

El papel de las organizaciones no gubernamentales o del tercer sector en los mayores

José Ramón Solanillas Vilá

Responsable de Mayores y Dependencia. Cáritas. Madrid.

Introducción

A la hora de delimitar las características que predominan en las organizaciones no gubernamentales (ONG) nos sentimos identificados con la definición que se recoge en el Anuario del tercer sector de acción social en España, según el estudio realizado por EDIS y publicado recientemente por la Fundación Luis Vives, en el que se indica que el tercer sector coincide con el sector no lucrativo.

Para ello acotaron el campo de estudio considerando que, para pertenecer al tercer sector, las organizaciones tendrían que cumplir con la definición que ya se adoptó en el estudio comparativo internacional y que se llevó a cabo por el equipo de la Universidad Johns Hopkins, en el que se vino a determinar que las entidades deberían:

- **Estar organizadas formalmente:** esto obliga a disponer de una estructura interna, una reglamentación institucional y unos objetivos definidos.
- **Tener carácter privado:** indudablemente equivale a tener plena independencia de las administraciones públicas y a no estar supeditadas al gobierno.
- **Carecer de ánimo de lucro:** su principal finalidad no puede consistir en la obtención de beneficios económicos, ni sus actividades deben estar encaminadas hacia

finalidades comerciales. En caso de que se obtengan beneficios derivados de la actividad, éstos deben revertir en la propia organización y nunca pueden ser distribuidos entre sus directivos, administradores o propietarios.

- **Disponer de capacidad de autocontrol institucional de las actividades que se realizan:** es decir, que cuenten con sus propios instrumentos para garantizar su autogobierno y un grado considerable de autonomía.
- **Que cuenten con la participación de personas voluntarias:** esto equivale a decir, por una parte, que la participación o no de sus miembros ha de depender de la libre voluntad de los mismos y no de imposiciones externas, y, por otra, que hay un grado significativo de participación de voluntarios en sus actividades.

Por otra parte, en el año 2006, el Consejo Estatal de ONG de Acción Social aprobó el Plan estratégico del tercer sector de acción social, en el que se recoge la siguiente definición: «El tercer sector de acción social es el ámbito formado por entidades privadas de carácter voluntario y sin ánimo de lucro, que surgidas de la libre iniciativa ciudadana, funcionan de forma autónoma y solidaria tratando, por medio de acciones de interés general, de impulsar el reconocimiento y el ejercicio de los derechos sociales, de lograr la cohesión y la inclusión social en todas sus dimensiones y de evitar que determinados colectivos sociales queden excluidos de unos niveles suficientes de bienestar.»

Respecto a la tipología existente de las entidades de acción social, el anuario establece las distinciones de:

- Asociaciones y fundaciones.
- Entidades de segundo y tercer nivel (federaciones, confederaciones).
- Entidades singulares (Cáritas, Cruz Roja y la ONCE).
- ONG que desarrollen acción social en España.
- Cooperativas sociales.
- Centros especiales de empleo y empresas de inserción que dependan de organizaciones no lucrativas.
- Entidades religiosas que desarrollen acción social en España.

Como hemos señalado anteriormente, el voluntariado constituye una parte fundamental de los recursos humanos del tercer sector de acción social, ya que seis de cada 10 personas colaboradoras son voluntarias. Sus ocupaciones principales se centran en ofrecer apoyo y atención directa a los colectivos (85,6%), sensibilización (78,8%), dedicación a los procesos organizativos (63,5%) y a la administración y gestión (60,9%).

En cuanto a la dedicación de las entidades según los grupos prioritarios de beneficiarios de su acción, el anuario ha establecido 21 grupos; entre ellos destaca en primer lugar el de las personas con discapacidad, que alcanzan el 29,5%, seguidos de los niños con un 10,7%, la población en general con un 10,0% y en cuarto lugar estarían *las personas mayores, que representan el 8,1% de los destinatarios* de la acción que llevan a cabo las ONG del tercer sector.

Organizaciones más representativas

LARES

Se formó en el año 1996, por iniciativa de la Federación de Religiosos Socio-Sanitarios, bajo el acrónimo FERENO (Federación Nacional de Residencias de Ancianos del Sector No Lucrativo), ante la necesidad de coordinar las iniciativas sin ánimo de lucro destinadas a prestar servicios a los mayores, así como para desarrollar los valores de respeto a la dignidad y el trato humano y atento que requieren este tipo de servicios.

Actualmente ha pasado a denominarse LARES y está organizada a través de 17 asociaciones autonómicas, que agrupan a 633 residencias y centros de día donde viven y reciben cuidados alrededor de 40.568 personas mayores. En los centros de LARES prestan sus servicios un total de 20.000 trabajadores asalariados y, a su vez, cuentan con la colaboración de 9.500 voluntarios.

Cruz Roja Española

Cruz Roja Española es una de las instituciones que mayor volumen de recursos, tanto humanos como materiales, destina a las personas mayores con las que desarrolla diversas líneas de trabajo, entre las que se encuentra una fuerte apuesta por los servicios que permiten la permanencia de la persona mayor en su entorno habitual.

Teleasistencia domiciliaria, traslado a centros y residencias, cuidados de enfermería, compañía, cuidado personal, atención doméstica, gestiones, visitas hospitalarias, etc., todo ello complementado por una red de apoyo formada por centros de día y servicios de transporte adaptado. Otras líneas alternativas son residencias, viviendas tuteladas, familias de acogida, alojamientos compartidos, etc., diferentes programas que suponen una alternativa al aislamiento que pueden sufrir las personas mayores.

En cuanto al perfil de los usuarios de estos proyectos, los datos configuran un colectivo altamente vulnerable: personas de más de 80 años, con bajo poder adquisitivo, bajo

nivel sociocultural, con un nivel medio-alto de dependencia de otros para sus actividades cotidianas e incluso una situación de carencia de apoyo y aislamiento emocional.

Cáritas Española

Ante la elevada fragilidad a la que se ven sometidas un buen número de las personas mayores, Cáritas quiere responder con una serie de alternativas que puedan reforzar tanto sus condiciones de vida personal como sus relaciones sociales. Se trata de evitar que puedan verse abocados a sufrir situaciones de abandono y aislamiento social, fragilidad emocional, limitaciones para las actividades de la vida diaria, confusión mental, depresión, deterioro del hogar, violencia familiar o institucional, entre otras.

Por eso Cáritas, a la hora de intervenir con las personas mayores, otorga su prioridad de servicio a los que se encuentran con más acusadas dificultades económicas o sociales, para lo que se han establecido los objetivos siguientes:

- Prestar un servicio de asistencia y ayuda a los mayores que no reciban atención suficiente de los servicios sociales, para que puedan mantener las condiciones necesarias de higiene, salud y habitabilidad de la vivienda habitual.
- Fomentar el bienestar psicofísico y social de las personas mayores y prestar apoyo a sus familias, con la intención de evitar o retrasar el ingreso en centros residenciales.
- Proporcionar acompañamiento a las personas que viven solas, por medio del voluntariado y en colaboración con otras organizaciones.
- Propiciar la autoestima personal y la integración social por medio de la participación en actividades y relaciones con otras personas de su entorno.
- Contribuir en todo lo posible a que se incremente la coordinación sociosanitaria para que se alcance a prestar un mejor servicio a la persona mayor.
- Ofrecer respiro y apoyo social, emocional y orientación a las familias cuidadoras.
- Promover actividades de vida saludable que permitan a las personas mayores envejecer en las mejores condiciones físicas, psicológicas y sociales.
- Prestar atención en centros residenciales o de estancia diurna a las personas que por diversas causas requieran dicha atención.
- Desarrollar planes de mejora continua con el fin de incrementar los niveles de calidad en todos los servicios.

Líneas de trabajo y actuaciones

1. **Promoción y desarrollo de los servicios de proximidad**, que representan uno de los pilares fundamentales de la atención a las personas mayores en su propio domicilio y procuran establecer medidas de apoyo a las familias a la vez que mantienen una coordinación con los servicios sociales públicos. Se caracterizan por llevar a cabo las prestaciones de:
 - **Alimentación y cuidados de la salud:** mediante la atención alimentaria, elaborándola bien en el propio domicilio o bien llevándola preparada desde fuera, a la vez que se prestan cuidados higiénicos y sanitarios mediante el control de la medicación, la práctica de vida saludable y la prevención de enfermedades.
 - **Mantenimiento de la vivienda:** con la realización de mejoras y adecuaciones que eliminen las barreras y los elementos de inseguridad para adaptarse a las dificultades psicomotrices.
 - **Apoyo a la subsistencia:** mediante la prestación de ayudas para cubrir las necesidades básicas de las personas mayores con muy bajos o nulos recursos económicos.
 - **Promoción de la participación social:** para combatir la soledad, ofreciendo vínculos y relaciones vitales que permitan a la persona desarrollar sus ámbitos sociales y afectivos; con este fin se realizan tanto acompañamientos personales como salidas, excursiones, celebraciones varias, espacios de encuentros y convivencia en los que los mayores participan activamente en un adecuado disfrute de su tiempo libre.
2. **Atención en servicios de atención diurna**, un total de 44 centros que ofrecen durante el día atención integral a las necesidades personales básicas, terapéuticas y socioculturales de las personas mayores con diferentes grados de dependencia, con el fin de potenciar su autonomía y capacidades personales, al mismo tiempo que trata de ofrecer apoyo a las familias cuidadoras.
3. **Atención en servicios residenciales**, por medio de 52 centros que incluyen desde las pequeñas unidades de convivencia hasta los grandes centros residenciales, dirigidos a procurar la calidad de vida de la persona residente y el desarrollo de su autonomía personal, donde se prestan cuidados sociosanitarios en interrelación con los servicios sociales y sanitarios de su entorno.

Por medio de los distintos servicios que se enmarcan en estas líneas de actuación, durante el ejercicio 2009 se atendieron un total de 26.309 personas, con un volumen de recursos destinados que ascendieron a 30.294.905 €, lo que supone el 13,17% de gasto total de Cáritas Española durante ese año.

Algunas de las experiencias más significativas

Con el propósito de ofrecer una información más amplia de los rasgos que caracterizan a estos servicios, hemos entresacado algunos de ellos que pueden considerarse significativos del trabajo que Cáritas está realizando en beneficio de las personas mayores.

El centro residencial Oasis

A raíz de un estudio sobre las necesidades de las unidades familiares de convivencia formadas por padres mayores con hijos discapacitados a su cargo, en el año 2003, Cáritas Diocesana de Granada creó el centro Oasis.

Este centro tiene carácter de pionero en España y en Europa. Dispone de una superficie aproximada de 5.000 m², 2.500 edificadas y el resto de zonas ajardinadas. Está constituido por dos vertientes diferenciadas: Oasis Centro de Atención a Mayores y Discapacitados (Oasis CAMD) y Oasis Centro Integral de Empleo (Oasis CIE), donde se favorece la inserción laboral a través del trabajo por cuenta ajena o mediante autoempleo, apoyando la creación de empresas de inserción.

Oasis CAMD es, por definición, un «centro gerontológico y de atención a discapacitados, de carácter sociosanitario, cuyo objetivo fundamental es favorecer el desarrollo personal de mayores y discapacitados, preservando la unidad familiar, desde una intervención integral y personalizada, priorizando en los más desfavorecidos y estando plenamente inserto en la comunidad».

Es el único centro en la Comunidad Autónoma de Andalucía en el que se atiende de forma conjunta a mayores y discapacitados, evitando de ese modo la desestructuración familiar (fig. 1).

El modelo sociosanitario de intervención de la Residencia Oasis procura establecer con la persona residente una atención integrada de los aspectos sanitarios y psicosociales a través de los distintos programas que garantizan una atención integral, progresiva y continuada.

La puesta en marcha de todas las intervenciones con los residentes y su segui-



Figura 1. Visión interior del Centro Oasis.

miento son coordinadas por el equipo multidisciplinar del centro, siendo éste el órgano de valoración de la institución, así como para la asignación de recursos, planificación y seguimiento de los programas de atención a los mayores residentes, sus hijos y sus familiares.

La experiencia puesta de manifiesto estos años nos lleva a la conclusión de que dar una respuesta adecuada a las unidades familiares de nuestro centro supone la diversificación de una serie de servicios que de manera especializada abarquen desde la atención residencial integral hasta la atención de las destrezas y capacidades individuales de la persona. Por ello, enmarcadas dentro de la programación, hemos previsto de manera novedosa en el ámbito residencial de mayores una cadena de servicios de terapia ocupacional y atención psicosocial para aquellos discapacitados que por su grado de minusvalía y grado de dependencia (sin trastornos de conducta y de movilidad asociados importantes), requieran una intervención acorde a sus posibilidades.

El Oasis CAMD comenzó su andadura en el año 2003, y dispone de 22 apartamentos para unidades familiares de convivencia (fig. 2). Está acreditado por la Junta de Andalucía como centro que reúne los requisitos de calidad exigidos, tanto materiales como funcionales (fig. 3). La totalidad de las plazas que oferta es de 72 y están concertadas con la Junta de Andalucía.

En el centro prestan sus servicios más de 40 profesionales en las distintas áreas de atención especializada con el apoyo de voluntarios, consiguiendo de esta manera un equilibrio entre *calidad y calidez*.



Figura 2. Apartamentos del centro Oasis.



Figura 3. Calidad en materiales y aspectos funcionales del centro Oasis.

En el año 2006 se puso en marcha la Unidad de Estancia Diurna Oasis, lo que permite que se atienda a nuevas unidades familiares de lunes a viernes de 9.00 a 17.00 h; 30 personas en los servicios y programas con los que ya cuenta la residencia evitan la institucionalización innecesaria, proporcionan el nivel asistencial adecuado al perfil de los usuarios, y suponen un apoyo imprescindible para los cuidadores habituales.

Conviene tener presente que uno de los objetivos prioritarios que tiene el centro Oasis es sensibilizar a las administraciones públicas y a la sociedad en general sobre la problemática que este centro atiende, y que sólo representa un 10%, aproximadamente, de las necesidades reales que tiene la provincia de Granada.

La eliminación de barreras y adaptación de viviendas

Por medio de la relación que mantenemos desde las Cáritas Parroquiales con las personas mayores que viven en sus domicilios, hemos podido constatar que muchos de estos mayores, sobre todo las mujeres mayores solas, constituyen uno de los colectivos sociales más afectados por la crisis habitacional. Con frecuencia, se trata de personas que no pueden asumir los gastos que comporta el acceso o la permanencia en la vivienda, y que además sufren problemas de movilidad, de accesibilidad o de acoso inmobiliario.

Son datos que en buena medida se ven avalados por las cifras estadísticas oficiales, ya que, según el censo de 2001, un 42,3% de las personas mayores vivía en edificios de más de una planta y sin ascensor. La falta de condiciones de habitabilidad adecuada comporta a menudo una barrera entre la vivienda y el exterior que impiden la comunicación y conducen a situaciones de reclusión indefinida. Este encierro no sólo reduce drásticamente la autonomía personal de las personas mayores, sino que además dificulta el acceso a servicios sociales, de cuidado y de la suficiente atención sanitaria, además de impedir prácticamente los canales de participación y socialización.

Con este motivo, en el año 2008, Cáritas Diocesana de Bilbao y Cáritas Diocesana de Getafe pusieron en marcha un proyecto de reforma y adaptación de viviendas para personas mayores y con déficit de autonomía en muchos casos, que contó con el apoyo económico del Banco Bilbao Vizcaya Argentaria.

Los resultados obtenidos en aquel primer ejercicio, junto a la constatación del gran número de personas mayores que permanecen en condiciones de vivienda muy deficientes, animaron a Cáritas Bilbao a mantener la continuidad del proyecto. Pero además, los beneficios de esta iniciativa se han visto incrementados, puesto que ha permitido abrir nuevos cauces para las personas que participan en el programa de empleo, ya que son ellos los que realizan dichas reformas.

Los servicios de tutela

Son servicios destinados a la atención, defensa y tutela de personas mayores y/o con enfermedad mental en situación de fragilidad, dependencia o desprotección, como la fundación tutelar Hurkoa creada por Cáritas Diocesana de San Sebastián que con este fin:

- Promueve y asume la defensa judicial y tutela de las personas que lo necesitan, priorizando aquellas que carecen de apoyo sociofamiliar.
- Atiende en su centro de día a personas mayores dependientes y sus cuidadores.
- Asesora, acompaña y orienta a las familias afectadas.
- Genera y desarrolla nuevos programas con el fin de prevenir situaciones de desprotección.
- Integra a su personal y voluntariado en equipos interdisciplinarios y colabora con cuantas entidades contribuyan a su misión.
- Informa y sensibiliza a la sociedad y se compromete contra el maltrato, el abandono y la desprotección, fomentando las capacidades de la persona dependiente y defendiendo su dignidad.

La actividad tutelar de Hurkoa sigue manteniendo la tendencia de crecimiento de años anteriores, con un incremento del 17,50% en el número de personas atendidas con respecto a 2008. El total de personas atendidas durante el año 2009 fue de 460. En este ejercicio, las solicitudes se han incrementado, llegando a 116 nuevas peticiones, frente a las 78 del año anterior, y 170 bajas. A 31 de diciembre de 2009 se estaban atendiendo un total de 383 personas

La procedencia de la demanda sigue siendo, en su mayoría, a instancias de los servicios sociales. En las nuevas solicitudes recibidas durante el año, las procedentes de servicios sanitarios han sido mayoritariamente de centros psiquiátricos, mientras que ninguna procede de los centros de salud mental y, tan solo tres de otros centros de salud.

Es necesario destacar que el 50% de las personas atendidas carece de apoyo familiar, y en casi otro 18% ha sido el conflicto familiar el que ha llevado a Hurkoa a tener que aceptar la responsabilidad tutelar. Un 18% se encontraba en situación de autoabandono, y en estos casos ha sido precisa la intervención con medidas cautelares para poder valorar y prestar los servicios básicos. Para el acompañamiento, el cuidado y el seguimiento de los tutelados, bien en domicilio o en residencia, se ha contado con 100 auxiliares coordinadas desde Hurkoa.

Apadrinar a una persona mayor

El proyecto de Cáritas Girona aborda dos temas muy importantes en nuestra sociedad actual: por un lado, el acompañamiento en centros residenciales a personas mayores que padecen soledad y, por otro lado, la implicación de jóvenes en un voluntariado dirigido a la vejez.

Esta iniciativa quiere favorecer la relación entre ambos colectivos. Se pretende fomentar una relación personal intergeneracional a través de un proyecto vivencial y anónimo. El acompañamiento a personas mayores tiene resultados tangibles que podrán percibir los jóvenes.

La finalidad del proyecto es facilitar la convivencia y el aprendizaje entre personas mayores y jóvenes estudiantes, a través de un acompañamiento periódico y continuado, de una formación y un seguimiento.

Los objetivos que nos proponemos son fomentar el diálogo y la comprensión entre el anciano y el joven, contribuir a la autoestima de la persona mayor y potenciar los valores de convivencia y respeto de los jóvenes hacia las personas mayores.

El proyecto piloto se puso en marcha la primavera del 2008 con alumnos del Instituto de Educación Secundaria (IES) Sobrequés. Previamente se hicieron contactos con algunos centros residenciales (María Gay y Hermanitas de los Pobres) para implicarlos en el proyecto. Más tarde se incorporó la residencia geriátrica de Palacio y, recientemente, el centro sociosanitario Mutuam. Actualmente participan alumnos del IES Montilivi, IES Sobrequés, IES Vicens Vives y IES Santa Eugenia. En breve tenemos previsto incorporar nuevos voluntarios en la ciudad de Girona y también poner en marcha el proyecto en Salt y otros lugares de la demarcación de Girona.

El curso pasado participaron en el proyecto 60 jóvenes, casi la mitad de los cuales han manifestado la voluntad de continuar en el servicio. Contrariamente a lo que se puede pensar, que los jóvenes sólo se preocupan por su imagen, de pasarlo bien y que no son solidarios, trabajar en este proyecto nos sirve para demostrar que no siempre es así. Hablamos de jóvenes que, aparte de estudiar, hacer deporte u otras actividades, han tomado el compromiso de realizar una labor social muy importante: dedicar parte de su tiempo, de manera desinteresada, al acompañamiento de personas mayores.

El proyecto, pues, es una oportunidad para reivindicar el papel de las personas mayores, favorecer los contactos intergeneracionales, potenciar un envejecimiento digno y, lo más importante, que estas personas se sientan reconocidas y valoradas.

El voluntariado, un gran apoyo para combatir la soledad

La soledad suele conllevar una serie de consecuencias negativas que, sumadas a otros factores, pueden derivar en dolencias, enfermedades y, en ocasiones, en una mayor propensión a la aparición de situaciones de dependencia. Uno de los principales grupos de población que sufre soledad son las personas mayores, pues en las edades avanzadas es frecuente la confluencia de una serie de factores, como la jubilación, la viudedad, la pérdida de relaciones sociales, etc., que conllevan situaciones de aislamiento.

El último censo de población, del año 2001, cifra en 1.358.937 las personas mayores de 65 años que viven solas, lo que supone el 26% del total de los mayores de 65 años, cifras que sobrepasan a otros grupos de edad. Esta soledad es, además, una realidad muy feminizada en los grupos de más edad, pues el 77% de estas personas son mujeres.

No obstante, y a pesar de los esfuerzos que se están realizando en el despliegue de servicios como la teleasistencia, los servicios sociales todavía están muy lejos de poder satisfacer muchas de las necesidades reales a la totalidad de las personas mayores, como son las de prestarles el necesario apoyo emocional y realizar un acompañamiento regular de aquellas que viven solas y que no disponen de los suficientes recursos para sentirse plenamente asistidas.

Estos apoyos también varían según el lugar de residencia, y existen grandes diferencias dependiendo de si se vive en el mundo urbano o rural. Es en las ciudades donde la concentración de población permite una mayor facilidad a la hora de crear servicios y donde resultan también más accesibles al ciudadano. Pero la situación de las personas mayores que viven en poblaciones rurales, especialmente en zonas con baja densidad de población, todavía ven más mermadas sus posibilidades de disfrutar de los servicios necesarios a su edad y situación personal.

Con el objetivo de mitigar los efectos de la soledad, el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) ha promovido el programa «Cerca de ti», en el que participan también la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), la Fundación Vodafone, las entidades prestatarias de los servicios de Teleasistencia (ADESSTA), Cruz Roja Española y Cáritas Española.

El programa «Cerca de ti» se llevará a cabo en cinco Cáritas Diocesanas y otras tantas provincias por parte de Cruz Roja, con el propósito de facilitar apoyo emocional y seguridad, y estimular a personas mayores de 80 años, en situación de soledad, para que participen en las actividades que se desarrollan en su entorno, si así lo desean,

mediante el acompañamiento por voluntarios, tanto dentro como fuera del hogar e igualmente de forma presencial como telefónica.

El programa «Cerca de ti» ha sido recibido por Cáritas como una excelente iniciativa, ya que supone una llamada de atención frente a uno de los más graves problemas que a menudo experimentan las personas mayores hoy, tal vez el que más atenta contra la dignidad de la persona: *la soledad*.

El desarrollo de este fenómeno, relativamente reciente, ha hallado terreno fértil en una sociedad que, concentrando todo en la eficiencia y en la imagen satinada de una persona eternamente joven, excluye de sus propios «circuitos de relaciones» a quienes ya no tienen esos requisitos.

Estas deficiencias sociales, unidas a la precariedad económica que frecuentemente se ciñe sobre los mayores y al alejamiento más o menos progresivo del mayor del propio ambiente social y de la familia, son los factores que colocan a muchos mayores al margen de la comunidad humana y de la vida cívica.

La dimensión más dramática de esta marginación es la falta de relaciones humanas que hace sufrir a la persona mayor, no sólo por el alejamiento, sino por el abandono y el aislamiento. Con la disminución de los contactos interpersonales y sociales, comienzan a faltar los estímulos, las informaciones, los instrumentos culturales, lo que conduce a que muchos mayores, al ver que no pueden cambiar la situación por estar imposibilitados de participar en la toma de decisiones que les conciernen, como personas y como ciudadanos, terminan perdiendo el sentido de pertenencia a la comunidad de la cual son miembros.

El programa «Cerca de ti» ayuda a reconocer los valores y contravalores del mayor

El mayor es una persona en una etapa concreta de su vida, que conocemos como vejez, donde se dan los cambios propios de la edad, del mismo modo que existen otros cambios en otras etapas de la vida. Es cierto que con frecuencia ésta es, del mismo modo que en los primeros años de vida, la etapa en la que se necesita más de los demás y en especial si la persona que ya es mayor vive sola.

Pero, a pesar de que estas necesidades se reconocen de manera generalizada por la mayor parte de la ciudadanía, en la sociedad competitiva en que vivimos se sobrevaloran la producción, la eficacia, las ganancias económicas, etc.; y quien no sigue este camino, es orillado. No caemos en la cuenta de que estamos abandonando la otra vertiente de la conducta que nos humaniza y que nos permite vivir de manera más consciente: el servicio a los demás, la gratuidad, la tranquilidad y el sosiego, la capacidad de

ver el entorno sin cultivar el egocentrismo y todo un nutrido elenco de valores que son de capital importancia en las relaciones con las personas mayores en situación de soledad.

Desafortunadamente, apenas caemos en la cuenta de la enorme pérdida que supone vivir de espaldas a nuestros mayores y sin tenerles verdaderamente en cuenta. Debemos reconocer que el crecimiento personal, dicho de otro modo, la maduración, consiste en la adopción de unos valores que son el potencial con el cual nacemos, pero en el camino hacia la madurez nos encontramos que son los mayores los que llevan la delantera. La razón es muy simple: han tenido más tiempo para recorrer el camino.

Desde el programa «Cerca de ti» se invita a descubrir los valores que frecuentemente viven las personas mayores, que son los mismos que se pueden vivir en otras etapas de la vida, pero en el mayor puede haber una autorrealización más esmerada, cuidada, y la expresión de matices peculiares nos permiten hablar de *valores propios del mayor*. Indicamos algunos:

- Las personas mayores aprecian *la amistad, la compañía, la ayuda de familiares y conocidos*. Se muestran especialmente receptivos a las relaciones afectivas.
- Por la experiencia han llegado a una *madurez* que se expresa en una *relativización* de hechos y circunstancias que en otras épocas de la vida eran consideradas muy importantes.
- No ponen tanto el acento en el *tener o poseer* como en el *gozo de las cosas sencillas*. Las pérdidas de la vida les han enseñado que la felicidad se puede vivir cada día y sin la dependencia de bienes materiales.
- Tienen tiempo para *gozar del día*. No se angustian si no tienen nada que hacer.

Estas consideraciones respecto a la forma de entender la vida de muchos mayores sólo puede ser comprendida por personas que, como ellos, también aspiran a vivir manteniendo unas relaciones humanas basadas en la sencillez y la generosidad, colocando siempre y por encima de todo a la persona, sea cual sea su condición social, sus posesiones materiales o la plenitud física de la que pueda gozar.

Se trata de personas que mantienen un elevado grado de compromiso con los demás, especialmente con los que disponen de menores posibilidades para disfrutar la vida con total autonomía y se ven obligadas a realizar con cierta dificultad un gran número de actividades de su vida diaria. Estas relaciones son las que trata de potenciar el programa «Cerca de ti», de tal modo que podríamos hablar de unos rasgos predominantes en la figura de este voluntariado.

La figura del voluntario en el programa «Cerca de ti»

Ser voluntario en el programa «Cerca de ti» de Cáritas implica la realización de un servicio desinteresado, libre y gratuito, siempre desde la responsabilidad, en beneficio de la comunidad y de acuerdo con los principios y objetivos de la institución.

Dentro de este programa, el voluntario de Cáritas es portador de esperanza y ofrece cada día, con esfuerzo, energía y generosidad, parte de su tiempo, experiencias y conocimientos a las personas mayores más vulnerables de nuestra sociedad. Actúa preferentemente en situaciones donde predominan la pobreza y la exclusión, buscando generar procesos que contribuyan al desarrollo y a la integración de las personas, y también a la promoción de la justicia social. Lucha por una sociedad donde todos tengan un lugar y una vida digna.

Puede ser voluntaria del programa «Cerca de ti», dentro de Cáritas, cualquier persona, sin discriminación por su condición social, creencia religiosa o preparación cultural, siempre que respete las finalidades de la institución. Por ello, el perfil básico de este voluntario puede definirse del siguiente modo:

- Es una persona sensibilizada por los problemas sociales, que vive comprometida con la justicia y por la defensa de los derechos humanos.
- Se implica de forma desinteresada, gratuita y responsable a poner sus capacidades y su tiempo libre al servicio de las necesidades de la comunidad.
- Acoge a las personas con libertad, y procura despertarles la capacidad de superarse.
- Es capaz de establecer una buena relación personal y de trabajar en equipo, guardando confidencialidad.
- Asume los trabajos adecuados a sus aptitudes, posibilidades y preparación.
- Está dispuesto a actualizar su formación y modificar sus modelos de acción, cuando las circunstancias lo demanden, en función de una mayor eficacia de la acción.
- Tiene muy clara la identidad de su acción voluntaria y no sufre las responsabilidades de otros agentes sociales.
- Su acción es educativa y promotora del cambio social, descubriendo, afrontando y denunciando las desigualdades e injusticias sociales.

Por tanto, cabe hablar de que los voluntarios en el programa «Cerca de ti» son personas que se sienten impulsadas a cultivar una serie de valores que le permiten disfrutar de experiencias humanamente muy enriquecedoras a través de vivencias como:

- Relacionarse con gratuidad. Con un sentimiento profundo de saber dar de forma gratuita aquello que hemos recibido gratuitamente.
- Ver a los demás con solidaridad. Como expresión de la sensibilidad humana que actúa en respuesta a las necesidades de los otros. Ciertas necesidades se pueden resolver con dinero, pero otras sólo con una actuación humana y solidaria. La amistad, la comprensión, saber escuchar, un pequeño servicio, etc., son algunos de los aspectos que ayudan a la persona a sentir que forma parte de la sociedad y que no está sola.
- Deseo de igualdad. Para que todas las personas —que tienen la misma igualdad— tengan un mínimo de calidad de vida.
- Portador de esperanza. Porque con su dedicación ayuda a los otros a caminar y mirar hacia delante, sentirse estimados y acompañados.

Pero, a su vez, ha de mantener una actitud de espíritu abierto y disposición de aprender. En este sentido, la voluntad de servicio del voluntario dentro del programa «Cerca de ti», si bien se tiene que concretar en un trabajo que se adapte a sus posibilidades, también debe progresar en el conocimiento teórico y práctico de las exigencias concretas en los diferentes campos de acción, y por esto el voluntario debe estar dispuesto a recibir, en caso necesario, la preparación que se le pide.

El programa «Cerca de ti» exige respeto y acogimiento en lo diferente. Por ello, el voluntario ha de poner en el centro de todas sus intervenciones la dignidad de la persona humana, que por encima de todo requiere ser aceptada y respetada desde su diferencia.

«Cerca de ti» invita a permanecer en actitud de empatía y escucha activa. Comprender cómo piensa y siente la otra persona, ponerse en su lugar. Centrarse en la persona y en sus necesidades, observando el lenguaje no verbal, los sentimientos que hay detrás de sus palabras. Personalizar e individualizar, considerar a cada persona diferente de los demás, valorando cada situación sin generalizar o dejarse llevar por estereotipos y prejuicios. Tener fe en la persona: creer en la capacidad para tomar sus decisiones y resolver sus problemas, desarrollar sus propias potencialidades y capacidades. Trabajar la autonomía, no ser paternalistas ni crear dependencia. El programa destaca, ante todo, que el protagonismo y la última decisión corresponden a la propia persona que acompañamos.

Otra faceta del programa es que el voluntario tiene la ocasión de colaborar con entidades de diverso signo, porque una condición indispensable del programa es que obliga a colaborar y trabajar en coordinación, tanto dentro del equipo de voluntarios como entre las distintas entidades que participan en el programa. «Cerca de ti» se ha mostrado como un estímulo eficaz para impulsar el desarrollo del tejido social, porque ha sido capaz de con-

vocar y poner a cooperar unidas ante un mismo objetivo a diversas entidades de las administraciones públicas, empresas de la iniciativa privada y a entidades de voluntariado.

«Cerca de ti» y la relación entre el voluntario y la persona mayor

En la relación entre el voluntario y la persona mayor debemos partir del principio de que son dos adultos que dialogan, y el objetivo de dicha relación es mantener activas las capacidades del mayor el máximo tiempo posible. En este programa, el voluntario tiene que aportar una ayuda discreta, que no domina ni impone al mayor para hacer o dejar de hacer. Cuida de no sobreprotegerle y le ayuda a ser independiente.

El trabajo principal del voluntario con la persona mayor es procurar tener un encuentro personal, único y singular, enriquecedor para los dos, aunque, como en toda relación humana, existirán momentos con dificultades.

En esta relación con frecuencia se procura que el mayor incremente la sociabilidad y desarrolle relaciones interpersonales, encuentre nuevos centros de interés y nuevos objetivos para conseguir dar sentido a la vida, a la vez que puede ser necesario buscar actividades gratificantes que le permitan mantener una buena autoestima. El voluntario ha de ayudarle a mirar el presente y el futuro, ha de estimularle para que tenga proyectos, aunque conviene que las metas sean a corto plazo.

Las actividades son de gran ayuda para que les permitan sentirse útiles, aunque deben estar programadas conforme a sus posibilidades de movilidad. Su salud física y mental dependerá en gran medida de que tengan actividades creativas, ya que puede contribuir a reducir la preocupación exclusiva por las molestias somáticas.

Conviene tener en cuenta que muchas de las personas mayores que viven en soledad albergan muchas esperanzas y deseos de encontrar a alguien que les ayude a vivir mejor en los años de la vejez y manifiestan la necesidad de conversar con otras personas, de ser escuchados de verdad, sin artificios. El mayor necesita sentirse querido e importante para alguien. Tiene mucha necesidad de signos de afecto, pero no desea ser tratado de manera infantil.

Este programa trata de evitar que la relación entre el voluntario y la persona mayor adquiera un carácter pasivo y desmotivado, ya que siempre puede haber una posibilidad de mantener una relación estimulativa. Para ello se procura utilizar *técnicas de animación estimulativa* (AE), que consisten en un modelo de intervención asistencial y educativa que parte de los estímulos que tiene la persona mayor y de los de su entorno.

La AE trabaja la prevención, el mantenimiento y el desarrollo de las capacidades mentales y físicas. Facilita el proceso de normalización de las actividades de la vida diaria. Potencia espacios en los que el mayor puede decidir y optar por sí mismo. Debe entenderse como un conjunto de actividades realizadas con la finalidad de garantizar un mayor grado de calidad de vida, potenciar procesos de autonomía y de autoestima y promover la creatividad y la libertad de decisión de la persona a la que va dirigida nuestra intervención.

El programa «Cerca de ti» utiliza como estímulo los aspectos más significativos de cada persona, sus propios intereses, sus capacidades reales, sus vivencias, a la vez que potencia procesos de animación y de relación entre la persona mayor y su entorno. Conviene tener muy presente que las actividades que se proponen parten siempre de la individualización y la personalización de la intervención.

Por este motivo, antes de proponer una actividad a una persona o a un colectivo se tienen en cuenta algunos criterios como los que se exponen a continuación:

- La persona y su situación física: la movilidad (problemas de desplazamiento, autonomía, independencia) y los sentidos (vista, oído).
- Funciones cognitivas: lenguaje, comprensión, orientación en el tiempo y el espacio, memoria, capacidad de comunicación y de adaptación.
- Todas las características propias que hacen de la persona un ser único, individual e irrepetible: sentimientos, vivencias, motivaciones, historia de vida, hábitos, sensaciones, recuerdos, etc.
- El entorno físico, que es el lugar donde desarrolla sus actividades concretas: sus espacios, su domicilio, su calle, su barrio, el ambiente que le es propio.

Se procura encontrar estrategias, técnicas y actividades que favorezcan que el mayor se sienta cómodo en estos entornos.

Se procura velar para que la persona participe, opte y decida ante las actividades que se le proponen. No se trata de dar todo hecho y decidido, sino intentar que cada uno, según sus posibilidades, participe en la toma de decisiones, a la vez que las actividades se caracterizan por su adaptación a la persona permitiendo un ritmo libre y un esfuerzo moderado. Que potencien sus facultades procurando que sean sencillas, lúdicas y creativas y que faciliten su integración y ayuden a mantener un vínculo con la sociedad potenciando la toma de decisiones, y que eviten la sobreprotección.

La principal relación del voluntario con la persona mayor se produce mediante las visitas a domicilio, que ayudan a mantener un contacto continuado y «obligan» a la perso-

na mayor a salir del domicilio, a tener que arreglarse, a conversar, a estar al día, etc. Si la persona no puede salir, es posible que pueda invitar, acoger y atender en su casa. En este caso, el apoyo del voluntario puede ser de utilidad para conversar, recordar antiguos amigos, buscar fotografías, ayudar a escribir cartas, organizar alguna merienda o actividad en el mismo domicilio.

Las personas mayores suelen tener bastante tiempo libre, y a veces lo ven como un estancamiento y lo viven con sentimiento de inutilidad. Conviene que este tiempo que ahora tienen lo disfruten en distracciones que quizá no pudieron llevar a cabo en su juventud o época adulta. Es posible que descubran habilidades ignoradas que pueden poner al servicio de los demás.

Es frecuente que muchas de las personas que hoy son mayores no tuvieron la oportunidad de practicar aficiones o *hobbies* durante su vida. Siempre se pueden aprender y descubrir cosas nuevas. Potenciar las capacidades de las personas mayores puede ser muy positivo y enriquecedor. El apoyo del voluntario servirá para motivar a la persona, aportar ideas, conseguir el material necesario para la actividad y apoyo en la realización.

También se puede practicar el juego, entendido como estímulo y entretenimiento, ya que debemos considerarlo una actividad humana de la cual no se puede prescindir en ninguna época de la vida, si bien en cada etapa tendrá características y componentes distintos. El juego permite trabajar aspectos concretos de las personas y que puedan disfrutar de la actividad. Es importante para todos, no importa cuál sea la edad.

También, dentro de las intervenciones del programa, se trata de fomentar las relaciones intergeneracionales, que son una fuente de aprendizaje constante y de sorpresas enriquecedoras para todos los que las pueden disfrutar y, por supuesto, trabajar aspectos de movilización, coordinación, atención o memoria.

En definitiva, el programa «Cerca de ti» quiere poner de manifiesto que una de las más numerosas y extendidas pobrezas de nuestro tiempo, como es la soledad de las personas mayores, es un problema que nos concierne a todos. Es tarea de la sociedad, de sus distintos organismos, intervenir para garantizar una tutela efectiva de esta parte de la población que vive la mayor parte de las veces olvidada, pero para ello, puesto que se trata principalmente de una emergencia de calor humano, es fundamental el voluntariado, que está dispuesto a humanizar las relaciones entre las personas y constituye un recurso enormemente eficaz frente a la soledad de los mayores.