



Manual de comunicació per als equips del programa *Sempre Acompanyats*

CLAUS PER A UNA COMUNICACIÓ
CLARA I RIGOROSA AMB LA GENT
GRAN I ELS PRESCRIPTORS
DEL PROGRAMA

*"Davant la soledat de la gent gran,
una paraula ho pot canviar tot"*

Programa de
Gent Gran

Índex

0. El mapa de la soledat en un cop d'ull	3
1. Introducció	5
2. Consideracions sobre la soledat	7
2.1. Què és i què no és la soledat	7
2.2. Com podem identificar la soledat?	8
2.3. Factors de risc	9
3. Evitar el llenguatge edatista	10
3.1. Termes edatistes	11
3.2. Idees falses i prejudicis sobre la gent gran	11
3.3. No, no és normal que la gent gran se senti sola	12
4. Claus per a una comunicació eficaç i clara del programa	14
4.1. Algunes idees bàsiques sobre el programa <i>Sempre Acompanyats</i>	14
4.2. 6 claus per a una comunicació efectiva	15
5. Les 5 “W” per comunicar el programa <i>Sempre Acompanyats</i>	24
6. La comunicació amb els diferents públics del programa	27
6.1. Gent gran	27
Prescriptors del programa <i>Sempre Acompanyats</i> :	
6.2. Familiars i amistats	38
6.3. Xarxa comunitària: comerços i teixit associatiu i veïnal	45
6.4. Professionals sanitaris i socials	53
Recapitem: com comunicar el programa <i>Sempre Acompanyats</i>	59

El mapa de la soledat en un cop d'ull

La gent gran a Espanya:

Esperança de vida a Espanya¹:



85,8 anys
Dones

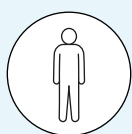


80,3 anys
Homes

+10M

de persones residents
a Espanya superen
els 60 anys

La soledat i la gent gran:



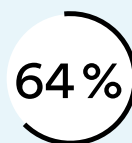
+3M

De persones de més de
65 anys se senten soles



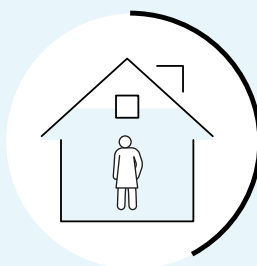
En 1 de cada 4

Llars viu només una persona



de la gent gran
experimenta en alguna
mesura sentiments de
soledat no desitjada²

**De prop de
4 M d'habitatges
unipersonals...**

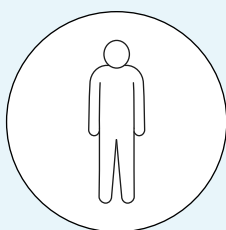


42%

són habitatges
per gent gran.
D'aquesta, el 70 %
són dones

3
→

Factors de risc per sentir soledat



- Viduïtat o pèrdua d'un familiar
- Allunyament de la família o relacions familiars empobrides
- Adaptació a una vida nova o canvis de rol (jubilació, divorci, sortida dels fills o filles de la llar familiar...)
- Ser persona cuidadora
- Trobar a faltar relacions socials encara que la persona no visqui sola ni se senti sola
- Tenir una malaltia crònica i limitadora
- Disminució de la participació en activitats socials o lúdiques
- Canvis de domicili

Font: Fundació "la Caixa" / INE

1 Dada de l'INE corresponent al 2021.

2 Javier Yanguas Lezaun, Programa de Gent Gran de la Fundació "la Caixa":

"La solitud no desitjada en les persones grans" (2021) <https://elobservatoriosocial.fundacionlacaixa.org/ca/-/la-soledad-no-deseada-en-las-personas-mayores>



Beneficis de reduir/eliminar la soledat

- Redueix el patiment psicològic (depressió, ansietat, etc.) en moments d'estrès
- Promou l'adaptació psicològica a situacions d'estrès crònic (com la cura), a les pèrdues i a la malaltia
- Millora la qualitat de vida
- Disminueix la possibilitat de patir malalties i demència
- Millora la salut física i l'esperança de vida (viuen més temps en millors condicions les persones que tenen més relacions)
- Menys mortalitat i probabilitat de mort prematura
- Augmenta la felicitat

El programa *Sempre Acompanyats*:

El programa *Sempre Acompanyats* es va iniciar el 2014

Té com a objectiu acompanyar de manera personalitzada persones de més de 60 anys que se senten soles o presenten alguns factors de risc que les podrien portar a sentir-se així en un futur.

Sempre Acompanyats

actua en

15 ciutats

13 a Espanya y 2 a Portugal

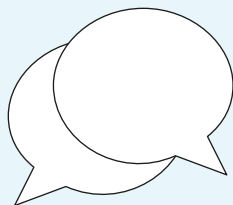


3.000 persones grans en situació de soledat

han estat ateses pel programa des que es va iniciar fins al 2024.

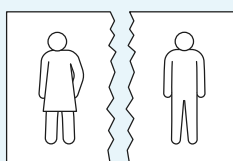
D'aquestes persones, **el 82 % són dones.**

La comunicació dels equips del programa amb la gent gran:



A l'hora d'interactuar amb la gent gran, tingues en compte:

- el llenguatge i el to que hi fas servir
- el respecte que expresses a les seves preferències
- la importància que dones a les seves decisions
- l'empatia que mostres amb les seves necessitats i dificultats



I evita l'edatisme:

- no infantilitzis ni deshumanitzis la gent gran per mitjà de les idees falses i els prejudicis sobre aquest col·lectiu amb actituds paternalistes i imposicions
- no hi utilitzis termes massa tècnics, elevats o abstractes

1. Introducció

Un dels secrets per aconseguir una **comunicació clara i eficaç** rau a conèixer i aplicar tècniques bàsiques que ajudin a transmetre el nostre missatge perquè incideixi en l'interlocutor. Això s'aplica a totes les situacions en què es produeix una comunicació entre un emissor i un receptor, sigui el que sigui el que vulguem comunicar, o siguin quins siguin els nostres objectius, com ara divulgar un contingut o informar sobre l'existència i la necessitat d'un programa que aborda les situacions de soledat en la gent gran.

Aquest últim és el cas, precisament, del programa [Sempre Acompanyats](#) de la Fundació "la Caixa", iniciativa que té com a objectiu **acompanyar la gent gran que es troba en una situació de soledat** en col·laboració amb els agents locals, perquè puguin **millorar el seu benestar** i, alhora, **construir relacions significatives amb les quals es puguin sentir una part valuosa de la seva comunitat**. Al mateix temps, el programa busca prevenir aquestes situacions de solitud i sensibilitzar la societat sobre les seves causes i conseqüències.

Amb una esperança de vida cada vegada més alta, afrontar la soledat no és una tasca exclusiva de la persona gran o de la família, sinó de tota la societat. Per això ens hem proposat que la gent gran **pugui enfortir les seves habilitats socials**, i incrementar la seva capacitat per reconèixer i fer front a determinats sentiments, com la solitud, que poden influir negativament en el seu benestar emocional o en la seva salut.

En aquest sentit, **els diferents equips de Sempre Acompanyats**, repartits en les 15 ciutats on opera³, **sou responsables de comunicar la missió i els objectius del programa i el seu funcionament**, tant a la mateixa gent gran que és susceptible de participar-hi com a altres tipus d'agents que poden actuar com a prescriptors —familiars, persones properes, amistats, comerços de proximitat, professionals sanitaris i de les entitats socials, etc.—, recomanant el programa o col·laborant en les seves finalitats.

3 El 2024, el programa està present en 13 municipis d'Espanya (Girona, Granada, Jerez, Lleida, Màlaga, Múrcia, Palma, Pamplona, Sabadell, Santa Coloma de Gramenet, Tàrraga, Terrassa i Tortosa) i 2 de Portugal (Porto i Lisboa).

Hi ha tres vies per accedir a *Sempre Acompanyats*:

1. **Accions de difusió i sensibilització** gràcies a les quals familiars, amistats o la persona gran directament s'hi posen en contacte.
2. **Acords de col·laboració i compromís** —promoguts per l'equip de *Sempre Acompanyats*— amb serveis, entitats, associacions, etc., per a la detecció i l'atenció a la persona.
3. **Recomanacions** de les persones que ja participen en el programa a altres.

En qualsevol cas, la primera baula de la cadena de transmissió d'informació sou, per tant, els equips del programa: **vosaltres**. Per això, és fonamental tenir recursos de comunicació per poder transmetre d'una manera precisa i rigorosa el que ofereix *Sempre Acompanyats*, en qualsevol d'aquestes tres vies d'accés. La nostra missió principal és que **la gent gran i els prescriptors entenguin i retinguin les idees clau** que els volem fer arribar.

Com apunta l'eslògan del programa *Sempre Acompanyats*, “**una paraula ho pot canviar tot**”. Per això, el llenguatge i la manera d'adreçar-nos als protagonistes —la gent gran i la resta dels prescriptors— són fonamentals per a l'èxit d'aquesta iniciativa i per **explicar amb claredat i senzillesa els beneficis que comporta**. D'altra banda, la comunicació que fem servir pot millorar altres objectius del programa, com ara la prevenció de situacions de soledat i la conscienciació social.

—— Només si el nostre interlocutor entén bé el que proposa *Sempre Acompanyats* i com funciona, quin és el valor que aporta i com aquest programa pot acompanyar la gent gran, aconseguirem que faci seus la finalitat i el missatge que volem transmetre.

2. Consideracions sobre la soledat

Un dels punts bàsics a l'hora de comunicar de manera clara, efectiva i rigorosa el programa *Sempre Acompanyats* consisteix a **fer servir els termes i les paraules adequades** per referir-nos al concepte central que aborda aquest programa: **la soledat**. Encara que creguem que tothom coneix la soledat i en pot parlar, fer-ho d'una manera apropiada, i sent fidel a la realitat d'aquest fenomen, no sempre és fàcil.

2.1. Què és i què no és la soledat

A continuació, trobaràs un conjunt d'idees del que és la soledat i el que no que t'ajudarà a estructurar i preparar la comunicació:

La soledat és...

- ☒ **Un sentiment subjectiu.** No està lligat a un estat físic concret (com ara al fet de viure sol), sinó que apareix en una persona davant d'una certa situació vital. Per exemple, una persona pot viure acompanyada i sentir-se sola.

En aquest sentit, t'ajudarà utilitzar sempre el terme “*sentir-se sol/a*” o “*sentir soledat*” enfront d’“*estar sol/a*”.

- ☒ Una **emoció** o sentiment **que la majoria de les persones viuran alguna vegada o diverses al llarg de la vida**. De fet, actualment, les persones joves manifesten sentir-se soles malgrat estar envoltades de gent i tenir més connexions socials (moltes virtuals) que mai.

Per tant, podem afirmar que *la majoria de nosaltres sentirem solitud alguna o diverses vegades al llarg de la vida*.

- ☒ Un sentiment **que genera dolor i que podem abordar** perquè la persona millori. La solitud provoca malestar, apatia, falta d'il·lusió pel dia a dia i pot comportar problemes de salut.

Quan la persona no pot revertir aquesta situació, el programa *Sempre Acompanyats* pot facilitar l'acompanyament necessari perquè recuperi fortalesa, connecti amb el que dona sentit a la seva vida i torni a socialitzar amb l'entorn.

La soledad no és...

- ✕ **Un estat concret i objectiu d'una persona.** Per tant, hem d'evitar confondre “viure sol/a” o “estar sol/a” amb “sentir-se sol/a”.
- ✕ **Un estat propi de la vellesa.** Considerar que vellesa i soledat van de la mà és una idea “edatista” que pot contribuir a alimentar un llenguatge discriminatori, basat en estereotips i prejudicis, cap al col·lectiu de la gent gran. Per tant, hem de deixar de donar per fet que a partir de certa edat sigui més normal que aparegui el sentiment de solitud, ja que la gent gran té els mateixos recursos que qualsevol altra persona, tant interns com externs, per arribar a un estat de benestar i plenitud personal.
- ✕ **Un “problema” que haguem de “combatre” o “erradicar”.** No ens hem de referir a la soledat en termes que la converteixin en un problema que cal témer i combatre. La solitud és una emoció subjectiva, que neix de dins de cadascú, i la resposta a la qual s'ha de trobar, també, a l'interior de cada persona. Per tant, la soledat és una situació que hem d'aprendre a gestionar i que, amb les eines adequades, pot comportar aprenentatge, creixement i transformació.

— La soledat és un sentiment subjectiu: una persona pot viure acompanyada i sentir-se sola. Hem de saber transmetre que hi ha eines per gestionar-la.

2.2. Com podem identificar la soledat?

De vegades, una persona pot tenir dificultats per identificar que s'està sentint sola. **La solitud es pot manifestar en forma de tristesa, nostàlgia, apatia, desgana o decaïment**, sense que l'origen es vinculi amb el fet de sentir-se sol/a. En aquests casos, tot i que la tristesa no és soledat, pot estar “tapant” el fet que la persona se senti sola. Has de poder transmetre aquesta idea als teus interlocutors perquè en siguin conscients, ajudar-los a identificar la seva soledat i oferir-los eines perquè es puguin sentir millor.

Tristesa

Nostàlgia

Apatia

Desgana

Decaïment

2.3. Factors de risc

Hi ha factors de risc que poden propiciar la soledat. És important que els tinguis interioritzats, ja que segurament els hauràs d'esmentar per ajudar els interlocutors a estar més atents en la detecció de casos de solitud menys evidents.

És recomanable que **anotis i interioritzis aquests factors per tenir-los sempre presents** i poder-los fer servir en la comunicació:

1. Haver patit **pèrdues** (viduïtat), trobar-se en un **període de transició** (jubilació, divorci, fills o filles fora de casa...) o en processos d'adaptació a una nova vida o a canvis de rol.
2. Ser una **persona cuidadora** o tenir una altra persona dependent a càrrec.
3. **Patir malalties cròniques** que limiten el dia a dia de la persona.
4. **Sentir-se vulnerable o insegur/a per motius de salut.**
5. **Haver viscut un allunyament de la família, tenir vincles familiars empobrits o trobar a faltar relacions**, encara que la persona no se senti sola o no visqui sola.
6. Tenir sentiments de **buit, d'autoestima baixa o de no pertinença.**
7. Sentir que ha disminuït **la seva participació en activitats socials** o lúdiques.
8. Sentir **prejudicis sobre la seva utilitat** i vida productiva.
9. **Canviar de domicili.**

3. Evitar el llenguatge edatista

S'anomena *edatisme* la discriminació cap a una persona per qüestions d'edat. Segons la definició de l'Organització Mundial de la Salut (OMS), l'edatisme **es refereix a la manera de pensar (estereotips), sentir (prejudicis) i actuar (discriminació) respecte dels altres** i nosaltres mateixos per raó de l'edat. Afecta particularment la gent gran.

Tot i que acostuma a passar desapercbut, **l'edatisme està més estès del que ens pensem en el dia a dia**. Per exemple, en el llenguatge que fem servir per referir-nos a la gent gran o en les idees que comuniquem sobre ella i l'etapa vital en què es troben.

En aquest sentit, pel que fa a la gent gran i la soledat, podem diferenciar tres modes d'edatisme comunicatiu:

1. Utilitzar termes edatistes, **paraules i expressions que poden ser discriminatòries** cap a la gent gran.
2. Transmetre **idees falses, estereotips i prejudicis** sobre la gent gran i l'etapa vital en la qual es troben.
3. Considerar que és **normal que la gent gran se senti sola** o no tingui il·lusions ni projectes vitals.



3.1. Termes edatistes

Al [Glossari sobre edatisme](#)⁴ que va publicar la Fundació "la Caixa" el 2023 es recullen 45 paraules i expressions edatistes, fruit del treball col·laboratiu d'experts, professionals i gent gran que assisteixen i participen a la xarxa de centres del Programa de Gent Gran de la Fundació "la Caixa" a diferents ciutats d'Espanya.

El glossari s'estructura segons les tres formes més habituals d'edatisme en la comunicació:

- ✗ **Infantilització.** Tracte en què algú adopta una posició de poder davant d'una persona gran a l'hora d'interactuar-hi. L'anomenat *baby talk* o *elderspeak* és un tipus de llenguatge amb una **entonació exagerada, veu elevada, registre senzill o ús de diminutius** de manera generalitzada (*vellet* o *avi*) i de possessius (*la nostra gent gran* o *els nostres avis*).
- ✗ **Despersonalització.** Tracte en què **s'ignora la singularitat de cada persona gran**, les seves necessitats i preferències, i es fa servir un llenguatge que homogeneïtza totes les persones grans quan es parla de *jubilats*, *pensionistes*, *vells*, *avis*...
- ✗ **Deshumanització.** Tracte en què **es perd l'empatia amb la gent gran i, per tant, no se'n potencia l'autonomia**, no se'n respecta la privadesa i no se'n permet la participació en la presa de decisions. Com a exemple, expressions com ara "*no et queixis, que estàs bé*", "*ja ho has fet tot*" o "*explicar batalletes*", que deslegitimen la gent gran.

3.2. Idees falses i prejudicis sobre la gent gran

Una altra forma d'edatisme que es produeix a l'hora de comunicar-nos és la transmissió d'idees falses i prejudicis sobre la vellesa. Cada vegada hi ha més sensibilització a la societat perquè s'eviti la difusió d'aquest tipus de pràctiques, que contribueixen a perpetuar idees que **poden discriminar i perjudicar el benestar** de la gent gran.

L'edatisme està tan interioritzat a la societat que **és possible no detectar-lo** o no ser conscients d'estar utilitzant termes edatistes. Fins i tot els poden emprar professionals dels mitjans de comunicació que treballen amb gent gran.

4 Fundació "la Caixa", 2023. Glossari sobre edatisme. Disponible *on-line*:

https://fundacionlacaixa.org/documents/234043/559603/glosario_edadismo.pdf.

Per aquesta raó, els equips de *Sempre Acompanyats*, que treballen cada dia al costat de la gent gran, teniu la missió de sensibilitzar les persones de l'entorn sobre la importància i el poder que tenen les paraules i les idees que comuniquem. **Triant unes expressions determinades** estem sent més o menys inclusius.

Algunes de les idees falses i edatistes sobre la gent gran que hem d'evitar:

- ✗ *La solitud és un fenomen “normal” en la gent gran. Com més gran, més sol o sola es troba algú. Això és “lleï de vida”.*
 [No hem de fomentar la resignació]
- ✗ *A totes les persones grans els costa reconèixer que se senten soles. A més, no estan gaire familiaritzades amb la gestió emocional i, per tant, és difícil que parlin obertament de com se senten, dels seus sentiments.*
 [És important no generalitzar: hi ha algunes persones grans que parlen amb més facilitat dels seus sentiments i altres que no]
- ✗ *El ritme de vida actual fa difícil que les famílies s'ocupin dels familiars grans tal com els agradaria. De vegades, això es converteix en una càrrega i, per això, molta gent gran es troba sola per culpa de la llunyania amb la seva família.*
 [No culpabilitzem la persona gran ni la seva família]
- ✗ *La gent gran sol tenir poca energia i és normal que ja no tingui tanta il·lusió per les coses. Es troben pitjor, més fràgils, i això comporta que sovint estiguin més decaiguts i pessimistes sobre el seu futur.*
 [No hem de normalitzar el malestar en la gent gran: es pot ser gran i estar bé, però quan no ho estan, és important abordar-ho]

Com veieu, totes aquestes idees són prejudicis i estereotips edatistes que normalitzen el fet que la gent gran es trobi davant de situacions adverses i suggereixen que ens hi hauríem de resignar, com si no hi hagués cap solució.

3.3. No, no és normal que la gent gran se senti sola

És important no oblidar que **no hi ha cap etapa vital en què sigui normal i acceptable que una persona no se senti bé**, amb il·lusió, amb ganes de fer coses i amb serenitat. Evidentment, hi ha circumstàncies adverses puntuals que fan molt difícil trobar aquest optimisme interior (per exemple, una malaltia), però la vellesa, per si sola, no ho hauria de ser.

Algunes idees que podrien contrarestar els missatges edatistes anteriors poden ser les següents:

“La soledat és un fenomen que pot afectar qualsevol persona, tingui l’edat que tingui. **No hem de veure com a normal ni acceptable que una persona gran se senti sola**, siguin quines siguin les seves circumstàncies vitals”

“Molta gent gran està oberta a parlar sobre com se sent emocionalment, i també sobre la solitud. Com en qualsevol edat, hi ha diferències entre gent gran que està familiaritzada amb la gestió emocional i altres que hi estan tancades. En tot cas, **no es tracta d’una tendència pròpia de l’edat, sinó de les inquietuds i els interessos personals**”

“És cert que, actualment, moltes famílies tenen dificultats per conciliar les exigències de la feina i la vida personal. Però aquest fenomen no és el responsable ni el culpable que una persona gran se senti més o menys sola. Una persona gran amb els familiars lluny continua tenint recursos —per exemple, mitjançant programes com ara *Sempre Acompanyats*— per no sentir-se sola i recuperar la il·lusió vital. De la mateixa manera, també hi ha molts casos en què una persona gran pot viure acompanyada de família i sentir-se igualment sola. **Per tant, no hi ha culpables i, a més, hi ha recursos i vies per tirar endavant i sentir-se bé**”

En definitiva, l’edatisme impregna la nostra societat, per això és important revisar:

- ☒ El **llenguatge** que utilitzem quan parlem de la gent gran.
- ☒ El **to** que fem servir quan hi conversem.
- ☒ El poder que els donem en la **presa de decisions**.
- ☒ El respecte que tenim cap a les seves **preferències**.
- ☒ L’**empatia** que mostrem amb les seves dificultats.

4. Claus per a una comunicació eficaç i clara del programa

4.1. Algunes idees bàsiques sobre el programa *Sempre Acompanyats*

A l'hora d'explicar *Sempre Acompanyats*, cal destacar els punts clau d'aquest programa, que té com a objectiu **promoure l'empoderament de la gent gran** perquè sigui capaç de donar respostes a les diferents situacions de soledat i, alhora, **facilitar relacions de suport i de confiança**, en un entorn comunitari on s'estableixin xarxes amb diferents entitats i organitzacions.

Punts clau



Aliat

El programa és un aliat **per a les famílies, el veïnat i els professionals** a l'hora d'acompanyar la gent gran per abordar la solitud i millorar-ne el benestar. Això els proporcionarà beneficis tant emocionals com psicològics i també de salut física.



Proximitat

El programa **s'implementa en clau de territori proper**, per la qual cosa el fet d'operar físicament a prop dels participants també és un valor afegit clar. D'aquesta manera, pot tenir en compte característiques pròpies d'aquest entorn i transmetre, alhora, una sensació de seguretat i comoditat.



Col·laboració

El programa promou la **col·laboració entre diferents sectors i diversos agents** per mirar d'arribar a les persones que se senten soles i prestar una **atenció més integral**, tot facilitant la connexió, nous vincles i el sentit de pertinença per mitjà de l'enfortiment de xarxes socials i de convivència.



Personalització

S'adapta completament a les **necessitats, inquietuds i circumstàncies personals de cadascun dels participants mitjançant un pla de treball individualitzat**. No hi ha un pla estàndard que s'apliqui de la mateixa manera a tothom, sinó que es dissenya un itinerari a mida per a cada persona gran que entra al programa, pensat específicament per a ella.



Empoderament

La persona que participa en el programa és la **protagonista del seu propi canvi**. Assumeix el control sobre la seva realitat i es fa responsable de les accions en les quals s'implica. Així, manté un rol actiu en el seu procés de millora, i això ajuda la seva autoestima.



Seguiment

El programa no desapareix després de proporcionar l'itinerari individualitzat per a la persona, sinó que **s'hi estableix un seguiment i acompanyament constants** per garantir una bona evolució de la persona des del moment inicial en què es detecta que té la necessitat d'entrar al programa fins que ja manifesta que es troba millor. A més, la persona pot continuar vinculada al programa participant en diferents propostes d'atenció i, en alguns casos, com a voluntària.

4.2. 6 claus per a una comunicació efectiva

Abans hem parlat dels diferents públics o interlocutors del programa: la gent gran mateixa i els prescriptors, com ara la família i les amistats, el veïnat i els professionals sanitaris i socials.

A continuació, destaquem 6 claus útils per abordar la comunicació amb cada prescriptor:

1. **Prepara la comunicació: investiga i tria el millor moment.** Així, la trobada i la conversa hi impactaran de manera positiva.
2. **Busca i transmet el benefici que *Sempre Acompanyats* aporta a cada interlocutor.** Centra la conversa en el fet de **compartir punts de vista** amb l'interlocutor, dialogar sobre les finalitats i arribar a situacions de compromís mutu.
3. **Explica a l'interlocutor per què ell o ella és valuós** i necessari per al programa. Atorga-li un paper actiu dins de la xarxa d'agents locals que promou el programa i explica-li què hi pot aportar.
4. **Busca avals de confiança** que aportin credibilitat i rigor al programa.
5. **Els exemples fan tangibles les idees més abstractes.** Parla de coses concretes que il·lustrin el que fa o proposa el programa, que facin tangibles les idees perquè no es quedin en un marc teòric.
6. **Enumera breument i amb claredat els passos** de cada procés. A l'hora d'explicar un procés, detalla'n les fases i explica cada una de manera breu i clara. Per exemple, el protocol d'actuació del programa.

1 Prepara la comunicació: investiga i tria el millor moment

Les consideracions particulars de la gent gran i dels prescriptors són molt diverses, igual que el seu nivell sociocultural i econòmic, el domini en la gestió de les emocions o la predisposició a parlar amb persones externes de situacions com la solitud.

Per això, és essencial preparar bé les converses que s'estableixin amb cadascun dels públics **investigant breument sobre les seves necessitats**, si disposen de gaire temps per parlar amb nosaltres o no, amb quins termes ens hi podem adreçar per poder adequar-nos millor a la seva manera d'expressar-se, etc.

A. Tria bé el moment d'establir la comunicació

Cal assegurar-se que l'interlocutor està en un moment tranquil, relaxat i amb la màxima predisposició per escoltar. No és el mateix parlar amb un comerciant en horari laboral que amb un veí quan surt a fer un volt. Si l'interlocutor és un professional, cal mirar d'acordar-hi una cita amb antelació.

És més efectiu endarrerir la conversa i assegurar-se que el moment en què finalment es produeixi sigui de qualitat perquè l'equip de *Sempre Acompanyats* tingui tota l'atenció de l'altra persona.

Preguntes que aporten informació per triar el moment adequat:

“Tens un moment ara perquè et pugui explicar bé el programa *Sempre Acompanyats*? Vols que torni en un altre moment? Digues quan et va millor i t'ho explico tranquil·lament”

B. Observa com s'expressa l'interlocutor

Utilitza un llenguatge formal o informal? És una persona extravertida o li costa més expressar els sentiments? Prefereix que siguis sintètic i directe o necessita molts detalls i que utilitzis molts exemples gràfics? Assegura't que quan comencis a parlar amb l'interlocutor ho facis utilitzant el mateix nivell comunicatiu perquè et pugui entendre millor i connectar amb el que li expliques.

És important estar atent al principi, i durant la conversa, a les paraules i les expressions que fa servir l'altra persona per poder adaptar-te al seu llenguatge.

De vegades és més important saber escoltar i utilitzar bé els silencis per deixar que l'altra persona s'expressi amb tranquil·litat.

Altres vegades, cal prendre la iniciativa per evitar moments incòmodes.

Fins i tot el to, el volum i la velocitat a l'hora de parlar influeixen en la percepció del missatge, en la seva comprensió i credibilitat. Tot i que cal adaptar-se a les circumstàncies, si parles a poc a poc, amb bona dicció i expressivitat i a un volum adequat a l'oient serà més fàcil que t'entengui.

— Quan notem que estem parlant un mateix llenguatge amb una altra persona, estem molt més predisposats a escoltar, rebre i processar el que ens explica. Som més receptius.

En psicologia s'anomena “modelar” la tècnica per la qual adoptem una postura, repetim algun gest o fem servir les mateixes expressions que una altra persona. En aquest cas, diem que “la modelem”.

C. Els materials de comunicació ajuden a complementar l'explicació

17
→

Fullet, llibre, pàgina web, vídeos, pòdcasts... Depenent de quin sigui el canal de comunicació, presencial o virtual, i del teu interlocutor et podràs ajudar d'uns recursos o uns altres. Lliura els materials a l'interlocutor en acabar la conversa perquè se'ls pugui mirar *a posteriori* i pensar amb calma en el que li has explicat.

— En el programa disposem de diferents materials de comunicació que et poden ajudar: fullet (on-line i en paper), adhesius per als comerços, etc. També tenim vídeos de la campanya de sensibilització “La soledat no es veu, se sent” o 12 pòdcasts fets a partir d'entrevistes amb experts.⁵

5 Pots consultar els materials de comunicació en aquest *kit on-line*:

https://www.dropbox.com/scl/fi/rinfdd6ilfgelrk5y0w0o/MaterialsSA_equips_ES.pptx?rlkey=g9uz9y0j7zwv4zvxj5qp6mi48&e=1&dl=0

Pots escoltar els pòdcasts aquí: <https://fundacionlacaixa.org/ca/gent-gran-recursos-digitals-podcast-soledat>

I tornar a veure els vídeos de la campanya aquí: <https://fundacionlacaixa.org/ca/soledat>

② Busca i transmet el benefici que *Sempre Acompanyats* aporta a cada interlocutor

Una persona estarà més disposada a rebre un missatge si detecta que el que li estem comunicant **és beneficiós per a ella o el seu entorn**. Amb aquesta finalitat, hauràs de localitzar quins són els beneficis de reduir la soledat en la gent gran i què pot aportar *Sempre Acompanyats* a cadascun dels públics.

⚠ Recorda!

Beneficis per a la persona gran de participar en un programa que aborda la solitud:

- ☒ **Redueix el patiment emocional** (depressió, ansietat, estrès...) i **augmenta el benestar, l'autoestima i la felicitat.**
- ☒ **Promou l'adaptació psicològica** a situacions d'estrès crònic (com la cura), pèrdues i malaltia.
- ☒ **Millora la salut física** i l'esperança de vida (viuen més temps en millors condicions els que tenen més relacions), ja que **disminueix la possibilitat de posar-se malalt i el risc de mort prematura i augmenta la resposta immunològica.**
- ☒ **Disminueix la possibilitat de patir** demència, infeccions per virus, la pressió sanguínia o patir infarts de miocardi en persones amb diagnòstic de malaltia cardíaca. Així mateix, les persones que tenen artritis pateixen menys dolor.
- ☒ **Provoca una recuperació més ràpida i millor** d'una cirurgia.

Quan aprofundim en cadascun dels públics, veurem quins beneficis en concret són més rellevants per a cadascun. Serà important, en aquest cas, que a l'hora d'explicar-los el programa subratllem aquests beneficis.

— Una persona estarà més predisposada a rebre un missatge si detecta que el que li comuniquem és beneficiós per a ella o el seu entorn.

3 Explica a l'interlocutor per què és valuós o valuosa i necessari per al programa

Un altre recurs que ens pot ajudar a aconseguir una comunicació eficaç del programa *Sempre Acompanyats* és transmetre a l'interlocutor que és una peça necessària i valuosa. Pel fet de **donar-li un rol actiu**, el convertim en una part essencial de la xarxa de cura mútua, a la qual tots podem contribuir perquè les altres persones de la comunitat se sentin millor.

Com veurem al llarg d'aquest manual, **cada persona o prescriptor és rellevant de debò**, perquè en la majoria dels casos tenen una relació directa amb la gent gran que sent soledat o que la pot patir en el futur i, per tant, tenen la capacitat d'incidir-hi per fer que, si ho consideren oportú, entrin al programa.

En alguns casos, fins i tot el prescriptor és l'únic contacte que una persona gran pot tenir amb el seu entorn, com per exemple en els casos de les persones grans que pràcticament només es relacionen amb professionals del seu centre de salut (infermeria, metges o metgesses de capçalera, etc.) o amb les persones que atenen en comerços de proximitat.

4 Busca avals de confiança

En determinades circumstàncies, les persones necessiten “avals de confiança” que **aportin rigor i credibilitat a la nostra actuació i intervenció social**. En el cas de *Sempre Acompanyats*, podem fer servir els següents:

- ☒ Les entitats que hi ha rere el programa. Cal destacar la **Fundació “la Caixa”** com a primera fundació d'Espanya i quarta de tot el món, com també la seva llarga trajectòria de 120 anys impulsant iniciatives dirigides a millorar el benestar de la gent gran. La Fundació és el millor segell de confiança i professionalitat del programa *Sempre Acompanyats*.
- ☒ L'**entitat social col·laboradora** del programa a cada ciutat (Creu Roja, Pauma, GREC, Albiar) també actua d'aval de confiança, ja que són entitats que s'identifiquen clarament amb la millora social.
- ☒ Igual d'importants com a avals de confiança són els **ajuntament i els serveis socials i de salut municipals** que hi participen.
- ☒ La **quinzena de ciutats** en les quals el programa està present a Espanya (Girona, Granada, Jerez, Lleida, Màlaga, Múrcia, Palma, Pamplona, Sabadell, Santa Coloma de Gramenet, Tàrraga, Terrassa i Tortosa) i Portugal (Porto i Lisboa) i les **més de 3.000 persones⁶** que se n'han beneficiat al llarg dels anys. Aquestes xifres ajuden a donar una dimensió real al programa i a demostrar que el mètode funciona bé.

6 Dades el juny del 2024.

- ✓ El **treball en xarxa amb el teixit social del territori**. El programa es relaciona amb diferents agents que estan presents als barris per aportar, amb col·laboració i compromís mutu, respostes conjuntes als reptes de l'envelliment i les diferents situacions de solitud.

“El més interessant és que no hi participa només la Fundació “la Caixa”. El programa també l’impulsen l’Ajuntament de [CIUTAT] i l’entitat [XXXX], la coneixes? A més, disposa de les aportacions de moltes entitats i persones del barri, que treballen conjuntament per donar resposta a les diferents situacions de soledat”

- ✓ La **qualificació dels equips**. Les intervencions del programa les fan professionals de la psicologia i del treball social experts en solitud.
- ✓ La **direcció científica del programa**. La seva conceptualització, disseny i seguiment es fan amb la supervisió d’un equip expert que avala el rigor de la metodologia aplicada.
- ✓ L’**avaluació constant de l’eficàcia** del programa. Es comprova el canvi que hi ha en les persones abans, durant i després de passar pel programa, i la seva eficàcia ha quedat demostrada empíricament i avalada per aconseguir el benestar de les persones participants.

“Aquest any, el programa *Sempre Acompanyats* fa deu anys al barri. Som en moltes ciutats d’Espanya i més de 3.000 persones grans ja hi han participat des del seu inici. A més, s’han fet estudis que demostren que realment aquestes persones han millorat substancialment la seva qualitat de vida després de passar pel programa”

- ✓ Els **casos d’èxit** són el millor indicatiu que un programa d’intervenció social funciona. Els exemples de persones grans que, arran de participar a *Sempre Acompanyats*, han aconseguir manejar eines per gestionar el sentiment de solitud i millorar el seu benestar en són el millor aval de confiança. Quan en posem exemples, és essencial aportar dades que descriguin els casos reals i els atorguin versemblança. Qualsevol persona, al marge de l’edat que tingui, se sent identificada amb altres éssers humans que tenen les seves mateixes inquietuds, necessitats o patiments. **Conèixer exemples de persones que han aconseguit gestionar millor els seus sentiments i recompondre la xarxa de relacions socials**, casos d’èxit i bones pràctiques ajuda a generar confiança. És valuós parlar de persones del seu mateix barri, atès que facilita l’empatia. No obstant això, és important **no esmentar noms ni altres dades personals** o informació confidencial per respectar-ne la privadesa.

5 Els exemples fan tangibles les idees més abstractes

Els exemples, igual que les metàfores, són eines que tenim en l'àmbit comunicatiu per il·lustrar idees que sovint poden ser massa abstractes o difícils d'entendre. Quan exemplifiquem, **permetem al nostre interlocutor veure un possible cas pràctic** d'allò que li estem explicant, de manera que ho pot visualitzar com si li estigués passant de debò. Quan es posa mentalment en aquesta situació, li donem l'oportunitat de veure i experimentar a través de la imaginació la situació que li hem descrit.

En el cas de *Sempre Acompanyats*, pot ser molt útil posar exemples que facin tangible el protocol d'actuació del programa, descrivint algunes de les accions, activitats i iniciatives que es duen a terme des de l'entrada al programa i fins a l'alta de la persona. D'aquesta manera, podem traduir, mitjançant exemples, conceptes més elevats com l'**"empoderament a la gent gran"** o l'**"itinerari personalitzat"**.

Concepte abstracte	Ús d'exemples per fer-lo tangible
Enfortir capacitats, ser protagonistes... (empoderament)	✓ <i>L'objectiu és que la persona adquireixi recursos i eines per afrontar la situació de solitud i sentir-se millor. I perquè en pugui prevenir situacions futures.</i> ✓ <i>L'acompanyem de la manera que encaixi millor a les seves necessitats a partir del treball individual amb cada persona o de sessions grupals, perquè siguin capaces de construir relacions significatives, explorar nous interessos i participar en accions que es desenvolupin a la seva comunitat per enriquir, així, la seva vida emocional i social.</i>
Itinerari personalitzat	✓ <i>A través d'unes entrevistes inicials, veiem el que és important per a cada persona, els seus valors, preferències, necessitats vitals...</i> ✓ <i>En funció d'això, s'estableixen els objectius personals que ens calen per treballar i creem un pla d'acció al costat de la persona. Aquest pla està format per accions i compromisos que adquireix la persona per treballar les setmanes següents. Cada pla d'acció és diferent i individualitzat.</i>

6 Enumera amb brevetat i claredat els passos de cada procés

L'última clau que destacarem per ajudar a comunicar de manera eficaç el programa *Sempre Acompanyats* és aprendre a enumerar amb brevetat i claredat els diferents passos que componen un procés. Quan fem llistes, **facilem que el nostre interlocutor dibuixi mentalment els diferents passos** que componen una seqüència. Això estructura una informació densa i complexa i la desglossa en parts més petites i fàcils de retenir.

Abordatge de situacions de soledat

Podem enumerar els passos que formen el protocol d'intervenció del programa perquè el nostre interlocutor es faci una idea clara del mètode de treball. Utilitzant els termes “primer”, “segon”, etc., anem estructurant el discurs:

Primer pas.

La persona gran, o bé algú de la seva confiança, es posa en contacte amb l'equip de *Sempre Acompanyats* per entrar al programa, o bé simplement per rebre'n informació.

Segon pas.

Es duu a terme una reunió informal amb la persona interessada, en la qual l'equip li plantejarà un conjunt de preguntes per poder saber quina és la situació actual, com se sent la persona gran i la predisposició que té a participar al programa. El més habitual és que sigui la persona qui es desplaci a la seu de l'entitat per a l'entrevista, però els equips de *Sempre Acompanyats* també poden fer visites a domicili, si cal.

Tercer pas.

Quan observem que la persona està oberta a participar, l'equip comença a treballar amb ella en el disseny d'un **pla personal**: un itinerari totalment personalitzat que estableix iniciatives pensades per a ella amb la finalitat que tingui més eines per gestionar la situació de soledat. L'objectiu és que, de mica en mica, la persona se senti millor, amb més ganes de fer coses, més activa i optimista i amb més energia vital. No hi ha una durada concreta en la qual la persona s'ha de quedar en el programa. Com que és un pla d'acció totalment personalitzat, la durada i l'extensió dependran de l'evolució i les necessitats de cada persona.

Prevenió de la soledat.

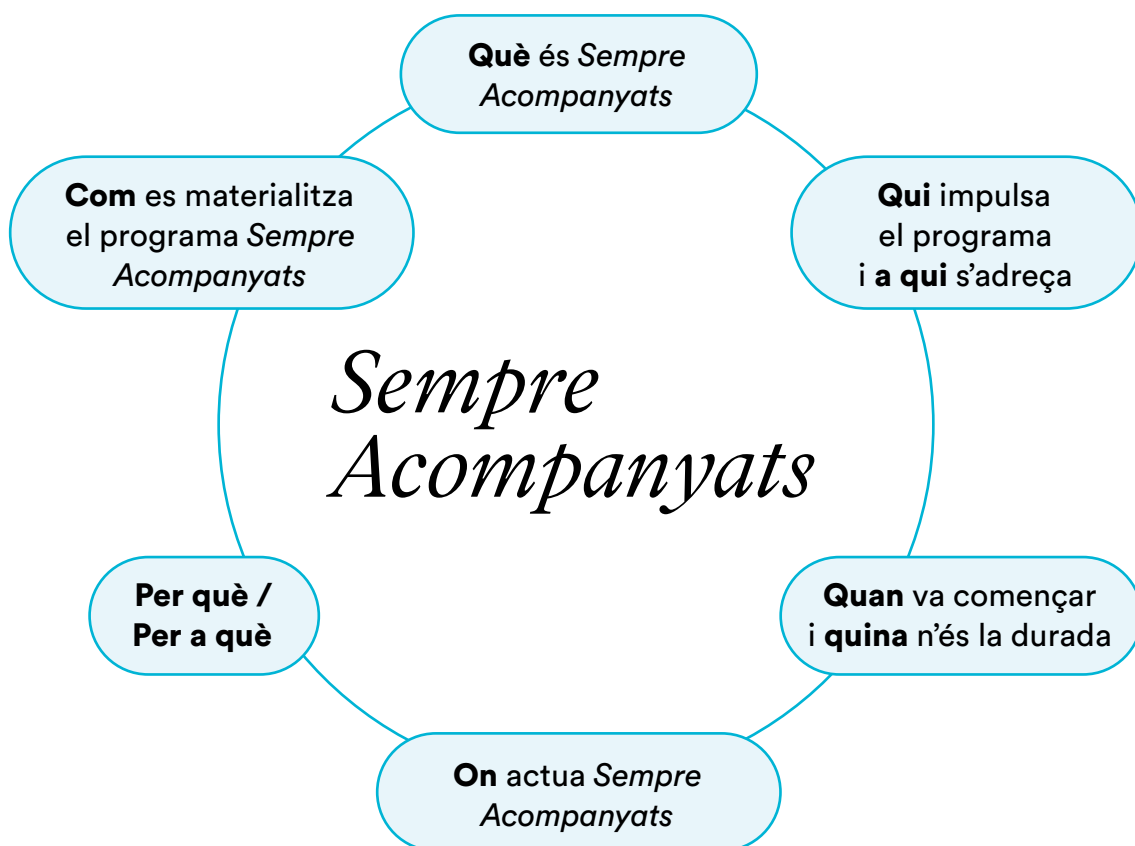
Per als casos en què la persona no sent soledat però presenta alguns factors de risc que podrien comportar-la (grans canvis vitals, ser cuidadores, no sentir-se del tot satisfetes, viduitat recent...), l'equip té prevista la realització d'intervencions grupals on es comparteixen algunes accions de reflexió i aprenentatges sobre aspectes que amoinen el grup.

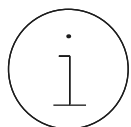
I, per últim, l'equip de *Sempre Acompanyats* també fa un treball preventiu per mitjà d'espais i moments de trobada, connexió amb altres activitats que siguin d'interès i que enforteixin les relacions i els llaços comunitaris, adreçat a les persones que no senten la necessitat d'un seguiment individual o una acció grupal però que els agradaria participar en accions que es duguin a terme a la seva comunitat, per conèixer altres persones, socialitzar, compartir o sentir-se útils.

5. Les 5 “W” per comunicar el programa *Sempre Acompanyats*

En periodisme hi ha una tècnica, coneguda com les cinc “W” (*What/Què*, *Who/Qui*, *When/Quan*, *Where/On*, *Why/Per què*. Més tard s’hi va afegir una sisena, *How/Com*), que **ajuda a organitzar un missatge per transmetre la informació més rellevant** del discurs.

A continuació, hem sintetitzat amb missatges clau què és i en què consisteix el programa *Sempre Acompanyats* responant les sis preguntes d’aquesta tècnica de comunicació. És un punt de partida perquè l’adaptis a cada necessitat que et sorgeixi en el dia a dia del programa.





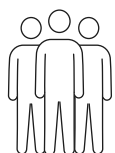
Què és Sempre Acompanyats

Un programa adreçat a les persones grans que senten soledat per tal que la puguin **gestionar millor, connectar amb els seus desitjos, reajustar el seu projecte de vida i construir relacions significatives** per tenir més benestar i plenitud.

També s'adreça a les persones que en tenen alguns factors de risc perquè puguin adquirir eines que les ajudin a afrontar millor la situació (**prevenció**).



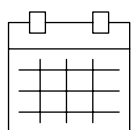
També és important tenir clar què **no és Sempre Acompanyats**: no es tracta d'un programa de voluntariat que es limiti a proporcionar companyia a la gent gran, sinó que els facilita adquirir per si mateixes les eines que els calen per gestionar la solitud i millorar el benestar des de l'empoderament, des de les seves capacitats i autonomia.



Qui impulsa el programa i a qui s'adreça

El programa està impulsat per la **Fundació "la Caixa"** en diferents ciutats d'Espanya i Portugal, en col·laboració amb els **ajuntament i les entitats socials** respectius de cada territori: Creu Roja, Pauma, GREC o Fundació Albiar, a Espanya, i Creu Roja, Santa Casa de la Misericòrdia i Centro Parroquial Campo Grande, a Portugal.

El programa s'adreça a persones **de més de 60 anys** que siguin autònomes i que puguin sentir soledat. També atén gent gran que, encara que no sentin solitud actualment, la volen prevenir.



Quan va començar i quina és la seva durada

El programa **fa 10 anys** el 2024. La intervenció del programa no té una durada determinada, sinó que depèn de l'evolució de cada persona. Els participants solen estar-se **entre 1 i 3 anys** en el programa. A partir del segon any, s'estableixen seguiments més distanciats en el temps.

Algunes persones es poden mantenir vinculades al programa malgrat sentir-se bé, participant en accions grupals, en alguns casos en condició de voluntàries.



On actua *Sempre Acompanyats*

Actualment, el programa es duu a terme en **ciutats d'Espanya i Portugal**. A Catalunya està present a Sabadell, Terrassa, Santa Coloma, Girona, Lleida, Tàrraga i Tortosa. De la resta del territori, s'hi sumen ciutats com Palma, Màlaga, Granada, Jerez, Múrcia i Pamplona. Finalment, les dues ciutats on opera a Portugal són Lisboa i Porto⁷.

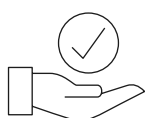
El programa s'implementa en barris concrets de cadascuna d'aquestes ciutats, i per això el component local hi té un paper rellevant. A més, col·labora amb el teixit comunitari de cada lloc: entitats, associacions, centres de gent gran, centres de salut, etc., amb les quals detecta conjuntament les diferents situacions de solitud i les atén.



Per què / Per a què

Sempre Acompanyats neix amb la voluntat de **prevenir i abordar situacions de soledat en la gent gran**, una realitat que cada vegada està més estesa.

Un altre dels propòsits és **conscienciar i sensibilitzar** la societat i l'entorn més proper per dur-hi a terme respostes compartides i generar xarxes de connexió i suport mutu.



Com es materialitza el programa *Sempre Acompanyats*

Per mitjà d'entrevistes, tallers i sessions, els i les professionals de *Sempre Acompanyats*, juntament amb les persones participants, estableixen un **pla d'acció personalitzat** perquè la seva situació de solitud millori.

El propòsit és que, mitjançant els plans d'acció, la persona pugui anar modificant el seu dia a dia amb noves rutines, tot treballant amb ella perquè a través de l'autonomia i la comprensió de si mateixa i dels motius que la porten a situacions de patiment i soledat, desenvolupi capacitats, es reajusti el projecte de vida i enforteixi o construeixi relacions significatives amb altres persones i amb el seu entorn de vida.

7 Detall de les ciutats en què està present el programa amb data del 2024.

6. La comunicació amb els diferents públics del programa

Ara que ja coneixem les tècniques principals que t'ajudaran a comunicar el programa *Sempre Acompanyats* d'una manera clara i rellevant, hi entrarem una mica més detalladament per **ser capaços d'adaptar millor el missatge** a cadascun d'ells.

El primer apartat fa referència als destinataris principals, la **gent gran**, i després es tracten cadascun dels col·lectius més rellevants d'entre els molts que poden actuar com a prescriptors del programa (**família, amistats, veïnat, comerciants, personal sanitari i de serveis socials**, etc.).

6.1. Gent gran

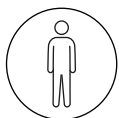
6.1.1. Descripció dels participants

La gent gran és la base del programa *Sempre Acompanyats*. Per això, és important que els equips professionals sapigueu identificar amb precisió qui teniu davant per informar-los, en primer lloc, de la millor manera possible sobre l'existència del programa i explicar-los que al seu barri **treballen persones a qui els importa el seu benestar**, i també explicar amb claredat i rigor els **motius i els efectes** de la solitud i els **beneficis** de saber gestionar-la ([vegeu el mapa de la soledat a la pàgina 3](#)).

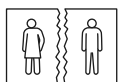
Com hem recordat al llarg d'aquest manual, la solitud es pot desencadenar pel deteriorament progressiu dels reforços socials i familiars, per no tenir un projecte vital que doni sentit a les seves vides o per la vulnerabilitat davant de les malalties. En vista d'aquests factors de risc, el més important és plantejar de manera senzilla les conseqüències de la soledat, que es relacionen amb una pitjor qualitat de vida i un estat de salut també pitjor (físic i mental). Després, és important que els equips parleva amb **naturalitat de com el programa pot acompanyar les persones** o de quines són les eines per afrontar millor la solitud i facilitar relacions significatives per a una vida més plena.

6.1.2. Quins perfils de gent gran ens trobarem?

Per a una intervenció positiva és fonamental identificar els diferents perfils de les persones participants i els nivells de comunicació més útils per poder entaular-hi un diàleg.



Primer hi ha el grup de les **persones que se senten soles**. Dins d'aquest grup, com veurem, hi trobem diferents perfils de persones grans, en funció de si elles mateixes saben identificar que se senten soles o no o en funció de si estan predisposades a expressar-ho o bé tenen certa dificultat o fre a l'hora de verbalitzar-ho. Veurem com podem abordar cadascun d'aquests perfils des del punt de vista comunicatiu.



Un segon grup és el de les **persones que no senten soledat** però que en presenten diversos factors de risc. En aquests casos, el programa pot fer una tasca important de prevenció.

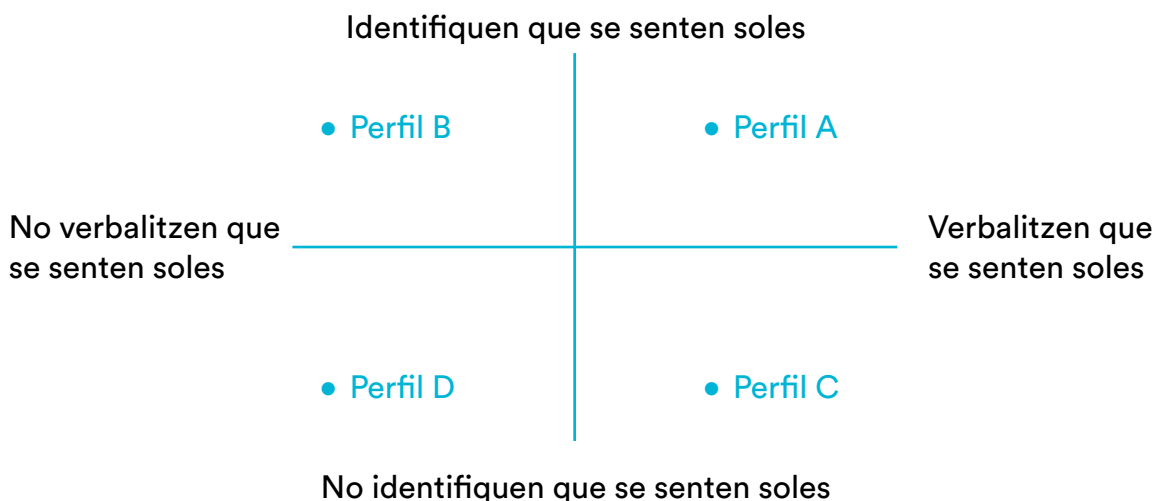


I hi ha un tercer grup, el de la **gent gran que ha participat en el programa** i es poden convertir en agents actius de prescripció i detecció de casos de solitud. La seva experiència és essencial.



Persones que se senten soles

Aquest és el grup més estratègic de tots aquells als quals s'adreça el programa. Es tracta d'homes i dones de més de 60 anys que, independentment de si viuen acompanyats o no, experimenten un sentiment de solitud. Hem plasmat en una matriu els quatre subperfils de persones que podem ubicar en aquest grup, en funció de dues variables: el nivell de consciència del fet que pateixen soledat i la predisposició que tenen a parlar-ne obertament.



Per poder ubicar la persona gran que tenim al davant dins d'un quadrant o un altre, és important establir-hi un primer diàleg que ens ajudi a situar-nos i a generar ponts de confiança. En aquest diàleg hem de:

- ☒ **Preguntar si coneix el programa** o si coneix alguna persona gran que hi participi o ho hagi fet en el passat.
- ☒ Començar a explicar el programa **en tercera persona**, sense insinuar en cap moment que el programa pot ser interessant per a ella, per evitar que se senti incòmoda.
- ☒ **Donar exemples** d'algunes de les iniciatives, sessions grupals i individuals del programa **per fer tangible l'actuació**.
- ☒ Explicar **casos de persones que han participat en el programa** (sense donar dades personals que puguin vulnerar-ne la privadesa) i que, gràcies a aquest, ara se senten molt millor.
- ☒ **Introduir la solitud com una de les situacions que el programa ajuda a gestionar** millor i observar si està receptiva o expressa algun tipus de rebuig al concepte per poder decidir la millor actuació possible.

Una vegada ubicada cada persona en un perfil, podem tenir en compte algunes indicacions específiques per orientar la comunicació amb cadascuna d'elles:

29
→

PERFIL A. Persones que identifiquen que se senten soles i ho expressen.

Aquí, el primer pas és **transmetre empatia i comprensió** cap a la persona gran que s'ha obert a nosaltres, ens ha reconegut un aspecte molt íntim i que deixa al descobert la seva vulnerabilitat.

El segon pas és **transmetre-li esperança i motivació** per revertir la situació. Una vegada més, recórrer aquí a casos d'èxit d'altres persones pot ser una manera que visualitzi com el programa també pot ser valuós per a ella.

En els casos en què la persona, malgrat reconèixer que se sent sola i ser-ne conscient, no està prou convençuda dels beneficis del programa, hi podem compartir els **beneficis, tant emocionals com per a la salut física**, que té abordar i reduir la solitud, i que ja hem compartit a la introducció d'aquest manual ([vegeu la pàgina 5](#)). És important que, amb la gent gran, ho comuniquem en positiu, en lloc de subratllar les conseqüències negatives de la soledat, i que fem servir els avals de confiança ([vegeu la pàgina 19](#)) que hem esmentat abans per argumentar que el programa utilitza una metodologia provada científicament i que s'aplica en altres ciutats d'Espanya i Portugal.

PERFIL B. Persones que identifiquen que se senten soles però que no ho verbalitzen.

Igual que hi ha persones que assumeixen obertament la seva situació de soledat, el desafiament principal per als equips professionals del programa està relacionat amb les que saben que estan patint solitud però que no ho verbalitzen. Hem de tenir en compte algunes de les falses creences que poden afectar aquestes persones per no manifestar les seves emocions. Només així les podrem ajudar a adonar-se que aquests prejudicis sovint no equivalen a la realitat.

Falses creences sobre la solitud:

- ☒ Si en sento sol/a és perquè **hi ha algun problema amb mi** des del punt de vista social, és culpa meva.
- ☒ Si sento soledat és perquè **la meva família no es preocupa prou per mi**, per tant, no em cuiden suficientment.
- ☒ **És normal i inevitable sentir-se sol/a quan et fas gran** i, per tant, no té sentit queixar-se o mirar de tractar la situació: és llei de vida.
- ☒ S'ha anat reduint el meu cercle social (per defuncions, per llunyania, etc.) i, per tant, **la conseqüència és que em sento sol/a**.
- ☒ **M'he d'adaptar** a la situació de solitud, acostumar-m'hi.

Podem considerar que quan hi ha aquestes creences, **la persona pot ser "edatista" amb si mateixa**, fruit de l'àmplia existència d'aquests prejudicis a la societat de la qual formem part.

Com podem veure, en general, aquestes falses creences poden ser un fre per manifestar que la persona se sent sola i van enfocades a fer que accepti amb resignació aquest sentiment, que pensi que no hi ha solució i que fer-ho públic pot comportar que altres persones pensin malament d'ella.

Amb aquests perfils, hem d'orientar el diàleg a **desmuntar aquestes falses creences** perquè s'adonin que a la vellesa no hem de normalitzar sentir-nos sols ni resignar-nos-hi, sinó que han de recuperar les ganes de millorar el seu benestar. També hem de contrarestar la idea que la solitud és responsabilitat o culpa d'algú, sigui d'un mateix o de l'entorn. No busquem culpes, sinó solucions.

Recordem algunes idees per desmuntar mites falsos que ja hem comentat abans:

- ☒ Tothom pot sentir soledat al llarg de la vida, independentment de l'edat que tingui.
- ☒ La soledat no va lligada a la vellesa.
- ☒ No hem de normalitzar sentir-nos sols o soles mai.
- ☒ El sentiment de solitud es pot gestionar i revertir per viure millor, tinguem l'edat que tinguem.

De nou, **parlar en tercera persona** i posar exemples d'altres persones grans que han viscut el mateix procés que elles (des de la negació fins a l'acceptació i el seu pas pel programa) ens hi pot ajudar molt, ja que, d'aquesta manera, poden escoltar el que els volem explicar sense sentir-se "acusats" o incomodats.

Si la persona expressa un gran rebuig cap a la paraula *soledat*, podem **prescindir del terme** i parlar de "la gestió de les emocions", del "foment de les relacions" o de la "millora del benestar".

PERFIL C. Persones que no identifiquen que se senten soles però que estan obertes a parlar del seu malestar.

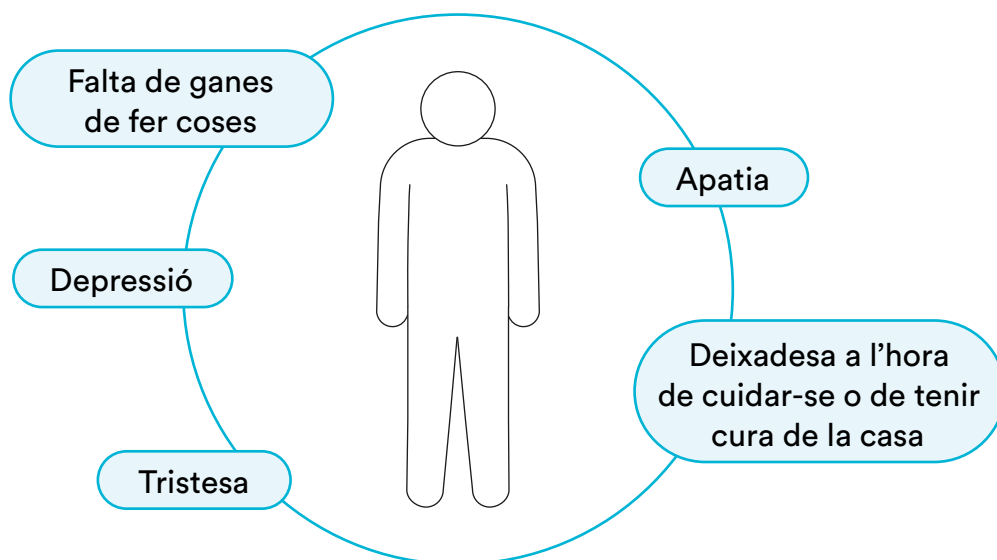
Aquestes persones no identifiquen amb la solitud les sensacions que tenen, tot i que es mostren proactives per parlar del tema. És molt comú que episodis, per exemple, **de tristesa, apatia, desinterès o ansietat estiguin relacionats íntimament amb un dèficit en les relacions socials significatives** i que no s'assumeixin com a tals.

El més interessant amb aquests perfils de persones és ajudar-les a obrir els ulls per **establir la relació entre la soledat i altres emocions** que afecten negativament el seu benestar per poder començar el procés de millora.

Per exemple, hi ha persones grans que senten solitud però que, com que viuen acompanyades pel seu cònjuge, un familiar o una persona propera, no són conscients que poden tenir aquest sentiment. En aquests casos, un recurs clau és **verbalitzar davant de la persona que la soledat és un sentiment subjectiu i que no sempre implica que la persona visqui sola**. La soledat es pot sentir fins i tot estant envoltat de gent.

També és útil fer una llista **dels símptomes que normalment acompanyen la soledat** —apatia, falta de ganes de fer coses, depressió, tristesa, deixadesa a l'hora de tenir cura de la casa, etc,— per si la persona se sent identificada amb algun.

Símptomes que acompanyen la soledat



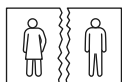
A més, hi ha algunes afirmacions que serveixen perquè la persona mateixa pugui identificar que pateix soledat. A continuació, en fem una llista perquè, si creus que és convenient durant la conversa amb la persona, hi puguis recórrer:

- ☒ *No sempre tinc persones amb qui parlar dels meus problemes diaris*
- ☒ *Trobo a faltar tenir un bon amic o amiga de debò*
- ☒ *De vegades em sento aïllat o aïllada dels altres*
- ☒ *Si tinc un problema, no tinc ningú a qui recórrer*
- ☒ *Trobo a faltar persones amb qui simplement poder estar una estona*
- ☒ *De vegades crec que em falta gent a la meva vida*
- ☒ *No tinc ningú en qui pugui confiar*
- ☒ *Trobo a faltar tenir gent a prop*
- ☒ *De vegades em sento abandonat o abandonada*
- ☒ *Crec que la meva vida és poc atractiva; m'agradaria tenir un projecte vital que li donés sentit*

PERFIL D. Persones que no identifiquen que se senten soles i que tampoc no expressen malestar.

Amb aquest grup hem de **mostrar el màxim respecte perquè no creguin que ens fiquem en la seva vida** o que els volem convèncer d'algun sentiment que neguen o no volen reconèixer.

Hi podem aplicar els mateixos recursos que hem esmentat tant per al perfil de les persones que no identifiquen que pateixen solitud com les que no estan obertes a reconèixer obertament que experimenten aquest sentiment.



Persones que no se senten soles però que en presenten diversos factors de risc

En aquest grup trobem homes i dones que no senten actualment soledat però que en presenten alguns factors de risc. En aquests casos, el programa ***Sempre Acompanyats* té com a objectiu principal la prevenció** mitjançant una conversa propera sobre els **factors de risc i els efectes** que comporta la solitud. En aquesta conversa es pot explicar que es duen a terme accions en grup i espais de trobada on s'incideix en la importància de conèixer-se a un mateix, de connectar amb el que ens agrada, el que ens fa feliços. Alhora, és important transmetre que aquestes accions ofereixen l'oportunitat de conèixer persones i establir vincles d'amistat.

Malgrat que aquestes persones encara no pateixen soledat, **sí que poden identificar-ne casos al seu entorn** i ajudar els professionals del programa a connectar-hi per poder actuar. Als barris, els veïns i les veïnes són agents socials, encara que no siguin conscients de la seva importància. El dia a dia en un edifici, en l'entorn del barri, es converteix en una realitat que aporta indicis per saber si alguna persona ho està passant malament o ha canviat els hàbits i les rutines (per exemple, si hi ha deixadesa en la cura personal, apatia en el tracte o desinterès per fer les activitats quotidianes). Pots llegir més coses sobre el paper del veïnat en aquest apartat ([vegeu la pàgina 45](#)).



Persones que ja han participat en *Sempre Acompanyats*

Per últim, *Sempre Acompanyats* també s'adreça a la gent gran que ja ha format part del programa, que ja coneix com funciona i quins en són els beneficis. En aquest cas, l'objectiu és que es converteixin en prescriptors. Són un pont de connexió amb les persones grans que senten solitud i no han estat detectades. **Que comparteixin la seva experiència pot ser l'element diferenciador a l'hora de confiar en *Sempre Acompanyats*.**

És aquí on hem de saber valorar-ne el paper d'**agent actiu de canvi**, el rol protagonista per fer que altres ciutadans millorin el seu benestar i recuperar la il·lusió. Els hem d'animar a fer que facilitin el seu testimoni i experiència vital per ajudar altres persones grans a implicar-se en el programa. Així, aquestes persones són, gairebé automàticament, **prescriptors del programa**. Són casos d'èxit. En la manera en què ens comuniquem amb elles ha de quedar clara la vàlua que tenen a *Sempre Acompanyats* i al barri.

6.1.3. Indicacions de comunicació: cap a una interacció confiable i rigorosa

Per comunicar-nos amb les persones és essencial crear, prèviament, **un clima de confiança**. Tothom necessita que qualsevol **interacció sigui confiable i rigorosa**. Això sí, hem de deixar de banda els tecnicismes, les expressions elevades i les frases massa institucionals.



Recorda!

Tots necessitem tenir “avals de confiança” que atorguin credibilitat a les decisions que prenem. Per això, aporta de manera senzilla als participants tota la informació possible sobre resultats de la intervenció al llarg dels anys i les entitats (locals i socials) que col·laboren en el programa.

Amb la gent gran, la comunicació ha de ser així:

D'igual a igual

El més important a l'hora de comunicar-nos amb una persona gran és evitar tenir-hi una actitud paternalista o assistencialista. El programa vol ser una eina que acompanyi les persones perquè elles mateixes trobin dins seu els mecanismes per sentir-se millor i fer front a les diferents situacions que els depari la vida, com ara la solitud.

Aquest enfocament d'empoderament ha de guiar en tot moment el to de la comunicació. Hem d'evitar expressions com “t'ajudarem”, “el que has de fer és”, etc. És millor optar per suggerir que per imposar o “donar instruccions”, encara que creguem fermament que això és el millor per a la persona.

Propera i curosa

Parlem d'un tema molt sensible i que apel·la a una part vulnerable de tothom. Per això, en la comunicació hem de transmetre proximitat. En la majoria dels casos recomanem utilitzar el tracte de tu i el seu nom propi quan ens adrecem a la persona i sempre demanant permís prèviament. Les idees o les propostes que aportem s'han de consensuar amb la persona amb respecte i sense jutjar, i han d'arribar sense prejudicis ni estereotips.

Personalitzada

Som diversos i únics, i els nostres sentiments i circumstàncies també. No hem de donar per fet que totes les situacions de solitud són iguals, així que mantindrem una conversa personalitzada, centrada en les inquietuds i les necessitats de la persona. Per fer-ho, una bona eina és fer servir preguntes introductòries per conèixer la situació, per entendre el que sent i pensa la persona. Per exemple, podem mantenir una conversa sobre les rutines del dia a dia, la relació amb els veïns o com se sent a l'edifici de residència. A més, és important emprar expressions com *habitualment*, *de vegades*, etc., en lloc de paraules categòriques com *sempre* o *mai* que donin a entendre que les situacions es produeixen sempre igual.

Planera

Usar termes com *intervenció*, *gestió de la soledat* o *empoderament* pot obstaculitzar una comunicació fluida, per tant, s'imposa l'ús de paraules senzilles i construccions curtes i explicatives.

Motivadora

En tots els casos, la comunicació ha de motivar, transmetre esperança i ganes de millorar la manera en què ens sentim, tant si ens adrecem a un possible participant com a una persona que volem involucrar com a prescriptora.

6.1.4. Glossari de termes

En aquest apartat, farem un resum de paraules i termes que recomanem utilitzar o evitar a l'hora de comunicar-nos amb la gent gran destinatària o participant del programa *Sempre Acompanyats*.

Terme	Recomanem fer-lo servir?	Alternatives
Persona gran	Sí. Quan parlem del que fa el programa en general o donem context.	
	No. Sempre que puguem, hem de personalitzar el missatge per acostar-nos més a la persona.	✓ <i>Al programa et podem acompanyar.</i> ✓ <i>Treballarem amb tu per...</i>
Soledat	Sí. No hi ha problema si la persona està oberta a parlar del tema sense complexos.	
	No. En cas que la persona no se senti còmoda perquè no reconeix que se sent sola, no identifica aquest sentiment o no en vol parlar.	Podem fer servir paraules vinculades o símptomes derivats com tristesa, apatia, manca d'il·lusió, desgana, desinterès, desmotivació, avorriment...
Ajuda	No. Parlar que el programa "ajuda" la gent gran és conferir-li una capa assistencialista i una mica paternalista. Hem de ser cautelosos per mirar d'evitar posicionar-nos en aquests termes.	✓ <i>El programa "acompanya" la persona gran perquè ella mateixa trobi els recursos per sentir-se millor.</i> ✓ <i>El programa ofereix diferents eines per millorar la manera en què la persona se sent amb ella mateixa i amb l'entorn.</i>
Empoderament	Sí. Només si l'entén.	
	No. Per a alguns receptors pot ser massa tècnic.	✓ <i>Ajudar a gestionar millor les teves emocions.</i> ✓ <i>Sentir-te bé, amb il·lusió.</i> ✓ <i>Agafar les regnes de la teva situació.</i> ✓ <i>Que la solució surti d'un mateix o mateixa.</i> ✓ <i>Treure i utilitzar els recursos que tots tenim dins per sentir-nos bé.</i> ✓ <i>Millorar les teves habilitats i capacitats.</i>
Intervenció	No. Concepte massa tècnic. Depenent de quin procés vulguem explicar, seria més correcte parlar d'acció, programa, etc.	✓ <i>El procés consisteix a...</i> ✓ <i>El professional t'acompanya en...</i> ✓ <i>El que treballarem conjuntament és...</i> ✓ <i>El nostre programa pretén...</i> ✓ <i>Estarem al teu costat per anar pas per pas.</i>

6.1.5. Materials de comunicació

Per reforçar el missatge entre la gent gran, els podem lliurar els materials següents:

- ✓ **Fullet del programa** (en paper o *on-line*), adaptat a cada ciutat: així, sempre que vulguin podran consultar la informació del programa i trobar-hi el nostre telèfon, adreça, etc. En aquest fullet, hi ha un decàleg amb preguntes que ajuden a saber si la persona gran sent solitud o no.
- ✓ **Imant i altres materials de promoció:** els hem de donar els materials que puguin fer servir o tenir a la vista al seu entorn domèstic. Un imant pot ser útil i estar accessible. És important que en aquests materials hi hagi el telèfon destacat de cada ciutat i el nom i l'adreça del programa, com també el contacte directe amb l'equip que tracta el seu cas.
- ✓ **Telèfon:** a més dels altres materials, podem facilitar el telèfon de contacte perquè la persona gran el tingui a mà. El número genèric és el 900 223 040, i els telèfons específics de cada equip es poden consultar al [web del programa](#).
- ✓ **Pàgina web:** també els podem dir que sempre tenen la informació al [nostre web](#), en cas que perdin o s'oblidin els materials impresos que els donem. Com que la bretxa digital és un dels obstacles entre la gent gran, cal valorar l'eficàcia d'aquesta eina en cada cas.
- ✓ **Pòdcasts:** 12 pòdcasts sobre la soledat amb entrevistes a diferents experts, [disponibles al web](#) i a Spotify.

PRESCRIPTORS DEL PROGRAMA SEMPRE ACOMPANYATS:

6.2. Familiars i amistats

Parlem de familiars i amistats per referir-nos al cercle més íntim i proper de la gent gran susceptible de participar en el programa *Sempre Acompanyats*: fills i filles, nets i netes, germans i germanes o amistats i altres parents propers. Tots tenen un **vinde personal estret i emocional** amb la persona gran.

6.2.1. Característiques que cal tenir en compte quan ens comuniquem amb familiars i amistats

Com hem explicat a la introducció del manual, hi ha tres vies d'accés al programa *Sempre Acompanyats*. Una inclou els familiars i parents propers que, davant la preocupació per la situació de la persona gran, contacten amb el programa. En aquest cas, podem intuir que **estaran predisposats a parlar de com se sent la seva mare**, germà, amiga, etc., i, per tant, serà més fàcil establir-hi una comunicació pròxima i eficaç.

També hi ha la possibilitat que aquests familiars o persones properes puguin contactar amb *Sempre Acompanyats* en les xerrades i activitats de sensibilització que organitza el programa.

A. Diversitat de circumstàncies vitals

Hem de tenir en compte que són moltes i variades les circumstàncies familiars i vitals de les famílies actuals, i hem de ser **molt cautelosos i respectuosos** a l'hora de començar a parlar de la solitud en la gent gran amb aquest col·lectiu, per no ofendre ni incomodar ningú.

Com en el cas de la gent gran mateixa, també podem utilitzar el recurs de **fer preguntes per conèixer la situació vital de la família** i esbrinar si la persona interlocutora està satisfeta i tranquil·la amb el benestar dels seus pares/mares, avis/àvies, amics/amigues o si està oberta a escoltar més coses sobre el programa.

També podem llançar missatges per empatitzar i demostrar la nostra comprensió sobre les circumstàncies que puguin tenir com a familiars:

“Hi ha moltes famílies que viuen lluny els uns dels altres, actualment és molt habitual”

“El ritme de vida actual ens fa difícil arribar a tot, i sovint no podem passar tant de temps com ens agradaria amb les persones grans de la família”

B. No tots els membres de la família s'hi senten còmodes

Hi ha situacions en què els familiars no es mostren del tot oberts a parlar sobre la possibilitat que els seus pares, mares, avis o àvies sentin soledat. Assumir aquesta possibilitat comporta, per a algunes persones, la falsa creença que si el seu pare o mare se senten sols, és perquè ell o ella no està sent un bon fill o l'està descuidant. Això pot ser difícil d'assumir, malgrat que, en realitat, si es troben soles no és per culpa de ningú

Per evitar transmetre aquest missatge i incomodar algú, podem enfocar el discurs d'una manera totalment oposada i subratllar que **el programa vol ser un aliat per a qui s'amoïna i vol el millor per a les persones que estima.**

També és important transmetre empatia i comprensió sobre la possible frustració que poden sentir els familiars pel fet de no tenir prou temps per estar més pendents dels seus parents:

“El programa *Sempre Acompanyats* treballa amb moltes famílies que volen que la persona gran se senti millor, no se senti sola”

“Sovint és difícil, tant per a la persona gran mateixa com per als familiars, detectar que se sent sola. Pot ser que hi hagi sentiments o emocions com la tristesa o l'apatia i, encara que sembli que són 'normals' en aquesta etapa vital, en realitat no ho haurien de ser”

“El programa està acompanyant moltíssimes persones grans en el procés de recuperar el seu optimisme i les ganes de fer coses, perquè agafin les regnes de les seves vides i millorin el seu benestar”

Un altre obstacle que ens podem trobar amb aquest públic és **la dificultat d'abordar temes emocionals de manera oberta dins de la família mateixa.**

Preguntar a un pare o avi si se sent sol, si és feliç, etc., pot no ser fàcil per a cap dels dos. Pot resultar difícil saber l'estat anímic i subjectiu dels seus parents propers.

En aquest cas, no hem d'insistir-hi o fer preguntes que incomodin, sinó oferir suport i facilitats perquè, com a família, estiguin oberts a participar.

6.2.2. Indicacions bàsiques per adaptar el missatge amb la família i les amistats

Hem de mirar de fer servir un llenguatge proper, allunyat de tecnicismes, en el qual utilitzem molts exemples per **evitar que el discurs ens quedi massa elevat** i no s'entengui bé.

A més, si els familiars o les amistats perceben una comunicació massa institucional o “teòrica”, pot crear un rebuig pel fet d'afectar el pla més íntim i vital d'un mateix i de la família.

La comunicació amb les famílies i les amistats ha de ser:

Propera

Estàs parlant de mares, pares, avis, àvies, amics, amigues..., persones molt estimades per part dels interlocutors. Hi has de fer referència com “*la teva mare*”, “*el teu pare*”, “*el teu avi*”... en lloc de despersonalitzar el discurs i allunyar-lo amb termes més freds com “*la persona gran*”, “*la gent gran*”, etc. En aquest cas, corres el risc que el familiar es desconnecti perquè ens percep com a poc propers.

Empàtica i comprensiva

Demostra que estem al seu costat, que entenem les seves circumstàncies. “És el més normal del món que estiguis amoïnat pel teu pare/mare, amic/amiga, etc., sobretot si has notat que no estava bé. Moltes vegades no sabem interpretar les seves emocions” o “has fet molt bé de compartir aquesta inquietud sobre el teu familiar o amic...” poden ser fórmules de mostrar que ens hem posat al seu lloc.

Respectuosa

No ens hem d'oblidar de les múltiples circumstàncies que poden afectar una família, ni els motius que hi ha darrere. El paper del programa ha de ser aportar des del respecte, sense jutjar ni suggerir, més enllà d'explicar com pot ajudar realment a millorar el benestar de les persones.

Planera

Hi hem de parlar de manera senzilla i sense tecnicismes, traduint en paraules mundanes termes més elevats com ara “empoderament”, “gestió de la soledat” o “intervenció”.



Recorda!

També és important aclarir que *Sempre Acompanyats* **no és un programa de voluntariat que es limiti a proporcionar companyia** a la gent gran durant unes hores determinades a la setmana, sinó que les ajuda a trobar per si mateixes les eines que necessitin per recuperar el benestar, des d'un enfocament d'empoderament.

6.2.3. Beneficis del programa per a la família i les amistats

És important transmetre el missatge principal que el programa *Sempre Acompanyats* **comparteix el mateix objectiu que la família** pel que fa a les persones que estimen: assegurar que se sentin bé, que tinguin il·lusió i que afrontin el present i el futur amb optimisme i serenitat. El fet de compartir objectiu fa que el programa es percebi com un aliat, com un recurs no tan sols per a la gent gran, **sinó per a tota la família**. Així doncs, a l'hora de comunicar-nos-hi, ens haurem d'assegurar que aquest benefici sigui la part nuclear de la conversa.

“La persona gran que se sent sola quan participa en el programa recupera l'alegria, les ganes de fer coses, de relacionar-se i la motivació, i això també afecta el benestar emocional de la seva família i persones properes”

“Facilita acompanyament personalitzat als seus familiars grans que se senten sols”

“Un equip professional treballarà amb la teva mare/pare/àvia des del principi per millorar el seu nivell de benestar”

“Estem al vostre barri, així que el teu pare/mare/germà no s'haurà de desplaçar lluny. Treballem amb l'ajuntament i l'entitat XXX per buscar el benestar de la gent gran com ell/a”

6.2.4. El paper actiu de la família i les amistats

En el cas de la família, hem de tenir present i comunicar-los que són, moltes vegades, les persones de més confiança que té la persona que se sent sola. **La prescripció o recomanació d'un fill o d'una neta sempre acostuma a tenir-se en molta més consideració** que si prové d'una font externa de la qual no es té referències.

Hem de subratllar això a la família perquè sigui conscient de la capacitat que té d'incidir en la seva mare, pare, avi o àvia perquè es mostri ben oberta a entrar al programa, sempre que hi hagi la necessitat de fer-ho.

“És clau arribar a la gent gran que se sent sola i que sàpiga que al seu barri disposa d'un programa que la pot acompanyar. Però, sovint, els equips del programa no podem arribar a totes aquestes persones per diversos motius, i és aleshores quan vosaltres, la família o les amistats, hi podeu intervenir, fer de pont”

“En algunes ocasions ens comunicarem amb la teva àvia mitjançant una conversa en què ella verbalitzi que de vegades se sent sola, i altres vegades simplement li pots suggerir d'anar a 'fer un cafè' plegades perquè nosaltres la puguem conèixer i escoltar directament de la seva part com se sent i si li agradaria millorar algun aspecte de la seva situació. En tot cas, segur que el que tu li diguis o li proposis s'ho prendrà seriosament, ja que sabrà que t'amoïnes per ella i que ho fas sempre pensant en el seu bé”

6.2.5. Glossari de termes que cal utilitzar i termes que cal evitar amb la família i les amistats

En aquest apartat, farem un resum de paraules i termes que recomanem utilitzar o evitar a l'hora de comunicar-nos amb la família i les amistats d'una persona gran susceptible de participar en el programa.

Terme	Recomanem fer-lo servir?	Alternatives
Persona gran	Sí. Quan parlem del que fa el programa en general o donem context.	
	No. Sempre que puguem, hem de personalitzar el missatge per acostar-nos més a la persona.	✓ <i>El programa pot acompanyar la teva mare/pare/avi.</i> ✓ <i>Treballarem amb la teva mare/pare/avi per...</i>
Soledat	Sí. No hi ha problema si la persona està oberta a parlar del tema sense complexos.	
	No. En cas que la persona no se senti còmoda perquè no reconeix que se sent sola, no identifica aquest sentiment o no en vol parlar.	Podem utilitzar paraules vinculades o símptomes derivats com ara tristesa, apatia, manca d'il·lusió , etc.
Ajuda	No. Dir que el programa "ajuda" les seves mares, germans, etc., pot transmetre la idea errònia que és un programa assistencial.	✓ <i>El programa "acompanya" el teu pare, mare, etc., perquè ell o ella mateixa trobi els recursos per sentir-se millor.</i> ✓ <i>El programa ofereix diferents eines per millorar la manera en què el teu familiar se sentirà amb si mateix i el seu entorn.</i>
Empoderament	Sí. Només si l'entenen.	
	No. Pot ser massa tècnic.	✓ <i>Ajudar a gestionar millor les seves emocions.</i> ✓ <i>Sentir-se bé, amb il·lusió.</i> ✓ <i>Agafar les regnes de la seva pròpia situació.</i> ✓ <i>Que la solució surti d'un o una mateixa.</i> ✓ <i>Treure i fer servir els recursos que cadascú tenim dins per sentir-nos bé.</i>
Intervenció	No. Concepte massa tècnic. Depenent de quin procés vulguem explicar, seria més correcte parlar d'acció, programa, etc.	✓ <i>El procés consisteix a...</i> ✓ <i>El professional t'acompanya en...</i> ✓ <i>El que treballarem conjuntament és...</i> ✓ <i>El nostre programa pretén...</i> ✓ <i>Estarem al teu costat per anar pas per pas</i>

6.2.6. Materials de comunicació per utilitzar amb la família i les amistats

Per reforçar el missatge cap a les famílies, els podem lliurar els materials següents:

- ☒ **Fullet del programa** (en paper o *on-line*), adaptat a cada ciutat: així, sempre que vulguin podran consultar la informació del programa i trobar-hi el nostre telèfon, adreça, etc. En aquest fullet, hi ha un decàleg amb preguntes que ajuden a saber si la persona gran sent solitud o no.
- ☒ **Imant i altres materials de promoció:** els hem de donar els materials que puguin fer servir o tenir a la vista al seu entorn domèstic. Un imant pot ser útil i estar accessible. És important que en aquests materials hi hagi el telèfon destacat de cada ciutat i el nom i l'adreça del programa.
- ☒ **Telèfon:** a més dels altres materials, podem facilitar el telèfon de l'equip perquè el desin al mòbil i el tinguin a mà. El número genèric és el 900 223 040, i els telèfons específics de cada equip es poden consultar a la web del programa.
- ☒ **Pàgina web:** també els podem dir que sempre tenen la informació al nostre web, en cas que perdin o s'oblidin els materials impresos que els donem.
- ☒ **Pòdcasts:** 12 pòdcasts sobre la soledat amb entrevistes a diferents experts, disponibles al web i a Spotify.

6.3. Xarxa comunitària: comerços i teixit associatiu i veïnal

Construir una **xarxa comunitària estable, de confiança i capaç de promoure relacions de suport mutu**, i detectar situacions de vulnerabilitat és un pilar fonamental del programa *Sempre Acompanyats*. Juntament amb la família i les amistats més properes, el cercle creat pel veïnat i els diferents agents de proximitat —des de la botiga d'alimentació fins a la farmàcia, cafeteries, etc.— o espais concorreguts per la gent gran del barri —com ara centres socials, parròquies, instal·lacions esportives, cafeteries i també les diferents entitats que hi hagi— constitueix un vincle emocional molt important per a la persona gran que se sent sola, a més de ser un factor de protecció social.

Hem de saber transmetre que **tots i totes som corresponsables en la cura de la gent gran**. I, sobretot, que cada persona que viu en comunitat i manté relacions socials al barri, cada veí, amiga o comerciant, cada professional... pot ser un element molt valuós per identificar les situacions de solitud i ajudar a crear una xarxa sòlida de relacions.

 Recorda!

El concepte de **barri cuidador** és una idea molt potent i gràfica. En aquest entorn, la corresponsabilitat de tota la comunitat en el benestar mutu és fonamental. Les persones passen a tenir un rol proactiu en el qual poden ser i sentir-se valuoses de debò a l'hora de vetllar pel benestar comú, tot actuant per millorar la vida dels veïns i la seva comunitat.

L'equip professional ha de ser conscient que moltes vegades els veïns d'escala o portal i els comerciants del barri són un sistema d'alerta útil per identificar situacions de soledat i, de vegades, **els únics que mantenen una interacció social amb la gent gran**.

Un barri que es cuida i que cuida els seus integrants és un barri que avança en cohesió, convivència i salut física i emocional. A més dels beneficis personals, el programa *Sempre Acompanyats* contribueix a **promoure les relacions, els vincles i la cooperació ajudant-se de la proximitat**. Com que és una iniciativa local que s'activa en clau de barri, la qualitat de vida d'un dels seus membres impacta positivament en la resta.

6.3.1. Característiques que cal tenir en compte quan ens comuniquem amb la xarxa comunitària

Aquest últim és, precisament, el cas del programa *Sempre Acompanyats* de la Fundació "la Caixa", iniciativa que té com a objectiu **acompanyar la gent gran que es troba en una situació de soledat** en col·laboració amb els agents locals, perquè en puguin **millorar el benestar** i, alhora, **construir relacions significatives amb les quals es puguin sentir una part valuosa de la seva comunitat**.

Un dels objectius del programa *Sempre Acompanyats* és donar suport a les relacions comunitàries i als entorns locals de qui hi participa. La realitat és que tant el veïnat com els professionals dels diferents establiments i centres de proximitat **possiblement coneixen molt bé la situació de la gent gran de l'entorn comunitari**.

Quan iniciem la conversa amb algun d'ells **hem de ser molt prudents i amables** perquè entenguin perfectament quin és el propòsit del programa i ens vegin com algú de confiança, que busca el benestar de la persona gran i el seu entorn comunitari.

Els membres de la comunitat, a causa de la relació diària que tenen amb la gent gran del barri, són un agent clau per al programa. Per això cal donar-los la importància que es mereixen com a **baules insubstituïbles per identificar situacions de soledat i millorar el benestar de la comunitat**. Aquest paper actiu n'és la millor recompensa.

Aquesta col·laboració no pot afectar, en cap cas, la relació d'intimitat, privadesa i confiança que puguin tenir amb la gent gran.

“Segurament, tu pots saber abans que ningú si els teus veïns o veïnes es troben bé o no”

“Les comunitats són espais per compartir valors i també cures. Si som capaços de detectar el que li passa a la teva veïna, al teu client o al teu usuari, el nostre dia a dia serà més sa i humana”

L'entorn comunitari no és homogeni. Ni tots els veïns i veïnes són iguals ni tots els comerços o establiments d'un barri tenen el mateix paper dins del programa. A continuació, fem una llista d'alguns dels agents que formen part de la xarxa comunitària:

- ☒ Centres de gent gran
- ☒ Centres cívics
- ☒ Botigues
- ☒ Biblioteques
- ☒ Farmàcies
- ☒ Parròquia
- ☒ Perruqueria

Apunta aquí altres prescriptors del barri o comunitat que creguis que puguin tenir un paper rellevant en la detecció i la prescripció del programa:

6.3.2. Indicacions bàsiques per adaptar el missatge amb la xarxa comunitària

Per adreçar-nos a tots aquests prescriptors, hem de mirar d'utilitzar un llenguatge proper i professional però allunyat de tecnicismes. Han d'entendre el seu paper dins del cercle pròxim a la gent gran que se sent sola i percebre que poden fer moltes més coses per la comunitat.

Aquesta corresponsabilitat no es pot imposar ni obligar, però sí que és voluntària dins d'un teixit social solidari i sensible.

Adreça't a les persones que formen part d'aquesta xarxa comunitària de manera natural, fent servir paraules senzilles i expressions que transmetin confiança.

La nostra comunicació ha de ser:

Propera

Estàs parlant de persones conegudes i apreciades pels nostres interlocutors, amb qui mantenen una relació habitual i quotidiana. Sense donar noms concrets per respectar la intimitat de les persones, hi has de fer referència com “els teus veïns” o termes semblants en lloc de despersonalitzar el discurs i allunyar-lo amb paraules més fredes.

Empàtica i comprensiva

Evidència que donem una importància estimable a la tasca del veïnat i dels i les professionals dins de la xarxa de la comunitat.

Respectuosa

No ens podem oblidar que tots aquests prescriptors no són familiars directes ni persones properes de la gent gran que es pot sentir sola, però el seu coneixement i informació sí que poden resultar clau per identificar situacions concretes i millorar el seu benestar. **Guanyar-nos-en la confiança és indispensable** perquè es converteixin en agents actius al barri. La manera en què presentes el programa *Sempre Acompanyats* pot influir en la confiança i l'atenció que et prestin els veïns i els professionals del barri. Dur a terme una tasca d'observació i exploració prèvies sobre la comunitat afavorirà el teu coneixement i ajudarà a triar bé amb qui vols comentar els beneficis i el propòsit del programa. L'ús de **preguntes senzilles i indirectes sobre els hàbits del veïnat** és una opció millor que interrogar la comunitat sobre possibles situacions de solitud.

“Les persones grans són clients habituals del seu comerç i segur que teniu una bona relació amb moltes. Fa molt de temps que treballem al barri per donar un cop de mà a les que se senten més soles o estan passant per una sotragada emocional. Segur que moltes vegades nota que aquesta persona gran no es troba com sempre...”

Professional

El programa *Sempre Acompanyats* és un aliat per als veïns i els professionals del barri, que es poden convertir en acompanyants per gestionar millor la soledat. S'han de sentir part de la xarxa de suport perquè un dels valors afegits del programa és la proximitat.

També és important aclarir que *Sempre Acompanyats* **no és un programa de voluntariat que es limita a proporcionar companyia** a la gent gran durant unes hores determinades a la setmana, sinó que l'ajuda a trobar per si mateixa les eines que li calen per recuperar el seu benestar, des d'un enfocament d'empoderament.

6.3.3. Beneficis del programa per a la comunitat

Que les persones d'aquests col·lectius (veïns i professionals del barri) valorin la seva funció en la formació de comunitats cuidadores és un dels objectius del programa *Sempre Acompanyats*. Han de sentir que **una millora en el benestar dels seus veïns contribueix al benestar de tota la comunitat**. És el que definim com a corresponsabilitat en la cura mútua de les persones que formen part de la comunitat.

Compartir valors com la solidaritat i la cura mútua, i saber escoltar la persona que tenim al costat, és d'un valor inqüestionable i contribueix al sentit de comunitat.

“Tots formem part del mateix barri, tots tenim inquietuds, alegries i preocupacions, però moltes vegades no les compartim i podem no veure que hi ha gent que ho passa malament”

“Si veus que alguna veïna que compra a la teva botiga gairebé cada dia de sobte no apareix en unes setmanes, potser no en té ganes o no s'hi sent amb forces. Avisa'ns, així, entre tots i totes, la podem acompanyar”

“Si t'assabentes que algú acaba d'enviudar, és probable que se senti més trist i sol. Quan el vegis, demana-li com està i si necessita res. Si notes que ha canviat les rutines, pot ser un indicati que se sent més sol”

6.3.4. Per què la xarxa comunitària és important per al programa?

En els casos en què la relació de la persona gran amb la família és menys intensa per diferents raons, **el paper de la xarxa comunitària resulta imprescindible per reduir els efectes d'una situació de soledat**.

El veïnatge és una oportunitat per detectar els casos més difícils d'observar. Hi ha persones grans que surten poc de casa, que limiten les visites a les botigues o als espais públics. Per tant, els veïns i els comerciants habituals poden servir d'alarma davant de factors de risc.

En altres ocasions, aquests prescriptors de la comunitat poden tenir dificultats per identificar una situació de soledat que no sigui manifesta.

Explicar els factors de risc que poden portar una persona a sentir soledat o altres emocions vinculades, com ara la tristesa o la desmotivació, pot ajudar a fer més eficaç la tasca d'informació.

La importància dels comerciants i els professionals del barri no és únicament perquè puguin identificar canvis en els hàbits de gent gran que va als seus establiments de manera habitual, i així avisar d'alguna situació més vulnerable, sinó també perquè **els seus espais físics són valuosos per sensibilitzar les persones del barri**. Per mitjà de materials ubicats als aparadors o taulells, es pot donar visibilitat al programa *Sempre Acompanyats*.

“A la teva botiga o establiment pots notar que alguns clients grans han canviat d'hàbits i rutines o es mostren més tristos o perduts. Només cal que ens avisis i ens hi posarem en contacte per explicar-los el programa”

6.3.5. Glossari de termes que cal utilitzar i termes que cal evitar amb veïns i comerciants

En aquest apartat, farem un resum de paraules i termes que recomanem utilitzar o evitar a l'hora de comunicar-nos amb veïns, professionals i comerciants propers a una persona gran susceptible de participar en el programa.

Terme	Recomanem fer-lo servir?	Alternatives
Gent gran / veïns i veïnes grans	Sí. A l'hora de comunicar-nos amb comerciants i veïns, en general no ens estarem referint a persones concretes, per tant, és una bona manera de descriure el conjunt de gent gran a qui poden prescriure el programa.	
Soledat	Sí. Pot ser útil perquè els comerciants i veïns empatitzin amb la gent gran del seu entorn i entenguin a quines situacions ens referim.	
Empoderament	Sí. Només si l'entenen.	
	No. Massa tècnic. En cas de que percebem que la persona no entén bé el concepte o sigui massa abstracte, utilitzar exemples.	✓ <i>Ajudar a gestionar millor les seves emocions.</i> ✓ <i>Sentir-se bé, amb il·lusió.</i> ✓ <i>Agafar les regnes de la seva pròpia situació.</i> ✓ <i>Que la solució surti d'un o una mateixa.</i> ✓ <i>Treure i fer servir els recursos que cadascú tenim dins per sentir-nos bé.</i>
Barri (territori) cuidador	Sí. Podem fer servir aquest concepte per explicar que la soledat no és responsabilitat exclusiva de la persona gran i la seva família, que l'entorn social és fonamental per detectar-ne els casos, que un barri que té cura dels seus membres és un barri més saludable.	✓ <i>Un barri que cuida totes les persones que el formen és un barri més solidari i sensible, un barri més saludable.</i> ✓ <i>El barri cuidador és el que està atent al que passa als altres.</i> ✓ <i>Tenir cura dels altres també és cuidar-nos a nosaltres mateixos.</i> ✓ <i>Dedicar 5 minuts a parlar amb la veïna i preguntar-li com està pot ser un gran alleujament per a una persona que se sent sola.</i>

6.3.6. Materials de comunicació per utilitzar amb el veïnat i els comerciants

Per reforçar el missatge cap al veïnat i els comerciants, els podem lliurar els materials següents:

- ✓ **Fullet del programa** (en paper o *on-line*), adaptat a cada ciutat: així, sempre que vulguin podran consultar la informació del programa i trobar-hi el nostre telèfon, adreça, etc. En aquest fullet, hi ha un decàleg amb preguntes que ajuden a saber si la persona gran se sent sola o no. Els podem proposar de deixar aquest material als seus establiments perquè serveixin com a punt d'informació del programa i que pugui arribar a la gent gran.
- ✓ **Cartell, adhesius...**: els hem de donar els materials que puguin fer servir o tenir a la vista als aparadors o els taulells dels establiments comercials. És important que en aquests materials hi hagi el telèfon destacat de cada ciutat i el nom i l'adreça del programa. Igual que amb els fullets, els podem proposar de deixar-los als seus establiments perquè la gent gran hi pugui accedir.
- ✓ **Telèfon**: a més dels altres materials, podem facilitar el telèfon de contacte perquè els veïns i les veïnes més propers i els comerciants de més confiança el desin al mòbil i el tinguin a mà. El número genèric és el 900 223 040, i els telèfons específics de cada equip es poden consultar al [web del programa](#).
- ✓ **Pàgina web**: també els podem dir que sempre tenen la informació al [nostre web](#), en cas que perdin o s'oblidin els materials impresos que els donem.
- ✓ **Pòdcasts**: 12 pòdcasts sobre la soledat amb entrevistes a diferents experts, [disponibles al web](#) i a Spotify.

6.4. Professionals sanitaris i socials

Els professionals sanitaris i de l'atenció social són aliats clau de *Sempre Acompanyats*. El **contacte freqüent que tenen amb la gent gran**, la seva **influència** i el **coneixement tècnic sobre les necessitats que tenen** els atorguen una posició privilegiada per ajudar-los a afrontar la solitud.

La comunicació amb aquest col·lectiu té una diferència important respecte dels prescriptors anteriors: són persones amb uns amplis coneixements tècnics que solen estar familiaritzades amb els conceptes relacionats amb la soledat, i per això amb ells **sí que és recomanable emprar un llenguatge especialitzat**.

6.4.1. Característiques que cal tenir en compte a l'hora de comunicar-nos amb professionals

Hi ha dues categories de professionals que tenen un paper clau per al programa:

- ☒ **Personal sanitari:** tant d'atenció primària (medicina de família, infermeria, psicologia...) com especialitzada.
- ☒ **Professionals d'entitats socials i serveis socials:** que treballen tant en administracions com entitats que intervenen a la comunitat.

És important intentar accedir a les persones clau que poden ajudar en el programa. De vegades poden ser els professionals que atenen directament la gent gran, però en altres ocasions seran els que tinguin responsabilitat al servei o l'organització i puguin considerar oportú establir protocols de derivació. Es tracta de **trobar ambaixadors del programa que s'hi impliquin, i per a això pot ser molt útil que es tracti de persones amb responsabilitat jeràrquica**.

Tot aquest personal comparteix algunes característiques que hem de tenir en compte a l'hora de plantejar la comunicació:

Qualificació

Mentre que en la resta de col·lectius abordats subratllàvem la importància de fer servir un llenguatge planer i evitar els tecnicismes, els coneixements que tenen els professionals sobre les matèries abordades fan que aquesta adaptació no sigui necessària. Fins i tot és recomanable el contrari, ja que **comunicar el programa amb rigor tècnic pot ajudar a generar confiança entre els professionals.**

D'aquesta manera, als professionals els podrem **transmetre informació detallada** que no cal proporcionar a la resta dels col·lectius: explicacions més científiques sobre les característiques del programa i el seu funcionament, com veurem a l'apartat següent.

Accés a la gent gran

Una altra característica que hem de tenir present és el tipus de relació que els i les professionals tenen amb la gent gran. Per a algunes d'aquestes persones, el seu metge o metgessa de família o l'infermer o infermera són pràcticament les úniques persones amb qui tenen contacte. També són **els que en coneixen millor l'estat de salut**, i per tant poden detectar problemàtiques i factors de risc relacionats amb la soledat. En el cas dels professionals socials, coneixen de primera mà la situació personal i familiar que travessen, fet que també els proporciona informació clau per detectar situacions de solitud. També els psicòlegs i les psicòlogues que atenen gent gran saben de primera mà si es troben en situació de soledat i com els afecta.

Influència i fiabilitat

Moltes persones grans perceben el seu metge o metgessa, el professional d'infermeria o la seva psicòloga com una autoritat amb coneixement. Aquestes persones solen donar molta importància a la cura de la salut i, per tant, **és molt probable que segueixin les recomanacions del personal sanitari.**

Per això, si aquests professionals prescriuen el programa *Sempre Acompanyats*, serà més fàcil que la persona accepti participar-hi.

6.4.2. Indicacions bàsiques per adaptar el missatge als professionals sanitaris i socials

Tenint en compte aquestes característiques particulars que tenen els professionals respecte d'altres prescriptors, detallem a continuació algunes indicacions que cal tenir en compte a l'hora de comunicar-nos-hi.

A. Transmetre informació detallada

Als professionals dels serveis sanitaris i socials els hem d'explicar en profunditat els objectius, les característiques i el funcionament del programa, tant si es dediquen a atendre directament la gent gran com si tenen responsabilitats dins del seu servei o organització. Alguns dels elements que podem detallar amb cura són:

- ☒ Quins tipus de soledat hi ha (soledat física, emocional, existencial) i com les aborda *Sempre Acompanyats*
- ☒ Amb quins perfils de gent gran treballa el programa
- ☒ La metodologia del programa
- ☒ Els protocols
- ☒ La base científica
- ☒ La professionalitat
- ☒ El treball en xarxa: grups d'acció social i agents comunitaris
- ☒ L'abast del programa i els agents implicats



Recorda!

És important aclarir que **no és un programa de voluntariat que es limiti a proporcionar companyia** a la gent gran durant unes hores determinades a la setmana, sinó que l'ajuda a trobar per si mateixa les eines que li calen per recuperar el benestar des d'un enfocament d'empoderament. Explicarem als professionals que es traça un itinerari personalitzat amb cada usuari en funció de la seva situació i necessitats i que s'estableixen les accions perquè la persona es trobi millor. Per fer tot això és útil ajudar-nos del **diagrama de flux del programa**.

B. Destacar la relació entre la solitud i la salut

Els professionals dels serveis sanitaris i socials ja deuen conèixer els riscos que comporta la soledat per a la salut física i mental i els beneficis que proporciona abordar-la ([vegeu la pàgina 3](#)). Apel·lant sempre a aquest coneixement que ja tenen, **és recomanable incidir en la vinculació entre la soledat i la salut de les persones perquè l'interlocutor sigui conscient de la importància de la soledat.**

C. Incidir en els avals de confiança del programa

Amb els professionals és important especialment exposar els avals de confiança de què disposa el programa, perquè tinguin la seguretat que el poden prescriure. En particular, hem d'insistir en els següents:

- ☒ **Validació científica.** Explicarem que és un programa rigorós, amb una metodologia establerta amb la direcció científica d'un equip expert en la matèria que en garanteix l'eficàcia.
- ☒ **Avaluació.** Aclarem que s'avalua l'efectivitat del programa, aportarem xifres d'aquestes avaluacions i les explicarem.
- ☒ **Entitats participants.** Precisarem que és un programa de la Fundació "la Caixa" en col·laboració amb una entitat social present al territori i amb l'ajuntament del municipi en el qual s'intervé.
- ☒ **Equip qualificat.** Informarem que els equips d'intervenció del programa estan formats per professionals experts en soledat i que pertanyen a diferents especialitats en funció de la situació.

D. Apel·lar al paper clau dels professionals

Explicarem la importància del treball en xarxa entre els diferents sistemes i entitats que treballen per al benestar de la gent gran i com el programa *Sempre Acompanyats* és un aliat, un recurs especialitzat que posem a la seva disposició per prevenir i atendre els casos de soledat. En aquest treball en xarxa, **és essencial que els professionals ens coneguin i ens derivin els casos en què considerin que podem ajudar.**

E. Utilitzar un llenguatge rigorós

Al contrari que amb la resta de prescriptors, amb els professionals sí que podem **emprar tecnicismes i un llenguatge precís i rigorós**, ja que tenen els coneixements per entendre'l. No tan sols no és un problema elevar el nivell lingüístic sinó que és recomanable, perquè això imprimeix fiabilitat al programa.

6.4.3. Coordinació entre el programa i els serveis sanitaris i socials

Els professionals de *Sempre Acompanyats* podeu explicar el programa i proposar de treballar un protocol de relació i derivació amb diferents serveis per establir mecanismes de col·laboració: detecció i derivació, casos complexos i seguiment de casos. El programa disposa de protocols que es poden adaptar a cada situació.

La detecció i la derivació són en dos sentits: tant dels serveis de salut o socials al programa *Sempre Acompanyats* com a l'inrevés, quan els nostres equips detecten situacions o necessitats determinades (deteriorament cognitiu, fragilitat, necessitats socials o de recursos...).

La col·laboració pot anar més enllà, en el sentit de treball conjunt, de compartir casos, d'oferir formació especialitzada en soledat, de fer accions puntuals de difusió, etc.

6.4.4. Glossari que cal utilitzar amb professionals sanitaris i socials

Terme	Recomanem fer-lo servir?
Persona gran	Sí. És recomanable utilitzar els termes més precisos i rigorosos perquè els professionals entenguin perfectament el funcionament del programa i confiïn en la seva validesa científica i la seva eficàcia.
Soledat	
Empoderament	
Intervenció individualitzada	
Pla personal	
Treball en xarxa	

6.4.5. Materials de comunicació

Per ajudar a la comprensió de les característiques i el funcionament del programa, podem proporcionar als professionals els materials següents:

- ☒ **Document explicatiu** detallat del programa, perquè el puguin donar a les persones que creuen que el necessiten.
- ☒ **Manual del programa en versió on-line.**
- ☒ **Fullet del programa** (en paper o on-line), adaptat a cada ciutat: així podran consultar sempre que vulguin la informació del programa i trobar-hi el nostre telèfon, adreça, etc.
- ☒ **Eines per als professionals:**
 - ☒ **Diagrama de flux** on es mostra el procés des que algú detecta un possible cas de soledat fins que hi intervé el programa.
 - ☒ **Eines** per detectar situacions de soledat.
 - ☒ Explicació de quins paràmetres i escales conformen l'avaluació de solitud del programa.
 - ☒ **Protocol de derivació.**
- ☒ **Telèfon i correu electrònic de contacte**, perquè els professionals puguin consultar dubtes o derivar casos. El número genèric és el 900 223 040, i els telèfons específics de cada equip es poden consultar al [web del programa](#).
- ☒ [Pàgina web del programa](#), perquè els professionals puguin ampliar-ne la informació.

Recapitulem: com comunicar el programa *Sempre Acompanyats*

Per concloure aquest manual, recapitulem quina és la missió del programa resumida en un minut i nou claus que cal tenir en compte per comunicar *Sempre Acompanyats* que ens ha compartit el director científic del programa, Javier Yanguas.

La missió del programa, resumida en un minut

Versió 1

Sempre Acompanyats és un programa que té com a finalitat **acompanyar de manera personalitzada persones de més de 60 anys** que se senten soles o presenten alguns factors de risc que les podrien portar a sentir-se així en un futur. Per mitjà del programa, adquiriran eines per poder gestionar aquests **sentiments de soledat**, cosa que també reforçarà la seva **autonomia personal**. Aquest acompanyament es duu a terme **en col·laboració amb els agents locals** de la comunitat, i permet a les persones **construir relacions significatives**, explorar **nous interessos** que donin sentit a les seves vides i participar en el que els enriqueixi la vida emocional i social. El programa també busca **prevenir aquestes situacions** sensibilitzant sobre la importància de les relacions socials, com també sobre les causes i les conseqüències que provoquen les situacions de solitud tant des del punt de vista individual com social.

Versió 2

L'objectiu del programa *Sempre Acompanyats* és que la gent gran **adquireixi recursos i eines** per afrontar situacions de soledat i sentir-se millor, i perquè puguin prevenir situacions futures. **Els acompanyem de la manera que encaixi millor en les seves necessitats** a partir del **treball individual** amb cada persona o de **sessions grupals**, perquè siguin capaços de construir relacions significatives, explorar nous interessos i participar en accions que es desenvolupin a la seva comunitat, per enriquir, d'aquesta manera, la seva vida emocional i social.

9 claus sobre Sempre Acompanyats

1 4 paraules clau: **acompanyar, empoderar, personalització i suport**

Acompanyar des de la idea d'interdependència, **recórrer plegats un camí**, la persona que acompanya i la que és acompanyada, des del reconeixement de la seva **autonomia i dignitat**. Creiem que cada persona és capaç i ha de fixar els seus propis objectius.

Empoderar significa que la persona sigui **la protagonista del seu propi canvi**, que tingui el control sobre la seva realitat, que sigui responsable de les accions en què s'involucra i per les quals està afectada, per poder transformar positivament la seva situació. Busquem empoderar les persones perquè afrontin la seva pròpia soledat.

El programa té un **enfocament personalitzat** de l'atenció que busca un **rol actiu de la gent gran** en el procés d'empoderament; en aquest cas, l'autonomia personal i la dignitat en són els valors centrals.

Oferim **suport** per:

- ☒ Facilitar l'autonomia, la dignitat, l'autoestima...
- ☒ Promoure més coneixement i comprensió d'un mateix o d'una mateixa, de la solitud i de com afrontar-la i gestionar-la.
- ☒ Connectar amb els seus desitjos, enfortir la seva voluntat per prendre decisions, posar en marxa accions, ser amo del seu propi destí, reajustar el projecte de vida...
- ☒ Afrontar la solitud i els motius que la provoquen.

2 ACOMPANYAR persones vol dir:

- ☒ Facilitar relacions de **confiança, compromís i col·laboració**.
- ☒ Maximitzant les capacitats per elaborar un **itinerari personalitzat**.
- ☒ En el qual, a més, i si és necessari, s'articulin, es coordinin o es gestionin de manera conjunta diferents **recursos, programes, serveis, actius comunitaris, voluntariat...**
- ☒ En el **moment i el lloc més adequat** al projecte de vida de la persona i al seu procés d'empoderament personal.
- ☒ Oferir **suport des del programa** per a aquest canvi.

3 En definitiva, acompanyem persones que es troben en situació de vulnerabilitat perquè se senten soles i busquem facilitar-ne l'empoderament perquè puguin **desenvolupar les seves pròpies eines** per mitjà del nostre suport perquè siguin capaces d'aprendre a gestionar la soledat.

4 Tenim tres àrees d'intervenció:

- ☒ **Individual.** Atenció centrada en la persona, acompanyant-la i facilitant-li el procés d'empoderament.
 - **Acompanyament individualitzat.**
 - **Intervencions grupals.**
- ☒ **Comunitària.** Fomentem xarxes d'acompanyament i col·laboració considerant els recursos que hi ha al territori.
- ☒ **Sensibilitzar i conscienciar.** Sobre la importància de les relacions socials i fomentant la interdependència.

5 Disposem de tres nivells d'intervenció:

- ☒ **Nivell 1.** Foment de l'*engagement* i **millora de les connexions socials.**
- ☒ **Nivell 2.** Millora de les relacions socials i **prevenció de les situacions de soledat.**
- ☒ **Nivell 3.** Intervenció en situacions de soledat.

6 **Des de la idiosincràsia territorial i la cultura pròpia.** Un programa que reconeix la diversitat i l'heterogeneïtat de cada territori, que considera les característiques pròpies de la comunitat de vida, del lloc on s'estableixen els vincles i el sentiment de pertinença de la persona gran. Està implementat a 13 ciutats de l'Estat espanyol i a 2 de Portugal.

7 Un programa professionalitzat que "uneix" en **un mateix propòsit comú i amb una metodologia compartida** diferents administracions públiques, entitats, associacions i persones de cada territori.

8 Un programa que capacita **professionals i persones implicades.**

9 **Un programa que innova:** genera coneixement, metodologies innovadores i programes d'intervenció.

Notes

[illegible]

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



Fundació "la Caixa"