aumento de más de 10 años (de 53,9 a 65,5 años para los mismos períodos). En tanto que en Argentina, donde se desarrolla el proyecto ATM, la esperanza de vida promedia aumentó en 5 años (de 70,2 años en el período 1980-1985 a 75,2 años para el período 2005-2010).

Seguidamente el informe concluye que si bien el aumento en la expectativa de vida es un resultado positivo de los importantes avances en términos de desarrollo y políticas públicas de salud, también es cierto que crea desafíos mayores a los países en desarrollo. Mientras en los países desarrollados, los sistemas de seguridad social, los mercados de capitales más evolucionados, y hogares más pequeños contribuyen generalmente a una calidad de vida elevada de los adultos mayores, la mayoría de los países en desarrollo no cuentan con estas condiciones.

ATM es una respuesta innovadora a una necesidad que, debido al proceso de envejecimiento y estructura de las familias, afectará de manera creciente a los diferentes países de la región. Constituye una herramienta eficaz y accesible de acompañamiento y contención entre pares, que alivia el padecimiento psicológico y el aislamiento social que sufre gran parte de la población adulto mayor.

Hoy, ATM es una instancia reconocida en Córdoba y requerida por personas de todo el país. Desde sus inicios ha atendido a más de 10.000 personas, lo que implica una carga de 2.670 horas de atención telefónica gratuita. Prueba del éxito, es la constancia y el aumento progresivo de llamadas recibidas .

Desde agosto del 2003, ATM ha recibido un promedio de más de 400 llamadas al mes. Las cúspides se deben a acciones específicas de prensa, generalmente vinculadas al lanzamiento del servicio, las líneas gratuitas o su aniversario.

La gran mayoría de los 71 usuarios y usuarias encuestados expresa satisfacción con la atención recibida. Según los resultados de la evaluación, la totalidad de los sujetos se sintió escuchado, contenido y aceptado al llamar a ATM, más allá de su edad, género, condición social, económica, ocupación o padecimiento.

En relación a las sugerencias que pudieron dar los voluntarios, la gran mayoría 94,4% de las personas las consideraron oportunas, y la mitad de ellos (53,3%) pudieron transformar tales sugerencias en acciones concretas.

El 62% plantea que su situación mejoró o, al menos, se mantuvo igual (32,4%) después de haber llamado a ATM. Los motivos de las llamadas, sumados a las difíciles situaciones que llevan a la consulta, hacen que el acompañamiento telefónico puede constituir un espacio de orientación y escucha, pero que no es garantía de mejoría de problemas psiquiátricos, de personalidad, o aquellos que se juegan en ambientes altamente conflictivos o devienen de historias vitales cargadas de malestares, dolencias y soledad. Asimismo, los voluntarios y las voluntarias se han sentido gratificadas por el servicio que pueden brindar a sus pares. La gratificación de la tarea se registra entre otras cosas en que más de un 12% de las llamadas son para agradecer el servicio brindado.

Objetivos

Objetivo General:

- Capacitar a los voluntarios del servicio de Acompañamiento Telefónico a Mayores del CEPRAM mediante talleres psicoeducativos para hacer más eficientes sus intervenciones asistenciales.

Objetivos específicos:

- Afirmar los conceptos referidos al rol y la función específica del voluntario del servicio de acompañamiento telefónico a mayores. (Qué es el rol).
- Profundizar los conceptos y la información referidas a problemáticas complejas como suicidio o perversiones para la correcta atención y oportuna derivación.
- Realizar un análisis y posterior debate sobre los sentimientos de frustración y culpas ante la imposibilidad de cambiar a quien llama.

Marco Teórico

Capítulo I: **“El Voluntario”**

Comenzando con aspectos que se alejan en primera instancia del punto de vista psicológico, el concepto de voluntario tiene que ver con la concepción que se tenía en la Edad Media sobre la ayuda hacia los demás. Recorriendo aportes históricos, estos sientan las raíces de las instituciones de solidaridad y de las obras caritativas en la edad media, con aportes referentes a la concepción cristiana. Han sido hasta el S.XIX ideales y actitudes que han llevado al ser humano al socorro del hombre y que constituyó la matriz del fenómeno humanitario. (Pilar Duch, 2002)

Desde el deseo de ayudar solidariamente a los demás surgieron en el mundo diversas entidades, que con el correr del tiempo mantuvieron la misión de motivar con su labor el brindar apoyo a los demás en diversas circunstancias, así como el servicio de prestar atención a otros fue creciendo, hasta convertirse hoy en un gesto de respeto y compromiso social. Tal es así como el servicio de Acompañamiento telefónico a mayores surge durante el 2003, a pocos años de haberse inaugurado la institución que hoy contiene al proyecto, en un momento histórico crítico en diversos aspectos: económicos, sociales y políticos; bajo esas circunstancias surge el voluntariado del ATM.

Se puede decir que existen seres humanos que tienen una inclinación natural a conmovirse por el que sufre y a brindarle ayuda. Por un lado la tradición cristiana aporta una noción de la naturaleza humana, que es el fundamento de la igualdad existencial de los hombres, colocándolos en un destino común a pesar de sus diferencias y tradiciones históricas. (Pilar Duch, (2002). Este puede ser o no el origen que da respuestas a los comportamientos solidarios, pero por otro lado elaborando este trabajo surgió un interrogante: ¿Cuáles son aquellos aspectos psicológicos no concientes que motivan a los voluntarios del servicio de ATM a brindar ayuda a los demás? Interrogante que una vez desarrollado tal vez alterare la concepción

tradicional del prestar asistencia a los demás, es decir quizá aporte otro sentido a las explicaciones referentes a la ayuda voluntaria hacia los demás.

Ahora, investigando acerca de aquello que genera este interrogante, se abrevó en autores y teorías para establecer una hipótesis que dé respuesta a la cuestión planteada. Que si bien, desde la psicología no existe directamente una explicación para aspectos referidos a la solidaridad, y el ayudar a los demás, sí se puede hipotetizar sobre aquellos aspectos no concientes que generan en determinadas personas el deseo de ayudar a los demás basándolo en aportes sobre “reparación” de M. Klein. y sobre “flexibilidad yoica” de H. Fiorini, tomándolos como referencia por la relación con el trabajo en curso. Y para aspectos referidos al voluntariado, como son los conceptos básicos que hacen al rol del voluntario y especificidades de la función de los mismos se manejará material específico del servicio de Acompañamiento Telefónico a Mayores basados en los conceptos del libro de Primeros auxilios psicológicos de K. Slaikeu.

Comenzando por el Manual de Desempeño del Voluntario del Proyecto “Acompañamiento Telefónico a Mayores” del CEPRAM en el que se establecen pautas acerca del accionar del voluntario acercándole herramientas de trabajo, como la operatividad del sistema, con este material no se pretende hacer un reduccionismo de lo que es el acontecer de la diversidad de llamadas ;este material esta visto por los coordinadores del servicio como un instrumento, una guía para favorecer el crecimiento de los voluntarios y del programa.(2008, Manual del Desempeño del Voluntario de ATM, Cepam.)

En dicho manual se define al voluntario como “una persona no profesional destinada a escuchar, acompañar y contener telefónicamente de forma amable, cortés, responsable y afectuosa a quienes llamen”, 2008, Manual del Desempeño del Voluntario de ATM, Cepam. . Quedando de esta manera establecido el rol del voluntario del ATM, centrándose en el “acompañar” a los usuarios de servicio, es decir a través de la escucha, la predisposición a contener sin brindar consejos o sugerencias personales o referidas a disciplinas como medicina, psiquiatría ,

psicología, dado que quien llama podría por un lado hacer uso del servicio de forma constante en aquellos momentos que no encuentre respuestas a diversas temáticas y por otro lado mitificarían el servicio de acompañamiento telefónico como un servicio de consulta con personal idóneo, de formación y conocimiento abalado por la institución que los contiene. Cuando la realidad dice lo contrario. Son solo voluntarios, que son formados básicamente por los coordinadores del servicio basados en los principios del manual del voluntario. Cabe aclarar en este punto que los coordinadores que monitorean al servicio y contienen a los voluntarios si son profesionales de nivel universitario.

Este manual de desempeño del voluntario se basa en los conceptos del libro de *Intervención en crisis* de Karl A. Slaikeu, en particular sobre las intervenciones en situaciones de crisis. Slaikeu plantea que la meta principal de los primeros auxilios psicológicos es restablecer el enfrentamiento inmediato con la crisis, tratando de proporcionar apoyo, ya que una persona en esa situación se siente incapaz de sobrellevar por si solo ese momento.

En una situación crítica, donde suele estar en peligro la vida de quien llama, el objetivo primario del asistente es auxiliar a la persona a dar pasos concretos hacia el enfrentamiento con la crisis, lo cual incluye el control de los sentimientos o los componentes subjetivos de la situación y comenzar así el proceso de solución del problema. (Slaikeu, 1988)

Los primeros auxilios psicológicos, comenzaron a ser utilizados durante la década de 1950, como método de prevención. Estos primeros auxilios se basan en cinco componentes K. Slaikeu (1988) *Intervención en crisis*, Bs.As. Argentina. Paidós, que son elementos claves para realizar una intervención:

1-Hacer contacto: momento en que el voluntario establece un vínculo empático invitando a la persona que se comunica con el servicio a hablar, acá el objetivo es que la persona que llama se sienta aceptada, apoyada, comprendida. Aminorando de esta forma el sufrimiento emocional.

2-Examen de las dimensiones del problema donde se indaga acerca de:

- Pasado inmediato: incidentes que precipitaron la crisis
- Presente inmediato: preguntas sobre qué, quién, dónde, cuándo, cómo o porqué.
- Futuro inmediato: decisiones inminentes y a corto plazo.

El objetivo radica en: jerarquizar las necesidades y conflictos inmediatos y posteriores.

3-Análisis de posibles soluciones: Se indaga acerca de que es lo que se ha intentado hasta ahora. Examinar lo que se podría hacer ahora. Se proponen nuevas alternativas. Se redefine el problema, se indaga sobre recursos internos y externos, Se identifican una o mas soluciones inmediatas o posteriores.

El objetivo en este punto es que la persona que llama pueda ver una o mas soluciones inmediatas o posteriores.

4-Ejecución de la acción concreta: este componente implica ayudar a la persona a ejecutar alguna acción concreta para manejar la crisis. Asistir en la ejecución de acciones precisas y puntuales: El voluntario genera una actitud facilitadora. Ayudando a la persona que llama a discriminar problemas, mostrando las contradicciones, estableciendo prioridades a corto plazo, sugiriendo de metas específicas y pasos claros hacia la acción.

El objetivo: es favorecer el establecimiento de metas a corto plazo y pasos claros de acción.

5-Seguimiento: este último componente implica extraer información y establecer un procedimiento que permita el seguimiento para verificar el progreso. Facilitar una síntesis ordenadora y un cierre del contacto y vínculo.

El objetivo se centra en evaluar la situación del asistido y realizar una devolución (Slaikeu K. (1988), *Intervención en crisis*, Bs.As, Argentina. Paidós)

Este último paso no se lleva a cabo en el servicio ATM, dado diversas razones las cuales fueron comentadas en la entrevista realizada a Rodrigo Rapela y Santiago Sesma, coordinadores del Proyecto ATM, quienes refieren lo siguiente:

“...Alumna: Otra duda que tenía era el tema del seguimiento, uno de los pasos del apunte hablaba de pedir los datos de la persona, ¿Por qué no se lo hace?”

Coordinador(i): Claro, el anonimato de la persona que llama eso permite que la persona pueda contar cosas que si no, no contaría. Hemos tenido varios casos de gente que llama y dice “mira yo hace 20 años que tengo un secreto y no me animo a contárselo a nadie”, que si vos le pedías datos... Se trató de hacer al principio del servicio un seguimiento y se dio con que el porcentaje de gente que respondía era muy bajo, primero mucha gente que llamaba y daba números falsos y después gente que vos la llamas y decías como le fue y te contestaban rápido porque se querían ir.

Coordinador (ii): Si y el seguimiento implicaría una estructura más grande, disponer de otras cuestiones técnicas...” (Entrevista, Anexo 2)

En lo que refiere a los aspectos técnicos del servicio, las condiciones estarían dadas para que una vez seguidas las pautas de acción y además de las reuniones de contención el acompañamiento brinde un desempeño coherente y acorde a las necesidades de quien consulta, dado la seguridad que se genera al tener normas claras y precisas. Pero desde la práctica podrían surgir diversas respuestas ante el quehacer del voluntario que van más allá de aquellas pautas planteadas, referentes a los aspectos no concientes de esta labor. Aspectos que no darían respuesta de forma manifiesta y en primera instancia dado al porqué una determinada persona elije formar parte del servicio de Acompañamiento Telefónico a Mayores.

Ahora bien, si detalladamente se observa en qué consisten cada uno de los elementos que hacen a los primeros auxilios psicológicos, da la pauta de que es necesario cierto compromiso por parte de los voluntarios del servicio para comprender

bien los límites de su rol, hay una especie de parámetro a seguir para poder llevar la tarea del voluntariado, pero previamente al desempeño en el servicio de acompañamiento se lleva a cabo el proceso de selección de quienes formarán parte del servicio. Teniendo en cuenta algunos aspectos, como fueron mencionados en la entrevista:

“...Coordinador (i): Hay algún detalle más fino, pero a grandes rasgos los criterios de selección eran dos... uno de los criterios de selección es que no punteen muy alto en una escala de depresión, si ya empiezan con una tendencia, entonces ese tipo de cosas o algunas fragilidades preferimos que no en los casos esos les informamos, les decimos que no y porque no. Y después el otro criterio es que posibilidades había de que esa persona aporte algo al servicio, y ahí el rasgo fundamental la flexibilidad, la capacidad de aprender y las ganas de atender...”

“...Coordinador (i): Hay que tener en cuenta que es un servicio denso respecto a el tiempo que hay que disponer, ¿si?, tanto para la atención en cabinas como a la función semanal y por su puesto con el tipo de problemáticas que se tiene contacto, no nos olvidemos que la mayoría de la gente que llama está en crisis, angustiada, deprimida, entonces la idea es que el voluntario tenga en cierta medida cierta fortaleza para poder tolerar lo que implica el trabajo en si, ¿no?...”. (Entrevista, Anexo 2)

De lo citado, hay varios aspectos sobre los que resultó sumamente interesante indagar, y tienen relación con la pregunta expresada anteriormente sobre aquello que moviliza a una persona a ser voluntaria del servicio ATM.

Se intentó hipotetizar sobre las razones por las cuales una persona decide formar parte del voluntariado del servicio de ATM, tal inquietud llevó a que esto sea pensado y relacionado por un lado con los deseos de reparación, y por otro lado con las capacidades del yo

Si bien el termino “reparación” fue ya muy utilizado en diversos aspectos de la psicología, este mecanismo fue descrito por Melanie Klein (1937), en virtud del cual el sujeto intenta reparar los efectos de sus fantasmas destructores sobre su objeto de

amor, en este momento se lo podría ligar a la elección del voluntariado como un intento de restauración de sus objetos.

Si bien, a la hora de seleccionar el personal voluntario existen características de una persona que son tenidas en cuenta, son aquellas características favorables tanto para la persona en sí como para el servicio, se complementan de tal forma que aportan al servicio aspectos positivos necesarios como la predisposición del voluntario en recibir las llamadas como en el crecimiento constante a través de la formación. Es decir, que las personas voluntarias podrían estar motivadas de manera no conciente, para buscar la reparación del objeto o del yo ya que este en algún momento les generó sentimientos de culpa y/o ansiedad, temor de pérdida.

Este impulso a la reparación fue originado en momentos muy tempranos en la constitución psíquica del individuo, tal como lo introdujo M. Klein (1937) y podría en la medida justa de energía, aportar enriquecimiento, en este caso, tanto para el servicio como para ellos. Distintas fantasías actualizan esta tendencia de reparación de los ataques de los objetos “malos”, devolviendo así al objeto de amor su integridad. Así, pues, las fantasías de reparación poseen una función estructurante en el desarrollo del yo.

La manera por la cual la persona se relacione consigo mismo y con los demás estaría mostrando una relación con el vínculo materno, lo cual podría estar equiparándose a lo que hemos recibido de nuestra madre desde los primeros momentos de nuestra vida, M. Klein(1937) Así por ejemplo, en lo que respecta al voluntario, la manera en la que se vincule tanto con el servicio en sí como con el usuario nos podrían dar información referente a cómo fue dicho vínculo y explicarían el porqué de determinadas situaciones en la atención telefónica que desencadenen en algunos casos sensaciones de frustración y culpa ante la imposibilidad de cambiar a quien llama, derivadas de la intolerancia ante el no tener respuesta para todo, en otros casos omnipotencia al brindar respuestas a todo.

Los mecanismos de reparación, en la medida en que no se hallen bien asegurados, pueden aproximarse a las defensas maníacas (sentimiento de omnipotencia) o a los mecanismos obsesivos (repetición compulsiva de los actos

reparadores). Y en relación a los voluntarios del servicio se traduciría en aquellos momentos en los que pierden de vista su rol y pasan a brindar consejos, sugerencias relativas a especialidades que ellos no dominan lo que funcionaría como un “ataque” al objeto que en este caso es el servicio. Por ejemplo cuando reciben y continúan la escucha de personas que tienen menos de 50 años o cuando brindan consejos médicos.

Otra relación que se puede establecer con la pregunta originariamente planteada, tiene que ver aspectos no conscientes que llevan a que una persona a decidir formar parte del voluntariado, ese aspecto tiene que ver con lo mencionado anteriormente en el fragmento citado de la entrevista a los coordinadores , y se refiere a la “Flexibilidad”, lo que lleva directamente a pensar en aspectos característicos del yo, mas precisamente a las funciones yoicas, que como se sabe comprenden la adaptación a la realidad, el control de impulsos y la regulación de los niveles de ansiedad.

Las funciones yoicas poseen a su vez ciertas cualidades referentes a la autonomía, ya Hartmann se refería a esta cualidad como aquella área del yo fuera de conflicto, que le dan al yo un punto de independencia desligándolo de la sumisión ante el ello, súper yo y del mundo exterior.(H. Fiorini,1977).

Entonces, si bien podemos decir que aquellos aspectos no conscientes que llevan a que una persona decida formar parte del voluntariado del servicio de ATM, pueden estar ligados con aspectos que hacen al desarrollo normal que a modo de reparación se manifiestan en la ayuda hacia otros , así como también aquellas funciones del yo, considerando que ambos aspectos que se desarrollaron pueden tener una relación con la pregunta planteada, pero afirmar eso sería caer en un reduccionismo, solo se puede hipotetizar y seguir pensando que la pregunta ahora es:

¿Qué aspectos narcisísticos de la persona la llevan a decidir formar parte del voluntariado del servicio de ATM?

Capítulo II

“Comunicación”

Partiendo desde un concepto básico de la teoría de la comunicación, la cual considera que la palabra comunicación proviene del latín "comunis" que significa "común". De allí que comunicar, signifique transmitir ideas y pensamientos con el objetivo de ponerlos "en común" con otro.

Así, la *comunicación* es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

La manera en la cual las personas se comunican las compromete con aquello que están diciendo, de tal manera que ponen de manifiesto directa o indirectamente deseos, fantasías, motivaciones inconcientes que marcan su comportamiento. (Lieberman.1971)

Por ello, se seleccionó como uno de los capítulos para este trabajo de graduación el aspecto comunicativo, debido a que la función de las personas voluntarias esta ligada de forma directa con la recepción y transmisión de mensajes. Dependiendo de qué manera estos se generen van a implicar de una u otra forma un compromiso tanto con aquello que se está transmitiendo como con el servicio en si y con la capacitación que reciben semanalmente. Esto visto desde un punto de vista manifiesto ya que desde un aspecto más latente, estos mensajes van a estar teñidos de aspectos no concientes, que pueden ser visibles a través de un análisis detallado de los mensajes.

Desde el clásico modelo lingüístico de Shanon utilizado en la clínica comunicacional, sucediéndose a un modelo más enriquecido como es el de Jacobson, que sirve de inspiración para la organización de la teoría propuesta por D. Lieberman, en 1971, donde además de las funciones de la comunicación agrega una clasificación psicopatológica de la misma, encontrando una relación significativa entre puntos de

fijación de la libido y modos de comunicarse, Libermann redefine los cuadros de la psicopatología según los modelos comunicativos de J. Ruesch, que allá por 1957 habla de los tipo de comunicación que tienen que ver con los puntos de fijación y la regresión transferencial.(Teresa Gil Ruiz, 2012)

Todo esto se conjuga de tal manera que permite realizar una lectura interpretativa si se quiere o elaborar hipótesis en relación a la forma en la cual las personas voluntarias del servicio ATM se comunican con quienes llaman, las motivaciones inconscientes, contenidos latentes, satisfacciones narcisísticas relacionadas en ayudar a otro. Que pueden o no influir durante el desarrollo de las llamadas telefónicas.

Se sostiene esta hipótesis, debido a que, desde la experiencia adquirida durante la práctica profesional durante el desarrollo de una determinada llamada surgían situaciones en las que los voluntarios emitían consejos o sugerencias, referentes a sus propias vidas o aspectos referentes a experiencias personales.

Por último con respecto a los estilos interpretativos propuestos por D.Libermann (1971), donde propone captaciones del habla, observadas, analizando así el contenido no conscientes de los mensajes emitidos. Como se mencionó al comienzo, el acto de comunicarse implica comprometerse con lo que se esta diciendo, muestra nuestra manera de pensar, así como también nuestra manera de sentir.

Pueden existir diversas formas de expresarse, ya sea por lo aprendido desde niños, la manera en la que los padres enseñan a comunicar a los hijos, dan como resultado distintas características comunicativas, ya sea observando y no participando, indicando esta forma una postura de no comunicar una ruptura una desintegración de la comunicación, predominando de esta manera “pulsiones de destrucción”.

Aquí es oportuno citar a D. Liberman (1971), quien relacionó de forma significativa los puntos de fijación de la libido y los modos de comunicarse, clasificándolos como estilos interpretativos.

Estilo Reflexivo:

El primer estilo planteado por D. Liberman, refiere a aquella persona que observa y no participa, tiene desarrollada una gran capacidad de disociación que le permite no participar. Fijado en la etapa oral primaria, en la cual se estructuran las funciones perceptivas de la comunicación, surgidas en el primer año de vida.

Este estilo, opera con precisión formal y abstracta desde el punto de vista sintáctico, con una escala de valores semánticos que comprende desde observar sin participar a ser observador participante. En cuanto a la pragmática, el estilo reflexivo tiende a despertar en el usuario incertidumbre, desconfianza y desapego.

Estilo Lírico:

El segundo estilo comunicativo, hace referencia a personas que presentan dificultades en la comunicación porque no tienen control de sus emociones, son impacientes y nunca terminan de comunicar algo. No tienen una demarcación entre el pensamiento verbal hablado y el pensamiento verbal pensado. Fijado en la etapa oral secundaria, canibalística. En este período supone el inicio de la formación del Superyó con la "fase de sadismo máximo", correspondiente con la fase oral secundaria. Esta coincidencia explicaría la enorme severidad del Superyo.

Existen también personas que tienen característica que observa y participa, como en el caso anterior, pero que tienen características depresivas con predominio de "pulsiones de destrucción", a diferencia de las anteriores, estas son de tipo orales secundarias., esta personalidad en relación al yo, no puede mantener una relación de tipo objetiva con el objeto, una vez que se acercó y lo ve en detalle no puede distanciarse.

Se caracteriza por una profunda inclusión de calificadores del estado de ánimo en el área sintáctica y por la tendencia pragmática a provocar fuertes respuestas afectivas en el usuario.

Ejemplo en el voluntariado: se puede observar en una persona voluntaria del servicio de acompañamiento telefónico que cuando atiende a un determinado usuario emite sus sugerencias, sus propios puntos de vistas, sin ser requeridos por la persona usuaria. Hasta puede llegar a preocuparse por el bienestar de quien llama y sugerir que vuelva a utilizar el servicio para quizás de forma no conciente comenzar a apoderarse del problema ajeno y hacerlo parte de si.

Estilo Épico:

Tercer estilo. Corresponde a la persona de acción, es la que actúa antes de pensar. Es el que muestra el desarreglo en la relación del signo con el intérprete. El mensaje verbal no sirve al intercambio comunicativo si no que es un medio para influir secretamente sobre la voluntad del otro. Siguiendo con los aspectos diagnósticos planteados por Libermann, puede observarse como punto de fijación la primera etapa anal (expulsiva), dónde desde el punto de vista del yo, es una persona cuya comunicación pasa por la manifestación de sus deseos.

Se habla en este caso de distorsión pragmática, generada por dos motivos, una huida envidiosa precoz del pecho y por otro lado, se complejiza por una madre narcisista e infantil y un padre ausente.

Ejemplo del voluntariado: esto se puede observar en aquellas personas voluntarias que rompen con códigos o normas vigentes en el servicio a la hora de la recepción de llamadas, como en el caso del ATM, el servicio mantiene la no atención de llamadas telefónicas de usuarios con edades inferiores a los 50 años. La recepción y desarrollo de las mismas sería equiparable a la ruptura de esta ley.

Estilo Narrativo:

Estilo cuarto de comunicación. Corresponde al tipo de persona lógica, la que se ocupa más por la forma en que debe transmitir el mensaje que por el contenido de lo que está diciendo o escuchando. Fijada en la segunda etapa anal, de carácter retentivo, donde esto aporta control de las emociones, la persona con estas características posee un discurso ordenado, minucioso, transmite mucha información en términos yoicos,

esta persona suele quedar atrapada en su relato, sin capacidad de concreción ni de acción.

Cuidar excesivamente el vocabulario corresponde a un temor subyacente a equivocarse, a entender mal o a ser mal entendido, hundiéndose en la omnipotencia del pensamiento y la palabra.

Ejemplo del voluntariado: se puede observar en algunas personas voluntarias en el ATM, que manifiestan conformidad con todo, no realizan ni críticas hacia ellos ni con el servicio en si. A la hora de recibir una llamada cumplen estrictamente con las pautas marcadas para la recepción de las mismas.

Estilo Suspenso:

Liberman relacionó el estilo quinto de comunicación con la personalidad atemorizada y huidiza. Es el suspenso, que se caracteriza por el clima de asombro, miedo y búsqueda. El discurso muestra la típica evitación fóbica a nivel de las palabras y giros verbales sin perder coherencia ni orden.

Estas personas muestran una clara oposición entre el lenguaje verbal por un lado y el paraverbal y el no verbal por otro. Las temáticas siempre giran en torno al suspenso y la aventura. Fijándose la libido en la etapa fálica. En lo que respecta al yo, estas personas manifiestan ansiedad para llevar a cabo una acción (Libermann, 1971)

Ejemplo en el voluntariado: serían aquellas personas voluntarias que no se sienten seguras en lo que comunican, que necesitan aprobación de lo que están diciendo y deseos de que se les indique puntualmente qué se debe decir ante determinadas llamadas.

Estilo Estético:

Liberman relaciona el estilo seis de comunicación con la persona con estilo dramático, que provoca impacto estético, es la persona demostrativa. Este estilo de personalidad busca crear en el receptor un impacto estético, provocando en el receptor comodidad y agrado. Su discurso es ordenado, donde el espacio, tiempo, objetos y

personajes aparecen claramente delimitados, sin cambios bruscos en la secuencia discursiva, buscando un óptimo grado de redundancia. Como en el estilo anterior, el momento de fijación de la libido corresponde a la fase fálica, la diferencia con el anterior radica en que en este estilo no hay cambios bruscos en el discurso, tampoco busca generar misterio, si no que apunta a un discurso más concreto. (Liebermann, 1971).

Ejemplo en el voluntariado: serían en aquellos voluntarios, que de alguna u otra manera con su mensaje agradan al usuario como a los responsables del servicio, generando sensación de contención.

Si bien, al momento de buscar el perfil del voluntario del servicio de ATM, podría resultar mas tentador elegir un tipo de personalidad como aquellas que provocan comodidad y agrado en el receptor , no hay que dejar de lado el punto de vista de Liberman, quien plantea que no hay estilos ideales sino la utilización de cada uno de ellos en el momento oportuno, se podría hipotetizar que de todos las características descriptas que hay estilos comunicativos que reflejan mayor practicidad a la hora de emitir un mensaje, mientras que otros pueden resultar ser mucho mas subjetivos a la hora de comunicar.

Capítulo III

“Tercera Edad”

Un aspecto singular del servicio de acompañamiento telefónico a mayores que no puede dejar de analizarse, es el momento evolutivo por el cual están atravesando las personas que lo constituyen como voluntarios, la adultez, esta puede ser definida como una fase o desarrollo de la evolución con sus diversas características, siguiendo aportes realizados por Levinson, quien denomina al periodo que comienza alrededor de los 50 años “estudio del curso de la vida adulta”, siendo uno de los períodos mas largos por los que atraviesa el individuo, debido a que en ella no se produce una secuencia de fases como en etapas anteriores a esta (Levinson, 1986)

El término adulto impone una consideración más cuidadosa de lo que se quiere decir al hablar de adultez y de su relación con otros segmentos del ciclo vital. Ya que se descentralizaría el énfasis en la edad cronológica como organizador primordial del transcurso de la vida. En otras palabras, lo que se vive en el tiempo incide más en el comportamiento que simplemente el paso del tiempo. (Levinson, 1986)

Por ello se hizo necesaria una teoría de la evolución que acepte reformular el concepto tradicional de desarrollo, según el cual el proceso de crecimiento culmina en la madurez. En los últimos años esta idea ha sido retomada en cierto sentido por los teóricos del ciclo vital quienes asumen al desarrollo como proceso de ganancias y pérdidas, que se extiende desde la concepción hasta la vejez. (Liebermann, Having Robert y Selman.1992)

Accidentales, ocasionales o circunstanciales suelen ser indicadores contundentes a la hora de hablar del desarrollo evolutivo a lo largo de la vida. Al hablar de adultez se podría agregar que se trata de un periodo transformativo además de evolutivo.

Ahora bien, ¿Cómo se relaciona el momento evolutivo por el cual atraviesan las personas voluntarias que forman parte del servicio de acompañamiento telefónico con las movilizaciones no concientes que los llevan a ser voluntarios del servicio?

Si bien, como se viene planteando desde el punto de vista evolutivo, cada ser biológicamente está prediseñado para afrontar y asumir “ganancias o pérdidas” que quedan como resultado de ese periodo. La obtención de unas u otras dependerá del despliegue del abanico de habilidades obtenidas o herramientas adquiridas durante el transcurso de la vida.

Por ello, la respuesta a la pregunta podría estar relacionada por un lado aquellas ganancias obtenidas, es decir aquello que se haya aprendido luego de la culminación de cada periodo, denominados por Levinson como “eras”, pero si bien el hecho de que una persona haya atravesado los periodos evolutivos no tiene correlato directo con el deseo de formar parte del voluntariado, se apunta de alguna manera a aquellos interrogantes a los cuales las personas obligadamente se hacen, ¿Qué es lo que he hecho con mi vida?, ¿Qué es lo que realmente quiero?, ¿Cuáles son mis talentos y de que manera los estoy usando?, con frecuencia estos cuestionamientos suelen provocar situaciones de dolor, pero el enfrentarlos lleva a que las personas busquen respuestas. (Levinson, 1986)

Estos aspectos suelen aparecer durante la transición de la segunda mitad de la vida, donde además de generarse interrogantes aparecen dualidades o polaridades que representan estados opuestos, por ejemplo creación/destrucción, donde se activan la preocupación por la muerte y la destrucción. (Levinson, 1986)

Por ello se podría hipotetizar que ante el avasallamiento de preguntas que llegan a un individuo de mediana edad, ante el temor y preocupación por la muerte y la destrucción, habría intentos de reconciliación nuevamente consigo mismos, una de las salidas a este momento puede estar relacionada con avocarse a otros.

Ahora, entonces, ante la inminente presencia de impulsos de muerte tan vigentes, la pregunta sería ¿Cómo se vincula la omnipotencia en esta elección?

Las diversas etapas por las cuales atraviesa un sujeto desde la concepción hasta la muerte constituyen un ciclo que se repite y que está influido por aspectos biológicos, sociales y psicológicos.

La noción de ciclo, utilizada para hacer referencia a la vida humana, implica pensar que la realidad de la especie pasa por una serie de etapas ordenadas en las cuales se presentan fenómenos u operaciones particulares que se repiten de generación en generación. El estudio de la vida adulta queda comprendido en lo que se denomina perspectiva del ciclo vital. La perspectiva del ciclo vital es un marco de referencia conceptual para estudiar en forma contextualizada el transcurso de la vida humana. (Dulcey-Ruiz, Uribe Valdivieso, 2002))

Si bien esta es una perspectiva alentadora existen factores que dificultan el examen de todo el ciclo vital, ellos son:

Ausencia de cronología madurativa, dado que la menopausia es el único cambio madurativo universal, los cambios de la personalidad durante los años adultos se producen en virtud de influencias externas y no de una secuencia evolutiva. Amplitud de la gama de variaciones que se producen y la relatividad de las normas y expectativas de la edad.

Divorcio, muerte, jubilación, cambios físicos, disminución del deseo para la realización de diversas actividades., cambios bruscos de rutinas, mudanzas, maneras de pensar. Todos esto suelen ser detonantes de diversos tipos de reacciones que van desde enojo, tristeza, angustia, sentimiento de culpa, ansiedad, duelos , sentimientos depresivos, crisis , que marcan un desequilibrio y dónde se debe reordenar lo antes establecido para poder encontrar nuevamente la estabilidad.

Ahora bien, insistiendo con el interrogante, sobre cómo se relaciona el momento evolutivo por el cual atraviesan las personas voluntarias que forman parte del servicio de acompañamiento telefónico con las movilizaciones no concientes que los llevan a ser voluntarios del servicio, sería interesante elevar la inquietud hacia un nivel que pueda aportar una explicación que vaya más allá del momento evolutivo.

¿Cuál es la intención de éste análisis? En primer lugar, considerar como importantes, independientemente del momento evolutivo que esté atravesando un individuo, sus necesidades de transformar sin limitarse a lo que se establece como esperable. Es sumamente importante su participación como voluntario, dado que en

vez de ser ellos quienes llaman al servicio, son quienes reciben las llamadas de otro par, otra persona adulta de edad similar manifestando predisposición para acompañar a ese otro que necesita atención.

En segundo lugar, esta necesidad de conservación respondería a una demanda interna insatisfecha hoy traducida en ayudar a otros, ese deseo que en algún momento surgió, sin éxito de satisfacción podría ser el que hoy motive a darle sentido a aquella sensación de compensar. Porque dicho en otros términos, en algún momento de sus vidas la necesidad de acompañamiento también se hizo presente en las personas voluntarias, y ante la sensación de no cumplimiento de la misma hoy intentan prestar servicio a los demás.

Se podría decir entonces que el excesivo deseo de querer ayudar a otros, se puede convertir mas que un vehiculo para la satisfacción de eso que en algún momento no fue cumplido en un obstáculo, dado que puede derivar en una especie de empoderamiento de aquello ajeno y llevar al voluntario a que tome lo ajeno como propio.

El aspecto más saludable sería una posición empática, es decir ponerse en el lugar del otro, tratando de acompañar a la persona que necesita ayuda. Sin que este se convierta en ansiedad, que al igual que en el caso de empoderamiento teñiría la situación y sería muy difícil el acompañar a quien llama.

Los griegos llamaban *empathia* a la "emoción interior" y medían la inteligencia de las personas en función de la capacidad de captar esa emoción interna en otros; a mayor capacidad implica la incorporación de acuerdos implícitos que ayudan de alguna manera a la cooperación y al mantenimiento social.

RELEVAMIENTO INSTITUCIONAL

LA INSTITUCIÓN Y SU MISIÓN:

CEPRAM es una asociación civil sin fines de lucro que, desde el año 2001 hasta la fecha tiene como misión la promoción del bienestar psicológico y social de las personas mayores y sus condiciones de ciudadanía. Sus siglas significan “Centro de Promoción del Adulto Mayor” y es una organización no gubernamental cuya sede se encuentra ubicada en la calle David Luque N° 430 de barrio General Paz en la ciudad capital de la provincia de Córdoba, en la República Argentina. (Urrutia A, Sans, R (2006) C.E.P.R.A.M. El intercambio exitoso con los voluntarios mayores. Dar y recibir, experiencias y aprendizajes, por favor y gracias 1-15.)

Cuentan con una red de profesionales de diversas disciplinas también por alumnos , voluntarios mayores de 50 años, que comparten la experiencia de seguir creciendo a través de diversas formas , dándose la posibilidad de mejorar día a día aprovechando el tiempo como un instrumento y cómo una forma de intercambiar experiencias con otros.

Además, el CEPRAM desarrolla un programa universitario para adultos mayores junto a la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Córdoba desarrollado a través del programa educativo FAMAC (Formación de Adultos Mayores de Córdoba). Programas pensados para que el adulto mayor no deje de aprender (“*El estudio, la clave para no envejecer*”.La Voz del Interior, 2003)

Su misión se complementa con la participación activa y continua de los medios masivos de comunicación, a través de campañas permanentes de bien público en radios y diarios que difunden los números de teléfono desde su inicio. Las líneas gratuitas son sostenidas económicamente por el CEPRAM a través de una serie editorial llamada "Publicar para no olvidar. Pequeñas historias de personas grandes", como estrategia de financiamiento. *Centro de Promoción del Adulto mayor* (2001) <http://cepram.org.ar/somos>.

SERVICIOS QUE OFRECE LA ORGANIZACIÓN:

A su vez, actualmente CEPRAM, ofrece a su comunidad Cursos y Proyectos, entre ellos: Apoyo Escolar, Cicerones, La Magia del Cuento entre otros y el proyecto de Acompañamiento Telefónico a Mayores, ATM.

Este proyecto, fue incorporado en el año 2003, con el objetivo de generar un espacio de escucha destinado a personas mayores de 50 años y promover de esta forma su bienestar, para la puesta en marcha de dicho proyecto se convocó a personas que llevaran adelante dicha tarea, actividad que se repite año a año.

Se buscan personas que tengan la capacidad y la flexibilidad de escuchar a otros, predisposición para trabajar en grupo y experiencia, con predisposición, disponibilidad y compromiso, sintetizando esto de podría decir que el perfil del voluntariado sugerido del servicio ATM, requiere sensibilidad hacia el dolor humano, capacidad de disociación operativa, reflexiva y de trabajo en equipo. Urrutia A, Sans, R (2006) C.E.P.R.A.M. El intercambio exitoso con los voluntarios mayores. Dar y recibir, experiencias y aprendizajes, por favor y gracias (*versión electrónica*) 1-15.

Una vez que las personas voluntarias forman parte del servicio cuentan con el apoyo de sus pares y de los coordinadores del mismo, formalmente cuentan semanalmente con un espacio de construcción, en el cual se plantean diversos puntos referentes al desempeño del voluntariado, esto se realiza a través de diversas formas, ya sea a través de un mismo relato que alguien comparta en relación a las llamadas recibidas o a través de la proyección de alguna llamada transcrita.

La participación activa forman parte del compromiso con el crecimiento tanto del servicio como de los voluntarios, esto se ve reflejado en su permanencia en el mismo y el incremento de las llamadas recibidas desde el año 2003. A. Urrutia , R. Sans, (2006) C.E.P.R.A.M. *El intercambio exitoso con los voluntarios mayores. Dar y recibir, experiencias y aprendizajes, por favor y gracias* 1-15.

LA INSTITUCIÓN Y SU ORGANIZACIÓN

CEPRAM, es una asociación civil sin fines de lucro (N°152-A-01) y como tal la misma es dirigida, representada y administrada por un número de nueve miembros titulares que desempeñan los siguientes cargos:

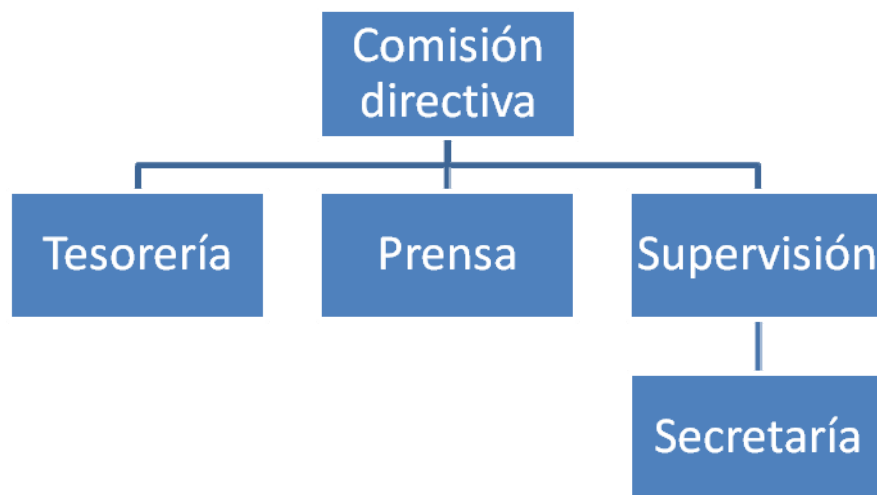
Comisión Directiva

Tesorería

Prensa

Supervisión

Secretaría



Aún no se pudo recabar información sobre la dinámica del organigrama y las funciones específicas de cada área, ya que al hacer las consultas pertinentes en la Institución se arribó a la conclusión que no están definidas las áreas ni las funciones de cada una de ellas.

La representación grafica del organigrama presentado fue construida por la autora de esta tesis en base a la experiencia adquirida en la Institución durante el desarrollo de la práctica profesional.

METODOLOGÍA:

Procedimiento:

Para el relevamiento de datos se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- 10 (diez) monitoreos de escuchas telefónicas grabadas y transcritas del servicio “Acompañamiento Telefónico a Mayores” (ATM)
- 1 (una) entrevista semidirigida realizada a los coordinadores del proyecto ATM.
- 16 (dieciséis) cuestionarios administrados al personal del voluntariado del servicio ATM.

Primeramente se procedió a realizar el monitoreo, la transcripción y el análisis de escuchas telefónicas del servicio ATM, acontecidas entre los meses de agosto y noviembre del año 2011 y en el mes de noviembre del mismo año se realizó una entrevista a dos informantes claves del servicio ATM.

En el mes de mayo del corriente año se administró un cuestionario compuesto por 4 (cuatro) ítems a 16 (dieciséis) voluntarios del servicio ATM, presentes en el espacio de “contención grupal” que se lleva a cabo de manera semanal en la institución CEPRAM.

La presencia y permanencia en dicha reunión permitió la obtención de información a través de la observación no participante que se llevó a cabo hasta el momento de culminación del encuentro grupal de los voluntarios y coordinadores del servicio ATM.

Técnicas e Instrumentos:

Monitoreo de escuchas telefónicas:

Se llevó a cabo el monitoreo de las grabaciones de las escuchas telefónicas de las personas voluntarias del servicio ATM.

Entrevista Semidirigida:

El entrevistador dispone de una serie de preguntas-guía, relativamente abiertas, no se plantea un orden forzoso a las preguntas establecidas, en la medida de lo posible se deja que el entrevistado hable libremente. (R. Quivy y L. Van Campenhoudt .2005).

Se realizó una entrevista a dos informantes claves del servicio ATM, responsables tanto de la coordinación del grupo como del proceso de reclutamiento de nuevas personas, capacitación y contención de los mismos.

Observación no participante:

Según R. Quivy y L. Van Campenhoudt (2005) se consideraría importante para la recolección de datos. Este tipo de observaciones consiste en estudiar a una comunidad durante un período, participando en la cotidianeidad. Por último, tiene como ventaja la captación de comportamientos en vivo, la recopilación de un material espontáneo y por esto la autenticidad de los mismos.

Esta modalidad se llevó a cabo a través del espacio semanal de contención entre coordinadores y voluntarios del servicio ATM. Presenciando uno de los encuentros llevados a cabo en las instalaciones del CEPRAM. Se pudo observar la interacción entre los miembros del grupo de personas voluntarias con los coordinadores así como también la interacción entre los coordinadores y las personas voluntarias del servicio, la diversidad de temáticas planteadas, el desarrollo de las mismas y las herramientas utilizadas que generan una dinámica grupal.

Cuestionarios Abiertos:

Consiste en plantear a un conjunto de encuestados, lo más representativo de la población, una serie de preguntas sobre diversos puntos que interesen a la investigación. (R. Quivy y L. Van Campenhoudt (2005)).

Para estos cuestionarios abiertos se diseñó un modelo que se aplicó a dieciséis (16) voluntarios del servicio ATM en el CEPRAM. El cuestionario consta de cuatro (4) preguntas abiertas con el objetivo de obtener la mayor cantidad de datos que resultaran útiles para la elaboración de la matriz FODA.

Se llevaron a cabo primeramente las escuchas telefónicas al servicio ATM, receptadas por los voluntarios del servicio, las cuales revisten carácter anónimo por parte de quien llama como de quien atiende las mismas, seguidamente se pasó al momento de transcripción de las llamadas y su posterior análisis. El procedimiento fue realizado en el período comprendido entre los meses de septiembre y octubre del año 2011, en el marco académico referente a la materia Práctica Profesional.

Como parte de la recolección de información, se llevó a cabo una entrevista con los dos informantes claves del servicio de ATM, los cuales tienen a su cargo la coordinación del grupo de personas voluntarias, así como también el proceso de convocatoria y selección anual de aquellos nuevos voluntarios que se integren al servicio.

En el contexto de seminario final de graduación, como complemento a la información ya recabada se procedió a la administración de la técnica de obtención de información a través de cuestionarios, con el objetivo de poder revelar a través de un dispositivo de autoevaluación aquellos puntos en los que los mismos presenten necesidades así como también detectar aspectos de mayor fortaleza.

En relación a la observación no participante, la misma aconteció en el contexto denominado “Contención Grupal”, que forma parte del proceso de seguimiento y capacitación permanente de los coordinadores y personal voluntario del servicio. En

dicho espacio de contención se brinda la oportunidad de enriquecer el desenvolvimiento del voluntariado sobre todo en diversas situaciones que se presentan comúnmente a la hora de receptor llamadas telefónicas de personas mayores.

Las temáticas atravesadas son de diversos tipos entre ellas, las referentes al rol del voluntario, limitaciones personales, miedos, así como también se apunta al fortalecimiento de aquellas aptitudes personales y grupales que hacen al funcionamiento del servicio, relativos a la experiencia de vida, la capacidad empática y deseos de ayuda al prójimo.

Consideraciones Éticas:

Respetando los criterios éticos que rige sobre los alumnos en período de formación previo a la graduación, se informó de manera escrita a cada persona que participo tanto de las entrevistas como de los cuestionarios, que toda aquella información que suministraran estarían regidas por un carácter de anonimato y confidencialidad de las mismas. Garantizando así la obtención de información de forma veraz y segura.

Síntesis de los datos recolectados

Se llevó a cabo un análisis de tipo cualitativo de la información obtenida a través del monitoreo de las grabaciones de las escuchas telefónicas del servicio Acompañamiento Telefónico a Mayores (ATM), de la entrevista a los coordinadores, de la administración de los cuestionarios y de la observación no participante.

Partiendo de los datos extraídos a través de las escuchas telefónicas y su lectura posterior, en primer lugar se cotejaron aquellas llamadas que tuvieron un correcto desempeño, es decir el voluntario centrado en su rol, que es acompañar, escuchar a quien llama, comparadas con otras en donde el voluntario del ATM durante el transcurso de la conversación se aleja del rol. Luego, en segundo lugar se hipotetizó sobre las razones por las cuales se presentan o no inconvenientes en el desarrollo de las mismas.

Voluntario mujer

Martes 27 de septiembre ,2011: Llamada 007.

“...ATM, dice: ¿cuantos años tiene Daniel?

38

ATM dice: mire Daniel, este servicio es para mayores de 50, estamos capacitados para ese tipo de problemáticas no para gente más joven. ¿Su problema es muy específico? Porque le puedo dar otros teléfonos para que llame...”

Voluntaria mujer

Martes 11 de octubre ,2011: Llamada 008

“...Hola, buenos días, habla María, se acuerda de mi, tengo 35 años.

ATM dice: Si María me acuerdo. Pero creo que te hemos explicado que nos han limitado.

Si, pero yo quiero saber si al final van a hacerlo para personas que están jubiladas antes de los 49 años.

ATM dice: Si, en la última reunión estuvimos tratando ese tema, pero todavía no se terminó de definir. Llama dentro de un tiempito y te confirmamos. Por ahora no tenemos la autorización, pero es un tema que se está viendo. Así que volvemos a llamar, tenemos paciencia, ¿si?...”

En estos extractos de dos transcripciones se puede observar que ante la presencia de llamadas con la misma problemática, de personas con edades inferiores a los 50 años, en la 007 el voluntario se desenvuelve de manera apropiada, no ocurriendo lo mismo en la llamada 008 en la que a su vez comunica a quien llama sobre temáticas que hacen a la privacidad de las reuniones mantenidas entre los voluntarios y los coordinadores.

Voluntario Varón.

Martes 11 de Octubre, 2011. Llamada 006

... Bueno.... Si... En parte. Bueno ahora me preocupa, ahora, en este momento, yo sé que ustedes entienden muy bien esta problemática y todas estas cosas. Bah... Pienso.

ATM: Depende digamos, no somos psiquiátricas, no somos psiquiatras, no somos médico, pero...

Si, si, comprendo.

ATM: Escuchamos la problemática y tratamos de acompañar a la persona que llama.

La persona tiene 47 años.

ATM: Su acompañante.

Claro.

ATM: ¿Usted qué edad tiene?

No... Yo soy mucho menor. Mucho menor.

ATM: ¿Qué edad tiene usted?...

...¿Y porque señor?

ATM: Después le explico. Después le explico.

La comunicación continúa.

ATM: Lamento mucho Angie, pero ya sabe que cuando quiera hablar por usted, estamos a su disposición. Para escucharla y acompañarla eh.

Voluntaria mujer

Viernes 21 de octubre: Llamada 010

“...ATM dice: Miguel, ¿Cuántos años tenés Miguel?

Yo... 50 estoy por cumplir. (...)

La llamada continúa.

“...Y me pasan muchas cosas con mi señora.

ATM dice: ¿Qué cosas te pasan?

Cosas, así... que casi últimamente no tenemos relaciones con mi señora y todo eso.

ATM: ¿Vos te refieres a relaciones sexuales?

Sí, sí, sí. Todo eso.

ATM dice: Pero, pero ¿Esto se dio de golpe o hay algún problema personal entre ustedes?

ATM dice: Si, te escucho. ...

...Y...Ella sale y todo eso y bueno por ahí... y como ella viene de bailar y todo eso tiene pelos en la cama... y como le podría decir, ¿podemos hablar tranquilamente?

ATM, dice: Si. Total.

Si, si, yo la espero en la cama con ropa interior, de ella ¿vio?

...A ella le excita que yo me ponga la ropa interior de ella. No sé si está mal o está bien.

ATM dice: ¿Cómo?

Que yo me pongo la ropa interior de ella.

ATM: ¡Ah! ¿Y porque?

Porque es como un juego que nos gusta hacer. ...”

La conversación de la llamada 010 sigue, sin ningún señalamiento por parte del voluntario referente por un lado a la edad de la persona que llamaba y por otro lado a la temática que traía, ya que hasta podría decirse que giraba en torno a lo patológico que, comparada con la llamada 006, ambas correspondían a usuarios con edades menores a los 50 años y con planteamientos del orden de lo patológico, llevándose a cabo ambas llamadas sin ningún indicador que denotara que las mismas no podían continuar y tanto en el desarrollo como en el cierre se invita a las personas que llaman a proseguir y a volver a llamar.

Voluntaria Mujer

Jueves 6 de Octubre, 2011: Llamada 002.

“...Yo le hago mucho daño y mi marido me enfermó porque nos manipula psicológicamente, pero una manipulación que es macabra lo que hace.

Mientras la persona que llama habla, ATM: atiende una llamada en su teléfono celular y dice: “ahora no puedo Roberto después te llamo”

ATM dice: Espera un momentito por favor

Sigue con su llamada personal “Estoy en el CEPRAM es en la calle David Luque”

ATM dice: A ver esperate te voy a dar con otra persona que te atienda

Si

ATM dice: Hola mi amor a ver contame cómo te llamas

Alejandra

ATM dice: ¿Cómo bebé?...”

ATM dice: “...Alicia ¿Dónde está tu familia? ¿Ellos saben lo que esta pasando?

Vos sos psicóloga ¿No?

ATM dice: Algo de eso hay pero no tiene importancia, lo importante acá sos vos...”

Todo lo acontecido durante este fragmento deja varios aspectos entre signos de preguntas puntualmente referidos al rol pertinente del voluntario de ATM, desde el trato con el usuario hasta el desarrollo de la llamada. Debido a que es una llamada crítica por el estado del usuario, a lo que la primer persona que recibe la llamada muestra por un lado no estar atenta a la situación y por otro manifiesta no estar capacitada para la misma derivando la llamada a otra persona voluntaria, dónde está ultima en comentarios realizados referentes a sus capacidades para entender la crisis del usuario y el trato para con el mismo, generan un desarrollo confuso, lleno de malos entendidos.

Voluntaria mujer

Lunes 3 de octubre 2011: Llamada 001.

“... he entrado en un estado de desolación...

Y hará como un mes después de una gripe muy grande, de una bronquitis.

ATM dice: ¿Y lo has consultado con tu médico?

ATM dice: ¿Y no has pensado en hacer alguna consulta con algún especialista?

ATM dice: O hablar con tu médico de un complejo vitamínico.

Si a eso fui recién casualmente a pedirle ¿Pero puede ser que las defensas se me hayan bajado por tanto antibiótico?

ATM dice: Claro exactamente, por eso con un complejo vitamínico eso te va a reforzar para que estés mejor...”

Voluntaria Mujer

Lunes 17 de Octubre, 2011. Llamada 005

“...ATM dice: Ahora, la glucemia. Contame un poquito, porque yo no conozco las características, pero la glucemia alto, lo que te puede llevar es a la diabetes, ¿no

cierto? Y eso, a esta edad cuando aparece no suele ser serio, corregime si me equivoco....”

“...ATM dice: Creo que va por ahí el tema, porque la glucemia yo te digo que es como decir me duele la cabeza eh...”

“...El azúcar alta, es cómo decir me duele la cadera...”

“...Pero no vas a ser insulino dependiente nunca...”

En esta llamada si bien durante el desarrollo de la misma se da de manera adecuada, la persona voluntaria da su opinión sobre una patología médica, como es la diabetes en la llamada 005 y opina en la llamada 001 que el estado de desolación se deba a falta de vitaminas. Si bien acá el desarrollo de la llamada es adecuado, la persona voluntaria se aleja del rol del voluntario que se basa en el acompañamiento, y la escucha de quien llama.

A diferencia de la llamada 002, que sigue a continuación, dónde si bien en contenido difiere de la llamada 005 y de la llamada 001, dado que esta trae además de una temática compleja del orden de lo psicológico presentando un estado de angustia y el desempeño de las personas voluntarias mostró algunos inconvenientes vistos en el ejemplo.

Voluntaria Mujer.

Llamada 004.

“...por mi al terapeuta pero salió este tema de mi hijo Gonzalo y me asustó mas.

ATM dice: ¿Pero no es el alcohol que toman los jóvenes hoy en día?

Si, sin duda el toma el fin de semana pero parece que empieza tomando un poco y no puede parar. Y a mi lo que me llama la atención es porque es el fin de semana y nada mas.

ATM dice: Y bueno será social.

Si tiene un nombre psíquicamente yo se que tiene un nombre...”

A diferencia de la llamada 002, la que sigue a continuación, donde la llamada se desarrolla de manera amena y el voluntario no emite sugerencias, solo comentarios invitando a quien llama a que siga hablando.

Voluntaria mujer.

Miércoles 12 de Octubre,2011. Llamada 003.

“...No se a usted lo que le parece ¿Necesitaré apoyo terapéutico?

ATM dice : Eso solamente vos se va a dar cuenta que apoyo necesita , nosotros no podemos ni debemos darte decirte tenés que hacer tal cosa ,vos sentís que necesitás un apoyo psicológico, no lo dudes ,hacelo, tómallo habiendo ...

Porque le cuento algo, ¿es terapeuta usted?

¿A usted le parece que puedo irme sola y volverme sola?

ATM dice: Pero por supuesto ¿Cómo no vas a poder?

¿Voy el viernes entonces?

ATM: Vas el viernes.

ATM dice: Pero escuchame, después nos volvés a llamar y nos contás como te fue...”

En esta llamada , el voluntario habla más que quien llama, aconseja, sugiere constantemente, esto podría generar e invitar a que vuelva a llamar, se podría de esta forma propiciar dependencia al servicio.

Voluntario Varón.

Miércoles 19 de octubre 2011: Llamada 009.

“...Y bueno, me siento re contra sola y ya con ideas muy locas de no querer vivir mas y eso no me gusta, yo soy conciente, eso no debo pensarlo. ¿Ustedes como actúan? ¿Nada mas que hablándome?”

ATM dice: Escuchando y... bueno, acompañándola y haciéndole ver algunas cosas.

A ver por ejemplo.

ATM dice: No se, depende del caso suyo. Usted... le dije que la estaba escuchando y quiero que me cuente más de su vida, de su vida diaria...”

La llamada continúa y llega a su fin en forma amena, dónde el usuario al finalizar agradece la escucha. Resultando interesante el desarrollo de la misma debido a que se observa al voluntario atento y capaz de llevar adelante la misma, respondiendo lo necesario y acompañando al que llama.

Voluntario Varón

Viernes 16 de septiembre; Llamada 011.

“...ATM dice : yo pienso que tenés que tomar algunas medidas vos y ver cuales son las mas que ´puedas aplicar y sobre todo salir de tu estado y poder solucionarlo, ve inténtalo y después cualquier cosa te comunicas y nos cuentas como te ha ido. Porque el hecho de estar acostada y encerrada veinticinco horas no te va a ayudar en nada.

Pero yo hasta hace dos años y medio esta no era mi vida

ATM dice: pero todas las cosas van cambiando en la vida, y ahora hay que convivir con esto. Me entiendes...”

La conflictiva que presentaba la llamada citada giraba en torno a problemáticas complejas referentes a la salud del usuario, la función del voluntario remitió constantemente a su rol de acompañar, escuchar a quien llama.

Síntesis de datos referentes a encuestas:

Durante el período correspondiente al cursado del seminario final de tesis, para la construcción del FODA, se llevó a cabo un cuestionario con el objetivo de conocer el punto de vista de las personas voluntarias del servicio ATM. Cada una de las preguntas apuntaba al conocimiento de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.

Se realizó la administración de 16 cuestionarios a las personas voluntarias, dónde además de realizar una interpretación para la elaboración de la matriz FODA, se pudo observar que puntualmente en las escuchas telefónicas y coincidiendo con la información recabada, suelen presentarse en las personas voluntarias dificultades en determinadas llamadas telefónicas referidas a temáticas sobre patologías médicas como son las enfermedades terminales, así como también en patologías mentales aparentes, puestas de manifiesto en llamadas con temáticas sexuales y en otros casos como ideas suicidas, problemas psiquiátricos graves, adicciones, crisis emocionales extremas.

Por ejemplo, ante la pregunta ¿En que aspectos de su función usted se siente menos capacitado en el servicio ATM?

Las respuestas que surgieron fueron:

“A veces con problemáticas psicológicas...”

“En que sea solo acompañamiento y no introducir en la conversación algunas sugerencias...”

“...Cuando el que llama plantea problemas como suicidio o enfermedades terminales...”

“...Problemas de adicción...”

“...Ideas suicidas...”

“...Problemas psiquiátricos...”

“...A veces tenemos que sortear temas bravos, sexuales...”

“...Transmisión de conocimientos a otros compañeros...”

En virtud de estas respuestas y ante la explícita limitación al ejercer su rol de voluntario, comienzan a surgir inquietudes o el planteamiento de hipótesis: ¿necesitan mayor capacitación? ¿Necesitan mayor tolerancia a la frustración?, tal vez es la necesidad desarrollar ambas opciones. Lo cierto es que al observar las respuestas hay relación con aquellos aspectos en los que se sienten menos capacitados se puede observar que hay relación directa con el mal desempeño en el desarrollo de las llamadas con temáticas sexuales, medicas, psicológicas, etc.

Si bien estos aspectos señalados por parte de los voluntarios como puntos en los cuales se sienten más vulnerables, en la pregunta seguida a la anterior fue: ¿Cómo cree usted que se podría mejorar el servicio de ATM?, la mayoría de los voluntarios coinciden en que necesitan mayor capacitación, por ejemplo:

“...Mas profundidad en la preparación de algunos temas como soledad y duelos”.

Otro aspecto que surgió en las encuestas:

“... Mayor compañerismo entre los voluntarios...”

“...Podríamos atender por los menos 5 años antes (a partir de los 45)...”

“...Ampliar horario de atención...”

A raíz de estas respuestas se comienza a hipotetizar sobre lo que estaría más allá de lo que explícitamente manifiestan, se puede inferir que de forma latente aparece esta necesidad de tener mayor dominio en determinadas temáticas, necesidad de tener respuestas satisfactorias que sacien omnipotentemente y por un instante la ilusión de generar un cambio en el otro, y evitar a cualquier precio sentimientos de frustración que se generan al no poder brindar a quien llama una respuesta que conciba ese cambio esperado por ellos.

En otra de las preguntas del cuestionario se indagó sobre ¿Cuáles son sus aportes al servicio ATM?

Como respuestas se destacan como aspectos positivos de su desempeño: satisfacción por ayudar, comprensión, escucha, entrega, voluntad, apoyo, servicio a otros, enriquecimiento personal, predisposición hacia los demás, que aportan al servicio tiempo, voluntad, experiencias de vida, compromiso que se hace notar en la predisposición a mejorar a través de la profundización, preparación de diversas temáticas y capacitación para desempeñarse como voluntarios.

Por ejemplo:

“...Mi capacitación con el grupo y mi voluntad...”

“...Donar nuestro tiempo...”

“...Escuchar...”

“...Mi experiencia de vida...”

“...Acompañar a las personas con problemas...”

“...Amor y compromiso...”

“...Alivio a las personas solas o angustiadas...”

De las respuestas emitidas por los voluntarios, se desprenden solo respuestas de tipo positivas al servicio, idealizando podría decirse, su función la que dista de ser un rol de voluntario. Ello generó los siguientes cuestionamientos: ¿Qué motiva a una persona a ser voluntaria? , ¿Serán motivados por sus propias necesidades de contención?

Estos cuestionamientos son alimentados por la pregunta ¿Qué aspectos destacaría usted cómo positivos en su desempeño como voluntario del ATM?, pregunta que como la anterior aluden a capacidades propias o internas y las respuestas fueron:

“...Acompañar solo con poner nuestro oído...”

“...Estar al servicio de quien llama...”

“...Aprender del otro...”

“...Acompañar a personas que necesitan ayuda...”

“...Apoyo telefónico a personas mayores”

“...Saber escuchar...”

“Entrega, voluntad, predisposición”

“El poder ayudar...”

Se puede observar que las personas voluntarias responden haciendo referencia al rol de los voluntarios del ATM., punto que se contradice con el pedido de capacitación, debido a que ante estas respuestas la capacitación pasaría más por el plano del “darse cuenta” de que cuentan ya con la formación referente al rol más que seguir brindándole información.

A través de lo observado en la reunión de contención , las personas voluntarias del servicio ATM pusieron de manifiesto sentimientos de culpa, por no poder solucionar la problemática de la persona que llama, frustración, ante la incapacidad de cambiar a quien llama, confusión en relación a cuál es el rol del voluntario del servicio ATM, todo lo cual les genera un dilema constante entre lo que está bien y lo que está mal decir y hacer ,todo eso les provoca una demanda constante hacia los coordinadores del servicio. Sobre cómo debe ser su proceder en las llamadas. Esto último además de haber sido observado en la reunión de contención, fue mencionado en la entrevista realizada a los coordinadores del servicio.

Todo este material recabado será considerado a la hora de realizar el diseño de las temáticas a trabajar durante el taller.

ANÁLISIS CON MATRIZ FODA

<u>Fortalezas</u>	<u>Debilidades</u>
<p>-Es una Organización No Gubernamental con prestigio y trayectoria en el medio</p> <p>-Se realiza la selección de los voluntarios del servicio ATM, su capacitación y acompañamiento por un grupo de profesionales idóneos.</p> <p>-En el aspecto de la capacitación cuentan con un manual de desempeño del voluntariado.</p> <p>-Cuentan con un archivo de monitoreos y transcripciones de las llamadas telefónicas desde el año 2010.</p> <p>-Implementación de un espacio virtual interno, dónde se tiene acceso a llamadas transcriptas, comentarios e información recabada en cada reunión.</p> <p>-Mantienen espacios semanales de contención entre coordinadores, voluntarios.</p> <p>-Anualmente se realiza un análisis de tipo cualitativo de las llamadas registradas.</p> <p>-Existencia de una archivo de Fichas Síntesis, con información básica completada por los voluntarios al finalizar cada llamada.</p>	<p>-Al depender constantemente de la voluntad de personas u otras instituciones que colaboran, no siempre es posible satisfacer esa demanda</p> <p>-Inseguridad frente a dar una respuesta a quien llama con patologías mentales aparentes.</p> <p>-Tendencia a brindar consejos y sugerencias subjetivas.</p> <p>-Proclives a involucrarse en llamadas ante patologías médicas, enfermedades terminales.</p> <p>-Desenvolvimiento inseguro ante recepción de llamadas de personas adictas, suicidas.</p> <p>-Confusiones en el rol.</p> <p>-Deserción de los voluntarios en el proceso de selección.</p>

<u>Oportunidades</u>	<u>Amenazas</u>
<p>-Constantemente tienen oportunidad para poder generar situaciones que le produzcan beneficios, ya sean campañas solidarias, debido al prestigio social que la institución posee.</p> <p>-Buena predisposición por parte de los profesionales a cargo del servicio como del personal voluntariado por mejor la calidad del mismo.</p> <p>-Espacio de escucha, crecimiento, contención, ayuda, servicio, apoyo, a personas mayores.</p>	<p>-Depender de la voluntad y de la solidaridad de las personas pone en peligro sostener a la organización ni el cumplimiento de los objetivos y las estrategias</p> <p>-Número limitado de voluntarios para cubrir el servicio</p> <p>-Deserción de las personas voluntarias una vez inserta en el servicio.</p> <p>-Llamadas frecuentes de personas menores de 50 años, soliendo ser atendidas.</p>

Fundamento de Elección del Tema PAP.

De acuerdo a lo recopilado a través de las encuestas realizadas a las personas voluntarias, así como también tomando en cuenta lo aportado por la entrevista a los coordinadores del servicio ATM, además de la información obtenida a través de la observación no participante, se pudo detectar como demanda:

Trabajar temáticas relacionadas al rol del voluntariado del servicio ATM, fomentando la seguridad frente a su desempeño.

Trabajar temáticas relacionadas al desenvolvimiento en llamadas determinadas, en temas referentes a problemáticas de suicidio, adicciones, enfermedades terminales. Para evitar que el voluntario se involucre al brindar sugerencias subjetivas

Este Proyecto de Aplicación Profesional se centrará en brindar capacitación y evaluación al personal del voluntariado del servicio “Acompañamiento Telefónico a Mayores”, priorizando esta demanda por sobre otras a raíz de los datos recabados. Es decir que, los tres grandes ejes sobre los que se realizará la capacitación serán:

En primer lugar ante la problemática planteada sobre el rol del voluntariado fijar la comprensión del rol o del perfil del voluntariado establecido por convención. El objetivo fundamental del primer encuentro es afirmar los conceptos referidos al rol y la función específica del voluntario del servicio de acompañamiento telefónico a mayores.

En segundo lugar se trabajará problemáticas complejas, el objetivo específico del segundo encuentro es profundizar los conceptos y la información referidas a problemáticas complejas como las vinculadas a cuestiones legales, de salud, o con indicios suicidas o de perversiones, para la correcta atención y oportuna derivación.

En tercer lugar se trabajará frustraciones y culpas ante la imposibilidad de cambiar a quien llama. El objetivo específico del tercer encuentro es realizar un análisis y posterior debate sobre los sentimientos de frustración y culpas ante la imposibilidad de cambiar a quien llama.

Por todo ello se capacitará puntualmente al personal del servicio ATM para que de esta manera pueda brindar un acompañamiento más apropiado, eficaz, pertinente.

Capacitación para el Personal Voluntario
del Servicio ATM del CEPRAM

“Taller de capacitación para hacer más eficiente la tarea asistencial de las personas voluntarias del servicio de Acompañamiento Telefónico a Mayores del Centro de Promoción del Adulto Mayor”

Este “Proyecto de Aplicación Profesional” consiste en desarrollar un taller que permita capacitar a las personas voluntarias del servicio de Acompañamiento Telefónico a Mayores del CEPRAM mediante tres encuentros de carácter psicoeducativos con el objetivo de mejorar la calidad del acompañamiento asistencial, haciendo de esta manera más eficiente el servicio de atención telefónica.

Un taller sirve para indicar un lugar dónde se trabaja, se elabora y se transforma algo para ser utilizado. Que si bien es una forma de enseñar también es una forma de aprender mediante la realización de “algo” que se lleva a cabo conjuntamente, es un aprender haciendo. E. Ander-Egg , (1990).

Por su misma naturaleza práctica, un taller facilita que se articulen e integren diferentes perspectivas profesionales en la tarea de estudiar y de actuar sobre una realidad concreta. En este sentido, el taller se transforma de hecho en un ámbito en el que se tiende al trabajo interdisciplinario. El taller tiende a la multidisciplinariedad, en cuanto a que es un esfuerzo por conocer y operar, asumiendo el carácter multifacético y complejo de toda realidad. (Ezequiel Ander-Egg ,1990).

El servicio de ATM, cuenta ya con un espacio de contención en el CEPRAM que se realiza una vez por semana con una duración de cuatro horas, en donde se trabaja con el grupo de personas voluntarias, contando con el apoyo, la interacción y sostén de los coordinadores del servicio ATM

Dicho espacio está constituido hace ya algunos años, planteado como un espacio de construcción fundamental para el buen funcionamiento del servicio y la contención de los miembros que lo componen.

Este “Taller de capacitación para hacer más eficiente la tarea asistencial de las personas voluntarias del servicio de Acompañamiento Telefónico a Mayores del

Centro de Promoción del Adulto Mayor” se planificó como una extensión y/o profundización de ese espacio de contención al cual ya está adaptado el voluntariado. Además cuenta con una denominación amigable y con un lugar físico y un horario determinados que facilitarán su inserción.

Se pretende que en el taller las personas voluntarias del ATM adquieran destrezas y habilidades que podrán ser aplicadas posteriormente en la atención asistencial del servicio telefónico.

La modalidad del taller será presencial, con tres encuentros denominados de la siguiente manera:

Primer Encuentro: ¿Qué es el rol?

Segundo Encuentro: “Problemáticas complejas”

Tercer Encuentro: “Sentimiento de Frustración”

En ellos se trabajará lo que su denominación indica, tendrán momentos teóricos y prácticos como así también instancias de evaluación que conducirán a la conclusión final.

**Diseño del Taller de Capacitación en el Voluntariado de ATM del
CEPRAM**

Fundamentación general del Taller

Como se explicitó previamente el objetivo general del taller es capacitar a los voluntarios del servicio de Acompañamiento Telefónico a Mayores del CEPRAM mediante tres encuentros psicoeducativos para hacer más eficientes sus intervenciones asistenciales. Cada uno de los encuentros será dirigido por la autora de ésta tesis.

Recursos

Para la concreción de los encuentros se requerirá de los siguientes recursos:

- Espacio físico: el aula existente en sede el CEPRAN y que es utilizada habitualmente para las reuniones de contención del voluntariado por parte de los coordinadores.
- Recursos materiales: se utilizarán mesas, sillas, pizarrón, cañón de imágenes o proyector,
- Elementos didácticos: Fotocopias con las consignas, hojas en blanco y lapiceras, diccionarios en español y/o dispositivos electrónicos que permitan búsqueda on-line, el manual del voluntariado y las viñetas elaboradas con extractos de las transcripciones de las llamadas receptadas por los voluntarios del ATM.

Modalidad

La modalidad de los talleres se desarrollará de la siguiente manera:

- Presencial, es decir se requerirá la presencia de todos los voluntarios del ATM pudiendo estar presentes también los Coordinadores del servicio.
- Interactivo, se requerirá la participación activa de los voluntarios.
- Quien dirigirá el taller planteará disparadores seguidos del desarrollo de los ejes temáticos pertinentes, luego propiciará el trabajo en grupo de los voluntarios siguiendo las consignas planteadas para dar lugar finalmente a la evaluación de cada encuentro como así también la evaluación final cuyo resultado quedará a disposición y consideración de los coordinadores del Servicio ATM del CEPRAM., donde además el

voluntario tendrá la posibilidad de evaluar la dinámica del taller, el tema trabajado, el desempeño del coordinador y además podrán brindar sus sugerencias y apreciaciones a través de una encuesta que permita la recopilación de dicha información.

- Cada encuentro tendrá su evaluación: en el primer encuentro se usará como disparador un video a partir del cual responderán un múltiple choice compuesto de tres preguntas con cuatro opciones cada una, cuyas respuestas servirán de sondeo para evaluar los conocimientos de los voluntarios referidos al concepto de “rol”. En el segundo encuentro el disparador serán varios extractos de la transcripción del monitoreo de una llamada, donde ellos tendrán que establecer si es correcto el procedimiento de atención o no, en otros casos deberán completar las llamadas que están incompletas intencionalmente para corroborar el procedimiento. Y en el tercer encuentro el disparador será la lectura de un extracto de un cuento en el que aplicando los conceptos trabajado hasta el momento determinen los roles e hipoteticen que los distintos personajes de ese relato sean posibles usuarios del servicio para lo cual los voluntarios deberán determinar el procedimiento correcto en cada uno de los casos.

Primer Encuentro: ¿Qué es el rol?

El objetivo fundamental del primer encuentro es afirmar los conceptos referidos al rol y la función específica del voluntario del servicio de acompañamiento telefónico a mayores.

Introducción:

La coordinadora se presentará ante el grupo explicándoles los motivos del encuentro y agradeciendo a los voluntarios presentes la predisposición para participar del mismo. Referirá que este taller de capacitación en el voluntariado del ATM es resultado del trabajo realizado para el proyecto de aplicación profesional o tesis de la universidad empresarial siglo 21, el cual sirvió para que esta coordinadora obtenga el grado de licenciada en psicología. A partir de allí los coordinadores del proyecto

ATM se interesaron en el mismo y creyeron oportuno aplicarlo de manera concreta en el espacio creado a tal fin en esta organización no gubernamental, en donde se llevarán a cabo tres encuentros teórico prácticos, es así que en la jornada se desarrollará el primer taller cuya temática gira en torno al concepto del “rol”. Luego habrá un espacio para que los voluntarios puedan brindar sus apreciaciones tanto para este encuentro como para los dos restantes a través de una encuesta. Como así también habrá en cada encuentro un espacio de revisión de los contenidos vistos.

Conceptos a Trabajar:

Rol del voluntariado:

- ¿Qué es el rol?
- ¿Cuál es el rol de la persona voluntaria del servicio Acompañamiento Telefónico a Mayores?
- Repaso de los contenidos teóricos del manual de desempeño del voluntario del A.T.M.

En primer lugar y ante la problemática planteada sobre la confusión o la falta de claridad en el rol del voluntariado se buscará fijar la comprensión del rol del voluntario del servicio de ATM.

Para ello, en primera instancia se presentará la persona que dirigirá el taller y que es la autora de esta tesis. Seguidamente se explicará el motivo general de la realización del taller momento en el cual se les expresará a los voluntarios que este taller es una ampliación de la jornada de contención a la que concurren semanalmente; para luego abocarse a desarrollar el primer encuentro en particular.

Disparador:

Se proyectará el Video “El Test Marshmallow (malvavisco o esponjita o nube de golosina)” que es un famoso experimento que consiste en ofrecer un premio comestible a un niño con la promesa de que si es capaz de esperar cierto tiempo sin comerlo obtendrá otro premio mayor. El video fue extraído del sitio gratuito de Internet denominado Youtube en el que se comparten videos y fue subido el 23/09/2009.

Este video fue escogido como disparador ya que posee ciertas características que son las apropiadas para el desarrollo de encuentro:

- Es Audiovisual: El sonido y la imagen en movimiento siempre resultan atractivos a los receptores.
- Es Neutro: Es una característica muy apropiada debido a que si bien el administrador es adulto, los actores principales son niños por lo tanto los voluntarios del ATM no se identificarán con ellos.
- Posee Humor: Al ser ameno propiciará mayores deseos de participar de la actividad propuesta a posterior de la proyección.

En el video puede apreciarse que hay distintos modos de accionar ante la administración de una misma consigna. Esta didáctica se correlaciona con el accionar de los coordinadores que durante las reuniones de contención ayudan a los voluntarios a la comprensión del rol en el Servicio ATM.

La proyección se realizará sin ninguna explicación previa, solo se pedirá que presten atención y podrá repetirse las veces que sea necesario. Dado que el video está en inglés y no está subtulado se les facilitará una copia escrita con los diálogos.

Luego de la proyección se les solicitará a los voluntarios que den su parecer respecto a lo visto con la consigna “¿De qué trata el video?”

Seguidamente se les solicitará que formen grupos y que mediante el uso de diccionarios y/o dispositivos electrónicos busquen la definición del concepto “rol”.

En este momento se les requerirá que describan los diversos roles que conocen (sociales, profesionales, familiares, etc.). Para luego definir específicamente el rol del voluntario, para ello podrán guiarse con Manual del Voluntario del ATM

Evaluación:

Se administrará una evaluación de múltiple opción, que consta de tres preguntas con cuatro opciones cada una, basada en los conceptos tratados durante el encuentro. La misma no tendrá puntaje, solo será utilizada como herramienta de sondeo y a modo de cierre del encuentro.

Modelo de evaluación múltiple opción:

Marque la opción la opción correcta.

1- ¿Cuántos roles se pueden identificar en el video “El Test Marshmallow (Malvavisco o Golosina)”.

- a- .Administrador del test, participantes del test y observador/es.
- b- Administrador del test y participante del test.
- c- Ambas opciones son válidas.
- d- Ninguna de las opciones es válida.

La respuesta correcta es la opción “a” pero la “b” también puede darse por válida debido a que nunca se hace referencia a la figura del observador.

2- ¿Cómo considera la consigna impartida por el administrador?

- a- La consigna administrada es confusa
- b- La consigna administrada es clara
- c- La consigna administrada es clara y concreta
- d- La consigna administrada no se entiende

La respuesta correcta es la opción “c”.

3- ¿Los participantes cumplieron la consigna?

- a- Algunos participantes cumplieron la consigna y otros no.
- b- Los participantes ignoraron la consigna
- c- Todos los participantes trataron de cumplir la consigna pero no pudieron

d- Los que cumplieron con la consigna no gustaban de esa golosina

La respuesta correcta es la opción “a”-

Dispositivos de evaluación del taller y coordinador.

1-¿Evalúe el nivel de utilidad del tema tratado en el primer encuentro del taller de capacitación?

Muy útil.

Útil.

Poco útil.

2-Evalúe la modalidad del taller.

¿La dinámica del taller le ayudó a comprender el tema tratado?

-Si.

-No

¿Por qué?

3-Evalúe el desempeño de la coordinadora de este taller:

Excelente.

Muy Bueno.

Bueno.

Regular.

Malo.

4-Comentarios y /o sugerencias

Segundo Encuentro: “Problemáticas complejas”

El objetivo específico del segundo encuentro es profundizar los conceptos y la información referidas a problemáticas complejas como las vinculadas a cuestiones legales, de salud, o con indicios suicidas o de perversiones, para la correcta atención y oportuna derivación.

Conceptos a Trabajar:

Se buscará unificar criterios de atención telefónica ante diferentes temáticas, como por ejemplo:

- Llamadas de personas menores de 50 años
- Llamadas con temáticas complejas con derivación (legales, salud, suicidio, perversiones)

Disparador:

“...ATM dice: Ahora, la glucemia. Contame un poquito, porque yo no conozco las características, pero la glucemia alto, lo que te puede llevar es a la diabetes, ¿no cierto? Y eso, a esta edad cuando aparece no suele ser serio, corregime si me equivoco...”

“...ATM dice: Creo que va por ahí el tema, porque la glucemia yo te digo que es como decir me duele la cabeza eh...”

“...El azúcar alta, es cómo decir me duele la cadera...”

“...Pero no vas a ser insulino dependiente nunca...”

Luego de haber leído este extracto se les preguntará lo siguiente:

-¿Qué les genera la escucha de esta lectura?

Si el grupo no logra determinar que se trata un temática compleja durante el dialogo se los inducirá a ello.

Con la ejemplificación de los casos que a continuación se citan, por un lado se trata de que conjuntamente se observen situaciones que pueden representar un

conflicto en la atención telefónica y por otro lado repasar los objetivos fundamentales del ATM para que puedan discernir entre una llamada pertinente para el servicio de la que no:

- Acompañamiento telefónico a mayores
- Se consideran mayores las personas de más de 50 años
- Contemplar la derivación a otros servicios de atención telefónica en caso de problemáticas complejas (suicidio, perversiones, problemas legales, médicos o de salud, etc.)

Procurando de ésta manera establecer una pauta común de atención, para que a través de esto se evite la cronicidad de aquellas personas que constantemente llaman al servicio con problemáticas que no son pertinentes para el mismo.

Caso 1:

“... Bueno.... Si... En parte. Bueno ahora me preocupa, ahora, en este momento, yo sé que ustedes entienden muy bien esta problemática y todas estas cosas. Bah... Pienso.

ATM: Depende digamos, no somos psiquiátricas, no somos psiquiatras, no somos médico, pero...

Si, si, comprendo.

ATM: Escuchamos la problemática y tratamos de acompañar a la persona que llama.

La persona tiene 47 años.

ATM : Su acompañante.

Claro.

ATM: ¿Usted qué edad tiene?

No...Yo soy mucho menor. Mucho menor.

ATM:¿Qué edad tiene usted?...

...¿Y porque señor?

ATM: Después le explico. Después le explico.

La comunicación continúa.

ATM: Lamento mucho Angie, pero ya sabe que cuando quiera hablar por usted, estamos a su disposición. Para escucharla y acompañarla eh.”

Caso 2:

Y bueno, me siento re contra sola y ya con ideas muy locas de no querer vivir más y eso no me gusta, yo soy consciente, eso no debo pensarlo. ¿Ustedes cómo actúan? ¿Nada más que hablándome?

ATM dice: Escuchando y... bueno, acompañándola y haciéndole ver algunas cosas.

A ver por ejemplo.

ATM dice: No se, depende del caso suyo. Usted... le dije que la estaba escuchando y quiero que me cuente más de su vida, de su vida diaria...”

La llamada continúa y llega a su fin en forma amena, dónde el usuario al finalizar agradece la escucha. Resultando interesante el desarrollo de la misma debido a que se observa al voluntario atento y capaz de llevar adelante la misma, respondiendo lo necesario y acompañando al que llama.

Caso 3:

“...por mi al terapeuta pero salió este tema de mi hijo Gonzalo y me asustó mas.

ATM dice: ¿Pero no es el alcohol que toman los jóvenes hoy en día?

Si, sin duda el toma el fin de semana pero parece que empieza tomando un poco y no puede parar. Y a mí lo que me llama la atención es porque es el fin de semana y nada más.

ATM dice: Y bueno será social.

Si tiene un nombre psíquicamente yo se que tiene un nombre...”

Caso 4:

“...ATM, dice: ¿cuántos años tiene Daniel?

38

ATM dice: mire Daniel, este servicio es para mayores de 50, estamos capacitados para ese tipo de problemáticas no para gente más joven. ¿Su problema es muy específico? Porque le puedo dar otros teléfonos para que llame...”

Evaluación:

Para la evaluación del segundo encuentro, se administrarán dos fragmentos de llamadas telefónicas que reflejan situaciones complejas: la primera referida a una patología médica y la segunda referida a una perversión. Ambas fueron extraídas de las escuchas del monitoreo de las llamadas telefónicas y utilizadas en este trabajo final.

Los fragmento tendrán la particularidad de tener espacios en blanco en los momentos en los cuales intervino el voluntario, dejando líneas de puntos para que

cada uno complete en relación al tema planteado lo que ellos consideran más acorde responder.

Luego se les mostrará las respuestas originadas y dadas en su momento para luego debatir entre todos cual sería la forma ideal de resolución de estas temáticas complejas.

Se solicitará que los voluntarios evalúen ellos mismos, luego de las conclusiones, su accionar.

Casos a utilizar en la evaluación:

<u>Caso 1 - Original</u>	<u>Caso 1: Evaluación</u>
<p>“... he entrado en un estado de desolación...</p> <p>Y hará como un mes después de una gripe muy grande, de una bronquitis.</p> <p>ATM dice: ¿Y lo has consultado con tu médico?</p> <p>ATM dice: ¿Y no has pensado en hacer alguna consulta con algún especialista?</p> <p>ATM dice: O hablar con tu médico de un complejo vitamínico.</p> <p>Si a eso fui recién casualmente a pedirle ¿Pero puede ser que las defensas se me hayan bajado por tanto antibiótico?</p> <p>ATM dice: Claro exactamente, por eso con un complejo vitamínico eso te va a reforzar para que estés mejor...”</p>	<p>“... he entrado en un estado de desolación...</p> <p>Y hará como un mes después de una gripe muy grande, de una bronquitis.</p> <p>ATM dice:</p> <p>.....</p> <p>Si a eso fui recién casualmente a pedirle ¿Pero puede ser que las defensas se me hayan bajado por tanto antibiótico?</p> <p>ATM dice:</p> <p>.....</p>

<u>Caso 2: - Original</u>	<u>Caso 2: - Evaluación</u>
<p>“...ATM dice: Miguel, ¿Cuántos años tenés Miguel?</p> <p>Yo... 50 estoy por cumplir. (...)</p> <p>La llamada continúa.</p> <p>“...Y me pasan muchas cosas con mi señora.</p> <p>ATM dice: ¿Qué cosas te pasan?</p> <p>Cosas, así... que casi últimamente no tenemos relaciones con mi señora y todo eso.</p> <p>ATM: ¿Vos te refieres a relaciones sexuales?</p> <p>Sí, sí, sí. Todo eso.</p> <p>ATM dice: Pero, pero ¿Esto se dio de golpe o hay algún problema personal entre ustedes?</p> <p>ATM dice: Si, te escucho. ...</p> <p>...Y...Ella sale y todo eso y bueno por ahí... y como ella viene de bailar y todo eso tiene pelos en la cama... y como le podría decir, ¿podemos hablar tranquilamente?</p> <p>ATM, dice: Si. Total.</p>	<p>Yo... 50 estoy por cumplir. (...)</p> <p>“...Y me pasan muchas cosas con mi señora.</p> <p>ATM dice:</p> <p>.....</p> <p>Cosas, así... que casi últimamente no tenemos relaciones con mi señora y todo eso.</p> <p>ATM dice:</p> <p>.....</p> <p>Sí, sí, sí. Todo eso.</p> <p>ATM dice:</p> <p>.....</p> <p>...Y...Ella sale y todo eso y bueno por ahí... y como ella viene de bailar y todo eso tiene pelos en la cama... y como le podría decir, ¿podemos hablar tranquilamente?</p> <p>ATM, dice:</p> <p>.....</p> <p>Si, si, yo la espero en la cama con ropa interior, de ella ¿vio?</p>

<p>Si, si, yo la espero en la cama con ropa interior, de ella ¿vio?</p> <p>...A ella le excita que yo me ponga la ropa interior de ella. No sé si está mal o está bien.</p> <p>ATM dice:¿Cómo?</p> <p>Que yo me pongo la ropa interior de ella.</p> <p>ATM:¡Ah! ¿Y porque?</p> <p>Porque es como un juego que nos gusta hacer. ...”</p>	<p>...A ella le excita que yo me ponga la ropa interior de ella. No sé si está mal o está bien.</p> <p>ATM dice:</p> <p>.....</p> <p>Que yo me pongo la ropa interior de ella.</p> <p>Porque es como un juego que nos gusta hacer. ...”</p>
---	---

Dispositivos de evaluación del taller y coordinador.

1-¿Evalúe el nivel de utilidad del tema tratado en el segundo encuentro del taller de capacitación?

_Muy útil.

_Útil.

_Poco útil.

2-Evalúe la modalidad del taller.

¿La dinámica del taller le ayudó a comprender el tema tratado?

-Si.

-No

¿Por qué?

3-Evalúe el desempeño de la coordinadora de este taller:

_Excelente.

_Muy Bueno.

_Bueno.

_Regular.

_Malo.

4-Comentarios y / o sugerencias

Tercer Encuentro: “Sentimiento de Frustración”

El objetivo específico del tercer encuentro es realizar un análisis y posterior debate sobre los sentimientos de frustración y culpas ante la imposibilidad de cambiar a quien llama.

Conceptos a trabajar:

- Frustraciones y culpas ante la imposibilidad de cambiar a quien llama.

Y en segundo lugar:

- Se trabajará capacidad de tolerar la espera en aquellos momentos en los que el servicio no es solicitado por los usuarios, que va de la mano con tolerar los silencios.
- Brindar los conceptos pertinentes para que las personas voluntarias internalicen el concepto del rol del voluntario del servicio A.T.M.

Disparador:

Se administrará un fragmento de la novela “Malinche” de la escritora mexicana Laura Esquivel:

... “Sólo la abuela y Malinalli habían celebrado su cumpleaños pues su mamá había salido varios días antes, en compañía de un tlatoani, del cual estaba enamorada, para asistir como espectadores a la ceremonia del Fuego Nuevo que cada cincuenta y dos años se realizaba en esas tierras. Era un evento importante, pero la madre de Malinalli había tardado más de lo necesario en regresar.

Pasada la medianoche se oyeron las risas y el bullicio que hacía la madre de Malinalli y su nuevo señor. Venían alegres y muy animados, pues el hombre, al calor del Fuego Nuevo, le había propuesto matrimonio y ella, gustosa, había aceptado de inmediato. Ella lo invitó a pasar, le preparó una hamaca para que durmiera y cuando la madre de Malinalli se disponía a dormir, su suegra la interrumpió diciéndole:

-Hoy hace tres años que nació tu hija, hoy fue su cumpleaños, ¿por qué no estuviste con ella? ¿Por qué no tuviste el cuidado de poner sobre su pubis la concha roja?

-Porque entonces cuando ella cumpla trece años tendría que hacerle la ceremonia del “nacer de nuevo” y yo ya no voy a estar ahí para hacerlo.

-¿Cómo es eso de que no vas a estar a su lado?

-No, porque la voy a regalar.

-No puedes arrancarla de mí. Ella pertenece a mi corazón, ella pertenece a mi sentimiento, en ella está presente la imagen de mi hijo, ¿acaso lo has olvidado?

La madre de la niña con voz hiriente, le contestó:

-Todo se olvida en esta vida, todo pasa al recuerdo, todo acontecimiento deja de ser presente, pierde su valor y su significado, todo se olvida. Ahora tengo un nuevo señor y tendré nuevos hijos; Malinalli será entregada a una nueva familia que se encargará de cuidarla pues ella forma parte del fuego viejo que yo quiero olvidar.

La abuela reclamó:

-No. Yo estoy aquí para regalarle el camino, para suavizar su existencia, para mostrarle que el sueño en el que vivimos puede ser dulce, lleno de cantos y flores.

La nuera respondió:

-No todos soñamos lo mismo. El sueño puede ser cruel, el sueño puede ser doloroso como el mío. Ella será entregada porque en esta vida se olvida todo...”

(Esquivel,L. 2005)

La intención de este disparador es que los voluntarios, luego de haber participado en los dos encuentros anteriores tengan la capacidad de poder detectar y discernir diferentes problemáticas complejas para lo cual tendrán que hipotetizar que este caso es una demanda real receptada en el servicio ATM.

Actividad:

Se les solicitará a los participantes del encuentro que de manera individual identifiquen en el fragmento leído que fue administrado como disparador:

- 1) Determinar los distintos roles
- 2) Identificar las diversas problemáticas
- 3) Establecer el procedimiento adecuado en la atención

Seguidamente se les requerirá que formen tres grupos para realizar la evaluación:

Evaluación:

- Grupo A: Este grupo hipotetizará en el caso que la llamada sea efectuada por la abuela.
- Grupo B: Este grupo hipotetizará en el caso que la llamada sea efectuada por la nuera.
- Grupo C: Este grupo hipotetizará en el caso que la llamada sea efectuada por el nuevo señor o novio.

Finalmente se realizará un debate para determinar entre todos cuáles serían los procedimientos adecuados en cada llamada.

Con este taller compuesto de tres encuentros se pretende lograr:

- Concienciar sobre la necesidad de disminuir la demanda de los voluntarios hacia los coordinadores del Servicio sobre cómo resolver las llamadas.
- Aminorar la sensación de frustración ante la imposibilidad de “cambiar a quien llama”., omnipotencia , culpas, tolerar la espera
- Que la persona voluntaria pueda disminuir respuestas apresuradas, que suelen dar lugar a la frustración.

La evaluación del tercer encuentro abarca la totalidad del taller, es decir que no solamente se evaluará lo visto en el tercer y último encuentro si no que los voluntarios sintetizaran y aplicarán lo visto en los dos encuentros anteriores.

Dispositivos de evaluación del taller y coordinador.

1-¿Evalúe el nivel de utilidad del tema tratado en el tercer encuentro del taller de capacitación?

Muy útil.

Útil.

Poco útil.

2-Evalúe la modalidad del taller.

¿La dinámica del taller le ayudó a comprender el tema tratado?

-Si.

-No

¿Por qué?

3-Evalúe el desempeño de la coordinadora de este taller:

Excelente.

Muy Bueno.

Bueno.

Regular.

Malo.

4-Comentarios y/ o sugerencias

Planificación del seguimiento:

Una vez finalizado el taller, solo quedará abrir una instancia de seguimiento, pudiendo llevarse a cabo dos encuentros más con diversas temáticas consideradas como pertinentes para reforzar el buen funcionamiento del servicio.

Se hace necesario un encuentro para enfatizar el apoyo grupal entre los voluntarios del servicio, como futuro motor de resolución de conflictos o interrogantes. Fortaleciendo de esta forma la confianza en aquellas potencialidades con las que cuentan los voluntarios.

El segundo encuentro se centrará en la visualización de aquellas capacidades positivas que poseen ellos mismos en relación al servicio, que puedan identificarlas y a su vez ponerlas en práctica a la hora de la solicitud del servicio. Siempre centrándose en el rol del voluntariado del ATM.

Por ello se hará hincapié en:

Objetivos:

- Descubrir aspectos más favorables de cada voluntario para el servicio, que le permitan resolver situaciones de manera autónoma.
- Trabajar de forma cooperativa, valorando las actitudes positivas de otros que faciliten el buen desempeño en el servicio.

Los objetivos se abordarán teniendo en cuenta el trabajo ya realizado a lo largo de todo los años de capacitación en el servicio, aprovechando el proceso de maduración que de forma apropiada se genera en los espacios de contención.

Procedimientos:

- Se procurará que los voluntarios puedan reflexionar sobre la naturaleza (objetivos, necesidades, demandas) de las actividades que realizan.

Priorizando y respetando los tiempos y necesidades de cada uno, así como también las necesidades del equipo, dado que se trata de un grupo, el que es definido por

Pichón- Rivere como “*un conjunto restringido de personas, que ligadas por una constante de tiempo y espacio y articuladas por su propia representación interna proponen en forma explícita o implícita una tarea que constituye una finalidad interactuando a través de complejos mecanismos de asociación y adjudicación de roles*”.

Definición que sin duda da la pauta de que se encontrarán en el grupo tanto personas que reconozcan la necesidad de alimentar el vínculo grupal, como otras que resten prioridad a ello y se centren en crecer de forma individual. Dependiendo de las fantasías presentes en cada sujeto, que en el proceso grupal jugarían un papel estructurante y organizativo de los aspectos imaginarios del grupo.

Teniendo en cuenta la coexistencia de ambos tipos de intereses insertos en el grupo, ello aportará información referida a los aspectos que motivan a las personas voluntarias a formar parte del servicio.

Por un lado aspectos no concientes personales, por el otro aquellos aspectos que despierta el grupo sumado a todo lo que moviliza el acompañamiento a otros. Que se conjugan de tal forma que podrían manifestar innumerables formas de percibir la realidad. Por ello se propiciará el afianzamiento en actitudes para poder contar con un criterio unívoco a la hora del trabajo en grupo.

Actitudes

- Enfatizar sobre el trabajo en equipo como el más adecuado instrumento en la realización de tareas comunes.
- Demostrar responsabilidad en las tareas que se realizan.

Se enfatizará la cohesión grupal por sobre otras opciones tanto por lo detectado como demanda a través de los cuestionarios administrados como por la constante demanda de respuestas hacia los coordinadores sobre que hacer. Se intentará generar

autonomía tanto en el grupo en sí como en cada uno de sus miembros de manera individual.

Actividades:

Primer Actividad:

Objetivo:

- Enfatizar sobre el trabajo en equipo como el más adecuado instrumento en la realización de tareas comunes.

Dinámica: “Rompecabezas”

Participantes: grupos de 4 o 5 personas.

La dinámica propone que un grupo arme un rompecabezas, no conocerán el modelo que deben armar en ningún momento, salvo que en la última parte de la dinámica el Coordinador observe que el grupo no logra el armado y lo incorpore como un dato más a trabajar.

Se le entrega a cada participante dos piezas del rompecabezas y se consigna lo siguiente: Tienen entre todos las piezas que conforman una figura geométrica. Armar el rompecabezas es tarea del grupo, pero para hacerlo deben seguir las siguientes reglas:

- No pueden hablar en ningún momento
- Cada persona puede brindar sus piezas a sus colegas adyacentes, nunca podrá entregar una pieza a otra persona que no sean los que se encuentran a su lado.
- Ninguno de los participantes podrá tener más de tres piezas en su poder en ningún momento, si recibiera una cuarta, deberá devolver una pieza a un colega adyacente

Tienen 15 minutos para resolver el rompecabezas. En general no se logra cumplir la tarea en este tiempo y se les otorga una extensión de 5 minutos más, en los cuales tampoco logran cumplirla. La frustración es un aspecto importante a trabajar, con lo cual si no logran completar el rompecabezas, se deberá cortar el proceso y pasar a la fase siguiente.

Se solicita a los participantes que registren mentalmente las vivencias de esta parte del proceso.

El objetivo de esta actividad, además de enfatizar por un lado el trabajo en equipo como el más adecuado instrumento en la realización de tareas comunes, a través de la cual se alcanzaría la autonomía suficiente para que de forma grupal puedan resolver diversas inquietudes, desligando la dependencia a los coordinadores del servicio, y por otro lado esta actividad reforzaría la actividad realizada en el tercer encuentro, denominado “Sentimiento de Frustración” donde el objetivo específico del tercer encuentro fue realizar un análisis y posterior debate sobre los sentimientos de frustración y culpas ante la imposibilidad de cambiar a quien llama. En esta actividad de forma implícita, a través de la no concreción del armado total del rompecabezas se estaría trabajando la misma.

Segunda Actividad:

Objetivo:

- Demostrar responsabilidad en las tareas que se realizan.

Dinámica: “Hipótesis”.

Material: Caja pequeña de pared rígida, completamente opaca y con tapas. Que contendrán figuras humanas en miniatura.

Tiempo aproximado de duración de la actividad: 25 a 30 minutos.

Desarrollo:

Se formarían equipos de 3 a 5 voluntarios dependiendo del tamaño del grupo. Se entrega al equipo varias cajas conteniendo diferentes materiales en su interior. Ellos deberán organizarse como crean conveniente hacerlo y entre sus compañeros hipotetizar a cerca del contenido de las cajas.

La única restricción es que no pueden abrir las cajas, se les deja discutir como máximo 15 minutos,

Con esta actividad se intenta lograr que la persona voluntaria tome conciencia de aquello que dice. Luego se les pediría que comenten sus deducciones y que expliquen en que se basaron para hacerlo. Al finalizar las discusiones se podrá revisar el contenido de las cajas, dónde lo que encontraran son figuras humanas en miniatura.

Lo que se intentará lograr con esta actividad es que la persona voluntaria pueda responsabilizarse de aquello que dice, en base a qué supuestos llegaron a realizar sus hipótesis y además del objetivo planteado, se intenta que la persona voluntaria tome conciencia de que cuando se trata de personas, las hipótesis que se pueden realizar a cerca de alguien pueden ser producto de nuestros prejuicios y no de un resultado obtenido a través de un procedimiento riguroso.

Evaluación general de las actividades:

- ¿Cuál actividad ha resultado más difícil realizar?
- ¿Hubo alguna actividad que no deseó realizar?
- ¿Se ha sentido incómodo en algún momento? ¿Cuándo?
- ¿Le encontró utilidad a estas actividades?

Cronograma de Actividades:

<u>Primer Actividad:</u>	<u>Segunda Actividad:</u>	<u>Tercera Actividad:</u>
Día viernes	Día viernes	Día viernes
9 hs	9 hs	9 hs
Presentaciones Pertinentes		
Introducción primer encuentro	Introducción segundo encuentro	Introducción tercer encuentro
Proyección del video “El Test Marshmallow (malvavisco o esponjita o nube de golosina)”	Presentación Actividad: Lectura de viñetas.	Presentación Actividad: Fragmento de la novela “Malinche” de la escritora mexicana Laura Esquivel.
<u>Realización de Actividad:</u> Luego de la proyección se les solicitará a los voluntarios que den su parecer respecto a lo visto con la consigna “¿De qué trata el video?”	<u>Realización de Actividad</u> Discernir entre llamadas pertinentes para el servicio de las que no lo son.	<u>Realización de Actividad</u> -Determinar los distintos roles -Identificar las diversas problemáticas -Establecer el procedimiento adecuado en la atención
11,10 hs.	11,10 hs.	11,10 hs.
Break de 15 minutos.	Break de 15 minutos.	Break de 15 minutos.

11,25 hs	11,25 hs	11,25 hs
Aclaración de dudas	Aclaración de dudas	Aclaración de dudas
Realización de Evaluación Opción Múltiple.	Realización de Evaluación Completar llamadas incompletas.	Realización de Evaluación : Hipotetizarán en el caso que la llamada sea efectuada por la abuela/madre/nuevo señor. Cierre.
<u>Planificación de Seguimiento:</u>		
<u>Primera Actividad:</u>		<u>Segunda Actividad</u>
Día viernes		Día viernes
9 hs		9 hs
Presentaciones Pertinentes		Presentaciones Pertinentes
Introducción cuarto encuentro		Introducción quinto encuentro
<u>Presentación de Actividad:</u> “Rompecabezas”		<u>Presentación de Actividad:</u> “Hipótesis”
<u>Realización de Actividad</u>		<u>Realización de Actividad</u>
11,10 hs.		11,10 hs.
Break de 15 minutos.		Break de 15 minutos.

11,25 hs	11,25 hs
Aclaración de dudas	Aclaración de dudas
	Realización de Evaluación Cierre General.

Conclusión:

La práctica profesional en el monitoreo de las escuchas telefónicas del proyecto ATM realizada en el año 2011, resultó ser una experiencia sumamente motivadora que impulsó este proyecto de aplicación profesional, debido al nivel de conocimiento del servicio adquirido lo que trasuntó indefectiblemente en una necesidad de involucrarse y comprometerse con dicha labor.

Haciendo un recorrido sobre aquellos datos relevantes recabados en diversas instancias de este trabajo final de graduación, se pudo observar que el servicio contaba con aspectos que lo fortalecen como es el hecho de contar con espacios de contención y capacitación semanal y con otros que se manifiesta como debilidades en especial los referidos al rol del voluntariado, al desempeño en llamadas con problemáticas complejas y a los sentimientos de culpa y frustración ante la imposibilidad de cambiar a quien llama.

Una vez observado esto se decidió que la mejor forma de transformar dichos aspectos que no fortalecen al servicio en una herramienta positiva sería desarrollando una instancia de capacitación. Proponiendo como objetivo primordial el fortalecer al voluntariado mediante procesos teóricos y prácticos para que pueda ofrecer una mejor atención, centrándose principalmente en su rol como voluntario, objetivando así el acompañamiento hacia aquella persona que llama pero sin descuidar a quien presta su servicio de escucha.

Es así que se diseñó un taller que permite capacitar a las personas voluntarias del servicio de Acompañamiento Telefónico a Mayores del CEPRAM mediante tres encuentros de carácter psicoeducativos con el objetivo de mejorar la calidad del acompañamiento asistencial, haciendo de esta manera más eficiente el servicio de atención telefónica. En el primer encuentro se trabajará el concepto de rol, en el segundo encuentro aquellas llamadas con problemáticas complejas, y en el tercer encuentro se tratarán aquellos sentimientos de frustración que se generan ante la imposibilidad de cambiar a quien llama.

A título personal considero que sería sumamente positivo que se pudiera concretar el espacio de capacitación propuesto, ya que de este modo se daría cierre al ciclo iniciado con la Práctica Profesional devolviendo al Servicio una instancia superadora mediante lo proyectado en esta Tesis, a modo de agradecimiento por la experiencia vivida y los conocimientos adquiridos durante todo el proceso.

Bibliografía:

Ander-Egg.E.(1999)..*El taller: Una Alternativa de renovación Pedagógica*. Cap 1. pg 14 a 23.Bs.As. Magisterio del Río de la Plata.

Bohoslavsky R., (1995) *Orientacion Vocacional: Estrategia Clinica*, Bs.As. Argentina. Paidos.

Boulton M., Smith.P.(1989). *Análisis evolutivo de la empatía y la ansiedad como variables mediadoras del comportamiento de ayuda*. Vol 48.Pg,79-92.Dialnet. CEPAL. (2011)Bernal María Elisa. “Experiencias en innovación social”.

CEPAL (2006-2007)Centro de Información ,Comisión Económica para América Latina de Naciones Unidas, (*versión electrónica*) 1-40.

CEPRAM, Centro de Promoción del Adulto Mayor .<http://cepram.org.ar/atm/> Acompañamiento Telefónico a Mayores-Argentina.

CEPRAM .(2008).Manual del Desempeño del Voluntario del ATM, Concepto de Taller. www.acreditacion.unillanos.edu.co/contenidos.

Esquivel,L. (2005)*Maliche*.Madrid. (España).Santillana.

Estatuto de la Organización, Modelo Orientativo. Órgano de Fiscalización. Departamento Capital, Provincia de Córdoba, Republica Argentina.

Fiorini H..(1977),*Teoria y Tecnica de psicoterápias*(24^a reimp.),Bs.As.Nueva Vision).

Heinz Flechsig K. y Ernesto Schiefelbein. Modelo de taller educativo. <http://www.educoas.org>.

Hernando Ibeas. M.V. (2006) *Teoría sobre el Fenómeno del envejecimiento*. Dialnet.Pg 37-64

Jung K. G, (1972) *Collected Works of C. G. Jung*,Princeton University Press, Princeton.

-Liberman, D. (1970-2). *Linguística Interacción comunicativa y proceso psicoanalítico*. Vol. 1-3. Buenos Aires: Galerna. 1971.

La Voz del Interior, (2003)“*El estudio, la clave para no envejecer*”.

Neugarten y Moore JW. (1968).*Personalidad Adulta*.Chicago University of Chicago Press.

Klein M. (1937) *Amor, culpa y reparación*. Tomo 1. Bs.AS.Argentina. Paidos.

Pichon-Rivière Enrique(1981) 6^a ed. *El proceso grupal. Del Psicoanálisis a la Psicología Social*. Buenos Aires. Nueva Visión

Pichon-Rivière, Enrique (1987); *El proceso creador*. Buenos Aires. Nueva Visión.

Pilar Duch, (2002)

Pinkola Estés, C. (2009) *Mujeres que corren con los lobos*. Barcelona, Zeta

Quivy R. y L. Van Campenhout (2005). “Manual de investigación en Ciencias sociales”.

Ruesch J.(1964) *Comunicación Terapéutica*. 1^a ed, Bs.As., Paidós.

Ruiz D, Uribe Valdivieso, (2002) *Psicología del ciclo vital hacia una visión comprehensiva de la vida humana*. Vol.34.17-27.

Schiefelbein, E., Wolff, L., y P. Schiefelbein, (2000.) El Costo-efectividad de la política de educación primaria en América Latina, XII Seminario Regional de Política Fiscal, CEPAL, Santiago.

Segal, Hanna: “Introducción a la obra de Melanie Klein”, Buenos Aires, Paidós.

Slaikeu K.(1988) *Intervención en crisis*, Paidós.

.Teresa Gil Ruiz, (2012). <http://www.joseluisdelamata.com>.

The Communication Initiative Network (2007) <http://www.comminit.com>

Anexos

Anexo N°1.

Transcripciones de las llamadas telefónicas del ATM.

Voluntario:	Escucha:	Nro: 001
Fecha: 03-10-2011	Día: Lunes	Turno: Mañana
Nombre: Aldo	Edad: 73	Localidad: Entre Ríos

Hola

Si

Yo te cuento ¿Me estas escuchando?

Si

Yo soy un muchacho que ya tengo 73 años que soy soltero, vivía muy bien con mi mamá, hace 17 años que la perdí y ahora vivo solo, lo supere muy bien, y ahora me ha entrado un estado de angustia, de soledad. Una desolación terrible no se a que atribuirle.

¿Cuánto tiempo hace que falleció tu mamá?

Hace 16 años.

¿Y cómo es tu nombre?

Mi nombre Aldo ¿Pero esto no lo pasan por radio no?

No esto lo estoy escuchando únicamente yo ¿De dónde sos?

De Entre Ríos.

¿Aldo, vos sos soltero, casado?

Soltero.

¿Y a que te dedicas?

Tengo una tienda, pero vos sabes que yo soy muy creyente... pero he entrado en un estado de desolación, a veces el señor lo permite para purificarnos un poco pienso yo.

¿Qué tiempo hace que estas así?

Y hará como un mes después de una gripe muy grande, de una bronquitis.

¿Y lo has consultado con tu médico?

Si mi médico me encuentra bien, en la parte física bien. Es la parte espiritual, la parte anímica más vale diría yo.

¿Y no has pensado en hacer alguna consulta con algún especialista?

No, no vos sabes que no me llega a mí ir a una psicóloga.

O hablar con tu médico de un complejo vitamínico.

Si a eso fui recién casualmente a pedirle ¿Pero puede ser que las defensas se me hayan bajado por tanto antibiótico?

Claro exactamente, por eso con un complejo vitamínico eso te va a reforzar para que estés mejor.

Yo jamás he sido depresivo, yo la muerte de mamá la supere que vivíamos los dos juntos como unos tortolitos, pero muy muy bien y al contrario mamá era una mujer que vivía en una santidad bárbara también y ahora eh entrado como que tengo 73 años y se me termina el mundo.

¿Tenés amigos?

Si.

¿Un grupo? ¿Salís?

Si tengo amigos en el barrio, tengo amigos que viene a tomar mate, en ese sentido estoy cubierto, en ese sentido tengo buena base.

Eso también te va a ayudar mucho.

Si pero viste que uno por ahí se pone a pensar, tengo un negocio, por ahí te va bien, por ahí te va mal, soy jubilado. Vos te darás cuenta que yo soy una persona...

¿Cómo me ves a mí?

Te veo bastante fuerte, yo creo que estas atravesando más que una crisis una baja de defensas.

Claro, porque crisis de la fe no, al contrario rezo más, rezo el rosario dos veces la coronilla que no me falte, escucho radio María a cada rato porque radio María es mi compañía desde que la descubrí.

¿Escuchaste nuestro número en radio María?

Si querida ¿Es gratis este número no?

Si es gratis si estas llamando al 0800.

¿Puedo hablar todo lo que quiera?

Tenés veinte minutos para charlar y contarme todo lo que quieras.

Si vos me querés hacer otra pregunta encantado de responderte.

Yo estoy para escucharte, vos contame porque nos llamaste, que te llevo a marcar nuestro número.

Y me llevo por lo que sentí en la propaganda y justito yo estoy pasando por un periodo de soledad que nunca lo había pasado. Es decir por ahí sentías un ratito pero chau, pero ahora no, es como que el invierno me ha encerrado un poco.

¿Algún miedo a lo que has estado enfermo?

Y bueno yo tuve hace doce años un infarto que lo supere, pero me hicieron una operación muy grande y quede muy bien tal es así que hace dos años me quitaron los remedios, pero de eso hace doce años.

¿Qué parientes cercanos tenès?

Tengo una prima hermana en Rosario.

¿O sea que tu compañía son las amistades?

Si nos queríamos mucho, yo fui cincuenta años director de la Acción Católica.

Ah eso es muy lindo.

¿Y vos que sos? ¿Pertenece a algún grupo espiritual?

No, nosotros somos voluntarios y tenemos psicólogos que nos preparan y somos todos mayores de cincuenta años.

Ah, entonces vos sos una chica grande también.

Exactamente.

No una vieja, una chica.

Claro somos todas chicas mayores de cincuenta años.

Vos estás hablando con un chico, viste que yo no soy tan amargado.

Para nada, yo creo que simplemente estas buscando la compañía de poder charlar un rato.

También me hace muy bien, pero quería consultarte porque me intereso todo lo que dijeron y como yo soy fanático de radio María, entonces me conecte con vos porque anote el número y yo dije que bien me va a venir a mí en esta crisis que estoy viviendo. No es una crisis de fe.

Por eso yo creo que si estas tomando algún complejo vitamínico.

Ahora le voy a pedir una Redoxon.

Claro vos pedile porque suele pasar que después de una bronquitis quede el cuerpo medio...

Dice que la persona queda deprimida, como cansada después de una bronquitis.

Exactamente.

Y el mÈdico me dice a las personas mayores les cuesta mas recuperarse.

Si y también haber estado en cama todo eso te influye.

Si en cama pero siempre rodeado de una persona que me hacia las cosas, no es una soledad total. Yo a las siete de la mañana tengo un amigo que viene a tomar mates todos los días.

¡Ay qué lindo!

También amigas que nos llamamos por teléfono, mira yo cuido todo mucho porque soy un jubilado mínimo, tengo un bolichito y tengo una casa muy grande lleno de recuerdos, un living.

¿Y qué tipo de recuerdos?

Y guardo todo y las cosas de porcelana de mi madre, la tetera, los juegos de te.

¿Y en algún momento no has pensado en empezar a desprenderte de cosas? ¿O mudarte a un lugar más chico?

Y eso me parece un poco imposible, porque esto es un barrio, no barrio de todas casas iguales. Acá tengo todo, la vecina que me hace de comer hace 16 años, tengo un chico que es solterón como yo, que es muy amigo y estamos juntos todo el día, y mudarme a otro lado ya es cambiar mucho. De irme me iría a un buen pensionado pero si yo supiera que lo atenderían religiosos

¿Vos estás pensando en un futuro?

Si cuando las fuerzas no me den más.

Cuando te cueste estar solo.

Claro.

Vos decime cuando tenga que cortar.

Tenè tiempo todavía.

Bueno escuchame, yo voy a victoria a los benedictinos y la navidad la pasamos ahí y ahí ves cuanta gente sola está en el mundo. De Buenos Aires viene hasta diez o quince muchachos de 60 años solteros.

Si.

La soledad de Buenos Aires es terrible no es la soledad de un pueblo de acá de 20 mil habitantes.

¿En que parte de Entre Ríos vivís?

Yo en R del Palo.

¿Vos que apellido sos?

Nosotros somos voluntarios anónimos, o sea que si vos quieres llamarme de alguna forma me llamas y cuando vos llames siempre te va atender alguna chica o algún chico de nuestra edad y te va a escuchar por lo menos 20 minutos. Así que cuando vos sientas la necesidad.

Si necesito una palabra de aliento.

Ya sabes que en este número siempre vas a encontrar a alguien.

Yo ahora amo radio María mira y escucho todas las misas a las siete de la tarde y rezo todas las vísperas con la radio.

No, nosotros no somos de radio María.

Ah no son.

Radio María pasa el número telefónico de la atención telefónica

¿Pero vos sos católica?

Al margen de si somos católicos o no, el voluntariado lo que trata de hacer es de escuchar a todo el que llama que tenga un dolor.

Qué lindo.

Sabiendo que hay alguien atrás de este aparatito que está compartiendo tu dolor, tu tristeza o simplemente te está acompañando al escucharte

Ay esa voz tan dulce que tenès.

Muchas gracias!

Bueno y eso era lo que te quería contar, no sé si tenès que hacerme otra preguntita.

Yo no estoy para hacerte preguntas si no para escucharte ¿Vos tenès otra cosa para contarme?

Y vos como me ves así en mi espíritu en mi ánimo en mi conversación.

Yo te noto muy bien Aldo, te noto una voz agradable.

Con cierto nivel cultural.

Una persona contenta, contame un poco que estudiaste, en donde trabajaste.

Querida yo no he podido estudiar, ingrese al primario lo hice y cuando ingrese al secundario, yo tengo un problema de nacimiento muy grande de la vista y en aquellos años en los 50 cuando quise ir a estudiar a Victoria la vista no me dio. Un defecto que lo llevo para toda mi vida, por eso ahora estoy leyendo menos, yo era muy lector y bueno yo soy una persona que escribo, que me toca hablar, decir palabras yo a eso lo hago siempre con mucho gusto. Trabajo en una parroquia. Ahora

me eh encerrado mucho, después que tuve ese infarto hace doce años tuve que dejar muchas cosas, entre ellas por ejemplo actuar en comisiones porque las reuniones terminan muy tarde. Eso de actuar en comisiones vengo de mi madre lo he mamado, ella era una persona que actuaba en muchas comisiones.

Aldo y ya que te gusta leer y te ves imposibilitado pedirle a algún amigo.

Si mis amigos me lo hacen.

Y compartís la lectura.

Y después la radio es mi gran compañía y la televisión no me gusta mucho, pero la radio si.

Bueno entonces tenès varios cosas que te entretiene y te gustan.

Yo soy ansioso por levantarme a hacer todo.

¿Y alguna actividad física haces? ¿Salís a caminar? ¿Cómo es un día tuyo?

Un día mío es levantarme a las seis y cuarto de la mañana, tomarme unos matecitos ricos mientras rezo el rosario después limpio mi casa, aunque una vez por semana viene la chica y después yo mantengo, pero a mí me gusta pasar la enceradora, tengo muchas plantas, tengo un parque muy grande y atiendo mi negocio que es lo que me da de vivir.

Claro me habías dicho que tenès una tienda.

Si una tiendita que atiendo y la jubilación que es poca porque hoy 1400 pesos es poco.

Bueno pero te defiendes bien, dentro de todo vivís bien.

Si tengo la mutual buena que es el PAMI.

O sea que vas tirando.

Voy tirando. La salud ahora tuve una bronquitis que estuve como veinte días metido adentro de casa pocos días de cama pero siempre adentro de casa con calefacción, pero acá estaba medio pueblo con bronquitis.

Bueno entonces es eso lo que te ha bajonado un poco Aldo.

Yo creo que si porque nunca tuve bajones.

La misma enfermedad te baja las defensas, has estado mucho tiempo adentro y a vos te gusta salir y entonces han sido muchos cambios

La soledad.

Claro pero la soledad la podes seguir llevando mientras vos sigas con esta actividad que a vos te gusta.

Claro pero ahora mis actividades son más restringidas por lo que te dije que me opere y deje mis actividades en la parroquia. Pero me siento bien tengo amigos que los domingo viene a los once tomamos mates hasta las doce y media.

No estás solo.

No, vivo solo pero no estoy solo, ese es mi lema.

Ahora vas a estar menos solo porque cuando tengas algún bajoncito nos volvès a llamar por teléfono.

¿Vos estas siempre de mañana?

Sí, tenemos horarios, somos varios.

¿Hay varones también?

Hay varones también.

¿Si habrá gente que te cuenta sus problemas no?

Y si para eso estamos para escuchar.

Porque yo creo que como yo habrá miles o con problemas de soledad o más.

Y es así, pero para eso esta esté teléfono, para poderlos escuchar y para poderlos sacar de alguna formas escuchándolos.

Claro volcando en ustedes lo que uno por ahí no se anima a volcar en los que tiene alrededor.

Exactamente.

Porque como no nos conocemos, pero me gustaría conocerlos de todo corazón claro.

Eso es lo que a la mayoría de gente le pasa como no nos vemos pueden contarnos cosas.

¿Vos te habrás dado cuenta que soy muy abierto?

Totalmente.

No soy una persona cerrada. Yo digo que para ser un solteròn amargado mejor no vivir.

Es así, no vale la pena ser amargado.

Yo creo que cada etapa de la vida hay que vivirla con la intensidad que vivió la niñez la adolescencia la juventud, la edad madura y la última etapa de la vida porque es eso vivirla con un espíritu cristiano, totalmente abierto.

La vejez es hermosa hay que saberla vivir.

El regalo más grande que Dios nos hace es llegar a esta edad

Y uno tiene la experiencia de todo lo que ha vivido y lo tiene que utilizar
Yo siempre digo la vida siempre está hecha de lágrimas y alegrías.

Es así y hay veces que hay que saber ir saltando.

Tendríamos que formar un club de los solitarios por medio de ustedes y
escribimos.

Bueno pero todo eso se puede hacer por medio de Internet.

Si pero yo no manejo Internet por la vista.

¡Ah claro!

Es mi problema serio, pero bueno estoy muy agradecido a ustedes y vos sobre
todo, eh sentido una voz muy linda.

Bueno me alegro que te haya sido útil, esa es nuestra intención.

Para mi si por lo menos me escuchaste.

Bueno vos ya conoces como es nuestro sistema de trabajo si vos otra vez nos
querer contar algo más profundo o que te duele y querès sacar, nos llamas y con todo
gusto Aldo te vamos a seguir escuchando.

Si eso me encanta, perdè cuidado que los voy a llamar una vez por semana

Va a ser un gusto.

¿Y a vos te parece que voy a salir? Si...

Por supuesto que sí, que es algo pasajero.

A mí una vez me dijo un sacerdote a veces esto es permitido por Dios y sirve
para purificarnos.

Vos piensa positivamente que estas saliendo de una bronquitis, que cuando
pasamos cierta edad las enfermedades nos bajan más que de lo costumbre, tomate un
buen complejo vitamínico.

Todos me dicen y si todos quedamos igual, los chicos de cuarenta me dicen que
quedan iguales y yo tengo 73.

Es que es así Aldo.

Un abrazo gigante a la distancia.

Igualmente.

Muchas gracias pero muchísimas gracias y te felicito por obra enorme que estas
realizando.

Bueno Aldo igualmente para vos, me alegro mucho que te haya hecho bien.

Creo que sí, escucharte, sentir esa voz de lejos tan cariñosa, tan amable, para mí es muchísimo.

Me alegro mucho y bueno esperamos cuando quieras volver a llamar.

Bueno a lo mejor llamo y doy con algún muchacho o con alguna chica porque no siempre estas vos.

Si a veces estoy y a veces no, vamos rotando, somos bastante.

Como me gustaría estar en una cosa así a mí.

Bueno en una de esas podés hacer algo parecido ahí en tu lugar.

Me gustaría porque es algo que a mí me ha gustado mucho aconsejar, aunque te parezca mentira hoy yo me he encargado de otras personas, yo he escuchado mucho y he orientado a mucha gente.

Bueno entonces ahora seguramente vas a tener tu buena recompensa.

Bueno quería un abrazo a la distancia, ha sido un gusto hablar con vos aunque sea la distancia.

Voluntario:	Escucha:	Nro: 002
Fecha: 06-10-2011	Día: jueves	Turno: mañana
Nombre: Alejandra	Edad: 53	Localidad: BS AS

Hola, yo pensé que era una línea de urgencia donde había psicólogos

No ¿Que te está pasando?

Yo estoy con problemas gravísimos, tengo problemas gravísimos. Estoy en tratamiento pero... ¿Vos no sos psicóloga no es cierto?

No, pero te puedo derivar si necesitas algo

Pero ahora en forma telefónica no lo puedes hacer, yo no estoy ahí...

Te puedo dar un teléfono donde llamar según cual sea tu problema

Mi problema es gravísimo (le tiembla mucho la voz antes y ahora un poco mas)

¿Qué problemas es?

(Llora)... Mí problema es con mi marido, mi marido es un psicópata.

Si

Y me ha enfermado a mí ahora y estoy enferma y no puedo hacer nada. Estoy en tratamiento

¿Estás en tratamiento ya? ¿Le hablaste a tu terapeuta?

No lo puedo ubicar, ya lo llame pero no lo puedo ubicar

¿Y tu marido donde esta?

Esto me enfermo a mí, yo tengo un hijo con trastorno de la personalidad es lo que me enfermo a mí por no poder asumirlo.

¿Cuántos años tenès?

Yo no soy mayor, yo no sabía que era para mayores

¿Qué edad tenès?

Tengo 53 años

Está bien 53 años para atenderte, te podemos atender.

No soy joven tampoco, necesito guía permanente estoy muy enferma, estoy en tratamiento y mi marido es un psicópata nos enfermó. Ahora esta con mi hijo y lo va a torturar, lo tortura psicológicamente y mi hijo está enfermo y él lo tortura.

¿Qué le hace?

Le hace tortura psicológica, aunque el este enfermo le dice que no sirve para nada, que tiene que seguir estudiando, el empezó la facultad pero no creo que la pueda seguir porque tiene un trastorno de personalidad.

¿Qué tiene tu hijo?

Es un trastorno de personalidad con estructura psicótica

¿Pero qué edad tiene?

Tiene 20

¿Vive con vos?

¿Cómo?

¿Vive con vos?

Ahora está estudiando no está acá conmigo. Yo le hago mucho daño porque yo ahora estoy peor que él. Yo le hago mucho daño y mi marido me enfermó porque nos manipula psicológicamente, pero una manipulación que es macabra lo que hace.

Voluntaria atiende una llamada (ahora no puedo Roberto después te llamo)

Espera un momentito por favor

(Estoy en el CEPRAM es en la calle David Luque)

Si por favor

Él es un psicópata y yo siempre le permití los manejos psicológicos que hace, son torturas psicológicas

A ver esperate te voy a dar con otra persona que te atienda

Si

Hola mi amor a ver contame cómo te llamas

Alejandra

¿Cómo bebé?

Alejandra

Contame que te pasa

Estoy en tratamiento con psicólogos y con psiquiatras porque mi marido es un psicópata, él se tendría que haber tratado siempre. Nos enfermó a mi hijo y a mi.

Mi vida ¿Estas tomando la medicación?

Si la estoy tomando y es como si no la tomara porque no tengo un ambiente tranquilo, necesito un ambiente tranquilo y no lo tengo.

¿Tenès familia mi amor?

No tengo a nadie acá.

¿O sea que estas solita?

¿Cómo?

Alicia ¿Dónde esta tu familia? ¿Ellos saben lo que esta pasando?

Ellos saben todo pero no pueden hacer nada porque no pueden venir. Si yo le hago la denuncia a este hombre es todo muy difícil, porque si yo le hago la denuncia me quedo sin la cuota de alimento. Yo tengo tres hijos tiene 20, 22 y 15.

Alicia si vos me decís que estas en tratamiento...

Si, si. Estoy en tratamiento.

¿Querès tomar un vasito de agua?

Si ¿Me vas a escuchar un rato mas?

Te voy a escuchar todo lo que necesites hija, lo que pasa que recién te atendió una compañera y yo estoy más preparada a lo mejor para estos casos, porque tengo otra preparación.

Vos sos psicóloga ¿No?

Algo de eso hay pero no tiene importancia, lo importante acá sos vos.

Mi psicóloga me dijo que la llamara pero ahora no puedo hablar con ella porque ella no esta. No puedo hablar tampoco con el psiquiatra.

Bueno entonces hablas conmigo.

Yo era una persona que trabajaba sin ningún tipo de problema era una profesional.

¿Cuántos años tenès Alicia?

53 tengo

Bueno ¿Querès ir a tomar un poquito de agua?

Todo esto es muy difícil porque este hombre es un psicópata y no se que hacer porque si lo denuncio yo ya hable con la abogada y si lo denuncio lo excluyen del hogar.

¿El todavía esta en tu hogar?

Vivimos en la misma casa pero separados.

Si te entiendo hija. ¿Hay violencia física?

Si, si hubo. Me tortura psicológicamente y yo me tuve que ir y también la tortura a mi hija menor, mi hija menor esta en riesgo. Es una persona peligrosa y ahora esta con mi hijo, mi hijo esta solo y el se fue diciendo que lo fue a acompañar

porque esta solo, y el es un psicópata, lo va a torturar. Yo estoy tan mal que estoy paralizada.

Algo se puede hacer, vos habla porque cuando uno habla la palabra tranquiliza.

¿Dónde esta tu hijo mi vida?

Esto donde estoy hablando a que lugar pertenece...

Esto pertenece a Córdoba. ¿Vos donde estas?

Decime bien como es el número para yo poder hablarles otra vez a ustedes.

Pero decime donde estas vos porque tenemos un numero para cerca y uno para lejos.

Estoy en Buenos Aires.

Bueno anota. 0800 tres veces 3

Pero si yo llame a ese y no me dio.

Perdón, tres veces dos. O sea 0800 222 0304

¿Pero vos no me podes escuchar ahora?

Yo te puedo escuchar todo lo que quieras mi vida. ¿Hasta que hora vas a estar vos solita?

No todavía no va a llegar nadie.

Bueno querès ir a tomar agua. ¿Vos a través de que línea me llamaste?

De una línea fija.

Hagamos una cosa Alicia vamos a cortar y me llamas de la otra línea que entonces así no vas a tener gastos.

Si

Entonces yo te espero.

Bueno espero poder comunicarme.

Yo te espero, corto y llámame. Pero no dejes de llamarme.

Voluntario: Mujer	Escucha: Tania	Nro.: 003
Fecha: 12 de octubre 2011	Dia: miércoles	Turno: tarde
Nombre: Marta	Edad:	Localidad:

Suspendí, una porque ya está la secretaria titular ya han nombrado una yo he estado de voluntaria 4 años y han puesto una rentada.

V: Si. ¿En dónde?

Eso me afectó un poco.

V: ¿En dónde? O sea, vos trabajaste 4 años...

En una iglesia. En una parroquia muy linda de acá pero surge...tengo un inconveniente de salud comenzó a dolerme la pierna y estoy haciéndome tratar de ella voy mejor, estoy yendo a...

V:¿No estas jubilada?

Si, si, si, yo trabajé, me jubilé y bueno después mi esposo falleció, se enfermó hace 12 años falleció hace 3 y medio mi mama a raíz de la enfermedad de mi esposo se fue a una residencia, esta ahí. Pero... es decir, esta todo más o menos armado, el problema soy yo que no encuentro un lugar un espacio para mi que yo me sienta bien, la gente se acerca, trato de participar pero... No me siento bien. No se a usted lo que le parece ¿Necesitaré apoyo terapéutico?

V: Eso solamente vos se va a dar cuenta que apoyo necesita , nosotros no podemos ni debemos darte decirte tenés que hacer tal cosa ,vos sentís que necesitas un apoyo psicológico, no lo dudes ,hacelo, tómalo habiendo ...

Ya lo hice. Pero lo mismo

V: ¿Y?

Y no, no.

V: ¿No te ha dado resultado? O ¿Lo has abandonado?

No. No me dio resultado indudablemente...

V: ¿Cuánto tiempo?

Mucho tiempo después que falleció mi esposo y antes también.

V: jaja.

Es decir, lo que yo siento es que la familia no es lo que yo esperaba que fuera como yo he sido con mis padres y con mis abuelos y demás todas las exigencias de esa época son distintas ahora los chicos trabajan, estudian yo tengo todo mas o menos claro pero no puedo resolverlo trato de ir, voy a ver si comienzo a estudiar piano yo también soy profesora de piano tal vez eso me ayude.

V: Puede ser, muchísimo.

Pero... con las personas gente buena que se me acerca y empiezo a encontrarle defectos, que me molesta quizás la defectuosa soy yo .

V: Es muy importante este análisis que estas haciendo de tu comportamiento , si vos sentís que las personas se te acercan con buenas intenciones y a vos te molesta y vos a lo mejor te sentís invadida o... entonces este me parece perfecto que vos sientas que algo hay que cambiar en vos , ¿No cierto? Eso es importantísimo. El primer paso para empezar a cambiar es reconocerse a uno mismo eso es fundamental Marta y me parece hermoso que vos lo hagás. Entonces a lo mejor no es que las personas estén cambiando si no que estas cambiando vos ¿No lo has pensado?.

Yo siento que era una persona muy tratable, agradable he trabajado con publico en la parroquia también he sido siempre paciente, tolerante y he tratado de ser fundamentalmente buena persona porque tengo mis valores y demás. Pero... todo me molesta si me dicen algo contesto mal y es algo que no estaba en mi hacerlo no se que pasa en mi cabeza.

V: Y has tratado de pensar porque y ver como podes reprimir esa necesidad de contestar mal a alguien a vos se te escucha como una persona muy agradable con una voz muy correcta muy bien.

Eso es lo que todo el mundo me dice señora.

V: Exactamente.

Pero yo noto, viene una vecina que nos hemos encontrado que era allá de la parroquia, vino y ante la duda yo la invito a que se adhiera a un centro que yo asisto que dan fisioterapia y demás y me dice ¡Pero como me has invitado! no acepté que ella se podía equivocar o que podía estar mal, me molestó mucho que ya no quería verla mas y no es así.

V: Tenés razón.

Y no es así, no es así.

V: Tenés razón.

Mi amiga de toda la vida está con un problema con su mamá también como la mía, la mía gracias a Dios está bien, cumple 97 años en unos días. Yo la he notado muy nerviosa iba a quedarme a su casa pero me molesta su estado, como me contesta, como está de alterada. Siempre he comprendido, usted sabe lo que es trabajar en una parroquia donde van niños dawn y gente mayor, gente con problemas siempre he sido tolerante.

V: Y a ver contame ¿Por qué dejaste de trabajar en la parroquia? ¿O te reemplazaron?

Porque note que también ya tanto dolor me afectaba.

V: Te afectaba tanto, está bien.

Claro.

V: Enfrentarte con el dolor de los demás te hacia daño.

Claro, eh tenido 10 años a mi esposo muy enfermo y no me moví de su lado seguí y mi parroquia me encanta y venían personas a pedirme misa por el fallecimiento de su esposa o esposo que yo trataba de conformarlos y demás y siempre me iba bien soy muy querida y respetada bueno me mudé acá precisamente para estar más cerca de mis actividades y coincidió que ya hay alguien, el padre me dijo que cuando yo esté bien me puedo retomar y quizás sea mi problema físico que me afecte que no acepto que soy grande, que tengo mal esta pierna que me duele a lo mejor sea eso también.

V: Puede ser la edad también, puede ser.

No acepto la decadencia yo siempre he sido autosuficiente para todo y esto de tener esta pierna, estoy haciendo todo lo posible.

V: Escuchame una cosita Marta, no te parece que profundizar mirarte hacia adentro ¿Que tengo ganas de hacer? No solamente escuchar a los demás que les duele que les falta que quieren que necesitan ¿Que querés, que necesitas vos? Hablar vos solita con tu corazón. Tenés ganas de hacer un curso, hacelo , tenés ganas de aprender música, hacelo. ¿No crees que ya es tiempo que hagas algo que tengas ganas? Deja el dolor a un lado, no que te olvides de ayudar a los demás porque creo que de eso...No vas a poder nunca.

Porque le cuento algo, ¿es terapeuta usted?

No, somos simplemente voluntarios.

Porque es muy encantadora, es hermoso, me resulta muy agradable le agradezco, la semana pasada estuve tan mal llorando acá que hable a San Marcos Sierras porque quería ir a colaborar con la hermana teresa, dejar toda mi casa acá heirme allá, siempre tuve esa idea, pero bueno no voy a poder atender mi salud.

V: Primero atendete vos y después ves que hacer con toda esa energía que se nota que la tenés, tenés muchísima energía y buena para ponerla al servicio de los demás, ponela primero a servicio tuyo.

Además manejarme sola, ahora al ver mi madre he encontrado un foro de los sabios se llama un lugar donde yo intenté me interesaba, me recibí de profesora de piano y dejé hace mucho tiempo.

V: Maravilloso lo que me decías de volver a retomar eso.

Claro. El problema esta , me invitan el viernes pasado mañana a un evento, hay todos los fines de semana un evento ir sola y volverme sola, me siento mal.

V: Pero bueno, ¿porque? La primera vez a lo mejor te pasa.

¿A usted le parece que puedo irme sola y volverme sola?

V: Pero por su puesto ¿Cómo no vas a poder?

Yo más que ir acá cerca tomar un café sola no me animo.

V: ¿Y a donde tendrías que ir?

A Alta Córdoba.

V: Oh, pero por favor, por favor. Ni lo dudes.

¿Voy el viernes entonces?

V: Vas el viernes.

Y el otro viernes va a haber lirica que es precioso.

V: Pero escuchame, después nos vuelves a llamar y nos contas como te fue.

Un poco de distracción, no estar sentada acá en mi casa pensando...

V: Arriba, arriba, arriba.

Ay, gracias, le agradezco tanto.

V: Martita.

Muchas gracias por haberme escuchado.

V: Martita te mando un abrazo de corazón.

Gracias. Yo te mando un beso.

V: cuando quieras sabes que aquí estamos.

Como es, ¿Podés decirme tu nombre?

V: Somos voluntarios anónimos pero quien te atiende te va a atender lo mismo.

Muchas gracias.

V: Un beso Marta. Chau.

Voluntario:	Escucha:	Nro: 004
Fecha:	Día:	Turno: Mañana
Nombre: Graciela	Edad: 66	Localidad: Córdoba^

Hola yo estaba escuchando la radio y escuche eso de acompañamiento a mayores y llame.

Muy bien. ¿La radio cadena tres?

Si.

Y bueno justamente eso, acompañamiento. Vos estas sola hablamos por teléfono, charlamos.

O sea yo soy viuda, vivo con dos hijos pero estoy bastante sola y estoy pasando un momento mal, me estoy deprimiendo y bueno lo llame a mi terapeuta y me dio una medicación pero se que tengo que hacer algo por mi y eso es lo que me preocupa. Yo soy jubilada de profesora.

¿Cuantos años tenes?

66

¿Y estas sola?

No vivo con dos hijos que son grandes, pero uno de ellos tiene problemas de una enfermedad metabólica y se le ha complicado porque tiene problemas con el alcohol los fines de semana, esta con tratamiento pero a mi eso me pone muy mal. Yo venia bien hasta el domingo que hice como un clic y me he deprimido. Se que tengo que hacer actividades, yo voy a la pileta pero esta semana no fui. Y bueno me ha asustado la verdad.

¿Como es tu nombre?

Graciela.

¿Y tus hijos son solteros?

Si, yo tengo tres hijos varones. El mas grande no vive acá, es medico y vive en Bahía blanca.

¿Es casado?

Es casado y divorciado. Y tengo un nieto pero también en Bahía blanca.

Claro.

La verdad que yo he trabajado 40 años, soy profesora, mi marido estuvo enfermo muchos años, hace 8 años que soy viuda. Lo que pasa que este año me han pasado muchas cosas y yo las he ido asumiendo, y el domingo hice un click porque lo vi a mi hijo mal, había tomado mucho. Va el psiquiatra me dijo que había hecho un click porque me viene pasando muchas cosas y la verdad yo me asuste porque yo tuve en el 99 una depresión y la depresión en mí consiste en que me agarra pánico.

¿Y te estas haciendo ver?

Si ayer fui al terapeuta y me cambio la medicación. Lo que pasa que yo se que de un día para el otro no hay milagros. Yo se que tengo que hacer cosas por mí además de ir a una pileta. Hace dos años que estoy jubilada y no hice ningún emprendimiento por mí.

¿Y que tenès ganas de hacer? ¿Sos de Córdoba?

Si vivo en villa cabrera. Yo había pensado en hacer teatro pero no se si tengo muchas actitudes artísticas, pero algo que me motive a salir de mi casa porque me siento muy sola y me estoy asustando.

¿Y eras profesora de que?

De ciencias naturales. Bueno yo no se si hice bien en llamar.

Si.

Porque escuche y llame. Dije voy a ver de que se trata.

De esto que estamos haciendo se trata, que te puede aliviar un poco compartir. Decís que tus hijos, son dos varones.

Si, todos varones.

¿Viven con vos?

Si

Que lindo.

No.

¿Que edades tienen?

No se si es tan lindo. Lo que pasa que son grandes, el del medio tiene 41 años y el más chico 36.

Epa. ¿Y que hacen solteros todavía?

Han tenido novia pero se han dejado. Lo que pasa que el del medio es que tiene problemas y bueno... a mí me preocupa mucho.

¿Cual es el problema?

El tiene una enfermedad metabólica, pero medio que esta superado eso porque tiene etapas que esta perfecto, pero tiene problemas con el alcohol durante los fines de semana y yo ya estoy asustada. Incluso mi terapeuta me ha asustado mas porque me dijo que tal vez este chico este en un cuadro psicótico, que va a terminar mal y yo fui por mi al terapeuta pero salio este tema de mi hijo Gonzalo y me asusto mas.

¿Pero no es el alcohol que toman los jóvenes hoy en día?

Si, sin duda el toma el fin de semana pero parece que empieza tomando un poco y no puede parar. Y a mi lo que me llama la atención es porque es el fin de semana y nada mas.

Y bueno será social.

Si tiene un nombre psíquicamente yo se que tiene un nombre. Bueno y ahora el se a puesto todas las pilas para salir de esto en un grupo que se llama cambios creo, que hoy supuestamente lo iba a atender la psiquiatra. Y yo me hago mucho problema por todo, siempre he sido así y yo creo que me estoy descuidando yo. Y por ejemplo estoy asustada porque hoy es un día que yo tendría que ir a la pileta y como que me esta dando pánico salir de mi casa.

No, no. Busca el bolso y raja.

Si yo creo que voy a hacer eso.

No eso no. Mira yo escuche una vez una frase que me encanto que decía si la tristeza golpea tu puerta, ábrele la puerta pero le ofrezcas ningún sillón. Que no se quede. Porque a veces estar triste es normal, no lo puedes evitar, pero tampoco ponerte en la victima y decís porque a mi y ahí le estas ofreciendo el sillón, la cama, el baño todo. Entonces no, anda a buscar el bolso ya.

Jaja bueno por lo menos escuche algo que me haga bien y que me hizo sentir un poco mejor.

Bueno me alegro. ¿Y que hacen tus hijos, trabajan?

Si el más chico tiene una academia de computación acá en mi casa y yo ya le vengo diciendo hace rato aunque no me quiero meter porque no soy de meterme...

No dependen económicamente de vos.

Si, si acá el del medio no trabaja.

¿Cual es el del medio? ¿Cuantos años tiene?

41.

Ah pensé que era el más grande y el mas grande es el de Bahía blanca.

Si ya es medico, traumatólogo y me dijo mami venite unos días a Bahía y yo en este momento no puedo irme porque tengo que solucionar varias cosas acá. Acá la que pago todo soy yo. Gonzalo lamentablemente no puede trabajar tal es así que yo tengo el nombre de un abogado que me lo recomendó el psiquiatra porque tengo que sacarle un subsidio para el día de mañana que yo no este cobre la pensión mía.

Y ahora mismo tenès el subsidio para hijo discapacitado.

Si ya lo voy a hacer, es decir ya hable.

Creo que lo tenès que declarar discapacitado.

Si. Yo ya he hablado con la hepatóloga y si por momentos tiene esas crisis de coproporfiria que hasta el sol le hace mal y sumado a eso tiene problemas que le impiden trabajar.

Bueno esta justificado entonces, yo creía que de vago no mas no trabajaba.

No, si esta justificado, el lamentablemente, digo lamentablemente porque tiene mucha habilidad manual con maderas y eso. Yo le decía Gonzalo hace eso y yo me ocupo de vendértela.

Que hermoso.

Si tiene una habilidad manual que es increíble.

Si, porque si no en que ocupa su tiempo.

Y bueno ahora esta yendo al gimnasio, pero tiene problemas en las cervicales y no puede ir ahora. Como que esta semana desde el domingo he tenido una abeja zumbándome y bueno ahora va a ir a un centro de estiramiento, pero bueno es un hombre que tiende a hacerse mucho drama con todo lo que sea enfermedades. Yo no se si será hipocondríaco.

No.

Vive en el medico menos mal tengo una mutual que es buena. Bueno yo hable porque escuche el numero y dije bueno voy a llamar para hablar un rato.

Bueno me alegro que te haya servido y cuando quieras llamar vuelve a hacerlo. Bueno, tenía una pregunta para hacerte y se me paso. Ah me acorde. Las actividades que pretendes hacer teatro y eso, ¿Tenès algo cerca de tu casa?

Lo mas cerca de mi casa es el cpc de Arguello y el horario de teatro era muy tarde y yo estoy sin vehiculo.

Porque acá en el CEPRAM tienen.

¿Donde es? ¿En general paz?

Si.

Lo que pasa que yo estoy sin vehiculo porque mi hijo choco que casi se mato en enero, me destrozo el auto y lo estoy arreglando pero de a poquito. y me mata eso porque yo estoy acostumbrada a manejar en el auto.

No te digo porque ya termina el año pero para el año que viene porque hay cursos muy lindos.

Si mis compañeras que se jubilan van todas ahí. Y este año no se que me ha pasado pero no empecé bien el año, empecé con mi hijo que choco en enero, después los asaltaron a los dos y el mas chico se cae y se fractura el pero no con operación de por medio yo venia haciéndole frente a todo pero el domingo me sentí mal. Bueno te agradezco muchísimo.

Al contrario, me alegro mucho de que vayas un poquito mejor.

Gracias.

Llama cuando quieras.

Voluntario:mujer	Escucha: Tania	Nro.: 005
Fecha: 17de octubre	Día: lunes	Turno: mañana
Nombre: Teresa	Edad: 68	Localidad: La Cumbre.

V: Atención telefónica a mayores, la escucho.

Hola, buenos días.

V: buenos días.

Escuché esta publicidad por la radio, entonces, hablando de la soledad... me siento muy sola a pesar de que por ahí no estoy sola, digamos, hay gente alrededor mío,(tose) me ahogue.

V: Contame, ¿cómo es tu nombre?

Yo soy Teresa.

V: Teresa, muy bien, vos te enteraste ¿Por qué radio?

Por la cadena 3.

V: Ajá.

Bueno... y... cada vez, o sea, en abril en un análisis de rutina salía que tenía alta la glucemia, no oh que alta, pero salió que tenía alta suficiente para que me asustaran con el sos diabética Teresa y eso me destruyó, desde entonces soy otra persona, yo fui una... viví en una familia muy sana, donde para comer todo el mundo comía lo que había, porque era un hogar de condición sencilla y toda la vida fui así y no una desafortada para comer, pero desde abril del año pasado yo ya no vivo y estoy y digo, me lo tengo que sacar de la cabeza porque la glucemia no está en mi sangre, está en mi cabeza, me la tengo que sacar. Y hago dieta, y tomo la medicación y siento que me voy a morir porque me mandan a caminar y cuando vuelvo ya estoy destruida o en el

medio de la caminata, porque para mí se me baja el azúcar de más y le tengo tanto miedo a los médicos que no voy, entonces me siento en una soledad tan grande porque no sé a qué médico recurrir, soy una afiliada al PAMI, te atienden al galope, no te dan pelota, vos sos una persona con carne y hueso pero tenés alma y eso ni les importa, no sé hacer, soy una mujer muy activa soy una artista he abandonado todo lo que tiene que ver con mi canto porque estoy todo el día pensando en que si esto lo puedo comer, no lo puedo comer, si me va a subir, si me va a bajar y parece como si ya no hubiera otra cosa en mi horizonte.

V: Claro, ¿Cuántos años tenés Teresa?

68.

V: ¿Cuántos?

68.

V: Sos reuete joven, ¿no?. Totalmente y sabes que pasa a los 68 años, algo viste, a partir de los 50 algo uno tiene siempre, si no es porque no estás viviendo. Siempre algo te aparece. La cosa es tratarlo y...acompañar, acompañar, ¿no? La enfermedad, lo mejor que puedas. ¿Vos me decís que tenés un médico de cabecera?

Si.

V: ¿Y no te satisface?

No. Yo lo cambie porque en la Cumbre hay 4, dos que mas o menos funcionan y otros dos que no a 10km, vivo en La Cumbre y bueno, y fui a este otro que aparentemente me cambie de médico de cabecera y no sé, que se yo, no te dan bola, uno quisiera hablar contar algo pero no se puede porque están mudos y están en el fondo...

V: Ahora, la glucemia. Contame un poquito, porque yo no conozco las características, pero la glucemia alto, lo que te puede llevar es a la diabetes, ¿no cierto? Y eso, a esta edad cuando aparece no suele ser serio, corregime si me equivoco.

Si, todo más o menos así no cierto, pero... de todas maneras viste, una papa por semana, un huevo por semana, una batata por semana, un choclo por semana, pasta una vez por semana. Entonces llega un momento en que no sabes que hacer, que comer y me mandan a hacer caminata y cuando yo voy a la caminata y vuelvo y si...o pendiente de la colación de la media mañana, no te olvides, porque... ¡Ay no!

V: Claro, te angustia mucho, vos desde entonces te sentís así permanentemente.

Si, permanentemente, el terror, el terror, de que si sube, de que si baja, de que si me desmayo, de que si no me desmayo. Ya no quiero salir a las fiestas, no quiero ir a las fiestas, porque seguro que hay comidas que yo no las puedo comer, estoy como una estúpida, me dicen: Pero Tere por favor, no les des bola, come en una fiesta... Porque ya...

V: Claro.

Ya, ya , ya, es una locura de mi parte digamos, he convertido mi vida digamos y no puede ser. Y me digo, ¡te lo tenés que sacar de la cabeza! ¡Sácatelo de la cabeza! Y no puedo.

V: Claro. ¿Y qué otras cosas haces? Porque lo importante sería por ahí buscar otras actividades que te distraigan de este pensamiento ¿No? , medio reiterado.

Si.

V: ¿Qué otras cosas haces teresa?

Mira, yo soy cantora y las personas que me han atendido psicológicamente dicen que yo... que mi ser es el canto y cuando yo los dejo caigo en estos estados y la verdad que lo he dejado porque ya mi cabeza la ocupa solamente la glucosa, la diabetes...

V: Y si no... Hacele un canto a la glucosa jaja.

Jaja.

V: Escúchame, has consultado con algún profesional, bueno, para que te trate esta especial, esta especie de, de, de , de punto fijo que tenés con la glucemia, porque

todos tenemos cosas pero la glucemia no es una cosa mortal. Incluso si vos te pasas yo creo que hay medicación, yo se que hay gente que va acompañada de una glucemia alta y tiene los cositos para inyectarse cuando son insulino dependientes, se salen del régimen y se inyectan, esta muy avanzado.

Si. Ya me han dicho que yo no voy a ser insulino dependiente porque me ha dado de grande.

V: Claro, te ha dado de grande, o sea que no tenés ninguna cosa importante, por ahí si revisas dentro tuyo a lo mejor no es eso lo que te ha cambiado la vida, eh. Quizás si te pusieras a mirar adentro tuyo debe haber alguna otra cosita que te esta jorobando. Porque no, no, parece tan grave ¿No?.

No, no. Lo grave es mi situación.

V: Claro, claro.

Eso es lo más grave.

V: ¿Y no consultaste con algún profesional con respecto a este punto concreto? De tu situación emocional.

Y si y me dicen y todos coinciden en lo mismo, vuelve al canto, vuelve al canto. Tu ser es el canto. Vuelve al canto. Este... bueno, que se yo.

V: ¿Vos cantabas con algún profesor?

No, no, yo cantaba sola, yo.... He hecho dúos, he cantado sola. Este... Y hace mucho tiempo que como yo he olvidado mi canto la gente se ha olvidado que yo canto.

V: Claro. Claro. Porque vos te presentabas en espectáculos...

También.

V: Donde te convocaban. En reuniones.

Si, si, yo he trabajado con Elvira Ceballos durante 9 años que a lo mejor la conoces, Elvira es la muchacha que toca el piano, que ahora lo acompaña a Raly

Barrionuevo... y yo he cantado mucho y en muchos lugares y ahora es como que, como que uno que llega a una edad que tiene que esperar, dedicarse a esperar el momento de morirse, no puede ser, no puede ser.

V: Ese... Creo que por ahí va el tema ¿No? El tema que va por ahí, que todos, todos, desde el día que nacimos empezamos a morir un poco, esa es la realidad, nada más que cuando uno ya dio la curva los miedos aumentan. Creo que va por ahí el tema, porque la glucemia yo te digo que es como decir me duele la cabeza eh. No tenés que desperdiciar los días desde que... teniendo cada día de tu vida, me parece una macana total. ¿Y que se te ocurre que podrías hacer para abordar el tema del canto? Encontrarte con eso que espiritualmente te llena el alma.

No se, no se, es muy difícil encontrar acompañante, todos los músicos están muy ocupados con sus cosas y te preguntas que cuando va a ser la actuación y uno no tiene actuación, uno se está preparando para eh... Es muy difícil. Para colmo de males, mira, a eso porque yo ya lo tengo bastante superado, hace dos años se murió mi marido después de casi 7 años de un ACB y... Yo lo acompañé en todo, en todo momento, hasta su momento final y... y... ¿Y sabes que pasa? Esta soledad de no tener a nadie con quien hablar de otras cosas, tengo un hijo hermoso, tengo amigos, pero falta el compañero y me hago pelota por eso.

V: Lo seguís extrañando mucho todavía.

Ya no es a el digamos. Este... Yo ya se, llego un momento que yo ya era mayor y bueno llegó su hora y ... Es difícil a esta altura de la vida aún cuando todavía tengo atractivo, porque me lo dice mucha gente, que se yo, pero es muy difícil encontrar un hombre a esta altura del partido, un hombre que esté sin compromisos, un hombre que era mi marido, un hombre que digamos, estábamos casados bien... y que se yo. A esta altura del partido, encontrar una persona de mi edad que esté libre de mujeres o de hijos, es muy difícil.

V: Claro, pero puede tener ex mujeres y puede tener hijos y lo mismo puede ser un amigo para vos, ¿No cierto?

Ojalá.

V: Claro, claro. Decime, ¿Vos me decís que tenés un hijo?

Si, si, si.

V: Ay, que lindo. ¿Y tu hijo vive cerca de tu casa?

El vive a unas mas o menos 8 cuadras de acá .El vive solo.

V: ¿Y tenés contacto con el?

¡Si! Si, completamente, pero no lo quiero hacer el objeto de mi compañía. Es varón, que necesita la compañía de una mujer, la cosa espantosa de las mamás que absorbieron al hijo y el pobre se vuelve en un adulto mayor solo porque ha estado pendiente de la mamá y no quiero eso para mi.

V: Claro, pero que lindo que tengas un hijo. Que lindo. ¿Y también tenés amigas?

Si, si también.

V: buenas amigas.

Buenas amigas, pero vive cada una con sus problemas y sus cosas, nos juntamos debes en cuando y nos hablamos por teléfono, pero... Este... que se yo. Pero además ¡No todo el mundo te entiende eh! no, no, no, no todo el mundo te entiende. ¡Pero Tere mira tenés! No, no,no,no .

V: Claro, porque esas cosas son intransferibles por ahí ¿no? El dolor que uno siente, lo siente en el cuero propio, ¿No? .

Es de uno.

V: Si, si. Pero seria muy bueno que intentes retomar o ver como retomar el tema del canto que te llenan la vida, porque hasta ahora todo lo que me has anunciado es mira, tenés un hijo con el que tenés buen contacto, tenés buenas amigas, tenés la azúcar alta .jaja. Es como decir me duele la cadera y bueno, ¡que suerte que me duela! Estoy viva. ¿No? Bue...Azúcar alta, que es controlable totalmente y mientras tanto los días se te van pasando y no los estas aprovechando porque te entra una suerte de

miedo, de obsesión o de que se yo. No, no ,no ¡No!. Tenés que ver la manera que...
¿Has tenido momentos como este que estás viviendo ahora?

No.

V: Antes de lo del azúcar.

No, no, no. Una persona medianamente normal, pero esto es algo que no entra en mis cálculos y a veces con mi familia, no hay esto por ningún lado, ni de mi padre, ni de mi madre.

V: Pero no vas a ser insulino dependiente nunca mira, y ni aún los insulino dependientes tienen grandes problemas cuando se da en la adultez. O sea que es una cosa chiquita, entonces hasta ahora lo que me da la impresión es que el médico no te satisface y por ahí una buena ayuda psicológica una buena ayuda profesional puede ayudarte, mas que en parte vos tenés que hacer esto porque el psicólogo no te va a decir lo que tenés que hacer pero si te va a ayudar a que escarbes un poquito dónde está la angustia porque no pareciera que sería por el azúcar eh... No pareciera. Es más bien una insatisfacción más honda .

Claro, claro.

V: Y vos allá tenés en esa zona si no es en La Cumbre tenés lugares cercanos donde puede haber buenos profesionales eh.

Si, si. Bueno.

V: A mi me encantaría que levantes el ánimo, a mi me encantaría que llames de nuevo diciendo he empezado el canto y estoy tan contenta.

Bueno, bueno.

V: Para reunirte con tus amigas a cantar.

Es que no canta ninguna.

V: No vos cantas, vos cantas a tus amigas en una de esas reuniones que tienen.

Bueno, ¿Cómo te llamas? ¿Puedo preguntarte como te llamas?

V: Poneme el nombre que quieras, porque este es un servicio que como todos somos una sola persona entonces te atiende yo o te atiende otra estamos imbuidos del mismo espíritu por eso no damos en nombre ¿Sabes?

Bueno, muchas gracias.

V: Bueno, yo espero que te hayas sentido un poquito mejor y por favor intenta, intenta hablar con profesionales que te puedan orientar bien.

Bueno, muchas gracias. Adiós.

V: un beso grande. Chau.

Voluntario: Varón	Escucha:	Nro: 006
Fecha: 11 de octubre de 2011	Día: Martes	Turno: Mañana
Nombre: Angie	Edad:	Localidad:

Si, buenos días, eh... ¿Cómo le va señor?

V: Eh..., muy bien y¿ a usted? Pero me importa cómo está usted.

No, yo , yo estoy muy bien. Me siento muy bien, pero no llamo por mí.

V: ¿Y entonces?

Llamo por otra persona.

V: ¿allegada a usted? ¿Familiar?

Es familiar, sí.

V: ¿Su nombre?

Es familiar mío, sí.

V: ¿Su nombre?

¿Mi nombre?

V: Si.

Eh...Angie.

V: Angie.

Sí.

V: Bueno. Y... ¿Por qué llama usted por un familiar?

Porque estoy preocupada. Por el...

V: Está preocupada.

Sí Estoy preocupada por él, estoy preocupada pero estoy bien.

V: ¿Quién es esa persona?

El familiar es un acompañante mío.

V: Es un.... Una compañía, un...Una compañía que tiene usted.

Sí, sí.

V: Una pareja.

....

V: Hola.

No. Si, hola. Más o menos, más o menos.

V: Bien.

El... Bueno él es una persona que... Es muy buena, es conocida, es una persona conocida.

V: Persona conocida suya.

Sí. Es una persona conocida mía y también... bueno no quiero dar mucho, mucho dato de él.

V: ¿Qué los lleva a hablar con nosotros?

Lo que me lleva a hablar con usted es que no puedo comunicarme con su médico. Con su médico particular.

V: ¿Con el medico de su acompañante?

Claro, no me puedo comunicar.

V: Y... ¿Por qué no puede comunicarse?

Porque me da ocupado.

V: Ah, ¿y usted sabe dónde es el medico?

Sí, sí, sí, sí.

V: ¿No puede ir a verlo?

No, no, en este momento no puedo ir a verlo.

V: Eh... Atiéndame. ¿Cuál es el problema según usted de su acompañante?

Bueno...El problema de el... el abduce que..., él me dice que..., bueno voy a ser concreta, él tiene problemas... problemas psiquiátricos.

V: Ah, tiene problemas psiquiátricos.

Sí, tiene una discapacidad del 70%.

V: ¿Es solo?

¿Cómo?

V: ¿Tiene familia o es solo?

No, no, tiene familia...pero hete aquí la cuestión...

V: ¿Es casado?

¿Cómo?

V: El... si... En parte.

V: ¿Tiene hijos?

No, no, que yo sepa no.

V: Perfecto.

V: Y... aparte de ser discapa... de tener problemas psiquiátricos... ¿Eso le afecta a usted?

... Bueno.... Si... En parte. Bueno ahora me preocupa, ahora, en este momento, yo sé que ustedes entienden muy bien esta problemática y todas estas cosas. Va... Pienso.

V: Depende digamos, no somos psiquiátricas, no somos psiquiatras, no somos médico, pero...

Si, si, comprendo.

V: Escuchamos la problemática y tratamos de acompañar a la persona que llama.

La persona tiene 47 años.

V: Su acompañante.

Claro.

V: ¿Usted qué edad tiene?

No... Yo soy mucho menor. Mucho menor.

V: ¿Qué edad tiene usted?

¿Eh?

V: ¿Qué edad tiene?

¿Yo?

V: Si.

¿Y porque señor?

V: Después le explico. Después le explico.

Claro, sabe cuál es el problema, es que yo la estoy llamando desde un celular, usted sabe, y no tengo mucho crédito.

V: Ta bien, perfecto. No porque nosotros atendemos a personas a partir de los 50 años.

A partir de los 50 años. Bueno, él ya está cerquita.

V: Bueno, perfecto.

Eh... Bueno, él me dice que... hay una cosa que... que él no... o sea que él no... que él no me lo puede contar a mí, que solamente dos personas lo saben.

V: Tiene un problema que no quiere decírselo a nadie.

Claro, él dice que no me lo quiere decir a mí, que lo saben dos personas nada más.

V: Usted no lo sabe.

No.

V: O sea, él no quiere contárselo.

Claro. Pero yo no tengo ningún inconveniente.

V: Ta bien, pero depende de él, si es lo que quiere no cierto.

Claro, lo comprendo.

V: Fundamentalmente si él tiene problemas psiquiátricos usted tendría que orientarlo a su psiquiatra. ¿Verdad?

Claro, lo que pasa que además de eso tiene problemas de droga.

V: Ajá... Eh... ¿Adicto a las drogas?

Sí.

V: ¿Usted le recomendó instituciones?

No...Él ya ha pasado por un montón de lados.

V: ¿Y no hay caso?

Uh...No, no, no, ha pasado por un montón de lados.

Mire, acá tengo el teléfono, a ver...Tengo la agenda, tengo el teléfono de la persona que lo conoce muy bien...Como se llama esta persona... El programa cambio.

V: Ajá... ¿Y ahí va el, asiste?

No, no, no. Él fue, él fue estuvo muchos años allí. Pero yo pienso, va, se cómo son estas cuestiones, y pienso que él está de vuelta.

V: Atiéndame, ¿Cómo lo soporta usted a este problema?

Con muchísima fuerza de voluntad, y... cada persona tiene sus problemas particulares, no hay nadie que no tenga problemas... con muchísima fuerza de voluntad bueno y creyendo que la realidad puede cambiar.

V: Ajá... ¿Usted está convencida que la ayuda a su acompañante puede ser positiva?

En este momento no. No estoy tan segura. Primero te tengo que contar el episodio.

V: Lo importante acá es sentir como se siente usted. Aquí ayudamos a las personas que llaman, usted está hablando por otro, pero a lo mejor hay ciertas cosas en usted que la están movilizando. A causa de este problema, ¿Verdad?

Y si...

V: Para eso estamos nosotros, para acompañarla y hacerle ver algunas cosas, escucharla, eh... como se siente... ¿Usted vive sola?

No, con él.

V: Ah, vive con él. Usted anteriormente ¿era soltera?

Sí, sí.

V: ¿Y tiene familiares usted?

Sí.

V: ¿Cómo se lleva con su familia?

Muy bien, muy bien.

V: ¿Su familia ya sabe?

Si, si

V: ¿Y se siente acompañada?

No...

V: ¿No están a favor de la relación?

No, no, no, la verdad que es que es una relación muy solapada.

V: vive con el abiertamente digamos, todo el mundo sabe.

Sí, sí.

V: Ah, o sea, una relación normal entonces.

Entre comillas.

V: Jaja.

Bueno, yo no tengo más crédito señor, así que lo tengo que dejar.

V: Lamento mucho Angie, pero ya sabe que cuando quiera hablar por usted , estamos a su disposición. Para escucharla y acompañarla eh.

Bueno, muchísimas gracias y que Dios lo bendiga.

V: Igual, adiós.

Voluntario: mujer	Escucha:	Nro.: 007
Fecha: 27 de sep. 2011	Día:	Turno: mañana
Nombre: Daniel	Edad: 38	Localidad:

V: hola. ¿Con quien hablo?

Daniel.

V: ¿cuantos años tiene Daniel?

38

V: ¿Cuanto?

38

V: mire Daniel,este servicio es para mayores de 50, estamos capacitados para ese tipo de problemáticas no para gente más joven. Su problema es muy específico? Porque le puedo dar otros teléfonos para que llame.

No.

V: bueno.

Hasta luego.

Voluntario:mujer	Escucha:	Nro: 008
Fecha: 11 de octubre de 2011	Dia: Martes	Turno: Mañana
Nombre: María	Edad: 35	Localidad:

Hola, buenos días, habla María, se acuerda de mi, tengo 35 años.

V: Si María me acuerdo. Pero creo que te hemos explicado que nos han limitado.

Si, pero yo quiero saber si al final van a hacerlo para personas que están jubiladas antes de los 49 años.

V: Si, en la última reunión estuvimos tratando ese tema, pero todavía no se terminó de definir. Llama dentro de un tiempito y te confirmamos. Por ahora no tenemos la autorización, pero es un tema que se está viendo. Así que volvemos a llamar, tenemos paciencia, si?

Ustedes también tengan paciencia.

V: No si tenemos, pero vamos a seguir preguntando , tratando de atender a personas más jóvenes.

Gracias.

V: de nada, gracias a vos.

Voluntario: Varón	Escucha:	Nro: 009
Fecha: 4 de octubre.	Día: martes	Turno: martes.
Nombre: Yolanda	Edad: 75	Localidad: Córdoba

V: buenos días.

Hola, buenos días. Lo llamo para que me hablen un poquitito.

V: Muy bien, la escucho.

No, lo que pasa es que estoy muy sola.

V: ¿Su nombre?

Yolanda, Yoli, Yoli.

V: Yoli, ¿que edad tiene Yoli?

75

V: ¿Y habla de Córdoba?

Si.

V: Bueno la escucho.

Y bueno, me siento re contra sola y ya con ideas muy locas de no querer vivir mas y eso no me gusta, yo soy consiente, eso no debo pensarlo. ¿Ustedes como actúan? ¿Nada mas que hablándome?

V: Escuchando y... bueno, acompañándola y haciéndole ver algunas cosas.

A ver por ejemplo.

V: No se, depende del caso suyo. Usted... le dije que la estaba escuchando y quiero que me cuente más de su vida de su vida diaria.

Mi vida diaria, bueno, soy jubilada.

V: Es jubilada, es ¿Casada?

No. Nunca me case, no tengo hijos, no tengo sobrinos, no tengo nada. Soy solita en el mundo.

V: ¿No tiene parientes ni nada?

No. Es feo eso.

V: Ajam... ¿De que se jubiló?

Del instituto nacional de vitivinicultura.

V: Ajam, empleada de la nación.

Jubilada de la nación, para colmo, jaja.

V: Para colmo, jaja. ¿Está con el ánimo caído?

Total.

V: Estem... y usted a ver... emmm.... Que, que ¿a que se debe ese ánimo caído?

No, estem..., yo le estoy echando un poquito la culpa al tiempo eh.

V: Al tiempo.

Creo, que se yo. Pero ya me levanté y aparte tuve presión muy alta hoy a la mañana.

V: Ajam...

Así que puede ser eso también.

V: También. Bueno ¿cuénteme como es un día de su vida?

Y un día de mi vida es igual que todos los días mire. Levantar, ordenar, limpiar eh... y después a la tarde me voy a charlar un rato con otra jubilada.

V: Ah, esta bien.

Si mire no me quedo, encerrada no me quedo.

V: Esta bien. ¿Usted se hace la comida, todo?

Si, si, acabo de comer polenta porque tenía ganas de comer polenta, porque tenía ganas de comer polenta.

V: ¿Su vida social?

Es esa nada más. Porque vivo muy lejos del centro.

V: Ah. ¿Dónde vive?

En barrio las lilas.

V: Barrio las lilas.

Se.

V: Y de ahí para ir al centro tiene que tomar ómnibus.

Si. Tengo que tomar ómnibus se ah puesto muy peligrosa la zona...

V: Ajam.

Está bien que yo por ahí me contradigo y digo no quiero vivir mas, desde esta forma ojo.

V: ¿Tiene muchas amigas Yoli?

Si, pero lejos.

V: Ajam

Y la mejor amiguita se murió.

V: Hay que lástima.

Ahí ando.

V: emmm, para verse con sus amigas, ¿Ellas van a su casa o usted va a su casa?

No, yo voy a la casa de ellas porque por ejemplo son un poco más chicas que yo.

V: ¿Son muchas?

No, no, porque yo no le llamo a todas amigas. Porque por ejemplo una esta dando todavía clases de yoga.

V: Ajam

Yo también di clases de yoga, y dejé de darlas porque no querían pagar las señoras, querían pagar muy poco. Y cómo en la iglesia empezaron a darse cuenta que yoga no es cosa del otro mundo , si el hinduismo, pero no yoga, yoga , entonces empecé a dar en la iglesia de San Vicente iba a dar yo clases.

V: Ajam. ¿Y que paso?

Y bueno, las mujeres decían que era caro, que era caro, que era caro , prefirieron la iglesia y no pagar \$15. Y de ahí no fui más. Porque yo de acá para allá no tengo transporte. Y ahora estoy acá, con un decaimiento que ni te cuento.

V: ¿Sus amigas saben de su angustia de su soledad?

Si, si, si, si, si, si.

V: ¿Y se siente acompañada?

Ya hablé con una. Eh?

V: ¿Se siente acompañada por sus amigas?

Si mire, yo tengo una de 85 años que es una luz, y acabo de hablarla, ya me ah dado unos buenos retos.

V: jaja.

Me dice, vos que sabes respirar, respira bien, ándate afuera toma aire y después si tenés sueño acóstate.

V: esta bien.

Ta bien.

V: ¿y sus vecinos como son?

Buenos, buenos.

V: Buenos.

Yo siempre aviso. Hoy por lo menos avise que yo no estoy bien.

V: ah, ya le aviso.

See.

V: Estem.

Ah habido un caso, desgraciadamente, había un señor, no muy simpaticón, que estuvo 4 días muertito solo.

V: Ajam

Entonces yo no quiero que me pase eso. Porque yo soy animalera, tengo una gata un gato una perra y digo, me van a comer los bichos.

V: Atiéndame, ¿asiste a algún espacio social donde conozca más gente?

No, no, no. Vuelvo a repetirle, me queda muy lejos.

V: ¿y ahí en el barrio?

Y acá en el barrio no se ah formado un centro de jubilados.

V: Porque en el centro hay un centro de día de jubilados muy bueno.

¿Cuál?

V: El que está en la plaza.

Ah si, muy bueno, porque eh ido a comer ahí.

V: Y... que le parece. ¿No ah ido después?

No, no eh ido después. Porque a mi me cuesta mucho andar.

V: Ah!

Tengo un problema de oído, hasta que no me lo traten, tengo muchos mareos, entonces no puedo andar sola, tengo que andar molestando y quiero evitar todo eso.

V: ¿Y que cosas le gusta hacer?

A mi las plantas.

V: Ajam.

Se. Pero pobrecitas están bastante abandonaditas, pero están lindas, están lindas.

V: tiene su pequeño jardín.

En el jardín no porque no tengo rejas, tengo ligustrina, así que me entran los perros y me destrozan todo. Pero tengo plantas en maceta.

V: Ajam. ¿Y las cuida todos los días?

Si, las miro, le saco lo que tengan.

V: ¿Y les habla también?

Si, y le pido disculpas a veces.

V: jaja

Por la cara que tengo yo. Son tan bellas ellas.

V: Atiendame. De acuerdo a lo que usted me dice me da la impresión que usted se siente bien con la gente de su edad.

No, con la gente más chica también si muchos me piden consejos, lo de acá al lado nomás que tengo a la izquierda anoche cuando yo me sentía tan mal, tan mal, que tuce que llamar a eco, vino una de las chicas que tiene 27 años y nos pusimos a charlar como si fuéramos que se yo ,de 16.

V: Ajam.

Confían mucho en mi.

V: Ta bien.

Y me atienden mucho. Y yo siempre recalco que los años que tengo no los tengo en vano, ¿no?

V: No, por su puesto que no. Por lo que yo la estoy escuchando digamos que usted eh..., no le noto el motivo de... de no tener, de no querer, seguir más. Me parece que usted es optimista.

Si, en ese sentido si. Pero yo digo, para que. Esa es la pregunta ¿Para quien vivir?

V: Y si, ¿para usted misma no será?

¿Y que hago yo con mi vida hoy?

V: Y bueno, hay muchas cosas que tiene la vida. Cosas lindas y cosas feas, pero hay muchas cosas buenas.

Si, ya lo se. Y ahora por ejemplo que están todos con esto del año que el 12 se termina, que el 12 se termina.

V: ¿Quién dice eso?

Eh...

V: jaja.

La mayoría de la gente.

V: ¿Usted cree en eso?

Si, pero no en el 12.

V: ah, no cree en el 12, pero algún día se va a terminar.

Si. Si está escrito eso.

V: Ajam.

Eso está escrito.

V : ¿A usted le gusta leer?

Si. Leo muchísimo. Leo mucho. Leo mucho, pero también tengo que ir al oculista por ejemplo.

V:Ajam.

Y no puedo ir. Porque no me animo a ir sola.

V: ¿Y no lo puede hacer con alguien?

Pero tengo que andar molestando, eso es lo que quiero evitar. Hay días que ando mejor .

V: Ajam.

Hay días que ando mal.

V: ¿Su oculista es particular o es alguna obra social?

El oculista no, es particular.

V: Es particular.

Si, porque yo trabaje 11 años en Rio Negro y me diagnosticaron glaucoma allá.

V: Ajam.

Uno de los tantos médicos advenedizos, entonces me vine urgente acá con la doctora Mastrane es mi oculista.

V: Es muy bueno.

Que no tenía ni siquiera presión en los ojos.

V: Estaba muy bien.

Pero de todas maneras por la edad, ella me ha dado unas gotitas que me ponga todas las noches como prevención.

V: ¿Y usted lo hace?

Si.

V: Está bien.

Ahí está ve, entonces no me quiero morir.

V: Y me parece muy bien.¿ Vio que la vida tiene también sus cosas importantes?

Si.

V: empezó a hacer algo, digamos... ¿ya sea para usted y para los demás?

¿Que?

V: No se, alguna labor.

No. Hago para mi, en eso soy egoísta porque no, no, no se coser, y se tejer.

V: ¿Y que sabe hacer?

Tejer si.

V: Ah, tejer.

Tejer, tejo.

V: ¿Únicamente para usted o para la parroquia?

No, no, para la parroquia paso toda la ropa que me dan, porque me pasan muy buena ropa.

V: Ajam.

No se de donde la sacan. A veces dudo de la procedencia, pero digo que se yo. Muy linda, muy linda.

V: Ajam.

Y... y también a la gente que necesita.

V: o sea, usted hace obra social.

No, no es obra social, es otra cosa.

V: Bueno, pero piensa en los demás.

A, si no pienso en mi. En mi problema si.

V: ¿Y no cree que eso es pensar en los demás, es algo importante para vivir?

No.

V: ¿No?

No, no, no, no. Lo que pasa también, no se con quien estoy hablando, porque ustedes no dicen los nombres.

V: Yo soy un voluntario, no damos nombres. Somos anónimos.

Estem, por ejemplo... Ya se me fue lo que le estaba diciendo. ¿Que era que estaba diciendo?

V: Bueno de lo que...

Ah, de la ropa, de la ropa, de la ropa. .. Por ejemplo yo conozco una señora que manda ropa al campo.

V: Si.

Yo se positivamente que esa ropa va al campo.

V: Ayuda a gente.

Si.

V: ¿Hay gente pobre?

No, no, no son tan pobres ellos, si no que ellos tienen gente que conocen.

V: Ah, ellos tienen gente.

En cambio en la parroquia a veces se quedan con las cosas, es ropa nueva, yo no llevo trapos.

V: ¿Y quien se queda con las cosas? ¿La gente que está de caritas?

Ah, no se, no se.

V: ¿No sabe?

No.

V: ¿Pero presente?

Si, si. Se nota.

V: ¿se nota?

Se nota.

V: ¿Y lo habló con el párroco?

No. Porque el padre no me acepta mucho a mi. Porque como... Bueno el problema mío es que yo estudiaba mucho religión por ejemplo.

V: Ta bien.

Entonces es difícil hablar con el cura.

V: Entonces usted cree que...

No, ya me dijo que acá..., porque acá al lado de mi casa se ahorco un chico .

V: Ajam.

Hará cuestión de 4 años, y yo le dije que ya que estaba ahí porque no viene a mi casa y me dijo no, a su casa no voy.

V: jaja.

Y ahí dije, bueno. .. Pero me dijo que... Yo tengo mi mamá muy enferma también, y me dijo que yo una vez no lo dejé entrar porque estaba limpiando, ni me acuerdo, puede ser que sí. Pero si es sacerdote no tiene que ser así.

V: Seguro. ¿Y no lo habló después con él?

No, no lo hablé más. Pero le pedí un libro sobre el rosario, a ver que enfoque tiene la iglesia católica del rosario. Pero no me sirvió de nada, porque está escrito por un papa y le digo más, yo desciendo de un papa. Mis ancestros.

V: ¿De que parte descende?

De... Cenci se llama, está en él. Un degenerado total. Porque...

V: ¿De que siglo me está hablando?

Y debe ser del S.XVI.

V: ¿Y usted siguió la genealogía?

No, no, no

V: ¿Y como dice que desciende del papa?

Porque.... Mi apellido es ese.

V: Ah, su apellido es coincidente con el del papa.

Claro. Es coincidente y yo se que todos vienen de ahí , los de mi nombre.

V: ¿De Italia?

De Italia. Exactamente.

V: ¿De que parte?

De Roma.

V: ¿Usted calcula que pertenece a ese linaje?

¿Eh?

V: ¿Usted calcula que pertenece a ese linaje del papa?

Si, si, si. Pero no soy como el.

V: ¿Y eso que le produce a usted?

No me importa nada, porque ese señor vivía con la hija.

V: ¿Así? Le conoce la historia.

Claro, si, Beatrice, porque se pronuncia así Beatrice Cenci era... primero laso jugó del padre, después vivían estos dos. Que ahora no seria cuestión de asustarse mucho, pero...Por eso le digo que era un degenerado.

V: Jaja. Si, hubo, hubo, en esos siglos hubo gente de toda la haya.

De toda la haya.

V: Bueno, lo que me importa es el... es su presente.

Bueno.

V: Y su quehacer para el futuro. ¿No cierto? ¿Que opina usted?

¿Que voy hacer?

V: Claro.

Y que voy a hacer, nada. Bueno, momento, hasta que se me pasen los mareos estos voy a empezar yoga otra vez .

V: Va a empezar con yoga.

Sep.

V: Usted sabe que le hace bien eso. ¿Pero para usted o para enseñar?

No, no. Para mí. Si, porque para enseñar ya esta, ya hay una muy buena profe en el barrio.

V: Está bien.

Y nada más. No tengo otra cosa.

V: ¿Su casa es suya?

Siii.

V: ¿Y a quien le va a dejar?

Ya está todo hecho.

V: Ya está todo previsto.

Le dejo a una señora.

V: Ah, ta bien.

V: Se ve que digamos, usted es una mujer previsora.

Si.

V: Ha hecho las cosas como corresponde.

Si, si. Esta todo, total acá no hay ningún papel, no hay nada.

V: Ta bien, o sea que no va a tener problema en un futuro, en nada.

No, para nada.

V: Lo importante es que usted se sienta bien hoy, mañana y pasado.

Bueno ya me tengo que sentir mejor hoy. Ah, un vivió que tengo y que lo tengo que confesar es que fumo.

V: Ah.

Pero no como vampiro.

V: Fuma lo indispensable.

Y tampoco, porque fumo, me voy afuera, me tomo un mate, vengo, una pitadita y se va el cigarrillo y yo digo, pero que estúpida estoy quemando la plata.

V: Así es. ¿Y no ha hecho nada? ¿Ningún tratamiento para dejar de fumar?

Si, si, si .No hice ningún tratamiento porque yo dije que todo es voluntad.

V: Ajam.

Así que espero que Dios me ayude.

V: Dios la va a ayudar si usted se deja ayudar. O usted hace algo para ayudarse a si misma. ¿No le parece?

Si, si, si. Ahora, linda la labor que tienen ustedes eh.

V: ¿Le parece?

Yo me inscribí como voluntaria en la biblioteca mayor, justamente para leerle a los ciegos. No braille, y resulta que no me llamaron.

V: ¿Se inscribió?

Si, si.

V: ¿Y no insistió después?

No, tendría que pasar, pero ahora así como estoy yo para ir.

V: Usted puede pasar por ahí de nuevo, que paso con su solicitud y... bueno a lo mejor la llaman y hace una obra de bien para los otros. ¿Vio que siempre hay algo para hacer?

No, no. Eso yo lo comprendo perfectamente, lo que pasa es que yo soy así, porque, esto sería...

V: ¿Cómo se considera usted que es?

Alegre.

V: Pero la noto bien alegre.

No, la voz vio como engaña. Pero ahora por ejemplo me deprime una perrita con perros abandonada, me deprime cuando pegan a un animal.

V: Pero eso no significa que sea depri.. .depre... deprimida, depresiva, depresiva.

Si, depresiva, tengo tendencia la depresión.

V: Pero sale enseguida.

No, con tratamiento.

V: Con tratamiento. ¿Esta con tratamiento medico?

Si, estoy con tratamiento.

V: ¿Es un tratamiento clínico?

No, psiquiátrico.

V: Ah.

Como corresponde.

V: Claro, ¿Y como se siente con el psiquiatra?

Mal.

V: ¿Por?

No voy más, porque no me gusto, no me gusto. Me mandaban al Morra porque soy del pami.

V: Ah, la quisieron internar.

No, no, no, no. El modo del medico y del medico me pasaron a una psicóloga que si esa es psicóloga yo soy la Kirchner.

V: ¿ Todo por el pami?

Todo por el pami. Porque yo soy jubilada farmacéutica también, mi titulo es farmacéutica bioquímica especializada en bromatología, así es el asunto.

V: Farmaceutica...

Bioquímica especializada en bromatología.

V: Ah, una especialidad muy importante.

Entonces se lo que tomo, se lo que me dan, etc, etc, etc. Y bueno, pero tampoco puedo ir en contra del medico.

V: Y... no le parece que si no le gusta el tratamiento psicológico, ¿Ahora esta en tratamiento psicológico o psiquiátrico? ¿Hoy?

Hoy estoy con psiquiátrico.

V: Y no le gusta.

No.

V: ¿Lo hablo con el? ¿Le dijo?

¡No, no, tengo que ir! No he ido otra vez.

V: Primero tuvo psiquiátrico y lo dejo.

¡No, no, no! El que me mando mi medico de cabecera, para no llenarme de psicotrópicos.

V: Ah, su medico de cabecera lo mandó a un psiquiatra y usted no fue.

¡Ahí fui al Morra!

V: Ah, ¿Y?

Y bueno, le estoy contando que no me gusto el tipo como medico, el trato, que se creen que son todos locos, por su puesto he visto casos tremendos ahí.

V: Es cierto.

Muy dopados, muy dopados.

V: Y el atiende ahí.

Y el atiende ahí.

V: Ah. ¿Y no le gusta eso?

No, no, no.

V: ¿Y el no atiende en otro lado?

No, y si atiende no se cuanto cobra. Y no, aparte me buscaría otro, en realidad no se que edad tiene usted ni me interesa pero, mi medico era Forteza, una eminencia.

V: Si, lo conozco.

Pero resulta que no puedo pagar a Forteza, el me llevaba regio.

V: Y no le planteo su tema.

No, no, no. Ya una vez me hizo pasar sin pagar, así que así estoy.

V: ¿Y en el pami usted no puede pedir que le cambien de psiquiatra?

Capaz, pero tengo que ir hasta el pami.

V: ¿Eh?

¡Tengo que ir hasta el pami! Tengo dificultad en el andar.

V: Ah, también.

Claro... Hasta que me vean bien este oído.

V: Ta bien, bueno. Bueno Yoli

Bueno mucho gusto.

V: Ha sido un placer escucharla y espero que...

Que la próxima vez que llame no sea tan tonta.

V: Jaja, no, tonta no. Si usted tiene un optimismo, por lo menos así la entiendo yo.

Bueno, muchas gracias.

V: Adiós.

Chau.

Voluntario: Mujer	Escucha:	Nro.: 010
Fecha: 21 de octubre	Día: Viernes	Turno: Mañana
Nombre: Miguel	Edad:	Localidad: Córdoba.

V: Te escucho, buen día.

Si, hola, mi nombre es Miguel.

V: Miguel, ¿Cuántos años tenés Miguel?

Yo... 50 estoy por cumplir.

V: ¿De dónde me estás hablando?

De acá de mi casa.

V: ¿Pero de acá de Córdoba?

De Córdoba.

V: ¿Qué te pasa?

Nosotros podemos hablar tranquilamente sin que nadie escuche ¿no?

V: No, nadie, nadie.

Viste yo vivo con mi señora, tiene 45 años mi señora, tengo un nenito de 5... ¿Me escucha?

V: Si, ¿de 5?

Si, si, si, va a cumplir 6 y una nena de 15.

V: Aja.

Y me pasan muchas cosas con mi señora.

V: ¿Qué cosas te pasan?

Cosas, así... que casi últimamente no tenemos relaciones con mi señora y todo eso.

V: ¿Vos te refieres a relaciones sexuales?

Sí, sí, sí. Todo eso.

V: Pero, pero ¿Esto se dio de golpe o hay algún problema personal entre ustedes?

Y... No, no se mire... A ver cómo lo podría decir... Eh... Por muchas cosas, no se... No, se.

V: Si, te escucho.

Me hace sentir mal a mí mismo también.

V: ¿Y has intentado conversarlo con ella?

No, no, no.

V: Y bueno, pero ¿porque? Si se rompe el dialogo vos sabés que en una pareja como en una familia, se rompe el diálogo y... Se empiezan a abrir brechas que de pronto no se las puede cerrar.

Claro, claro, claro.

V: Entonces lo ideal... Estan compartiendo el mismo techo, están conviviendo, eh... cama, comida, hijos, toda una vida entonces lo lógico es que también haya dialogo para escarificar cosas que a lo mejor vos has metido la pata por ahí y no te has dado cuenta y has creado un resentimiento en tu señora, y...

Que, que, que ella metió la pata ella sale a bailar con un par de amigas, ¿vio? Y por ahí la culpa la tengo yo un poco.

V: Aja.

Sale con mis hija de 15 años y bueno... yo le dejo permitir todo eso.

V: Aja.

Y bueno, por ahí me hecho un poco la culpa.

V: Y bueno, tenés que conversarlo, ¿Por qué no sales vos con ellas?

Y... Ella sale y todo eso y bueno por ahí ... y como ella viene de bailar y todo eso tiene pelos en la cama... y como le podría decir, ¿podemos hablar tranquilamente?

V: Si. Total.

Si, si, yo la espero en la cama con ropa interior, de ella ¿vio?

V: Ajám.

Puesta, ropa de ella puesta.

V: Aja.

A ella le exita que yo me ponga la ropa interior de ella. No sé si está mal o está bien.

V: ¿Cómo?

Que yo me pongo la ropa interior de ella.

V: ¡Ah! ¿Y porque?

Porque es como un juego que nos gusta hacer.

V: ¿Pero es ella la que te lo pide?

Sí, sí.

V: ¿Y vos le haces caso?

Sí

V: ¿Y cómo te sientes vos haciéndolo?

Bien, yo, yo..., es como un juego.

V: Ajam.

No se si esta bien o está mal.

V: Y bueno, si ustedes lo sienten y lo disfrutan yo calculo que debe estar bien.

¿Con que clase de loco estoy hablando?

V: No, no, no. A lo que voy es que en la intimidad de juegos sexuales si eso ayuda a la buena relación de la pareja, está bien, supongo, yo no puedo opinar. Pero si a ustedes les hace bien, si a vos no te molesta y los dos se sienten bien, creo yo que está bien.

¿Usted dice que está bien?

V: Y eso corre por cuenta de ustedes. Acá lo que importa es como te sientas vos y como se siente ella frente a este jueguito.

Aja.

V: Pero entonces vos me dice que no hay relación entre ustedes.

No.

V: ¿Pero todo se limita a eso nada más?

Si, si, si.

V: Entonces yo creo que es necesario que lo conversen. Me parece a mí, porque si eso es grato a ustedes al pelo, pero si a vos te queda este... la otra parte si quedas incompleto digamos háblalo con ella, a lo mejor conversando yo creo que como todas las cosas que cuando uno conversa clarifica cosas y puede llegar a un buen acuerdo me parece ¿no? . Pero eso es muy de pareja, es exclusivamente entre vos y tui esposa pero no dejes que se habrá brecha convérsenlo, tenés que hablarlo con ella. Exclusivamente sentate o...en la cama o donde vos quieras que tengan un momento de intimidad conversarlo así, cartas sobre la mesa charlarlo y clarificarlo.

Claro ,claro ,claro.

V: Me da la impresión a mi que son jóvenes y tienen niños chicos y lo ideal es que haya una muy buena relación y que la familia se consolide en función de eso

¿No? Este... no empiece a ver roturas que de pronto dañan toda la familia no solamente a ustedes.

Bueno, muchas gracias eh.

V: Que tengas mucha suerte Miguel.

Gracias.

V: Hasta luego.

Voluntario: varón.	Escucha:	Nro: 011
Fecha: 16 de septiembre de 2011	Día: Viernes.	Turno: Mañana
Nombre:	Edad: 62	Localidad: San Marcos Sierras.

Me empecé a encerrar, a encerrar en mi casa, entre otros síntomas me dicen que es agorafobia, no puedo salir, no...

V: emmm.

Algunos me dicen que recurra a un abogado, que les haga juicio a las personas que me provocaron este problema, y no... no tomo una decisión, no se me cuesta ir a un abogado y empezar un juicio y no saber si lo voy a ganar y me dan ataques de pánico porque nada es seguro en esta vida, pero ese tema me parece medio, no se. No me animo a intentarlo y cada día estoy mas encerrada ya llevo yo creo que prácticamente en la actualidad estoy ya llevo dos años con esto y en la actualidad yo llevo.... 22 o 23 horas en cama todos los días, con problemas de depresión y tengo un estrés me dijeron dos doctoras un estrés muy grande entonces me produjeron dos problemas a nivel anímico y a nivel físico entre ellos un pólipo por el estrés por los nervios, yo averigüé que era pólipo porque la palabra no me sugería nada y me dijeron que es un tumor, dice que eso está provocado por los nervios porque yo antes no tenía esos dolores acá en la vejiga acá en el bajo vientre, y muchos problemas mas, este sería el mas serio. Y bueno nose, yo vivo sola y soy vieja y no puedo tomar decisiones y no se que hacer.

V: ¿y cuantos años tiene?

Y no se que voy a hacer, y digo ¿qué hago? no se que decisiones tomar.

V: ¿cuántos años tiene?

Voy a cumplir 66 ahora en diciembre

V: pero no es vieja, es joven

Soy una señora... grande. Yo me siento, no se me parece que he vivido mil años ya, me siento muy muy grande.

V: pienso que ahí el problema que tienes es el encierro que te está provocando todos esos problemas y poder salir y comunicarte con el medio

No, no, es al revés, estos problemas que eh tenido. La palabra es ruido, música fuerte de unos vecino que pusieron un boliche tipo peña frente a mi casa y yo sume todas las noches que soporte durante dos años y pico esto, es como si hubiera tenido la música acá adentro me empecé a estresar a no dormir porque yo terminaba con la música y los ruidos y los gritos a las 3 de la mañana pero yo me dormía a las 6 o a las 7, mi estrés es muy intenso entonces ni con las pastillas las doctoras me dieron valium , alplax, clonacepan y nada

V: Pienso que tenes que buscar la forma de salir del problema porque lo de los vecinos va a seguir existiendo el problema. Estem, imposible poderlos sacar, ¿no cierto?

Claro, Pero que quiere decir derechos humanos, porque esas dos palabras son para algunas personas, yo veo en la tele y siento que hay discriminación en la sociedad

¿ no? , si Maradona tiene un problema todo el mundo quiere solucionarle un problema a Maradona, pero gracias a dios Maradona no necesita pedirle nada a nadie , si yo hubiese sido como Maradona ya me hubiese mudado, hubiese alquilado en otro lado. O sea yo soy pobre ahora además de vieja enferma y sola. Porque si el problema es de Nalbaldian, o Mirta Legran o de alguien rico y famoso , la sociedad se solidariza con la gente, y yo soy la vieja de acá a la vuelta que no la conoce nadie y por ahí por hacerme quedado pobre hasta la familia desaparece, yo tengo una familia, que existe , que esta, que están vivos, yo antes tenia mas plata, salud , juventud y me daban una bolilla bárbara y me amaban y venían a visitarme y uno cuando queda viejo , pobre y enfermo hasta los perros huyen yo no soy ni rica ni famosa, entonces yo digo ¿que pasa? ¿Yo me tengo que morir acá con los problemas estos?

V: No, hay que enfrentarlos y poderlos salir adelante, buscando una forma y salir del problema que te esta aquejando de esto. ¿Tu familia como está compuesta?

Bueno, yo tengo una hija, este que la crie solita porque el papa nos abandono cuando tenia 3 meses, pero a los 21 años se fue a España y esta viviendo allá, conoció un chico español, muy bueno, muy bueno, muy buena persona, porque una vez vinieron a visitarme porque es muy buen chico , trabajador, sin vicios, hay q buscar con una lupa una persona así en el mundo,

V: Correcto.

Entonces se quedo allá y es mi única hija y después tengo familia en Mar del Plata, una hermana...

V: Tenes que buscar una comunicación con esa gente para poder...

Pero ya lo intente, pero no, no, no.

V: lo que pasa es que uno lo ves muy negativo, yo creo que tenes que verlo mas positivo para poder salir.

No, no, no yo... Yo noto el cambio que hay en la gente.

V: pero la gente tiene sus problemas, así como vos tenes los tuyos.

Pero no señor, porque si alguien me golpea la puerta o me llama y tiene problemas, yo lo escucho así como usted lo esta haciendo ahora, a veces en el almacén yo me encuentro con gente, sobre todo con jóvenes, yo vivo en un pueblo con muchos problemas, problemas de vicios tremendos y yo siempre que estoy dispuesta a escuchar y hay gente que me ha dicho ni mi madre ni mi padre me escucha como me escuchas vos y a mi me gusta , no lo hago por obligación ni por nada , me interesa ayudar a alguien, pero yo también necesito ayuda, no pido ayuda material, yo me conformo con lo que tengo y le doy gracias a dios , otro tipo de ayuda, por ahí , que se yo..

V: Claro, lo que quieres es solucionar un problema que te esta aquejando y no lo vas a poder lograr.

Claro, y el problema es que me trae muchos problemas.

V: y no es porque seas pobre ni rica, Es un problema de la convivencia, que lo permiten eh... entonces uno tiene que buscar salir de ese problema uno directamente.

Pero yo intente, le dije directamente al intendente, varias veces con todo respeto que el tiene la culpa, porque hay una ordenanza municipal yo tengo acá la fotocopia, esta claro acá dice que los vecino no pueden gritar ,poner música fuerte , no pueden invadir la casa de otros vecinos, porque yo no le digo a los chicos que busquen otro lugar para poner la peña, por mi que se queden las 24hs los 365 días si quieren tocar el cicus o la guitarra, el tema es que ese ruido no entre a mi casa, porque me perturba, hay gente que no le molesta el ruido , a mi me perturba cualquier tipo de ruido, no solamente la música fuerte, entonces ellos me dicen que si no me gusta que venda, que alquile o que me vaya, ellos han sido muy ordinarios conmigo , me contestaron cosas muy feas, uno me dijo porque no te haces internar vieja , como diciendo estas re loca, yo no les voy a gritar, porque mis padres me educaron.

Hay gente que me dice que soy muy educada, y hoy no sirve eso servía hace 50 años, hoy tenes que insultar, putiar, movilizate hace algo, porque llorando no haces nada, porque llorando, no se no puedo.

V: Por eso, con más razón, yo creo que la comunicación es lo que vas a ir logrando de a poco.

Pero no logre nada, no logre nada.

V: Lo que pasa es que pienso que tenes que superar tu problema, primero y después ,

Es que ellos me metieron en este problema, estoy metida en un pozo negro, de depresión de angustia, de ataques de pánico. Ahogo, desmayos, porque cuando me pongo muy mal me desmayo, la otro noche me desmaye una noche esas de peña. Hace como un año, un año y pico. Me mareo, me mareo, tengo astenia, es fatiga muscular, toda provocada por los nervios, a veces se me endurecen las piernas, me cuesta moverlas, por un ratito, pero me asusta, porque el medico me dijo que con eso con el estrés que tengo , puedo terminar en sillas de ruedas, y yo no me tomo un tarro de pastillas porque soy cristiana, pero hay gente que lo hace. Y no se si ir a un abogado, no se.

V: Pero el abogado no te va a solucionar tu problema, y no lo vas a sacar a esa gente de donde esta porque a ellos también les corresponde. Entonces no los vas a correr

No, no yo no quiero correr a la gente, yo quiero que respeten mi privacidad, mi salud, porque las doctoras me dijeron que esta en riesgo mi salud.

Hay gente que me dijo, tienen derechos, pero no podemos joderle la vida al prójimo, porque yo entonces me compro una batería y toco la batería hasta las 3 de la mañana y el del al lado toca el clarinete hasta las tres de la mañana, y no es así y esta gente pone un amplificador, y se siente hasta en las paredes, parece que vibran las paredes, es muy intenso el ruido. Mi hermana siempre me decía que donde empiezan mis derechos termina los tuyos, yo respeto a los otros, pero nadie me respeta los míos. Ni las autoridades, nada, yo les lleve todos los estudios, porque antes tenia otras cosas, otros problemas que estos chicos no tiene nada que ver, pero

V:¿me escuchas?

Si, perdón.

V: vas a tener que buscar una solución de alguna forma.

Pero necesito que alguien me aconseje, me guíen.

V: Claro lo que pasa es que es muy complejo el problema, porque a esa gente no la vas a poder correr de donde están, vas a tener hablar con tu familia, vas a tener que buscarle alguna solución.

Eso ya se intento, pero, no, no.

V: bien, creo que es muy, estem...es un problema muy complejo. Que es muy difícil encontrar una solución porque entonces invadimos los lugares de los demás que no nos corresponden, no cierto.

Pero ¿corresponde que invadan mi vida?

V: pero ellos tienen su libertad para actuar, así como vos tenes la tuya, esta la de los demás también.

Pero tiene que haber un límite. Tiene que haber un límite.

V: en cierta forma, eso no esta contemplado para poder

¿Y las ordenanzas y las leyes? ¿Para q están?

V: has hablado con las autoridades, y no te han...tenes que volver a insistir ahí, es el único camino que tienes, otro no tienes, tenes que volver a insistir ahí.

Es el único.

V: para mí...

Yo le pido a dios que saque a estos chicos de acá.

V: tenes que poner que poner tu voluntad para que sea en positivo y solucionar tu problema.

¿No será que ellos tanto las autoridades como chicos tienen que poner buena voluntad para no ocasionarme mas problemas a mí?

V: todos, todos los demás.

Pero yo no los molesto a ellos, ellos me están jodiendo la salud, la vida.

V: si no me escuchas va a ser difícil que nos comuniquemos.

Como puede ser...es terrible para mi llegar a pasar de 24, 21 horas en la cama, me levanto a tomar unos mates, me siento mal yo.

V: Escuchame, si no no vas a poder convivir, es convivencia.

Muchos están como yo, estar hartos, pero no se animan a decir nada, porque los padres son hippies, tiene mucho poder económico, mucha índole, entonces no se animan, y dicen no que me voy a meter con esa gente, porque si todos le dijeran lo

mal que se sienten como corresponde, porque están molestando a los del fondo a todos, pero no se la gente no es solidaria.

V: yo pienso que tenes que tomar algunas medidas vos, y ver cuales son las mas que ´puedas aplicar y sobre todo salir de tu estado y poder solucionarlo, ve inténtalo y después cualquier cosa te comunicas y nos cuentas como te ha ido. Porque el hecho de estar acostada y encerrada veinticinco horas no te va a ayudar en nada.

Pero yo hasta hace dos años y medio esta no era mi vida

V: pero todas las cosas van cambiando en la vida, y ahora hay que convivir con esto. Me entiendes.

Le agradezco mucho su excelente atención.

V: no por favor

V: espero que te haya servido lo poquito que podemos hablar.

Yo se que por ahí hay gente que no me puede ayudar me de otra manera mas que escuchándome, pero por ahí me entra una desesperación y tengo que hablar con alguien.

V: lo pero que te puede pasar es desesperarte, trata de encaminar las cosas para poderlas solucionar, que seguro las vas a poder solucionar, ahora no se, pero por ahí vas a salir.

¿Y si hablo con un abogado? ¿Usted que me dice?

V: el abogado no va a poder hacer nada, no va a poder actuar, primero soluciona el tuyo. ¿Me entiendes? Después lo de tu abogado.

Una señora acá vendió, tenia un comedor, y un lugar muy lindo para que los turistas puedan acampar, porque yo vivo en un pueblito.

V: si ya me dijo, es un tema que... ya has llamado otras veces acá no cierto?

Si, me hay atendido unas señoras amorosas.

V: si, si, si, tendrías que buscarle una solución, de acá es imposible que te podamos dar una solución aparte de hacer un panorama con otra visión. ¿No cierto?

Como sabe que yo hable? Porque usted no me atendió, me atendieron unas señoras.

V: porque yo te pregunte y vos me dijiste que si

Sisis, me atendieron amorosas las señoras, muy muy dulce es una pena que yo no tenga vecinos así, familiares así...

V: seguro , estamos para eso.

Tan amorosos como las mujeres que me han entendido

V: seguro que no los has descubierto. Búscalos que los vas a encontrar.

No,no, hay mucho materialismo.

V: como en todos lados. Háblanos y contanos como te ha ido.

Bueno gracias.

V: un gusto. Mucha suerte.

Gracias

Anexo N°2

Entrevista a los Coordinadores del ATM

Entrevista informativa previamente pactada y realizada a los coordinadores del servicio ATM, Rodrigo Rapela y Santiago Sesma en las instalaciones del Ce.PRa.M. el día jueves 3 de noviembre, del 2011 a las 17.30hs.

Alumna: Bueno, necesitaría que me cuenten cuál es su función en el Ce.PRa.M, en el A.T.M básicamente.

Coordinador (i) ¿En el A.T.M en particular?

Alumna: Si

Coordinador (i): Soy coordinador del proyecto junto a Santiago Sesma desde febrero de este año .

¿Vos consideras que se cumplen los objetivos del A.T.M?

Coordinador (i) : Si, la pregunta previa es cuales son los objetivos del A.T.M.

Alumna: Si, los acabo de leer hace un rato, por eso no te pregunté.

Coordinador (i): Si, a grandes rasgos si. Eh...Nuestra intervención en el A.T.M tiene que ver con que no se estaban cumpliendo al menos al 100% y justo hubo un cambio de coordinador que no tuvo que ver con eso si no que se dio en ese momento entonces cuando empezamos lo que nosotros proyectamos fue una intervención que modificara la forma de trabajar con los voluntarios, en base a eso no tenemos todavía resultados de la evaluación que la vamos a hacer en base a las llamadas de ustedes pero esperamos que si, estábamos hablando justamente con los voluntarios que ellos notan cambios y si, hay una buena repercusión.

Alumna: ¿Qué tipos de cambios notan?

Coordinador (i): Hablaron de que se sienten muy respetados que sienten que es muy horizontal y muy participativo lo que hacemos.

Coordinador (ii): Hablaron de ... de un espacio de construcción, fundamentalmente, o sea ellos planteaban una especie de comparación si se quiere con años anteriores o como había sido la modalidad de participación de años anteriores y ellos describían a las coordinaciones previas como quizás más de formación ¿no? o más académicas o más educativas y en realidad este año ellos lo definieron como un espacio de construcción o sea de por sí hemos intentado establecer digamos o transmitir ciertos conocimientos básicos la idea era que entre nosotros coordinadores y principalmente el grupo podamos ir construyendo si se quiere un cuerpo teórico único, nuevo digamos, particular de este grupo .

Coordinador (i): Particular aparte que ellos hayan utilizado esas palabras hablaron de formación y de construcción.

Alumna: Si, es interesante porque muestra unidad.

Coordinador (i): Una unidad muy constructora digamos, porque desde psicología y educación creemos que era una formación muy tradicional y lo nuestro apunta a algo más constructivista sin serlo explícitamente sin ser el desarrollo de un plan de construcción pero si básicamente partimos de la idea que el conocimiento se construye y que la función docente o la función de coordinación en este caso nuestra es de no es de transmitir conocimiento si no de fomentar la construcción.

Alumna: Si y opino al respecto que es una crecimiento, que lo ven como...

Coordinador (i): Si, porque también hablaron, lo primero que ellos dijeron fue que habían crecido mucho, que habían aprendido mucho.

Alumna: Puntualmente ¿con el seguimiento que se les hace o en que sentido crecieron?

Coordinador (i): Con las reuniones.

Coordinador (ii): Si, en realidad lo que se ha intentado hacer hincapié es año que es... bueno ellos hablaban de verticalismo y horizontalidad, a lo mejor en años anteriores la función de la coordinación o de la o de los grupos de contención había sido quizás más verticalista y que este año ellos percibían mas horizontalidad, como se interpreta esto o como lo interpreto yo por lo menos, nosotros hemos intentado plantear eh... una autogestión grupal digamos ¿no? o sea de por si cada uno dentro de un rol un marco específico, la idea es que el grupo pueda tener vida por si mismo, sin la necesidad de cabezas que estuviesen tan arriba coordinando y digitando absolutamente todo si no que cada uno de ellos pudiese encontrar su espacio, su forma de desarrollarse y bueno que el grupo tuviese movimiento por si mismo ¿no?.

Porque yo había notado que por ejemplo que cuando veníamos a hacer las escuchas que había un ámbito así de persecución, pero bueno, ahora escuchándolos a ustedes me parece que era solamente una percepción, de que subieran y miraran de que si estábamos o no.

Coordinador (i): Si, un punto que para ellos es muy importante es que ellos en la cabina tienen bastante libertad, hasta ahora, que de hecho la primera vez que se grabaron llamadas fue el año pasado a fin del año pasado, hasta entonces ellos podían hablar de lo que sea en las reuniones y tenían su espacio propio en las cabinas a partir

de la transcripción y de la escucha de las llamadas pierden un poco ese espacio y dependiendo de la personalidad de cada uno se siente como una cosa muy persecutoria. Pero tiene que ver muy particularmente con las grabación de las llamadas, aparte ellos sostienen , yo no estoy seguro hasta donde es posible técnicamente, pero ellos sostienen que escuchan cuando se está grabando las llamadas.

Coordinador (ii): Que se dan cuenta.

Coordinador (i): Entonces las llamadas que son grabadas están mas nerviosos porque están siendo escuchados, después ha sucedido de alguien que dice si yo escuche y nunca la habíamos grabado.

Alumna Si, iba a opinar algo, que cuando levantas el tubo ...

Coordinador (i): Está bloqueado el micrófono.

Coordinador (ii): Depende mucho de cada personalidad, si hay personalidades que son muy reactivas frente al control y otras no convengamos que cuando sabemos que nos están controlando en algún punto cierta cuestión de nerviosismo nos puede llegar a invadir a todos, algunos pueden sentirlo como más persecutorio, inclusive en las coordinaciones surgió, creo que la mayoría se sentían como controlados y había otros que se sentían bien inclusive.

Coordinador (i): Y hay un gran grupo que dice no me gusta pero entiendo que es necesario, pero no me gusta. Yo creo que el tema de la persecución tiene más que ver con eso que con lo que pasa en las reuniones no es que se sientan perseguidos por nosotros, muchas veces el reclamo de ellos es de desamparo de que nadie les dice como tienen que hacer, porque a veces vienen y te dicen, bueno acá me llamaron y me dijeron esto, que tengo que hacer, ahí la postura nuestra es sostenernos en no te vamos a decir que hacer vamos entre todos a ver de que se trata.

Coordinador (ii): Tienen mucha tendencia ellos a eso, a buscar quizás inconscientemente , porque nosotros habíamos planteado como iban a ser las características de este año , de buscar constantemente una bajada de línea directa de nuestra parte sobre que hacer específicamente frente a cada llamada y bueno, como hemos planteado es abrir la posibilidad para que ellos puedan reflexionar sobre cuales pueden ser las ,las, los modos de intervención optima de cada llamada y de cada problemática particular que se plantea en las llamadas.

Alumna: Si, la escucha por sobre todo, yo que eh transcripto entrevistas me doy cuenta están en otra , puntuales, no muchas, y que por ahí eso se nota mas que el saber que hacer o no, si no más que nada estar atentos a eso.

Alumna ¿Cuántos años hace que está el A.T.M en si?

:Coordinador (i): 8 años cumplió este año , lo que pasa es que tuvo un período de funcionamiento hasta el 2009 , después hubo una remodelación acá, entonces como estaban en otro lado, tuvieron que mudar las cabinas, hubo todo un años que no funciono el A.T.M. y retomo recién en el 2010 .

Alumna: bien, el tema de la selección de personas, ¿Cómo se lo realiza?

Coordinador (i): Nosotros realizamos la selección, una vez al año.

Coordinador (ii): Se hace una convocatoria, en principio a los alumnos del Ce.PRa.M, y se pasa por los cursos, se dice que se los convoca esto, se cuenta se ponen afiches y si, nos fuimos y nos encontramos también con que, yo estuve participé un poco en la convocatoria de la coordinadora anterior pero no teníamos un plan de acción claro.

Alumna: Eso quería saber básicamente Para se hace?

Coordinador (ii): Este año planteamos lo siguiente, primero se abre la convocatoria general a los alumnos mediante la información curso por curso con folletos, con papelería que se informa , se anotan los voluntarios, las personas que quieren ser voluntarias nosotros este año lo que hicimos primero fue hacer una reunión general con todos aquellos que se habían anotado , tuvimos que dividirla en dos grupos, porque había un grupo de gente primero, ahora no recuerdo exactamente cuantos eran.

Coordinador (i): Que se habían postulado eran 60.

Coordinador (ii): 60, 65, los dividimos en dos grupos, de 30, en función de que horarios podían venir ellos, se planteó en términos generales las características del servicio un poco de historia, se mostró un video del servicio a que apuntaba o a que apunta digamos.

Coordinador (i): Si, el video, perdón, está en Internet y está bueno porque hace como una historia del A.T.M, desde que apareció hasta el 2008 más o menos.

Alumna: Porque yo encontré, pero eran publicidades.

:Coordinador (i) Hay un video.

Alumna: ¿Cómo se llama el video?

Coordinador (i): Entra a la parte que dice proyecto y ahí al que dice A.T.M. hay un documental de acortamos distancias dice.

Coordinador (i): Y después bueno, el grupo que quedó se va filtrando de esta gran reunión, bueno hubo gente obviamente se informó respecto a lo que era, y se dio cuenta a lo mejor que no era lo que querían queda un grupo más reducido y después tuvimos entrevistas grupales, de a tres personas primero en dónde le pedíamos que nos contaran sobre sus motivaciones que nos hablaran un poco sobre su vida que es lo que le había llevado a presentarse a este voluntariado y le aplicamos a ellos una pequeña batería de test ¿Si?, como para mínimamente poder ir armando un perfil aproximado de personalidad.

Coordinador (i): Hay algún detalle más fino, pero a grandes rasgos los criterios de selección eran dos, uno como un servicio muy denso para el voluntario estar escuchando, el primer criterio era que no le haga mal a la persona entonces por ejemplo uno de los criterios de selección es que no punteen muy alto en una escala de depresión, si ya empiezan con una tendencia, entonces ese tipo de cosas o algunas fragilidades preferimos que no en los casos esos les informamos, les decimos que no y porque no. Y después el otro criterio es que posibilidades había de que esa persona aporte algo al servicio, y ahí el rasgo fundamental la flexibilidad, la capacidad de aprender y las ganas de atender. Hay gente que ya viene muy desde el principio a tratar de explicar como se hacen las cosas, gente que el primer día eh, esa primer reunión que cuenta Santiago, bueno yo lo que creo que hay que hacer es esto y estamos recién presentando, bueno entonces esos son marcadores claros de que después lo que a producir es un cierto nivel de ruido de trasladar eso a las llamadas.

Coordinador (i): Hay que tener en cuenta que es un servicio denso respecto a el tiempo que hay que disponer ¿Si?, tanto para la atención en cabinas como a la función semanal y por su puesto con el tipo de problemáticas que se tiene contacto, no nos olvidemos que la mayoría de la gente que llama esta en crisis, angustiada, deprimida, entonces la idea es que el voluntario tenga en cierta medida cierta fortaleza para poder tolerar lo que implica el trabajo en si ¿no?.

Alumna: si, yo había leído de que por ahí los voluntariados son como de 24hs, los 365 días del año y viste que acá como que se corta. ¿Quería saber porque se hacen franjas horarias así?

Coordinador (i): ¿Por qué no se atiende todo el tiempo?

Alumna: Si.

Coordinador (i): Ah, bien, el primer problema es del ISO, no está abierto todo el día entonces ya de entrada poder atender de 8 a 8 que son los horarios que está abierto, si no implicaría contratar personal administrativo que abra la puerta, que esté acá, que limpie sería otro costo, es una posibilidad, no se la llegó a evaluar nunca y los fines de semana y todo eso, hay otro factor que es la cantidad de voluntarios, nosotros necesitamos como mínimo que haya dos personas por turno, lo ideal sería 3 como para que tengas un mismo descanso en este momento con dos personas por turno cubrimos justos todos los horarios y en la última selección de esos 60 en realidad se presentaron 30, hicimos una selección muy fina y de los que se quedaron hubieron varios que se fueron.

Alumna: Por voluntad propia digamos.

: Coordinador (ii) Si, vinieron a las primeras contenciones y con el tiempo...

Coordinador (i): Yo creo que ahí fallamos un poco nosotros con el criterio de asimilación de esos voluntarios al grupo, justo llegaron en un momento en el que el grupo estaba muy revuelto, entonces quedaron esa selección 3 voluntarios más muchos que se habían ido, entonces estamos con la cantidad justa.

Coordinador (ii): Si, mas algunos voluntarios que se bajaron por cuestiones personales, ellos querían seguir.

Coordinador (i): Una cosa que hablamos con el coordinador del Ce.Pra.M que no tenía sentido incorporar mucha gente que después atiende mal, mas vale atender en horarios reducidos en buena calidad, más vale que la persona no atiendan o que llamen después más tarde y no que la atiendan cualquiera.

Alumna: Otra cosa que tenía dudas era el tema del seguimiento, viste que uno de los pasos del apunte hablaba de pedir los datos de la persona, ¿Por qué no se los hace?

Coordinador (i): Hay dos criterios, el primero es el del anonimato yo no estoy seguro eso como surge, si estaba planeado desde el principio porque cuando nosotros llegamos al A.T.M uno de los pilares era el anonimato.

Alumna: Yo me refiero al anonimato de la persona que llama.

Coordinador (i): Claro, el anonimato de la persona que llama eso permite que la persona pueda contar cosas que si no, no contaría. Hemos tenido varios casos de gente que llama y dice mira yo hace 20 años que tengo un secreto y no me animo a contárselo a nadie, que si vos le pedías datos... Se trató de hacer al principio del

servicio un seguimiento y se dio con que el porcentaje de gente que respondía era muy bajo , primero mucha gente que llamaba y daba números falsos y después gente que vos la llamas y decías como le fue y te contestaban rápido porque se querían ir .

Coordinador (ii): Si y el seguimiento implicaría una estructura más grande, disponer de otras cuestiones técnicas.

Coordinador (i): Claro, por ejemplo de las cabinas no se puede llamar entonces tendrían que...

Alumna: si, y otra duda que también tenía es que si se recogen datos estadísticos con respecto a las llamadas y que se hace con esto.

Coordinador (i): Si, ellas cada vez que terminan una llamada llenan una ficha que contienen los datos demográficos y una especie de autoevaluación todo eso se vuelca a una base de datos y una vez por año se hace una...

Coordinador (ii): si, una o dos veces por año se calcula digamos datos estadísticos.

Coordinador (i): Con respecto a eso, a la incidencia de las llamadas a donde llaman...

Coordinador (ii): Edades, genero.

Coordinador (i): con respecto a los motivos de consulta es mucho más difícil porque son mucho más difíciles, hay algunos generales como soledad, depresión o tristeza y algunos problemas con las familias después hay infinidad.

Alumna: Bueno, yo no tengo más preguntas. Muchas Gracias.

Coordinador (i): Bueno, cualquier cosa podés volver a consultarnos, fijate también en la página del CEPRAM.

Anexo N° 3:

Consentimiento informado para la aplicación de
cuestionario

Cuestionario para la recopilación de información del personal voluntariado del servicio ATM.

Yo _____ eh sido informado que la información que provea será utilizada para la alumna _____ que cursa el seminario final de tesis de la Lic. En Psicología de la UE siglo 21, para el propósito de el Trabajo Final de Graduación. Dicha información será confidencial y anónima respetando los criterios éticos que rige sobre los alumnos en período de formación previo a la graduación

Anexo N° 4:

Consentimientos informados firmados

Anexo N° 5:

Cuestionario para la recopilación de información

Cuestionario para la recopilación de información del personal voluntariado del servicio ATM.

Estimado voluntario, las siguientes preguntas tienen como objetivo conocer su punto de vista acerca de su labor en el servicio de ATM.

Gracias por su colaboración.

1)-¿Qué aspectos destacaría usted como positivos en su desempeño como voluntario del ATM?

2)-¿Cuál/es considera usted que son sus aportes al servicio ATM?

3)-¿En que aspectos de su función usted se siente menos capacitado en el servicio ATM?

4)-En general ¿Cómo cree usted que se podía mejorar el servicio de ATM?

Anexo N° 6:
Cuestionarios administrados

Anexo N° 7

Observación no Participante

Observación No Participante

Durante la mañana del viernes 4 de mayo del corriente año, los coordinadores del servicio de Acompañamiento Telefónico a Mayores, haciendo una excepción a su modalidad de trabajo, permitieron asistir a una de las reuniones que se realizan semanalmente en las instalaciones del CEPRAM, con el objetivo de administrar el cuestionario para la recopilación de información del personal voluntario del servicio ATM. Luego de la administración del mismo, se aceptó formar parte del encuentro observando de manera no participativa en el mismo.

Durante el encuentro los voluntarios y coordinadores interactuaron activamente, tratando temáticas de tipo organizativas referentes a posibles derivaciones que sean necesarias realizar hacia otras instituciones que cuentan con servicios de asistencia telefónica y que cubren otros aspectos como por ejemplo: trámites jubilatorios, mutuales, servicios de emergencias, servicios a la comunidad, etc.

Las conversaciones avanzaron, los voluntarios compartieron sus experiencias en lo referido a la recepción de llamadas, solicitando consultas en forma constante a los coordinadores acerca de su proceder en el desarrollo de las mismas. Obtenían cómo respuesta por parte de éstos la invitación a pensar entre todos sobre las dudas generadas.

Se pudo percibir que se generaba una sensación de “frustración” en los voluntarios ante la imposibilidad de “cambiar a quien llama”. Sosteniendo ellos que de alguna manera esto podría ser logrado.

Otro aspecto observado fue la confusión constante con el rol del voluntario, que llevaban a preguntarse a quien observaba, constantemente ¿cuál es el rol?, producto de las reiteradas confusiones reflejadas, por ejemplo una de las confusiones presentadas fue la atención de llamadas a personas menores de 50 años, preguntando los voluntarios a los coordinadores el por qué no podían recibir esas llamadas. Presentando los voluntarios diversos argumentos que daban razón a ese planteamiento.

Se pudo observar además que tanto los voluntarios como los coordinadores tienen acceso a un blog, un espacio virtual donde pueden encontrar información útil, como por ejemplo la transcripción de las escuchas telefónicas realizadas en el monitoreo o información del contenido desarrollado en las reuniones de contención, destinadas a todos aquellos voluntarios que no estuvieron presentes en las mismas.

Este sistema fue utilizado por los coordinadores durante el transcurso del encuentro, quienes le exhibieron a los voluntarios una entrevista transcrita y se debatió acerca de lo que había sucedido, generando entre todos un espacio de construcción.

A través de esta experiencia de la observación se pudieron corroborar las falencias observadas previamente en las transcripciones de las llamadas recopiladas en el transcurso de la práctica profesional. Esta instancia fue trascendente al momento de planificar para esta tesis una modalidad de trabajo que le permita al voluntario “darse cuenta” de cuál es efectivamente su rol para lograr así una mejor calidad en la atención telefónica.

ANEXO E – Formulario descriptivo del Trabajo Final de Graduación

Identificación del Autor

Apellido y nombre del autor:	Tania Natali Bergmann
E-mail:	btanianatali@yahoo.com.ar
Título de grado que obtiene:	Licenciatura en Psicología.

Identificación del Trabajo Final de Graduación

Título del TFG en español	Taller de Capacitación en el Voluntariado de ATM del CEPRAM
Título del TFG en inglés	Training Workshop to be carried out in the Phone Support Volunteering Program, that takes place in the Senior Citizen Center.
Tipo de TFG (PAP, PIA, IDC)	PAP
Integrantes de la CAE	Amalia Georgi, Eugenia Scocco.
Fecha de último coloquio con la CAE	15 de Febrero 2013.
Versión digital del TFG: contenido y tipo de archivo en el que fue guardado	Taller de Capacitación en el Voluntariado de ATM del CEPRAM. pdf.

Autorización de publicación en formato electrónico

Autorizo por la presente, a la Biblioteca de la Universidad Empresarial Siglo 21 a publicar la versión electrónica de mi tesis. (marcar con una cruz lo que corresponda)

Autorización de Publicación electrónica:

- Si, inmediatamente
- Si, después de mes(es)
- No autorizo

Firma del alumno