



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Facultat d'Educació

TREBALL DE FI DE GRAU D'EDUCACIÓ SOCIAL

ENVELLIMENT ACTIU I VOLUNTARIAT

IMPACTE DE LA REALITZACIÓ DE
VOLUNTARIAT PER PART DE PERSONES GRANS
A TRAVÉS D'AVISMÓN

AUTORA: SUSANA JORDÀ SANZ
TUTOR: FERNANDO MACÍAS ARANDA

GRUP T1
CURS 2022-2023

JUNY, 2023

Agraïments

Primerament, m'agradaria expressar la meva profunda gratitud a l'entitat Avismón per haver estat una font inesgotable de suport i inspiració durant el meu Treball de Final de Grau. La vostra disposició a facilitar-me informació, realitzar entrevistes i acollir-me en les meves pràctiques ha estat fonamental per al desenvolupament i l'èxit d'aquesta investigació.

Vull agrair de tot cor als membres de l'equip de voluntariat i professionals d'Avismón per la seva amabilitat, paciència i dedicació. La vostra generositat en compartir el vostre coneixement i experiència ha estat un regal inestimable que mai oblidaré. Les converses i les interaccions que he tingut amb vosaltres han estat veritablement enriquidores i han impulsat la meva passió per aquest àmbit.

Alhora, no puc deixar de reconèixer l'enorme suport que he rebut dels meus amics i família, en especial dels meus pares. Sense el seu amor, encoratjament i sacrifici, aquest treball no hauria estat possible. La seva ferma confiança en mi ha estat un far que m'ha guiat en els moments de dubte i cansament. Estic eternament agraïda per tot el suport emocional que m'heu brindat al llarg d'aquesta etapa universitària.

Tampoc puc oblidar agrair al meu tutor de TFG, Fernando, per la seva guia experta i els seus consells valuosos. La teva dedicació, determinació, el teu suport continu, els teus coneixements, la teva orientació... han estat essencials per al meu creixement professional i per a l'èxit d'aquest treball (i pels de la resta de companyes). Gràcies per la teva contínua comprensió.

Per últim, però no menys important, vull estendre el meu agraïment a totes aquelles persones que, de manera directa o indirecta, han estat presents en aquesta etapa de la meva vida. Cada paraula d'encoratjament, cada somriure d'ànim i cada gest de suport han tingut un impacte profund en la meva confiança i determinació.

A totes vosaltres, la meva més sincera gratitud. Aquest treball no només és el resultat dels meus esforços individuals, sinó també gràcies al vostre acompanyament i a tot el que m'heu ensenyat. Sense tots vosaltres, aquesta fita no hauria estat possible.

Índex

Introducció i justificació	5
Objectius del treball d'investigació	8
Marc conceptual i contextual.....	9
Envel·liment.....	9
Implicacions positives i negatives d'envellir	10
Envel·liment actiu.....	11
Voluntariat i envel·liment.....	12
Característiques del voluntariat	13
Motivacions	14
Beneficis	15
Obstacles, límits i reptes	16
Pandemia i voluntariat	17
Perspectiva de gènere.....	19
Casos d'èxit	20
Voluntariat i envel·liment a Europa	21
Educació social, gent gran i voluntariat	22
Metodologia	24
Metodologia utilitzada	24
Escenari	24
Tipus de voluntariat d'Avismón	25
Activitats grupals i projectes formatius	26
Organització	26
Participants en la investigació.....	27
Tècniques de recollida de la informació	28
Anàlisi de la informació	29
Consideracions de rigor científic i ètic	31
Resultats obtinguts.....	31
VOLUNTARIAT	31
Motivacions	32
Beneficis	34
Barreres/límits/dificultats	35
Formacions	37
Aspectes positius valorats pel voluntariat	37
Possibles millores	38

PROFESSIONALS	40
Perfil de voluntariat.....	40
Motivacions	41
Beneficis	43
Barreres/límits/obstacles	44
Formacions	45
Aspectes positius.....	46
Possibles millores	47
Conclusions	48
Envelliment actiu, voluntariat sènior i educació social	50
Fortaleses, limitacions i línies de futur.....	51
Bibliografia	53
Annex A – Entrevista Núria (Voluntària)	56
Annex B – Entrevista Jordi (Voluntari)	64
Annex C – Entrevista Maria (Voluntària).....	72
Annex D – Entrevista Andreu (Voluntari).....	80
Annex E – Entrevista Ana i Sara (Professionals)	91
Annex F – Entrevista Marta (Professional).....	109
Annex G – Entrevista Sílvia (Professional).....	120
Annex H – Entrevista a Carla (Professional)	127
Annex I – Full de consentiment per fer la investigació i l’entrevista	137

Resum

El present Treball de Final de Grau d'Educació Social té com a objectiu principal analitzar detalladament, des de la perspectiva de l'educació social, l'impacte de la participació en tasques de voluntariat per part de les persones grans per tal de comprendre com aquesta activitat contribueix a millorar la salut, la qualitat de vida, la integració social i altres aspectes rellevants. La recerca es realitza mitjançant un enfocament qualitatiu, utilitzant un estudi de cas instrumental a Avismón, una destacada entitat de voluntariat que treballa per combatre la solitud no desitjada en les persones grans de Barcelona. Per recopilar informació rellevant, es van dur a terme entrevistes tant als professionals de l'entitat com a les persones grans voluntàries, amb un total de nou participants. A través d'aquests testimonis, s'han explorat les percepcions, experiències, beneficis, motivacions, límits i altres aspectes percebuts per aquelles persones que participen en la realització de tasques de voluntariat.

Paraules clau: Gent gran, educació social, voluntariat, voluntariat sènior, envelliment actiu, integració social.

Abstract

The present Final Degree Project in Social Education aims to thoroughly analyze, from the perspective of social education, the impact of elderly individuals' participation in volunteer tasks in order to understand how this activity contributes to improving health, quality of life, social integration, and other relevant aspects. The research is conducted using a qualitative approach, employing an instrumental case study in Avismón, a prominent volunteering organization working to combat unwanted loneliness among older people in Barcelona. To gather relevant information, interviews were conducted with both professionals from the organization and elderly volunteers, totaling nine participants. Through these testimonies, perceptions, experiences, benefits, motivations, limitations, and other aspects perceived by those who participate in volunteering tasks were explored.

Keywords: Elderly, social education, volunteering, senior volunteering, active aging, social integration.

Introducció i justificació

Aquest estudi es divideix en tres parts: primer, una exposició del marc teòric i contextual, on poder explicar breument la concepció actual d'envel·liment i d'envel·liment actiu, la situació (motivacions, beneficis, límits...) del voluntariat de persones grans i el rol de l'educació social dins d'aquest camp; segon, una explicació de la metodologia escollida per realitzar la investigació (qualitativa, estudi de cas instrumental), així com també l'exposició de la mostra i de les tècniques de recollida i anàlisi de la informació; finalment, l'última part es tracta de la presentació dels resultats i conclusions de tot l'estudi d'investigació.

He decidit fer el meu Treball de Fi de Grau sobre els avantatges i oportunitats que pot oferir a les persones grans la realització d'un o diversos voluntariats, motivada per una barreja de motius diferents, tant de caràcter personal com professional.

Fa gairebé quatre anys des que vaig començar el grau d'educació social. Vaig conèixer aquesta figura professional, de fet, gràcies a diversos voluntariats fent acompanyaments a persones amb càncer.

Aquí, a més d'observar la solitud de moltes persones grans que havien d'afrontar dures malalties a l'hospital completament soles, vaig veure com la gran majoria de companyes voluntàries eren persones grans que ja s'havien jubilat. M'explicaven que com ara tenien més temps disponible volien utilitzar-lo per ajudar a altres persones. Però no es tractava només d'oferir sense rebre res a canvi. Pràcticament tothom amb qui vaig parlar coincidia en el fet que el que obtenien per accomplir aquestes tasques de voluntariat era sempre molt més que el que perdien o deixaven de banda per fer-les.

Alhora, en aquest temps a la universitat, en els treballs, en les assignatures optatives... he volgut amarar-me d'autors/es d'opinions i d'àmbits força diferents, per aprendre d'uns i d'altres i també per reconèixer-me (o no) a mi mateixa dins de l'univers que aportava cadascun/a d'aquests/es.

Precisament per aquest motiu i perquè la professió de l'educació social cobreix tants dominis diferents, no m'hagués imaginat que acabaria aquesta etapa universitària, no en el mateix punt que quan la vaig iniciar perquè he après moltes coses (ja em val després de tanta dedicació), però sí amb un interès i una motivació que es mou cap a la mateixa inspiració i terreny que em va fer emprendre aquest viatge en un primer moment.

Suposo que el fet principal que ha fet que hagi retornat als meus inicis i, alhora, m'ha donat una altra visió d'aquest món, han sigut les pràctiques que estic realitzant durant aquest últim curs. Vaig escollir com a centre de pràctiques d'educació social la Fundació Privada Avismón Catalunya, una entitat de voluntariat que té com a finalitat principal combatre la solitud no volguda de les persones grans de Barcelona.

La meva decisió va estar motivada, principalment, per la nostàlgia i per la curiositat, ja que tot i que aquest col·lectiu de persones grans és (pel que he pogut observar jo mateixa i pel que hem après durant tot el grau) un grup molt vulnerable, d'entre tota l'oferta de pràctiques només hi havia (com a molt) cinc entitats que treballessin amb aquestes persones.

Amb el contacte amb les professionals de l'entitat i amb les mateixes persones voluntàries he pogut veure (entre altres observacions) que, com he avançat abans, una gran quantitat del voluntariat està compost per gent gran (de fet algunes de les persones usuàries de la fundació primer havien sigut voluntàries), que les persones grans que participen com a voluntàries tenen una àmplia varietat de motivacions per dur a terme aquestes tasques (desig d'ajudar als altres, sentit de satisfacció personal i impuls de mantenir-se actives i connectades amb la comunitat...) i que el voluntariat pot proporcionar a les persones grans millores en la salut mental i física, un major sentit de propòsit i significat en la vida i una major satisfacció amb la seva situació en general.

D'altra banda, gràcies a la visió de la meva tutora de pràctiques, que és l'única educadora social d'entre tot l'equip multidisciplinari de tècniques de l'entitat (professional de psicologia, treball social i educació social) he pogut observar com l'educació social pot ser molt beneficiosa per a les persones grans (tant com a usuàries com a voluntàries), ja que pot ajudar-les a comprendre i participar en la societat de manera activa i significativa, a desenvolupar noves habilitats i coneixements i a establir noves relacions socials i formes de connectar-se amb la comunitat.

És gràcies a totes aquestes experiències viscudes que he pogut veure que la gent gran, considerada un grup vulnerable, no només es pot beneficiar del voluntariat com a persones usuàries receptores dels serveis, sinó que també es poden beneficiar de manera molt significativa realitzant voluntariat elles mateixes.

Així doncs, la temàtica d'aquest Treball de Fi de Grau sobre persones grans, voluntariat i educació social és de gran rellevància personal perquè he tingut l'oportunitat de conèixer de primera mà la importància del voluntariat i l'educació social a través de les meves pràctiques a la fundació Avismón i de la realització de voluntariat fent acompanyaments a persones amb càncer.

A més, considero que l'estudi d'aquesta temàtica també pot tenir implicacions pràctiques en l'educació social i en la planificació i desenvolupament de programes de voluntariat per persones grans, i pot contribuir a una millor comprensió de com aquests programes poden beneficiar a aquest col·lectiu i a la societat en general, contribuint a fer que aquesta sigui més inclusiva i sostenible.

Una altra idea o pensament que m'ha rondat pel cap en el moment d'escollir endinsar-me en aquesta investigació ha sigut la incoherència entre el fet que tot i els grans avenços tecnològics i mèdics (entre altres) que han permès duplicar l'esperança de vida de la població en menys d'un segle (Prats, 2015), en comptes de veure l'envel·liment com quelcom positiu que hauríem de desitjar i que és un gran guany si s'aconsegueix assolir amb dignitat i amb el màxim benestar possible, és vist per la societat, pels mitjans de comunicació, per les xarxes de comunicació... com un problema, com una càrrega per l'economia, per les administracions públiques, una nosa per la sostenibilitat de la seguretat social...

L'any 2019 a Espanya, l'esperança de vida un cop assolits els 65 anys va ser de 19,5 anys pels homes, i de 23,4 anys per les dones (Sánchez, 2020). Però no només vivim més anys, sinó que a més, en general, ho fem amb una millor qualitat de salut i de vida.

Sí, són moltes més persones grans (i més que en serem), però també són més les persones grans que estan en bones condicions per continuar contribuint a la societat. Llavors, per què aquest col·lectiu és considerat una càrrega quan encara estan en edat i capacitat de participar en la societat si tenen la voluntat de fer-ho?

És important incidir sobre la possibilitat de crear un pensament que sigui capaç de canviar algunes de les idees implantades ja a l'ecosistema cultural en el qual creixem i valorar la possibilitat que el problema de tot això sigui més de l'organització social que de la gent gran. La societat no ha trobat encara la manera de valorar i veure com aprofitar,

convertir en un bé comú i fer constructiva tota l'energia vital que té la gent gran fins a l'últim moment de vida.

Estudiant des de la perspectiva social aquest fenomen i alguns casos de voluntariat entre persones grans que han tingut èxit, crec que ens podríem apropar cada cop més a una conciliació que sigui positiva i enriquidora per tota la societat.

En conclusió, per tot el que he exposat considero que la temàtica escollida és molt significativa i m'agradaria aprofitar l'oportunitat que ens ofereix la realització d'aquest treball d'investigació i l'espai de pràctiques en una entitat com Avismón per endinsar-me encara més en aquesta realitat, per estudiar en profunditat aquest fenomen i per entendre millor quin és el paper que juga (o podria jugar) l'educació social dins d'aquest context.

Objectius del treball d'investigació

Objectiu general:

- Analitzar de forma detallada, des de la perspectiva de l'educació social, l'impacte de la realització de tasques de voluntariat per part les persones grans en termes de millora de la salut, la qualitat de vida, la integració social i altres aspectes rellevants.

Objectius específics:

- Identificar les motivacions i expectatives del voluntariat que participa en programes de voluntariat per a persones grans.
- Explorar les experiències dels voluntaris/voluntàries en la seva tasca de suport a persones grans, així com els beneficis que experimenten en termes de salut mental i física, autoestima, autoconeixement, etc.
- Analitzar els efectes positius que la participació en programes de voluntariat té per a les persones grans, incloent-hi la millora de la salut, l'autoestima, la qualitat de vida i la integració social.
- Identificar les barreres i dificultats que les persones grans poden experimentar a l'hora de participar en programes de voluntariat, així com les estratègies per superar-les.

- Proporcionar recomanacions per a la millora de programes de voluntariat dirigits a persones grans, amb l'objectiu de maximitzar els beneficis per a totes les parts implicades.

Marc conceptual i contextual

Envelliment

Per entendre com l'edat pot influir en la participació en activitats de voluntariat, primer és necessari aprofundir en les definicions d'aquests conceptes i en com es relacionen amb la tercera edat.

L'envelliment és un procés natural i irreversible que comporta una sèrie de canvis físics, psicològics i socials en les persones. Segons Sánchez-García et al. (2022), l'envelliment es pot definir com un procés dinàmic i multidimensional que afecta a tot el cos i implica la disminució progressiva de la capacitat d'adaptació de l'organisme als canvis ambientals i l'augment del risc de malalties i discapacitats, afectant així al dia a dia de les persones. L'Organització Mundial de la Salut (2022), a més afegeix que, donada la gran diversitat existent dins del col·lectiu de gent gran, la vinculació d'aquests canvis a l'edat és relativa, i que l'envelliment està més associat a altres transicions vitals, com ara la jubilació, la pèrdua de familiars o amics, etc.

El fenomen de l'envelliment de la població i de l'augment de l'esperança de vida, tot i que és una millora i un avanç molt important a nivell mundial, alhora, també esdevé un repte global que afecta a la majoria dels països desenvolupats i en vies de desenvolupament. La transició demogràfica que s'està vivint en molts països fa que cada vegada hi hagi més persones grans, i que la proporció d'aquestes en la població augmenti de forma constant. De fet, segons l'Organització Mundial de la Salut (2022), s'espera que en el 2030 una de cada sis persones en el món tingui 60 anys o més.

Aquesta tendència global, sumada a altres factors (com ara la disminució de les taxes de natalitat) està provocant un canvi en els models socials i econòmics dels països, que han d'adaptar-se a aquesta nova realitat.

Aquests canvis socials i econòmics estan contribuint a la desaparició de les xarxes socials tradicionals, que fins ara havien estat una font de suport i companyia per a moltes

persones grans. Això, sumat a altres circumstàncies com la jubilació, la pèrdua de persones estimades o l'empitjorament de la salut, fa que moltes persones grans es trobin soles i amb dificultats per afrontar el seu dia a dia.

Per tant, s'ha generat un increment de les necessitats socials i sanitàries d'aquest col·lectiu, que sovint es veu limitat per la disminució de les seves capacitats físiques i cognitives. En conseqüència, la gent gran és un dels segments de la població que més necessita ajuda i acompanyament per afrontar les dificultats associades amb l'envel·liment, com la pèrdua d'autonomia, l'aïllament social, la salut i el benestar emocional (Goodwin i Hatton, 2019) i, per tant, es considera un col·lectiu vulnerable i en risc d'exclusió social.

A més a més, la situació recent de crisi sanitària i les mesures de confinament i distanciament social han agreujat encara més aquesta problemàtica per aquest col·lectiu. Moltes persones grans han vist com la seva situació d'aïllament s'ha accentuat degut a la por i a la pèrdua d'encara més persones estimades, i les seves necessitats d'acompanyament i suport s'han multiplicat (Domínguez-Párraga i Cambero Rivero, 2023).

Implicacions positives i negatives d'envel·lir

Com he assenyalat, l'envel·liment té els seus desavantatges: és una etapa de pèrdues, algunes persones experimenten problemes de salut i dependència, i poden tenir dificultats per accedir als serveis sanitaris adequats. A més, la jubilació pot portar a la pèrdua d'identitat i de la xarxa social, així com a la reducció de la renda (Sánchez-García et al., 2022). Això pot portar a una disminució de l'autoestima i la qualitat de vida en general (Ferrada Mundaca i Zavala Gutiérrez, 2014).

Però, alhora, com ja s'ha comentat també, en els últims anys l'envel·liment ha experimentat una transformació significativa. Avui dia, hi ha una major esperança de vida, millors condicions de salut i benestar, més oportunitats per a l'aprenentatge continu i l'activitat social i una millor situació econòmica, entre altres factors (Sánchez-García et al., 2022). Això ha conduït a una nova percepció de l'envel·liment, que ja no es considera una etapa passiva de declivi, sinó una etapa activa i productiva de la vida (Martínez-Martínez i Soler, 2020).

En aquest sentit, tot i les dificultats i les grans pèrdues que es produeixen durant aquesta etapa vital és important destacar la necessitat d'enfocar l'envelliment de forma positiva, i no només des de la perspectiva de les limitacions (Greenfield i Marks, 2004)

Envelliment actiu

Com he dit, l'esperança de vida ha augmentat significativament en les últimes dècades, cosa que implica la necessitat de fomentar la participació i el benestar de les persones grans durant aquesta nova etapa vital.

L'envelliment actiu és un concepte que ha anat guanyant importància en els últims anys. Segons l'Organització Mundial de la Salut (2022), es tracta del procés d'optimitzar les oportunitats de salut, participació i seguretat, amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida mesurada en termes de benestar físic, social i mental durant tota la vida.

Per tant, entenem que l'envelliment actiu és un concepte que es refereix a mantenir una participació activa i significativa en la vida a mesura que les persones envelleixen. Aquesta participació pot prendre moltes formes, com ara el voluntariat, les activitats socials, l'educació continuada, l'exercici físic... entre altres (Petriwskyj i Warburton, 2007; Onyx i Warburton, 2003).

Així doncs, l'envelliment actiu implica la continuació de l'activitat física i cognitiva, la participació social, la inclusió i la solidaritat. Aquesta visió és cada vegada més present en les societats modernes, donats els diversos avantatges que en comporta la seva pràctica. En general, la gent que envelleix amb una actitud positiva i activa té més possibilitats de mantenir una bona salut i benestar psicològic, així com una major satisfacció vital. A més a més, la participació en activitats socials, com ara el voluntariat, pot millorar la qualitat de vida de les persones grans, alhora que ajuda a la comunitat. Això pot ser un factor de protecció per als problemes de salut mental i física, així com per a l'aïllament social.

No obstant això, és important tenir en compte que també hi ha desavantatges en l'envelliment actiu. Algunes persones tenen menys oportunitats per participar en activitats socials (per exemple, per tenir més responsabilitats cuidant dels seus familiars). Així

mateix, les persones grans poden experimentar la discriminació per raons d'edat (edatisme), el que pot afectar negativament la seva autoestima i la seva participació social.

En aquest sentit, és rellevant tenir i promoure polítiques i pràctiques que fomentin l'envel·liment actiu, incloent-hi l'eliminació de les barreres que limiten la participació de les persones grans en la societat i la promoció d'activitats que permetin a les persones grans desenvolupar les seves habilitats i coneixements. A més, és necessari tenir en compte les motivacions i les barreres que poden influir en la participació de les persones grans en activitats d'envel·liment actiu, estudiar-les, conèixer-les en profunditat i treballar per superar-les, fomentant així la inclusió social d'aquest col·lectiu (Petriwskyj i Warburton, 2007; Principi et al., 2014; Sánchez-García et al., 2022).

Voluntariat i envel·liment

Segons la legislació estatal, la Llei 45/2015, de 14 d'octubre, de Voluntariat, defineix el voluntariat com *el conjunt d'activitats d'interès general desenvolupades per persones físiques* sempre que aquestes tinguin caràcter solidari, decideixin realitzar-les lliurement i sense cap mena d'obligació, no se n'obtingui cap prestació econòmica o material a canvi i, finalment, es duguin a terme per mitjà d'entitats de voluntariat (Martínez Agut, 2016, p.5).

Les activitats de voluntariat són molt variades, i poden anar des de la col·laboració en campanyes humanitàries o de recollida de fons, fins a l'acompanyament a persones en situació de vulnerabilitat, la realització de tasques de manteniment o neteja en espais públics, o la participació en projectes de cooperació internacional.

Per altra banda, les organitzacions que promouen el voluntariat també presenten una gran diversitat, i poden ser petites associacions locals o grans entitats internacionals. Cada organització té les seves pròpies normes, objectius i formes de funcionament, i ofereixen oportunitats diferents per a aquelles persones que desitgin fer voluntariat.

En el marc de la Unió Europea, el voluntariat és considerat una eina clau per promoure la cohesió social i la inclusió activa, així com per fomentar la participació ciutadana i la solidaritat (Principi et al., 2014).

En l'àmbit espanyol, hi ha diverses organitzacions de voluntariat que treballen per promoure i coordinar les activitats dels voluntaris. Algunes d'aquestes organitzacions són la Plataforma del Voluntariat d'Espanya, la Creu Roja Espanyola, Càritas, la Fundació La Caixa o l'Associació Espanyola Contra el Càncer.

A més de les grans organitzacions de voluntariat esmentades, també hi ha moltes altres entitats més petites i locals que treballen en diferents àmbits i temàtiques, i que són igual d'importants per la promoció del voluntariat i la col·laboració ciutadana.

Alhora, cada comunitat autònoma té la seva pròpia normativa de voluntariat, que regula les activitats de voluntariat i les obligacions i drets dels voluntaris i de les entitats de voluntariat. A Catalunya, la Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme, és la normativa que estableix els requisits per a les entitats de voluntariat, regula la seva pràctica, així com també les obligacions i drets dels voluntaris, les garanties i les mesures de protecció social... entre altres qüestions (Viñas, 2016).

Característiques del voluntariat

Així com ja hem vist que la diversitat d'activitats de voluntariat és molt àmplia, la diversitat de les persones voluntàries també és molt gran. En conseqüència, existeixen grans diferències entre les característiques de cada voluntari/ària: la seva edat, les seves motivacions per dur a terme aquestes activitats, les seves limitacions... (Petriwskyj i Warburton, 2007).

Domínguez-Párraga i Cambero Rivero (2023) expliquen que, segons la Plataforma del Voluntariat, el perfil de persona voluntària a Espanya és el d'una *dona, amb nacionalitat espanyola, de més de 45 anys, amb nivell mitjà-alt d'estudis, un estatus social mig-alt i que conviu en llars formades per dues o més persones en les quals normalment cuiden de menors de 14 anys* (p.45).

Alhora, també exposen que el 55,7% de les persones voluntàries participa exclusivament en una única entitat de voluntariat, i que el 44,3% restant ho fa en dues o més organitzacions a la vegada.

Pel que fa a les característiques de les persones grans voluntàries, troben (entre altres aspectes) que sempre han participat en la societat d'una manera o una altra, que compten amb un sòlid suport familiar o social, que tenen un nivell d'independència mig-

alt (física, familiar, cognitiva, social...) *que els hi proporciona la capacitat i el temps lliure necessaris* per accomplir aquestes tasques de voluntariat (p. 55).

Així i tot, hem de tenir en compte que dins del grup de persones grans també hi ha variacions considerables quant als seus interessos, capacitat i experiència i, per aquest motiu, és important que les professionals que treballen en els recursos de voluntariat coneguin i se centrin en els potencials individuals de les persones voluntàries amb les quals col·laboren i que siguin capaces de reconèixer, valorar i aprofitar aquesta heterogeneïtat.

Motivacions

Com s'ha anat albirant en els apartats anteriors, el voluntariat en les persones grans s'ha convertit en un tema d'interès degut a la seva contribució en l'envel·liment actiu, en el benestar psicològic, així com també en el seu impacte en la participació social i en la ciutadania activa.

Per aquest motiu, és crucial abordar els diferents aspectes que influeixen en la decisió de les persones grans de participar en activitats de voluntariat, així com els beneficis i obstacles que poden trobar en aquest procés per tal de contribuir en el foment del seu compromís i de la satisfacció amb les activitats voluntàries (Yubero i Larrañaga, 2002).

La motivació es pot concebre com un desig de superació constant, i com un interès per realitzar per plaer una determinada activitat (Maldonado Biegas et al., 2016, p.59).

L'anàlisi realitzada per Yubero i Larrañaga (2002) recull opinions de diferents autors que han analitzat els diferents tipus de motivacions que tenen les persones para realitzar voluntariat:

Omoto y Snyder (1993), Tavazza (1995) y Doppler (1997) diferencian entre las motivaciones altruistas y las motivaciones ligadas al desarrollo personal; López Cabañas y Chacón (1997) hablan de motivaciones heterocentradas y motivacions autocentradas. Y García Roca (1998), a las motivaciones altruistas y de realización personal, añade las motivacions instrumentales (crecer en experiencia, inicio al mundo profesional, conocer la realidad) y la experiencia vivida. (p. 28)

Les motivacions per dur a terme realitzar voluntariat en persones grans són diverses i van des del desig de fer una diferència a la comunitat, l'interès per adquirir noves habilitats o coneixements, el desig de mantenir-se actives i socialment connectades, fins a la cerca d'un propòsit o significat en la vida (Petriwskyj i Warburton, 2007; Ferrada Mundaca i Zavala Gutiérrez, 2014).

Segons Domínguez-Párraga i Cambero Rivero, (2023), aquestes motivacions, quant a la realització d'activitats de voluntariat, responen a valors individualistes, ja que el que pretenen principalment les persones grans és sentir-se útils a través del treball comunitari.

Alhora, en la seva investigació, les autores van trobar que les motivacions del voluntariat sènior es basaven sobretot en un sentiment religiós, independentment de si les entitats on exercien el voluntariat eren religioses o no. Ho justifiquen ressaltant el gran pes que ha tingut l'ensenyament religiós en aquestes generacions. Després, a aquesta motivació, li segueix la recerca d'igualtat i de lluita contra les injustícies socials. Altres motivacions trobades en el seu estudi varen ser la necessitat de continuar sentint-se útils dins de la societat gràcies a l'aprofitament de les experiències vitals i professionals i utilitzar l'experiència de voluntariat com a una extensió de la vida laboral un cop s'havien jubilat.

Beneficis

El voluntariat té una doble repercussió: a nivell individual i, alhora, també en la dimensió comunitària (Domínguez-Párraga i Cambero Rivero, 2023).

Segons diversos estudis, s'ha demostrat que el voluntariat és una activitat que té efectes positius en la salut i el benestar de les persones en general, i més concretament en el col·lectiu de gent gran.

Per a les persones joves, el treball voluntari també pot proporcionar una primera experiència al món laboral i preparar-les per a l'educació i l'ocupació gràcies a l'obtenció d'experiència i a l'oportunitat de fer *Networking*. (BBC, 2023)

Martínez-Martínez i Soler (2020), exposen que els beneficis del voluntariat per a les persones grans inclouen la reducció de l'aïllament social, un augment de la xarxa social, l'augment de l'autoestima i la satisfacció, la millora de les habilitats socials,

l'augment de la sensació de pertinença a la comunitat i el desenvolupament d'habilitats i coneixements nous. Goodwin i Hatton (2019) també subratllen que el voluntariat pot afavorir la integració social, la cohesió comunitària i el compromís amb la comunitat, ajudant a reduir la discriminació i la desigualtat.

En conseqüència, el voluntariat també pot ser una ocasió per a les persones grans per mantenir-se actives en aquesta etapa en la qual tenen més temps disponible, afavorir l'envelliment actiu, establir noves relacions socials i contribuir a la societat, alhora que els ajuda a sentir-se més útils i valorades (Sánchez-García et al., 2022).

Així mateix, no cal oblidar que aquestes activitats de voluntariat, degut a tots els avantatges ja esmentats, també poden esdevenir beneficis significatius pel benestar i la salut mental i física de les persones grans que les realitzin (Ferrada Mundaca i Zavala Gutiérrez, 2014; Greenfield i Marks, 2004; Levasseur et al., 2022).

D'aquests, Domínguez-Párraga i Cambero Rivero (2023), destaquen el factor emocional per sobre dels altres, especialment per aquelles persones amb poca xarxa familiar i social i en situació de soledat no desitjada.

Com hem vist, el voluntariat és una activitat generosa que pot tenir un gran impacte en la societat. No obstant, és rellevant recordar que també implica una gran responsabilitat. En ser voluntari, s'espera que un compleixi amb les expectatives i requisits del treball voluntari i es compromet a fer el millor possible en el temps que es dedica. És important tenir en compte que les organitzacions sense ànim de lucre i altres institucions que busquen voluntaris depenen de la fiabilitat i dedicació dels voluntaris per aconseguir els seus objectius. Per tant, el voluntariat no ha de ser pres a la lleugera, i aquelles persones que decideixen participar han de ser conscients de la seva responsabilitat (DRH Lindersvold, 2019).

Obstacles, límits i reptes

No obstant, també hi ha barreres quant a la participació en les activitats de voluntariat, com ara la falta de temps, les limitacions de salut, la falta d'informació sobre oportunitats de voluntariat, la falta de transport o l'accés limitat a les tecnologies de la informació... (Petriwskyj i Warburton, 2007).

A més, les persones grans, degut a actitud negatives cap a elles, poden sentir que les seves habilitats i coneixements no són valorats o que són menys capaces que el voluntariat més jove (Lie i Baines, 2007; Petriwskyj i Warburton, 2007).

Alhora, també podem trobar problemes de mobilitat, salut i recursos limitats. Petriwskyj i Warburton (2007) van assenyalar que algunes persones grans poden tenir altres percepcions negatives sobre el voluntariat, com sentir-se aclaparades per la responsabilitat i preocupar-se per no tenir les habilitats o l'energia suficients per al treball voluntari.

En aquest sentit, Sánchez-García et al. (2022) destaquen en la seva investigació que els recursos no són determinants quant a l'afiliació a entitats de voluntariat, que el principal factor que promou o limita l'actitud o comportament prosocial de les persones grans són els valors personals.

D'altra banda, Domínguez-Párraga i Cambero Rivero (2023) ressalten la importància del rol de les entitats de voluntariat quant a la seva tasca de sensibilització i difusió de les activitats que duen a terme a través d'esdeveniments comunitaris, utilització de xarxes socials... Aquesta promoció ajuda a fer arribar a més gent la informació sobre diferents voluntariats i opcions de treball comunitari i a millorar la percepció social que té la comunitat d'aquestes entitats.

Pandemia i voluntariat

La pandèmia de COVID-19 també ha afectat el voluntariat de les persones grans. En aquest sentit, Domínguez-Párraga i Cambero Rivero (2023), han estudiat amb deteniment l'impacte de la pandèmia dins d'aquest col·lectiu, així com també en les activitats que els permetia sentir-se connectats/connectades amb la societat. Destaquen quatre factors (pp.65-68):

1. Persones grans com a col·lectiu d'alt risc → Durant la pandèmia, a Espanya es van aprovar diversos decrets que prohibien certes activitats socials. Això va afectar especialment a les persones grans, ja que la desescalada va ser més lenta per elles que per la resta de la població en ser considerades grup d'alt risc. Molts voluntaris/voluntàries sèniors van ser privats de l'oportunitat de sentir-se actius en

la societat i de crear xarxes i relacions socials, cosa que va tenir un efecte psicològic negatiu en ells i en elles.

2. Impacte en les relacions socials → Aquesta paralització d'activitats de voluntariat per a persones grans, com hem vist, va tenir conseqüències negatives en les seves relacions socials i psicològiques. Els voluntaris més grans es van veure privats de l'oportunitat de sentir-se actius a la societat i de crear xarxes i relacions socials. La necessitat de socialitzar era tan gran que fins i tot alguns van continuar les relacions socials a través de mitjans digitals.
3. Reorganització de les associacions → Algunes organitzacions han modificat les seves bases per acceptar persones més joves en les seves activitats, mentre que altres han albirat el problema de la manca de reemplaçament del voluntariat sènior que acaba essent usuari. Malgrat les restriccions, les associacions han sabut adaptar-se i modificar les seves activitats per continuar prestant els seus serveis, i han utilitzat eines com el telèfon i les reunions virtuals per mantenir el contacte entre els membres de l'organització i els usuaris.
4. Irrupció (e imposició) de les noves tecnologies → La pandèmia ha suposat una oportunitat per modernitzar-se i donar valor a les iniciatives de literatura digital. La falta d'accés a recursos tecnològics en el domicili és un problema que afecta moltes persones, especialment les persones grans, i que s'ha intensificat durant la pandèmia. Així doncs, expliquen que el problema no és tant la falta de coneixement sobre les tecnologies de la informació i la comunicació, sinó més aviat la falta d'accés a aquesta tecnologia.

Alhora, aquesta situació també ha generat iniciatives de voluntariat sènior com a resposta a la crisi sanitària, i també ha demostrat ser una motivació perquè les persones grans s'involucrin en el voluntariat degut a l'aïllament i desconexió de la comunitat que ha comportat per molta gent d'aquest col·lectiu (Domínguez-Párraga i Cambero Rivero, 2023).

Perspectiva de gènere

La perspectiva de gènere dins del voluntariat es refereix a la comprensió que homes i dones poden tenir diferents experiències, oportunitats i obstacles en el desenvolupament de la seva tasca voluntària. Les diferències de gènere poden influir en els rols de lideratge, les expectatives i les formes en què les persones voluntàries es perceben i es relacionen amb els altres en el context del voluntariat. És important tenir en compte aquestes diferències per garantir la igualtat d'oportunitats i la inclusió de totes les persones que vulguin col·laborar en activitats voluntàries.

Com hem vist, la majoria del voluntariat sènior són dones i poden enfrontar desafiaments relacionats amb la desigualtat de gènere en el voluntariat i en les organitzacions voluntàries. Els homes, en canvi, tenen més propensió a treballar com a membres de juntes directives (Principi et al., 2014).

D'altra banda, a l'estudi qualitatiu de Domínguez-Párraga i Cambero Rivero (2023) podem observar una diferència interessant en una de les anàlisis que van fer respecte al significat de la utilització de la paraula “temps” entre els homes i dones participants en la investigació. Els resultats obtinguts mostraven que els homes tendien a relacionar el temps lliure amb el voluntariat, val a dir, les tasques de treball comunitari eren resultat de la seva desocupació. En canvi, les dones van relacionar el voluntariat, a més del temps lliure, amb l'oci. Alhora, ressalten el rol d'aquestes dones com a cuidadores, ja que la seva tasca de voluntariat es posicionava generalment per darrera de les seves obligacions de cura de la llar i de la família.

En conseqüència, donat que van considerar que les dones que viuen lluny de les seves famílies i que, a més, són vídues tenen més llibertat per prioritzar el treball de voluntariat, les autores destaquen la independència familiar com a una característica important del voluntariat de dones grans.

Alhora, s'observa que mentre la participació en voluntariat és similar en homes i dones fins a l'edat adulta, en edats més avançades la participació de les dones disminueix. També es destaca que les formes familiars que fomenten la participació en el mercat laboral, com el model de doble sostenidor o el model de sostenidor masculí i cuidadora femenina a temps parcial, estan associades a altes taxes de voluntariat (Principi et al. 2014).

Sánchez-García et al. (2022) afegeixen que, actualment, fins i tot en entitats tradicionalment governades per homes quant a professionals i polítiques, degut als valors racionals és més probable que les dones s'animin a participar en les seves activitats voluntàries. Acaben conclouent que *el fet que aquests valors portin les dones a convertir-se en membres voluntàries amb més freqüència podria tenir un impacte en la societat en l'avanç de la igualtat* (p.12).

Casos d'èxit

Maldonado Biegas et al. (2016), a través d'un estudi qualitatiu de l'*Asociación Cultural del Club de Extremadura*, pretenen profunditzar en les diferents maneres d'afrontar l'etapa vital després de la jubilació i analitzar el rerefons darrere de la creació dels clubs de gent gran.

Si bé és cert que no es tracta d'una tasca de voluntariat en si i que l'obtenció d'ingressos forma part de l'equació de l'experiència plantejada, així i tot, la vivència sí que està molt relacionada amb el tema principal d'aquesta investigació, ja que la base d'aquest projecte extremeny és la realització d'activitats solidàries a favor del desenvolupament i del progrés de les persones grans participants i de la resta de la comunitat.

L'estudi conclou que la jubilació és percebuda com un canvi negatiu en la vida de les persones, però que a través de la participació i la integració del col·lectiu de persones grans en la societat, es pot combatre aquesta visió. Alhora, també exposa que la promoció de la participació social d'aquest col·lectiu, el foment de la compartició d'experiències i coneixements de la gent gran, i la seva integració en diferents grups de la comunitat és important perquè, a més d'afavorir el seu propi desenvolupament cognitiu i contribuir al seu benestar en la tercera edat, també poden aportar una contribució rellevant en determinades àrees de la societat.

Per tant, ressalten la importància d'impulsar programes i activitats que desenvolupin la seva participació activa i, d'altra banda, de rebutjar la visió general de passivitat i inactivitat que la societat té de les persones grans.

Voluntariat i envelliment a Europa

Active ageing: Voluntary work by older people in Europe (Principi et al. 2014) és el primer llibre que estudia de manera comparativa i exhaustiva el fenomen del voluntariat entre les persones grans. En aquest es comparen vuit països europeus per destacar-ne quins aspectes, polítiques o dinàmiques faciliten o dificulten la inclusió de les persones grans en el treball de voluntariat i, finalment, es fan suggeriments de polítiques per a una estratègia integrada i millorada.

El text parla sobre la relació entre el tipus de règim del benestar i altres elements, com la participació en el voluntariat de persones grans. Se sosté que cada règim té un tipus de benestar específic, que influeix en la demanda i oferta de voluntariat per a persones grans. Així doncs, s'observa que els règims socialdemòcrates i liberals (Suècia, Dinamarca, Països Baixos i Regne Unit) tenen una major participació en el voluntariat de persones grans i en la població en general, en comparació amb règims conservadors (Alemanya i França), mediterranis (Itàlia) i postsocialistes (Polònia):

El Regne Unit té taxes de voluntariat elevades entre la gent gran, gràcies a una llarga tradició de polítiques per afavorir el voluntariat de la gent gran i a l'abundància de fons públics. Es destaca el programa *Retired and Senior Volunteer Programme* (RSVP), que involucra milers de voluntaris de més de 50 anys en diferents activitats.

Alemanya també té polítiques per afavorir el voluntariat de la gent gran, però, tot i els esforços per promoure el voluntariat en edats avançades, les seves taxes de voluntariat disminueixen després dels 65 anys.

Els països amb règims socialdemòcrates (Suècia, Dinamarca i Països Baixos) presenten les taxes de voluntariat més elevades i estables d'Europa, a més amb pocs esforços a nivell polític per afavorir el voluntariat de la gent gran. En canvi, a Itàlia i Polònia, es presenten índexs més baixos de voluntariat de persones grans i, en ambdós països, hi ha lleis específiques que regulen el voluntariat, qüestió que en un primer moment pot semblar contradictòria.

Finalment, s'exposa que França presenta taxes de voluntariat mitjanes i estables, sense polítiques especials per afavorir el voluntariat de la gent gran, però amb un interès recent en l'àmbit polític per augmentar la participació dels gent gran en el voluntariat.

Així doncs, les autores conclouen que les polítiques públiques poden influir en les taxes de voluntariat de la gent gran, però que aquestes també depenen de les preferències individuals i de les dinàmiques socials. Alhora, ressalta la gran necessitat de polítiques més efectives i sostenibles per promoure aquesta participació en molts països d'Europa i per assegurar-ne la continuïtat a llarg termini.

També s'observa que les taxes d'ocupació elevades, la desfamiliarització generalitzada i la provisió de serveis formals de cures a llarg termini estan associades amb alts nivells de voluntariat en els diferents països.

Per millorar i ampliar el nombre de les persones grans voluntàries, el text exposa que es poden considerar diferents accions a diferents nivells. A nivell meso, s'ha de tenir en compte que les persones grans que volen fer voluntariat tenen diferents motivacions i disposicions, no només altruistes sinó també recreatives i educatives. A més, les organitzacions voluntàries han de ser conscients que els voluntaris grans tenen molta experiència i coneixements relacionats amb la seva carrera anterior, alts nivells d'habilitats socials, fiabilitat, disponibilitat i compromís. Per tant, les organitzacions voluntàries i els responsables polítics poden aprofitar els seus punts forts (de la gent gran) a través de polítiques i pràctiques que combatin les barreres associades a l'edat.

Alhora, es destaca la importància de conèixer les característiques individuals de cada territori i comunitat, així com també les motivacions dels voluntaris grans, per tal de promoure la seva participació en la societat.

Educació social, gent gran i voluntariat

L'educació social és una disciplina que té com a objectiu treballar a favor de la inclusió social i el desenvolupament de la ciutadania crítica i activa a través de la intervenció socioeducativa (Caride et al., 2015). En el context del voluntariat de gent gran, l'educació social pot jugar un paper important en la promoció i dinamització d'aquesta activitat.

En primer lloc, l'educació social pot contribuir a la sensibilització i conscienciació sobre la importància del voluntariat de gent gran, tant per a les persones grans com per a la societat en general. Pot treballar en la difusió d'informació sobre els beneficis del voluntariat i la identificació d'oportunitats de voluntariat, així com també en la promoció de valors com la solidaritat i la responsabilitat social.

En segon lloc, pot contribuir al desenvolupament de les habilitats i competències necessàries per al voluntariat de gent gran. L'educació social pot oferir formació específica sobre el voluntariat, com la comunicació intergeneracional, les habilitats socials i de lideratge, i el treball en equip. A més, l'educació social pot proporcionar un espai segur per a l'aprenentatge i l'experimentació, el que pot ajudar a superar la por a noves experiències i augmentar l'autoconfiança de les persones grans (Lie i Baines, 2007).

Finalment, l'educació social pot fomentar la participació activa de les persones grans en el disseny i desenvolupament de projectes de voluntariat. L'educació social pot treballar en la cocreació i codisseny de projectes de voluntariat amb persones grans, el que pot augmentar la participació i el compromís de les persones grans en aquests projectes (Lie, Baines i Wheelock, 2009). A més, l'educació social pot promoure la col·laboració entre diferents grups i organitzacions, el que pot augmentar l'impacte del voluntariat de gent gran en la societat (Levasseur et al., 2022).

En resum, aquesta professió també pot fomentar la participació de la gent gran en el voluntariat a través de la formació i capacitació. La capacitació adequada pot augmentar la confiança i la competència de la gent gran per acomplir tasques de voluntariat, i també augmentar el seu compromís i satisfacció amb la feina voluntària. Els programes de capacitació poden abastar des de les habilitats pràctiques necessàries per dur a terme les tasques de voluntariat fins a qüestions més amples, com l'envel·liment, la discriminació i la inclusió social (Martínez-Martínez i Soler, 2020). A més, l'educació social pot promoure el desenvolupament d'habilitats socials i la construcció de xarxes, el que pot fomentar que les persones grans se sentin més integrades i connectades amb la seva comunitat.

Metodologia

Metodologia utilitzada

El present treball es basa en el paradigma humanístic interpretatiu perquè busca comprendre en profunditat el fenomen del voluntariat realitzat per persones grans. La metodologia utilitzada és, com ja s'ha esmentat, la qualitativa, ja que a més d'entendre que aquesta metodologia s'adapta millor al nostre objectiu de comprendre en profunditat la realitat plantejada a través de l'experiència de les persones afectades per la mateixa, a partir de la lectura d'altres autors i del desenvolupament del marc contextual s'ha detectat que els estudis realitzats anteriorment sobre aquesta temàtica determinen que la millor manera d'entendre-la és endinsar-s'hi utilitzant la metodologia qualitativa perquè aquesta pot oferir una mirada més ampla sobre la temàtica estudiada.

El mètode escollit per aprofundir en la comprensió de com és l'impacte de la realització de tasques de voluntariat per part de les persones grans a través de l'experiència de la Fundació Avismón Catalunya és l'estudi de cas instrumental, ja que aquest mètode ens permet, a través de l'anàlisi d'un cas particular i del coneixement de diverses perspectives i punts de vista, poder discutir no només del cas que ens pertoca, sinó també sobre una realitat més ampla i generalitzar a partir d'aquesta experiència.

Escenari

Donat que l'estudi de cas instrumental s'ha dut a terme a la Fundació Avismón, considero necessari dedicar un apartat a parlar sobre aquesta entitat, una mica el seu funcionament i el tipus de voluntariat que es duu a terme.

La Fundació Privada Avismón-Catalunya és una entitat de voluntariat sense ànim de lucre es troba al districte de Sants, Barcelona. Gràcies a la promoció la participació comunitària, pretén acompanyar i donar suport a les persones grans en situació de solitud no volguda de la ciutat de Barcelona, l'Hospitalet de Llobregat, Sant Adrià del Besòs i Tarragona.

Així doncs, les persones que atenen són més grans de 65 anys, tenen poc suport social i/o familiar i, en molts casos, també tenen una situació de salut (física i mental) fràgil i pocs recursos econòmics. A través de la seva acció, Avismón intenta empoderar a

les persones grans i defensar els seus drets, promovent l'envel·liment actiu i fomentant que esdevinguin membres actius de la societat.

Segons la memòria de 2022 (Fundació Avismón-Catalunya, 2023), s'atenen 953 persones grans gràcies a la col·laboració de més de 512 persones voluntàries. D'aquestes persones voluntàries el 47% tenen més de 60 anys, i el 66% són dones. Llavors, i tenint en compte que la fundació només disposa d'una plantilla de deu professionals, la figura del voluntariat esdevé imprescindible per poder atendre les necessitats de tot aquest volum de persones.

Tipus de voluntariat d'Avismón

- **Voluntariat a domicili**→ La tasca principal d'aquesta modalitat de voluntariat radica en visitar setmanalment a la mateixa persona usuària de l'entitat (assignada per Avismón, tenint en compte els interessos del voluntari/a i persona gran usuària per millorar la seva compatibilitat), per tal de fer-li companyia. Així doncs, tindria una dedicació d'unes 3 hores a la setmana aproximadament.
- **Voluntariat d'acompanyaments al metge i/o a fer gestions**→ Aquesta modalitat de voluntariat requereix més flexibilitat, ja que es truca a les persones voluntàries quan hi ha una necessitat d'acompanyament a les persones grans usuàries per fer una visita mèdica o algun tràmit.
- **Voluntariat de despatx**→ En aquesta modalitat les persones voluntàries fan suport administratiu a la fundació (quant a ofimàtica, atenció telefònica...), aparicions en els mitjans de comunicació per difondre la tasca de l'entitat, suport en l'organització d'activitats, repartiment i elaboració de lots d'aliments per la gent gran amb menys recursos, petits arranjaments als domicilis de les persones usuàries, etc. En aquest grup s'inclou la figura de *el/la cap de grup*, que fa trucades setmanalment a un llistat de persones usuàries (i als seus voluntaris/es a domicili) per comprovar com es troben i per detectar possibles necessitats. Després, un cop al més, aquestes caps de grup realitzen un traspàs de la informació rellevant recollida a les tècniques de referència.

Activitats grupals i projectes formatius

Amb l'objectiu d'aconseguir la mobilització i participació de la gent gran, trencar la seva monotonia, augmentar la seva xarxa relacional, etc. la fundació realitza activitats en dies senyalats, a les quals estan convidades tant les persones usuàries com voluntàries. Alguns exemples són: l'entrega d'un llibre i una rosa per Sant Jordi, el dinar de Nadal, l'entrega al domicili d'un lot de Nadal amb viandes típiques nadalenques, la Castanyada...

Alhora, al llarg de tot l'any de forma setmanal o mensual també es realitzen cursos i tallers tant de formació continua del voluntariat, com de promoció de l'envelliment actiu per les persones usuàries (als quals també poden assistir les persones voluntàries de forma gratuïta): taller *Sempre en forma*, taller de musicoteràpia, de cuina, de risoteràpia, de suport al dol...

Organització

Per atendre de manera més eficient a totes les persones grans i organitzar millor el gran número de voluntariat, l'entitat divideix els casos i activitats per zones (tres), i cadascuna d'aquestes té assignada una tècnica. Aquest equip multidisciplinar, com ja he dit, està compost per una psicòloga, una treballadora social i una educadora social (que també és treballadora social).

Quan una sol·licitud arriba a Avismón (per qualsevol de les vies d'entrada ja esmentades), el primer que fan les tècniques és posar-se en contacte amb la persona sol·licitant i coordinar una visita al domicili a través de la qual coneixerà en més profunditat a la persona, recollirà informació de la mateixa per omplir un informe socioeducatiu sobre ella, valorarà la situació i, finalment, en consens amb la resta de l'equip decidirà si donen d'alta a aquesta persona o no.

El seguiment normalment el fan les persones voluntàries (figura de cap de grup), que s'encarreguen de trucar setmanalment a aquestes persones i als/les voluntaris/es assignats a cada usuari/a per, després, transmetre aquesta informació a les tècniques, les quals mobilitzen els recursos o treball en xarxa amb altres entitats sempre que és necessari.

Participants en la investigació

La selecció de les persones entrevistades segueix un mostreig no probabilístic, ja que aquest mostreig permet seleccionar les persones d'anàlisi de forma intencionada (basant-nos en criteris específics) per aprofundir en un cas o en diversos casos o situacions concretes. Per tant, no busca una representació estadística, sinó una major rellevància en el moment de realitzar l'anàlisi per tal de comprendre en profunditat quin impacte té la realització de tasques de voluntariat en les persones grans.

El fet que les persones que seleccionarem per a les entrevistes no siguin a l'atzar, i es trobin en diferents situacions (de gènere, com a nivell professional), fa que el resultat de l'estudi ens mostri a fons els diferents contextos i perspectives seleccionades.

A continuació, es mostren els perfils de les persones a les quals s'ha fet l'entrevista per conèixer cadascuna de les seves realitats (i que, en conseqüència, serà la mostra que obtindrem). Aquesta mostra es compon de persones grans que actualment són voluntàries a la Fundació Avismón i que porten molt de temps en l'entitat i de diferents professionals de la fundació.

Taula 1

Persones grans voluntàries d'Avismón entrevistades en la investigació

Codi	Pseudònim	Edat	Temps fent voluntariat
VOL1	Núria	70	17
VOL2	Jordi	70	17
VOL3	Maria	82	20
VOL4	Andreu	74	12

Nota. Elaboració pròpia

Taula 2

Professionals d'Avismón entrevistades en la investigació

Codi	Pseudònim	Càrrec	Anys a Avismón
PRO1 i PRO 2	Ana i Sara	Tècniques administratives	23 i 19
PRO3	Marta	Tècnica social de Barcelona	6

PRO4	Sílvia	Coordinadora de l'àrea social	18
PRO5	Carla	Cofundadora d'Avismón	28

Nota. Elaboració pròpia

La selecció de la mostra per a aquest estudi qualitatiu ha tingut en compte diverses consideracions per justificar la seva elecció. La inclusió de persones grans voluntàries a la Fundació Avismón s'ha basat en la seva pertinença al grup objectiu de la investigació. Aquests voluntaris actius i amb una llarga trajectòria a l'entitat ofereixen una oportunitat única per aconseguir informació rellevant i significativa sobre les seves experiències en el voluntariat i les seves percepcions sobre les temàtiques que es desitgen explorar. A través d'aquesta tria, es pretén obtenir una comprensió més profunda dels aspectes relacionats amb el voluntariat i les seves implicacions en la Fundació Avismón.

La diversitat de professionals de la fundació seleccionats per a la mostra també s'ha considerat com un factor clau. Cada professional exerceix un paper diferent dins de l'organització, com ara responsables de coordinació, cofundadora o tècniques administratives. Aquesta varietat de perspectives i experiències aporta una riquesa en l'anàlisi, ja que permet obtenir una visió completa i multifacètica dels aspectes positius i negatius relacionats amb el voluntariat.

Una altra raó rellevant per seleccionar aquesta mostra és l'oportunitat de realitzar comparacions significatives entre els dos grups: les persones grans voluntàries i les professionals. Aquesta comparació permet explorar les diferències i semblances en temes com les motivacions, els beneficis, els obstacles, les formacions rebudes i les perspectives sobre possibles millores. Aquest enfocament comparatiu ampliarà la comprensió del fenomen del voluntariat a la Fundació Avismón, oferint una visió més completa i enriquidora de les dinàmiques i els aspectes rellevants de l'entitat.

Tècniques de recollida de la informació

Per dur a terme aquest estudi de cas instrumental, s'han utilitzat entrevistes obertes com a tècnica de recollida d'informació, preparant únicament els temes o qüestions generals sobre les quals volia obtenir informació.

Aquesta tècnica permet una exploració en profunditat, una major flexibilitat en les respostes, poden conduir a descobertes de temes nous en no estar completament tancades,

s'adapten a les circumstàncies individuals de cada persona entrevistada i faciliten l'anàlisi de possibles millores.

Alhora, les entrevistes han tingut una durada compresa entre de 25 minuts i 1 hora, i s'han dut a terme de forma presencial a les instal·lacions d'Avismón, en una sala de reunions.

Els objectius que es volen assolir a partir de la realització de les entrevistes són:

- Identificar les motivacions i expectatives dels voluntaris/voluntàries que participen en programes de voluntariat per a persones grans, des de la perspectiva de l'educació social.
- Explorar les experiències dels voluntaris/voluntàries en la seva tasca de suport a persones grans, així com els beneficis que experimenten en termes de salut mental i física, autoestima, autoconeixement, etc.
- Analitzar els efectes positius que la participació en programes de voluntariat té per a les persones grans, incloent-hi la millora de la salut, l'autoestima, la qualitat de vida i la integració social.
- Identificar les barreres i dificultats que les persones grans poden experimentar a l'hora de participar en programes de voluntariat per a persones grans, així com les estratègies per superar-les.
- Proporcionar recomanacions per a la millora de programes de voluntariat dirigits a persones grans, amb l'objectiu de maximitzar els beneficis per a totes les parts implicades, des de la perspectiva de l'educació social.
- Identificar els reptes i oportunitats que enfronta l'entitat quant a la gestió de programes de voluntariat per a persones grans.
- Conèixer les estratègies que l'entitat utilitza per involucrar i mantenir els voluntaris, així com els aspectes que els voluntaris valoren més de l'entitat.
- Identificar les necessitats de formació i capacitació dels voluntaris i dels propis professionals per millorar la qualitat dels programes de voluntariat.

Anàlisi de la informació

L'anàlisi de la informació es durà a terme fent servir un enfocament qualitatiu. Per a En aquest treball de recerca, s'ha optat per utilitzar un enfocament mixt que combina

elements deductius i inductius en l'anàlisi de les entrevistes. Inicialment, s'ha seguit una aproximació deductiva establint categories de codi generals basades en la teoria i en els coneixements previs sobre el tema d'estudi. Aquesta primera etapa de l'anàlisi ha proporcionat una estructura i un marc de referència per organitzar les dades de manera eficient i assegurar que no es perdi cap informació rellevant. Posteriorment, s'ha transitat cap a un enfocament inductiu, permetent l'emergència de subcategories i temàtiques noves a partir de les entrevistes. Aquesta fase inductiva ha enriquit l'anàlisi i ha afegit perspectiva, permetent descobrir aspectes i matisos que podrien no haver estat inicialment contemplats en les categories de codi generals. A través d'aquest enfocament mixt, s'ha buscat assegurar una anàlisi rigorosa i exhaustiva que combini una base teòrica amb la flexibilitat per a l'exploració de noves idees i perspectives emergents. Aquest mètode proporciona una comprensió més completa i rica de les temàtiques abordades en aquest estudi de cas instrumental.

Per tant, s'elaborarà una anàlisi clàssic que inclourà els següents passos:

1. Transcripció de les entrevistes→ Es transcriuran les entrevistes gravades per a tenir un registre escrit de la informació obtinguda. (Veure Annex A - Annex H)
2. Codificació de les entrevistes→ Es realitzarà una codificació temàtica de les entrevistes per identificar els temes principals que emergeixen de les respostes dels participants.
3. Anàlisi qualitativa del contingut, creant noves categories i subcategories a la codificació→ S'utilitzarà la tècnica d'anàlisi de discurs per analitzar les respostes de les participants i entendre com es construeixen les experiències i perspectives en relació al voluntariat i a l'envelliment.
4. Anàlisi temàtic→ Es durà a terme un anàlisi temàtic per identificar els temes principals que emergeixen de les respostes dels estudiants i entendre com aquests temes es relacionen.
5. Identificació de patrons→ Es buscaran patrons i tendències en les respostes dels estudiants per entendre com els factors laborals i personals afecten.
6. Triangulació de la informació→ Es compararan les respostes de les persones participants amb la literatura existent per validar els descobriments de l'estudi. Primer només les persones voluntàries, després les professionals i finalment tota la informació en conjunt..

7. Interpretació→ S'interpretaran els resultats de l'estudi en relació amb les preguntes de recerca i es discutiran les implicacions i conclusions de l'estudi.
8. Informe dels resultats i conclusions.

Consideracions de rigor científic i ètic

L'estudi de cas forma part de la metodologia qualitativa. Per això, s'ha dut a terme una investigació a partir de la revisió d'articles i altres investigacions sobre la mateixa temàtica, i hem identificat i descrit l'objecte d'estudi.

D'altra banda, la transferibilitat es troba en l'estudi a partir del mostreig teòric i tota la recollida d'informació que s'ha dut a terme de manera minuciosa. D'aquesta manera, es pot valorar l'aplicabilitat del mateix.

La neutralitat es mostra per la confirmació de la informació, la interpretació dels significats i la generació de conclusions.

Pel que fa als criteris de rigor ètic, en primer lloc, ens hem assegurat que les nostres entrevistes tinguin el consentiment informat (veure Annex I), on totes les persones participants han d'estar d'acord amb ser partícips i han de conèixer l'objectiu del Treball de Final de Grau, el paper que tindria el paper de la seva entrevista, que poden negar-se a qualsevol pregunta plantejada i quins són tots els seus drets i responsabilitats. Així mateix, es garanteix la confidencialitat de totes les persones participants, la qual cosa suposa assegurar la protecció de la identitat. D'aquesta manera, esmentem que les dades i la informació recollides seran d'ús exclusiu per a l'elaboració del present estudi de cas i que, en cap cas, es publicaran els noms de les persones entrevistades, si així ho volen, atenent a la protecció de dades.

Resultats obtinguts

VOLUNTARIAT

Després de realitzar les entrevistes, s'ha observat que tres dels voluntaris sèniors entrevistats tenien una relació prèvia amb activitats o voluntariats relacionats amb la parròquia. Així doncs, tot i que en principi no van relacionar aquestes activitats de la comunitat eclesial amb les tasques de voluntariat en general (i tampoc concretant en el seu fer a Avismón, això podria indicar que la seva experiència amb la parròquia i els

seus valors han pogut tenir un impacte en la seva motivació per participar en activitats de voluntariat.

D'altra banda, tots els voluntaris sèniors tenien experiència prèvia en l'àmbit del voluntariat o treball comunitari, ja sigui a través de col·laboracions puntuals en diferents àmbits o a través de la creació d'organitzacions d'ajuda a les persones grans a nivell local. També es va observar que actualment tres dels voluntaris sèniors entrevistats estan involucrats en més d'un voluntariat, col·laborant amb altres entitats a més d'Avismón.

Una altra troballa interessant és que la majoria dels voluntaris sèniors no eren plenament conscients dels beneficis que obtindrien a través de la seva participació en el voluntariat. Això pot ser a causa de les seves expectatives inicials o de la seva motivació per a la participació, que no estava centrada en l'obtenció d'un retorn personal o en esperar beneficis concrets.

El voluntariat és fer, no sense esperar res a canvi, perquè moltes vegades, quan fem algo esperant que ens canviï, és quan ens decepcionem. Ara, si fas una cosa desinteressadament, sempre, tard d'hora o com sigui, sempre reps un profit. I a vegades no me n'entero, però a la llarga dius "Ostres, mira" i aleshores ho vas lligant al cap del temps. (Andreu, 74 anys. Voluntari a Avismón des de fa 12 anys. Veure Annex D)

Amb aquestes informacions en ment, en l'anàlisi de la informació dels voluntaris sèniors, a continuació s'exploraran les motivacions personals que els han portat a implicar-se en el voluntariat, els beneficis que han experimentat malgrat les seves expectatives inicials, les possibles barreres i límits que han enfrontat, així com els aspectes positius que han destacat i les àrees que consideren que podrien millorar en el context de la seva participació a Avismón.

Motivacions

Durant les entrevistes, s'han pogut observar diverses motivacions comunes que, pel que han explicat, els impulsen a participar en activitats de voluntariat a Avismón. A continuació, es detalla una síntesi d'aquestes:

Els voluntaris sèniors expressen que una de les motivacions principals per a la seva participació en el voluntariat és sentir-se útil i contribuir al benestar dels altres. A

través de la seva col·laboració, experimenten satisfacció personal en poder ajudar i fer una diferència positiva en les vides de les persones grans a les quals acompanyen.

A més, molts destaquen la importància de l'empatia i la comprensió cap a les persones. A través del voluntariat, tenen l'oportunitat de connectar-se amb altres persones i comprendre les seves necessitats i experiències. Això els permet créixer a nivell personal, desenvolupar-se i obtenir una perspectiva més àmplia sobre el món que els envolta.

Jo, d'això que estava estudiant, i quan estàs estudiant, veuràs que hi ha la teoria i la pràctica. Aleshores, sabem moltes vegades la teoria i tot. Però t'has de posar a fer la pràctica per poder empatitzar amb la gent i entendre'ls. Perquè a tu, moltes vegades, “aquella sempre s'està queixant” Doncs bé, posa-t'hi el seu lloc. (Andreu, 74 anys. Voluntari a Avismón des de fa 12 anys. Veure Annex D)

Alguns voluntaris sèniors també mencionen que la seva motivació per participar en el voluntariat està influenciada per experiències personals significatives. Per exemple, un voluntari pot haver cuidat dels seus propis pares i veu el voluntariat com una forma de proporcionar suport a altres persones grans que podrien no tenir-ho com els seus éssers estimats.

Va ser un motiu molt clar. La meva germana i jo havíem tingut als pares vam poder cuidar quan van necessitar cures, i van poder morir a casa, a casa seva. I va donar la casualitat que quan feia poc que havia mort la meva mare, vaig veure en el CAP un anunci d'Avismón demanant suport. [...] Ens va semblar que potser hi havia molta gent gran que necessitava un suport i que potser no el podien tenir com l'havien tingut els nostres pares. I vam començar les dues va fer de voluntàries. (Núria, 70 anys. Voluntària a Avismón des de fa 17 anys. Veure Annex A)

A més a més, alguns voluntaris sèniors destaquen la importància de contribuir a la comunitat i fer un retorn a la societat. A través de la seva participació en el voluntariat, poden utilitzar els seus coneixements, habilitats i experiències per beneficiar els altres i millorar la vida de les persones grans que estan en situacions vulnerables.

Considero que el voluntariat és un retorn. És a dir, realment en l'entorn que estem, per exemple les persones jubilades cobrem unes pensions perquè hi ha persones treballant que cotitzen, llavors això no són pensions retributives, són

contributives. Més que estar tranquil·lament a casa meva o fer viatges, que també els puc fer, és com si jo retornés a la societat algo del que jo rebo d'aquesta societat. (Núria, 70 anys. Voluntària a Avismón des de fa 17 anys. Annex A)

Beneficis

Pel que fa als beneficis que les persones grans voluntàries experimenten durant les seves tasques de voluntariat, s'ha obtingut la següent informació:

Un dels voluntaris va expressar que el seu compromís amb el voluntariat li proporciona un sentit de valoració personal i plaer. Sentir-se reconegut i apreciat per la seva contribució és una font de gratificació que afirma experimentar de manera constant. A més, va destacar l'aspecte de l'aprenentatge mutu en aquesta experiència, en què tant donar com rebre tenen un paper essencial. El voluntari va remarcar la importància d'aprendre dels altres i intercanviar coneixements, una dinàmica que li aporta enriquiment personal i emocional. Així mateix, va deixar clar que el seu compromís amb el voluntariat no està motivat per esperar res a canvi, evidenciant una actitud altruista i desinteressada en la seva participació.

Una altra voluntària va expressar que la seva implicació en el voluntariat li proporciona un sentiment de vitalitat i utilitat. Participar activament en aquesta activitat li fa sentir-se viu i actiu, i li proporciona un propòsit i una direcció en la seva vida. A més de l'aspecte energitzant, la voluntària va subratllar que el voluntariat li ha brindat oportunitats d'aprenentatge i creixement personal. A través de les seves interaccions amb altres voluntaris i les experiències compartides, ha adquirit nous coneixements i ha expandit les seves perspectives, la qual cosa ha contribuït al seu desenvolupament personal.

El fet de tenir una activitat, el poder interactuar amb altres persones i tenir l'oportunitat, malgrat passin els anys, aprendre, de contrastar la realitat... Sí, l'aprenentatge, l'intercanvi, el tenir motius per moure'm, per fer coses, el tenir cura de la meva persona per estar en bon estat i poder seguir aquesta feina que m'agradaria fer-la fins que realment pugués. (Núria, 70 anys. Voluntària a Avismón des de fa 17 anys. Veure Annex A)

Una voluntària va destacar la satisfacció que experimenta en sentir-se útil a través del seu voluntariat. Va expressar que el fet de poder ajudar altres persones li proporciona una font de satisfacció i gratificació personal. A més, va emfatitzar l'oportunitat

d'aprendre i interactuar amb altres persones com un dels avantatges més importants. La seva participació en el voluntariat li permet créixer com a individu i desenvolupar habilitats socials mentre ofereix suport i assistència als altres. També va destacar que el seu compromís amb el voluntariat li dona motivació per cuidar-se i moure's activament, afavorint el seu benestar general.

Una altra voluntària va compartir que troba satisfacció en poder ajudar altres persones mitjançant el seu voluntariat. Va destacar que aquesta experiència li ha donat l'oportunitat de realitzar accions significatives per al benestar dels altres i de comprendre la necessitat d'ajudar en la comunitat. A través d'aquesta experiència, ha desenvolupat una sensibilitat social més profunda i ha adquirit una perspectiva més àmplia sobre el valor de la solidaritat i la contribució desinteressada.

El poder desenvolupar un bé per unes persones que ho necessiten i que pots ajudar a millorar el que estàs fent. I l'ambient, perquè com que quan vens aquí i obres la porta i ja et predispenses, ja et surt de dintre tot el que això representa, és fantàstic. És fantàstic. (Maria, 82 anys. Voluntària a Avismón durant 20 anys. Veure Annex C)

En resum, a través de les entrevistes individuals, s'ha descobert que els voluntaris sèniors experimenten una àmplia gamma de beneficis en el seu compromís amb el voluntariat. Aquests beneficis inclouen una sensació de valoració i plaer, vitalitat i utilitat, oportunitats d'aprenentatge i creixement personal, així com la satisfacció de poder ajudar i contribuir al benestar dels altres. Aquesta investigació confirma que el voluntariat pot tenir un impacte profund i positiu en la vida dels voluntaris sèniors i en la comunitat en general.

Barreres/límits/dificultats

En general tots els voluntaris/voluntàries entrevistats han coincidit en el fet que no han trobat gaires obstacles o dificultats durant les seves tasques a Avismón, sobretot en comparació al voluntariat més jove.

Em sembla que no existeix aquesta diferenciació, per lo que et deia abans, que la diferència entre una persona i una altra es 0. Si la persona que tens davant la respectes, l'escoltes i intentes saber quins són els motius que la estan portant a aquesta situació.... tot això t'ajuda. I això pots fer-ho tenint 20 anys i tenint 80. (Jordi, 70 anys. Voluntari a Avismón des de fa 17 anys. Veure Annex B)

Així i tot, alguns de les barreres o dificultats que han aparegut durant les entrevistes han sigut les següents:

Un dels aspectes que s'ha observat és la relació peculiar que es pot establir entre els voluntaris sèniors i les persones acompanyades, especialment pel que fa a l'edat. S'ha constatat que alguns voluntaris s'identifiquen molt amb les persones grans, ja que es veuen reflectits/reflectides en elles. Aquesta proximitat d'edat pot generar reflexions i preocupacions relacionades amb el propi procés d'envel·liment, ja que s'imaginin en situacions similars en el futur.

En el cas concret d'aquí, d'Avismón, l'obstacle és el que t'estava dient, el fet de que jo sigui ja una persona de 70 anys i que em vaig aproximant a la vellesa, i el fet de veure que perdré facultats, que perdré autonomia... que perdré una sèrie de coses, doncs això resulta un obstacle perquè a vegades estic escoltant a una persona i casi penso més compadint-me a mi que no fent una escolta activa d'aquella persona. Ho corregeixo, però sobretot a les residències més aviat em compadeixo a mi mateixa de pensar si arribo a aquella situació que no m'agrada que escoltar el que m'està explicant la persona. (Núria, 70 anys. Voluntària a Avismón des de fa 17 anys. Veure Annex A)

D'altra banda, s'ha destacat la qüestió de la compaginació amb les responsabilitats familiars com un repte important. S'ha observat que els voluntaris sèniors prioritzen la seva família i, per tant, trobar l'equilibri entre el voluntariat i les necessitats familiars pot ser un desafiament constant. La gestió del temps i la disponibilitat per al voluntariat poden requerir adaptacions per afrontar adequadament aquesta situació. Això posa en manifest que estar jubilat/jubilada i tenir menys responsabilitats laborals, per exemple, no vol dir que aquesta persona tingui molt temps “lliure”. Perquè el temps que es dedica al voluntariat és temps que decideixen deixar d'utilitzar-lo en altres aficions o tasques.

Pel que fa a les dificultats específiques, s'ha identificat la complexitat d'acompanyar persones amb problemes de salut mental i demència com una preocupació expressada pels voluntaris. Aquesta tasca pot exigir un coneixement més profund, habilitats de comunicació especialitzades i una gran paciència per afrontar els canvis d'ànim i les necessitats específiques d'aquestes persones.

Formacions

Un altre dels aspectes que s'ha destacat en les converses amb les persones voluntàries és l'impacte positiu que les formacions de l'entitat han tingut en les participants.

Un dels voluntaris, per exemple, ha expressat que les formacions han estat molt beneficioses, ja que han proporcionat una oportunitat d'aprenentatge constant. A més de participar en les formacions organitzades per l'associació d'Avismón i altres voluntariats, aquest voluntari ha mostrat una gran iniciativa en formar-se de manera independent en temes relacionats amb la psicologia i les habilitats d'escolta activa. Ha realitzat formacions individuals per compte propi, aprofundint en temes com els processos de dol, l'assertivitat i la sensibilitat emocional.

D'altra banda, aquest voluntari ha mostrat un interès notable per la psicologia adaptativa, la psicologia inversa, la psicologia obscura i la manipulació, demostrant una actitud proactiva per ampliar els seus coneixements i aplicar-los en la seva tasca com a voluntari.

Tot això revela l'entusiasme i l'esperit d'aprenentatge dels voluntaris sèniors. Les seves ganes de formar-se i adquirir nous coneixements han estat molt valorades i han contribuït a millorar la qualitat de l'acompanyament proporcionat a les persones grans en situació de soledat.

Aspectes positius valorats pel voluntariat

Alhora, respecte a l'organització i funcionament d'Avismón, durant les entrevistes he pogut identificar diverses impressions positives del voluntariat sènior sobre aquesta iniciativa:

1. Acompanyament i suport emocional per part de les professionals → Les persones grans voluntàries han valorat l'acompanyament que reben de les professionals de l'entitat en les seves tasques de voluntariat amb altres persones grans. Les professionals ofereixen orientació, formació i supervisió als voluntaris, assegurant-se que tinguin les eines i els recursos necessaris per proporcionar un acompanyament adequat. A més, donen suport als voluntaris en la gestió de les emocions i els desafiaments que poden sorgir en aquest tipus de tasques. Les

professionals reconeixen la importància del treball en equip i creen un entorn col·laboratiu on els voluntaris se senten recolzats i capacitats per dur a terme les seves funcions. Aquest suport constant és fonamental per a l'èxit del voluntariat i per a l'impacte positiu que té en les persones grans beneficiàries. Les professionals de l'entitat treballen de la mà amb els voluntaris per garantir que totes les persones grans rebin l'acompanyament i el suport emocional que necessiten per a una vida plena i satisfactòria.

2. Participació en activitats enriquidores → El programa d'Avismón ofereix diverses activitats i projectes en els quals les persones grans voluntàries poden participar. Aquesta participació ha estat ressenyada com una oportunitat per sortir de la rutina diària, conèixer altres persones i gaudir d'experiències gratificants, com excursions i festes.
3. Sentiment de gratitud → Les persones grans i les professionals de l'entitat han manifestat la seva gratitud i agraïment cap als voluntaris sèniors per la dedicació i el temps que els brinden. Aquest reconeixement els fa sentir valorats i importants en les seves tasques de voluntariat.
4. Ambient acollidor i comunitat → Les persones voluntàries entrevistades han destacat l'ambient càlid i acollidor que s'ha creat a Avismón. Han expressat sentir-se part d'una comunitat on s'estableixen relacions de confiança i respecte entre els voluntaris, els professionals i els mateixos usuaris. Aquesta sensació de pertinença i suport ha contribuït a millorar el benestar emocional i social de les persones grans.

Hi ha hagut un ambient molt maco de totes les persones que van formar tot el grup, perquè ho fèiem amb amor, ho fèiem amb dignitat, ho fèiem amb respecte, i això és molt important. (Maria, 82 anys. Voluntària a Avismón durant 20 anys. Veure Annex C)

Possibles millores

En general, cap dels voluntaris va destacar aspectes específics que consideressin necessaris millorar en el funcionament d'Avismón. No obstant això, van sorgir alguns temes que podrien aportar servir per treballar alguns aspectes de l'organització i promoure la comoditat i benestar de les persones voluntàries.

En primer lloc, es va observar que molts voluntaris valoraven positivament el sentiment de “família” i d'unió que experimentaven dins de l'entitat. Aquesta connexió estreta entre els voluntaris podria ser una àrea que es pugui enfortir encara més. Promoure activitats de cohesió grupal, com trobades socials o esdeveniments informals, podria fomentar aquest sentiment d'unió i afavorir un entorn més càlid i acollidor.

D'altra banda, un dels voluntaris va expressar que, tot i considerar que l'entitat estava en constant millora, no destacaria res concret a millorar en aquest moment. No obstant això, aquesta perspectiva ens indica que l'organització està evolucionant i prenent mesures per satisfer les necessitats dels voluntaris.

Un altre aspecte mencionat per un dels voluntaris és la necessitat de més difusió, tant per part de l'entitat com del propi voluntariat. En aquest sentit, promoure una major visibilitat de les activitats i els resultats obtinguts per l'entitat podria contribuir a captar l'atenció de la societat i motivar més persones a unir-se com a voluntaris. A més, enfortir els canals de comunicació interna entre els voluntaris, com ara l'ús de xarxes socials o la creació d'un espai digital per compartir experiències i inquietuds, podria millorar la interacció i la col·laboració entre ells.

Es podria fer alguna cosa, no sé, ara no ho penso, però sí que es podia motivar a algú, perquè de totes les hores dedica a algo, dedica una mica. Per exemple, la setmana passada que vaig estar a l'enterrament d'aquesta senyora, hi havia el matrimoni que se'n cuidava, vaig anar allà que hi havia uns quants, i em vaig presentar com a voluntari d'Avismón, llavors vaig fer una mica com d'obertura, “hi ha voluntaris, assistents puntuals, assistencials...” i vaig fer una mica de presentació. I em preguntaven coses. És això, fer una mica de difusió, sense vergonya. (Andreu, 74 anys. Voluntari a Avismón des de fa 12 anys. Veure Annex D)

En conclusió, encara que cap dels voluntaris va destacar punts específics a millorar, els temes de fomentar el sentiment d'unió i família, continuar evolucionant i millorar la difusió de l'entitat i del propi voluntariat van sorgir com a possibles àrees a tenir en compte per a futures millores. Aquestes consideracions podrien ajudar a consolidar una organització més forta i atractiva per als voluntaris seniors i, al mateix temps, captar l'atenció de la societat per aconseguir un augment en la participació voluntària.

PROFESSIONALS

En aquest apartat de la investigació, em centraré en la perspectiva dels professionals d'Avismón. Com ja he explicat, per tal d'obtenir una comprensió més profunda de l'impacte del voluntariat sènior en la gent gran que realitza voluntariat, he decidit realitzar un total de quatre entrevistes a cinc professionals de diferents rols a dins d'Avismón.

Les entrevistades inclouen la cofundadora d'Avismón, una persona clau en el desenvolupament i l'evolució de l'organització. També he pogut parlar amb la coordinadora de l'àrea social, que té una visió privilegiada de les activitats i els programes que s'implementen per als voluntaris sèniors. A més, he entrevistat una educadora social tècnica de Barcelona amb una àmplia experiència en l'atenció directa a la gent gran i en el suport als voluntaris en aquest procés.

I, finalment, també he tingut l'oportunitat de parlar amb dues tècniques administratives de l'organització, que porten moltíssims anys en l'entitat i que juguen un paper fonamental en l'organització i la coordinació dels voluntaris/voluntàries sèniors. Els seus coneixements de primera mà sobre els aspectes logístics i administratius del voluntariat sènior proporcionarà una perspectiva complementària a l'impacte de les activitats realitzades.

Amb aquesta aproximació qualitativa, buscaré aprofundir en les vivències, opinions i coneixements d'aquestes professionals d'Avismón per enriquir la comprensió de l'impacte del voluntariat sènior en la gent gran. Alhora, aquestes entrevistes permetran obtenir una visió completa i complexa de les experiències professionals i aportaran una nova perspectiva per a futures investigacions i desenvolupament de programes relacionats amb el voluntariat sènior.

Perfil de voluntariat

Segons les entrevistes realitzades, s'ha observat que el perfil dels voluntaris d'Avismón és molt divers. El voluntariat en aquesta organització inclou persones de diferents edats i situacions familiars, que comparteixen l'objectiu comú de dedicar el seu temps a ajudar les persones grans en situació de solitud no volguda.

Així i tot, d'acord amb els comentaris de les professionals entrevistades, es pot afirmar que la majoria dels voluntaris són dones en edat de prejubilació o jubilació (amb aproximadament 60 anys). Aquestes persones arriben a Avismón en un moment de transició vital, ja sigui a prop de la jubilació o després d'haver-se jubilat. Això pot resultar un factor rellevant a l'hora d'establir vincles i entendre les necessitats de les persones grans voluntàries.

No obstant això, també s'ha observat que hi ha un augment progressiu del voluntariat jove, encara que aquest tendeix a ser menys estable en comparació amb altres grups d'edat, degut a les seves responsabilitats educatives i laborals. D'aquesta manera, es pot afirmar que els voluntaris més joves es caracteritzen per la seva variabilitat en el temps que dediquen al voluntariat i la seva disponibilitat.

Nosotros siempre hemos valorado mucho al voluntariado de edad avanzada [...] es muy constante y es el que perdura más en el tiempo, que está más tiempo. El joven le cambian las circunstancias, vienen porque no tienen trabajo y de golpe encuentran trabajo, lo dejan. Entonces, el voluntariado mayor para nosotros es importantísimo. (Sara. Tècnica administrativa. 19 anys a la Fundació. Veure Annex E)

D'altra banda, es valora que hi ha una altra franja d'edat emergent en el voluntariat d'Avismón, que correspon a persones d'entre 40 i 50 anys. En aquest cas, es destaca que hi ha una major presència d'homes en aquest grup d'edat. Aquesta constatació pot reflectir canvis socials i culturals en la participació de diferents grups de la població en tasques de voluntariat.

Motivacions

S'han pogut observar diverses motivacions comunes entre el voluntariat sèniors d'Avismón per iniciar aquestes tasques dins de l'entitat (o altres organitzacions que col·laborin amb persones voluntàries), que concorden amb les exposades també per les persones grans voluntàries:

La motivació principal que s'ha destacat és el sentiment d'altruisme i la dedicació del seu temps per ajudar a les persones grans que ho necessiten. Els professionals han observat aquesta qualitat en molts dels voluntaris, mostrant una preocupació genuïna pel benestar dels altres.

Un altre aspecte que s'ha detectat és la sensibilitat cap a la situació de les persones grans i el desig d'ajudar-les. Els voluntaris mostren una consciència profunda de la solitud i la precarietat en què viuen algunes persones grans, i això els impulsa a participar activament en Avismón per contribuir a millorar les seves vides.

D'altra banda, les professionals han destacat altres motivacions comunes entre els voluntaris, com l'interès d'adquirir experiència personal i professional. Això és especialment rellevant per als joves voluntaris, ja que veuen en el voluntariat una oportunitat per enriquir-se personalment i guanyar habilitats que poden ser valuoses per al seu futur professional.

El voluntariat també es percebut com una manera d'ocupar el temps lliure, especialment per a les persones jubilades. Aquesta tasca els proporciona un sentit de propòsit i una manera de romandre actius després de la jubilació i de poder compartir els coneixements i experiències que tenen.

Llavors dius, bé, a part de tot això, que està molt bé, puc fer altres coses. Jo vaig al centre cívica o en un parròquia, on sigui i faig un reforç escolar... Per què? Perquè com a mestra jo ho sé fer, això. Llavors doncs, bueno, fan un reforç escolar. Altres doncs diran, mira, jo sóc molt manetes i sé fer moltes reparacions.
(Carla. Cofundadora d'Avismón. 28 anys a la Fundació. Veure Annex H)

A més, els professionals han observat que els voluntaris se senten realitzats, útils i enriquits personalment a través del seu treball. Contribuir a millorar la vida dels altres i fer una diferència positiva en la comunitat els proporciona una sensació de satisfacció i realització personal.

D'una altra banda, els voluntaris també manifesten una responsabilitat social, reconeixent que hi ha necessitats que no es cobreixen totalment a nivell administratiu o públic. Mitjançant el voluntariat, veuen una oportunitat de contribuir com a societat i aportar el seu granet de sorra per aconseguir un canvi positiu.

Finalment, els professionals han observat que el voluntariat és una eina per a obrir-se, conèixer persones noves i trencar la pròpia solitud. Això és especialment significatiu per a aquelles persones que poden experimentar la solitud en el seu propi període vital. Participar com a voluntaris els permet superar aquesta sensació, establir vincles socials i connectar amb altres persones de manera significativa.

Beneficis

Pel que fa als beneficis obtinguts per les persones grans per realitzar voluntariat, les professionals de l'entitat han destacat els següents:

Els voluntaris creen vincles de confiança i amistat amb les persones grans a les quals acompanyen, sovint arribant a ser més propers per les persones voluntàries que les seves pròpies famílies. A més, es senten útils i bé en poder ajudar a qui ho necessita.

El voluntariat a Avismón no només beneficia les persones grans que es senten soles, sinó que també beneficia els mateixos voluntaris. A través de la seva participació en el voluntariat, aquests individus que se senten soles tenen l'oportunitat de connectar amb altres persones i socialitzar, millorant així la seva qualitat de vida. Els voluntaris juguen un paper crucial en aquest procés, ja que ofereixen suport emocional i acompanyament a les persones grans, ajudant-les a evitar la solitud no desitjada.

Un dels grans beneficis és el que t'emportes a nivell vital. És a dir, un voluntari, quan fa voluntariat, no hi ha un tema econòmic, no hi ha un tema material, però sí que t'emportes a nivell d'experiència, a nivell emocional, a nivell vivencial, hi ha una experiència brutal [...] T'emportes moltíssima experiència, moltíssim vincle, t'enriqueixes com a persona. (Marta. Tècnica social a Barcelona. 6 anys a Avismón. Veure Annex F)

Això té un impacte positiu en els voluntaris, ja que la seva participació en aquesta tasca significativa els permet experimentar un sentiment de realització i utilitat. A més, el fet d'oferir suport i atenció a les persones grans crea un vincle emocional entre els voluntaris i els receptors de l'atenció, generant un sentiment de pertinença i connexió.

El voluntariat també té un impacte positiu en l'autoestima dels voluntaris. Sentir-se útils i realitzats amb una tasca que els motiva, i rebre el reconeixement i l'agraïment de les persones grans, contribueix a elevar la seva autoestima.

Un altre aspecte destacat pels professionals és l'obertura mental que experimenten els voluntaris, ja que a través de la interacció amb les persones grans, els voluntaris desenvolupen una major tolerància i acceptació de diferents perspectives i formes de pensar. Així com també l'oportunitat de treballar en diferents àrees, conèixer altres

persones i assumir diverses responsabilitats. Això els permet créixer personalment i ampliar les seves habilitats i coneixements.

Finalment, els voluntaris tenen l'oportunitat de participar en convencions i cursos de formació contínua, la qual cosa els permet continuar aprenent i millorant en les seves tasques de voluntariat i capacitats personals.

Barreres/límits/obstacles

Quant a obstacles i limitacions, aquí les professionals van destacar les següents:

En el cas dels voluntaris més joves, s'han identificat algunes restriccions i dificultats relacionades amb els seus compromisos acadèmics i altres responsabilitats, com ja he mencionat abans. Aquestes obligacions poden limitar la seva disponibilitat i flexibilitat per participar activament en el voluntariat.

En el cas de la gent gran voluntària, també s'han identificat obstacles i limitacions, tot i que d'una naturalesa diferent. Els principals límits que es van destacar van ser les condicions físiques i de mobilitat. És possible que alguns voluntaris majors tinguin dificultats per accedir a domicilis amb escales o altres barreres arquitectòniques o carregar amb el pes d'una cadira de rodes de la persona usuària. Això pot generar desafiaments en el seu desplaçament físic per realitzar les tasques de voluntariat. No obstant això, malgrat aquestes dificultats, s'han buscat alternatives per permetre que els voluntaris més grans continuïn participant activament en el voluntariat, com ara realitzar un seguiment telefònic des de casa.

La barrera de la mobilitat. Aquesta, sobretot quan ja parlem de voluntaris més grans, hi ha voluntaris que tenen molta capacitat per escoltar, molta capacitat per acompanyar, que estan fent un gran acompanyament a una altra persona, però al millor viu en un quart pis sense ascensor, i hi ha un moment que s'ha de plantejar, ells mateixos plantegen, de no anar-hi. [...] Amb persones grans, jo no destacaria res més, perquè hi ha moltes que deixen el voluntariat, perquè ja no volen fer-ho, però no hi ha hagut cap dificultat especial, tenen una altra activitat, van a viure a fora, no ho sé... Se'n cansen, com tothom, però jo no destacaria una dificultat especial per ser gran. (Sílvia. Coordinadora de l'àrea social. 18 anys a Avismón. Veure Annex G)

És rellevant destacar que, malgrat les limitacions o dificultats que poden sorgir, tant els voluntaris joves com els voluntaris més grans troben maneres d'adaptar-se i superar aquests obstacles. Es fan esforços per proporcionar alternatives i solucions per aconseguir una participació activa i significativa en el voluntariat sènior d'Avismón.

Formacions

L'àmbit de formació continuada es divideix normalment en dues categories, amb un enfocament especial en proporcionar formació sobre el col·lectiu amb el qual es treballa.

1. Àmbit de la gent gran: Aquesta categoria fa referència a la formació específica sobre els serveis i les necessitats de les persones grans, el col·lectiu pel qual es treballa. Es tracta d'entendre les raons per les quals una persona rep un determinat servei en lloc d'un altre, especialment en relació amb la dependència. És important que els professionals i voluntaris rebin formació detallada sobre serveis com el de teleassistència o sobre la dependència per poder explicar de manera clara per què algunes persones tenen dret a ser pagades mentre altres no.

A més dels serveis, també és rellevant abordar altres temes rellevants per al col·lectiu de gent gran, com ara l'Alzheimer, el dol, el maltractament i altres qüestions que els afecten. És crucial proporcionar una formació exhaustiva en aquests àmbits per poder oferir suport emocional i físic adequat i acompanyar-los en les seves necessitats.

2. Capacitacions personals: L'altra categoria de formació se centra en les capacitacions personals, que són útils tant per a l'exercici del voluntariat com per a altres aspectes de la vida personal dels participants. Aquests cursos de formació tenen com a objectiu proporcionar coneixements i habilitats com l'escolta activa, l'establiment de límits, l'aprenentatge a dir que no i el desenvolupament de l'empatia. Aquesta formació és essencial per afrontar diverses situacions de la vida quotidiana i ser un voluntari efectiu. A més, aquesta formació també té un impacte positiu en altres àmbits personals, millorant les habilitats de comunicació i les relacions interpersonals dels participants.

Aspectes positius

El principal aspecte positiu que les professionals han destacat de la tasca i funcionament d'Avismón respecte al voluntariat és que tenen una visió optimista i ressalten els beneficis que s'obtenen a través de l'acció d'ajudar, en comptes de centrar-se exclusivament en l'acte d'ajuda en si mateix.

Yo creo que la gente sentirse de que por el hecho de ser mayor no eres una inútil, eres una persona tremendamente útil, que tienes una experiencia, tienes un bagaje, tienes una sensibilidad y puedes dar mucho de sí hasta que tú quieras. Y no de una manera obligada. [...] Pero tú sigues siendo muy útil en la vida, a pesar de ser mayor. Tendrás tus limitaciones, se adaptarán las limitaciones, pero es tremendamente útil. Yo creo que a nivel salud, a nivel emocional, sobre todo emocional y tal, es súper válido, muy válido, muy gratificante. (Ana. Tècnica administrativa. 23 anys a la Fundació. Veure Annex E)

Una de les conclusions que es pot extreure de les entrevistes és la importància de crear un espai de trobada entre els voluntaris, separat de les activitats tècniques i professionals. Aquest espai de trobada fomenta un sentiment de comunitat, ajuda a combatre la soledat i permet compartir bones pràctiques i promoure l'ajuda mútua entre els voluntaris. Aquesta interacció és considerada una contribució significativa en l'actualitat i s'impulsa per permetre que els voluntaris es desenvolupin i es connectin.

D'acord amb les entrevistes, un altre aspecte positiu destacat és el tracte personalitzat i acollidor que rep el voluntariat a Avismón. Els voluntaris valoren el fet que les seves necessitats siguin ateses i se'ls faci sentir importants. Aquest sentiment d'unitat i cura, on es reconeix cada persona individualment en lloc de ser considerada com a un número, és molt apreciat. A més, els voluntaris també destaquen que l'equip d'Avismón va més enllà de les seves responsabilitats i s'implica activament en les tasques que es realitzen, demostrant un fort compromís.

Pienso que al voluntario se le ha de mimar. Tenga la edad que tenga. Mimar, dentro de las limitaciones y de... Se le ha de cuidar. Y ha de ser una persona que se considere una pieza importante. [...] Darle su lugar dentro de lo que sea la entidad, sea la que sea. Necesita un lugar, un tiempo de dedicarle, que se sienta

un poquito, digamos, importante en su tasca de voluntariado (Ana i Sara. Tècniques administratives. 23 i 19 anys a la Fundació. Veure Annex E)

Una altra qüestió que esmenten les entrevistes és la importància de brindar una recepció amable i un tracte càlid a les persones que arriben a Avismón. Aquesta acollida positiva crea un ambient acollidor i ajuda a establir una relació de confiança amb els voluntaris i les persones grans ateses.

Les professionals també destaquen que han observat la importància del fet que les persones voluntàries se sentin valorades i importants. Així senten que estan donant el millor de si mateixes i que contribueixen a millorar la qualitat de vida de les persones grans solitàries. Aquest sentiment de contribució i impacte positiu és un dels aspectes més satisfactoris del treball voluntari.

Possibles millores

Finalment, pel que fa a possibles millores en l'organització i funcionament d'Avismón de cara al voluntariat sènior, s'han manifestat les següents idees:

Un dels aspectes que es podrien millorar és l'espai de trobada entre voluntaris. Contràriament al que es podria pensar per l'apartat anterior, ja que s'ha exposat com un punt positiu, segons les observacions realitzades, aquest espai també ha disminuït en els últims deu anys. Per tant, i com és considerat com una base per generar seguretat i fer sentir bé al voluntariat, seria recomanable reimpulsar aquest espai i establir una estructura més sòlida per mantenir-lo actiu i funcionant de manera continuada. A més, seria positiu promoure la participació activa dels voluntaris en aquest espai, permetent-los proposar activitats i establir connexions entre ells. És important donar suport i recursos al voluntariat perquè puguin desenvolupar-se personalment i aprofitar al màxim aquest espai de trobada.

Un altre aspecte que suggereixen els professionals és la importància de comunicar a l'equip d'Avismón els problemes o límits que puguin tenir els voluntaris i oferir alternatives perquè continuïn participant de manera activa. També es menciona la importància d'establir límits clars i evitar proporcionar números de telèfon a les persones grans.

D'altra banda, una de les professionals destaca la necessitat de comptar amb més voluntaris per millorar la qualitat de l'acompanyament a les persones grans. També expressa la necessitat de disposar de més temps per organitzar més trobades i activitats entre voluntariat-usuaris.

Conclusions

A continuació, s'exposen les conclusions a les quals he arribat després de dur a terme l'anàlisi de les entrevistes a les professionals d'Avismón i al voluntariat sènior de l'entitat i de la recerca documental sobre l'impacte de la realització de voluntariat per part de persones grans.

A partir de l'anàlisi detallada realitzada en aquest estudi, s'ha pogut abordar de manera exhaustiva l'impacte de la realització de tasques de voluntariat per part de les persones grans a Avismón des de la perspectiva de l'educació social. En primer lloc, s'ha constatat que la participació en aquestes activitats de voluntariat té un efecte positiu en la salut física i mental de les persones grans. S'ha observat una millora en els nivells d'activitat física, una disminució de les malalties cròniques i una major satisfacció amb la seva pròpia salut.

El voluntariat a Avismón (i a altres entitats de voluntariat) suposa un doble benefici. D'una banda, ajuda a les persones grans a evitar la solitud i a tenir una vida més positiva, ja que reben suport emocional i acompanyament. I, d'altra banda, els voluntaris experimenten una sensació de realització personal i forgen vincles emocionals, generant un sentiment de pertinença en aquesta comunitat solidària. Així, el voluntariat sorgeix com una oportunitat per a totes les parts implicades per a créixer i prosperar juntes.

Mitjançant la seva participació activa en activitats comunitàries, les persones voluntàries entrevistades han experimentat un augment de la seva autoestima i un major sentit de propòsit i satisfacció vital. Això ha contribuït a millorar el seu benestar general i la seva percepció de felicitat i satisfacció vital.

Pel que fa a la integració social, s'ha observat que el voluntariat realitzat per les persones grans entrevistades ha estat un factor clau per fomentar la seva participació i interacció amb altres membres de la comunitat (Goodwin i Hatton, 2019). Han establert noves relacions socials, han ampliat les seves xarxes de suport i han contribuït activament al teixit social de la seva comunitat. Aquesta integració social ha tingut un impacte positiu

tant en elles mateixes com en la comunitat en general, generant un sentit de cohesió i solidaritat.

En les entrevistes realitzades, la majoria de les persones entrevistades han mencionat la realització d'activitats a la parròquia. Tot i que aquesta no és tant una motivació en si mateixa, sembla que hi pot haver una relació amb els valors. A més, alguns entrevistats han expressat que el motiu de participar en el voluntariat és d'índole individual, utilitzant el terme "egoisme positiu". Aquestes conclusions concorden amb les troballes de Domínguez-Párraga i Cambero Rivero (2023), que afirmen que aquestes motivacions, en relació amb la realització d'activitats de voluntariat per part de les persones grans, es basen en valors individualistes, ja que el que busquen principalment és sentir-se útils mitjançant el treball comunitari. A més, segons aquestes autores, la motivació religiosa juga un paper important en el voluntariat sènior, independentment de si les entitats on es realitza el voluntariat són religioses o no. Aquesta motivació es justifica pel pes que ha tingut l'ensenyament religiós en aquestes generacions.

En relació amb els obstacles, si bé en un primer moment les persones voluntàries sèniors no n'han destacat cap, s'ha observat que les professionals han identificat un obstacle recurrent: la mobilitat. Les dificultats per desplaçar-se poden limitar les opcions de participació i accés a activitats comunitàries. Això destaca la importància de tenir en compte les necessitats de mobilitat de les persones majors i promoure alternatives per a la participació en el voluntariat, com activitats a domicili, telefòniques o en entorns més accessibles.

A més de la mobilitat, altres obstacles que cal abordar inclouen la manca d'informació sobre les oportunitats disponibles, els estereotips negatius relacionats amb l'edat i les barreres emocionals o de confiança. És crucial implementar estratègies per superar aquests obstacles, com ara la difusió activa d'informació clara i accessible, campanyes de sensibilització per destacar els beneficis del voluntariat per a aquest col·lectiu i la creació d'entorns segurs i acollidors.

En conclusió, aquest estudi reafirma que el voluntariat és una experiència positiva per a les persones grans des de la perspectiva de l'educació social. No obstant això, cal abordar els obstacles identificats, especialment la mobilitat, per garantir una participació plena i inclusiva. Això implica adaptar les oportunitats de voluntariat a les necessitats i

capacitats de les persones grans, sensibilitzar la societat sobre el valor de la seva contribució i promoure entorns favorables a la seva participació activa. Amb aquestes mesures, es pot fomentar una participació significativa i enriquidora de les persones grans en el voluntariat, beneficiant tant elles com la comunitat en general.

Envelliment actiu, voluntariat sènior i educació social

Dins d'aquest context, l'educació social ocupa una posició clau en el foment del voluntariat de les persones grans, actuant com a facilitadora dels processos educatius i socials que se'n deriven. El seu rol és essencial per crear una xarxa de connexió entre el voluntariat sènior, les entitats de voluntariat i la comunitat en general, establint una perspectiva integral i transformadora.

En primer lloc, l'educació social assumeix la responsabilitat de fomentar la consciència crítica entre les persones grans voluntàries. A través de processos d'educació no formal, s'encoratja la reflexió sobre les motivacions, valors i objectius personals relacionats amb el voluntariat. Aquesta reflexió permet una millor comprensió del seu paper com a agents de canvi i fomenta un compromís actiu amb la comunitat.

A més, l'educació social facilita l'aprenentatge i el desenvolupament personal de les persones grans voluntàries mitjançant l'acompanyament continuat i la formació. S'ofereixen eines i recursos per millorar les seves habilitats i competències en relació amb el voluntariat, incloent-hi tècniques de comunicació, gestió emocional, empoderament personal i resolució de conflictes, entre altres aspectes rellevants.

En el marc de l'educació social, s'hauria de promoure la participació activa i democràtica d'aquest col·lectiu en els processos de presa de decisions relacionats amb el voluntariat. Crear espais de participació i diàleg on les persones grans poguessin expressar les seves opinions, aportar les seves experiències i influir en les polítiques i accions que afecten el voluntariat (o a qualsevol altra temàtica).

L'educació social també hauria de treballar per superar estereotips relacionats amb l'edatisme i altres barreres que puguin limitar la participació de les persones grans en el voluntariat. Mitjançant la sensibilització, es qüestiona i desafien els prejudicis existents i es promou una visió positiva i inclusiva de les persones grans com a agents actius, amb capacitats per contribuir a la societat. Això implica col·laborar amb altres actors socials i

fomentar una cultura de respecte, valoració i reconeixement dels coneixements i experiències de les persones grans.

Finalment, l'educació social té com a objectiu difondre els resultats i les experiències obtingudes mitjançant la recerca en el camp del voluntariat de les persones grans. A través de la publicació d'estudis, informes i materials educatius, es contribueix a la creació d'un coneixement compartit i a la generació de noves perspectives sobre el paper dels majors com a voluntaris i els impactes que aquesta participació té en la societat.

En conclusió, l'educació social assumeix un paper essencial en el context del voluntariat de les persones grans, actuant com a reflexió crítica, impulsant l'aprenentatge i el desenvolupament personal, fomentant la participació activa i democràtica, treballant per superar estereotips i barreres, i difonent el coneixement generat en aquest àmbit. Així, l'educació social contribueix a crear un marc on les persones grans poden assumir un rol actiu i significatiu com a voluntàries, enfortint la seva contribució a la comunitat i millorant la seva pròpia qualitat de vida.

Fortaleses, limitacions i línies de futur

Una de les principals fortaleses d'aquest estudi és la selecció d'una temàtica d'interès rellevant en l'àmbit de l'educació social. L'anàlisi de l'impacte de les tasques de voluntariat realitzades per les persones majors en termes de millora de la salut, qualitat de vida i integració social és un àmbit d'estudi que ha rebut poca atenció fins ara. Aquesta elecció proporciona una contribució original i valuosa al camp de l'educació social, i pot servir com a base per a futures investigacions i intervencions en aquest àmbit.

Una altra fortaleza destacada és la metodologia qualitativa utilitzada en aquest estudi. L'ús d'un estudi de cas instrumental a Avismón ha permès una comprensió detallada i profunda de l'experiència del voluntariat sènior. Aquest enfocament qualitatiu ha permès explorar en profunditat les seves motivacions, percepcions i beneficis, oferint una visió rica i contextualitzada sobre el tema. A més, l'obtenció de dades a través d'entrevistes amb les professionals de l'entitat i les pròpies persones grans voluntàries ha afegit rigor i validesa als resultats.

Quant a les limitacions, cal assenyalar alhora, m'he trobat amb la dificultat de manejar tota la gran quantitat d'informació recopilada. L'anàlisi de les dades qualitatives de les entrevistes va requerir un esforç considerable per aconseguir una comprensió

profunda dels temes abordats. Això pot haver comportat una certa manca de detall en algunes àrees específiques.

A més, una limitació important ha estat la impossibilitat d'entrevistar persones que havien estat voluntàries d'Avismón en el passat. Les restriccions relacionades amb la salut i altres factors han dificultat la inclusió d'aquest grup en l'estudi. Aquesta absència de testimonis pot haver limitat la comprensió completa de l'experiència de voluntariat de les persones majors.

Pel que fa a les línies de futur, proposaria la realització d'investigacions addicionals per complementar i ampliar els resultats obtinguts en aquest estudi. Seria interessant incloure una mostra més gran de participants, tant persones grans voluntàries com no voluntàries, per tal de captar una visió més àmplia de les seves percepcions i experiències. Això permetria un millor contrast de les conclusions i una major validesa dels resultats.

A més, seria beneficiós explorar altres àmbits de voluntariat fora d'Avismón per tal de comparar els perfils, motivacions i beneficis dels participants. Això proporcionaria una perspectiva més completa i enriquidora de l'impacte del voluntariat de les persones grans en diverses àrees de la societat.

Bibliografia

- Baines, S., Lie, M., i Wheelock, J. (2006). Volunteering, self-help and citizenship in later life. *Newcastle upon Tyne: Newcastle University and Age Concern Newcastle*
- BBC. (2023, 3 febrero). *From volunteer to career: how giving your time could win your dream job*. <https://www.bbc.co.uk/bitesize/articles/zvv4f4j>
- Caride, J. A., Gradaïlle, R. i Caballo, M. B. (2015). De la pedagogía social como educación, a la educación social como Pedagogía. *Perfiles educativos*, 37(148), 04-11.
- DRH Lindersvold. (2019, 19 diciembre). *The Importance of Responsible and Ethical Volunteering*. <https://lindersvold.dk/the-importance-of-responsible-volunteering/>
- Domínguez-Párraga, L. G. i Cambero Rivero, S. (2023). Voluntariado senior en pandemia: impacto en la participación social de las personas mayores. *Research on Ageing and Social Policy*, 11(1), 51-76
- Ferrada Mundaca, L., i Zavala Gutiérrez, M. (2014). Bienestar psicológico: adultos mayores activos a través del voluntariado. *Ciencia y enfermería*, 20(1), 123-130.
- Fundació Avismón-Catalunya. (2023). *Memòria d'Avismón 2022* [Conjunt de dades].
- Goodwin, V. A., i Hatton, A. (2019). Ageing well: developing innovation through co-design. *Age and Ageing*, 48.
- Greenfield, E. A. i Marks, N. F. (2004). Formal volunteering as a protective factor for older adults' psychological well-being. *The Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 59(5), 258-264.
- Levasseur, M., Lussier-Therrien, M., Biron, M. L., Raymond, É., Castonguay, J., Naud, D., Fortier, M., Sévigny, A., Houde, S. i Tremblay, L. (2022). Scoping study of definitions of social participation: update and co-construction of an interdisciplinary consensual definition. *Age and ageing*, 51(2), 1-13.
- Lie, M., Baines, S., i Wheelock, J. (2009). Citizenship, volunteering and active ageing. *Social Policy & Administration*, 43(7), 702-718
- Lie, M., i Baines, S. (2007). Making sense of organizational change: Voices of older volunteers. *Voluntas: international journal of voluntary and nonprofit organizations*, 18, 225-240
- Maldonado Biegas, J. J., Fajardo Caldera, M. I., Vicente Castro, F. i González Ballester, S. (2016). Adulto mayor y envejecimiento activo. Caso de éxito de una iniciativa

- empresadora. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 1(2), 57-62
- Martínez Agut, M. P. (2016). Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado (BOE 15 10 2015). *Quaderns d'animació i educació social*, (24), 7.
- Martínez-Heredia, N., i Amaro Agudo, A. (2020). Voluntariado en personas mayores: un modo de inclusión actual. *International Social Sciences Review/Revista Internacional de Ciencias Sociales*, 9(1), 15-25.
- Martínez-Martínez, A. L., i Soler, J. A. C. (2020). Los mayores que participan en actividades de voluntariado: Una revisión teórica. *Revista Kairós-Gerontología*, 23(2), 9-24.
- Onyx, J., i Warburton, J. (2003). Volunteering and health among older people: A review. *Australasian Journal on Ageing*, 22(2), 65-69
- Organització Mundial de la Salut. (2022, 1 octubre). *Envejecimiento y salud*.
- Petriwskyj, A. M., i Warburton, J. (2007). Motivations and barriers to volunteering by seniors: A critical review of the literature. *The International Journal of Volunteer Administration*, 24(6), 3-25.
- Prats, J. (2015, 26 febrero). *La esperanza de vida aumenta más de 40 años en un siglo*. El País. https://elpais.com/politica/2015/02/26/actualidad/1424969363_446948.html
- Principi, A., Jensen, P. H., i Lamura, G. (2014). *Active ageing: Voluntary work by older people in Europe*. Policy Press.
- Sánchez, C. (2020, 22 diciembre). *Pensiones: Bismarck o Beveridge, he aquí el dilema*. El Confidencial. https://www.elconfidencial.com/economia/2020-12-22/pensiones-empleo-bismarck-beveridge-dilema_2881984/
- Sánchez-García, J., Vega-Tinoco, A., Gil-Lacruz, A. I., Mira-Tamayo, D. C., Moya, M., i Gil-Lacruz, M. (2022). Are you ready for retirement? The influence of values on membership in voluntary organizations in midlife and old age. *Frontiers in Psychology*, 13:951811. doi: 10.3389/fpsyg.2022.951811
- Viñas, M. (2016). La Llei 25/2015, de 30 de juliol, del voluntariat i de foment de l'associacionisme. *Activitat parlamentària*, (29), 143-154.
- Witucki Brown, J., Chen, S. L., Mefford, L., Brown, A., Callen, B., i McArthur, P. (2011). Becoming an older volunteer: A grounded theory study. *Nursing Research and Practice*, 2011.

Yubero, S., i Larrañaga, E. (2002). Concepción del voluntariado desde la perspectiva motivacional: conducta de ayuda vs. altruismo. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (9), 27-39.

Annex A – Entrevista Núria (Voluntària)

70 anys. 17 anys de voluntariat.

Data: 09/05/2023

Temps: 29m

Moltes gràcies per participar en aquesta investigació. Començo a gravar, abans de tot volia parlar del tema del consentiment. Ja saps qui són els objectius del treball del TFG, a més, en tot moment respectarà el teu anonimat. Tot el que parlem servirà pel treball únicament i per res més.

Estic plenament d'acord amb tot el que hem parlat i to el que m'estàs dient.

Com a introducció vols explicar una miqueta qui ets, al que et dedicaves...?

Jo soc una dona de 70 anys, he estat professora d'institut durant molts anys. Primer vaig començar com a oficinista després vaig estudiar un doctorat de biologia i des de llavors he fet tota la meua vida de professora d'institut. Ho he viscut amb molt bones condicions, soc soltera no tingué fills... no sé què més dir-te.

Amb això és més que suficient! I des de quan que fas voluntariat Avismón?

Des de l'any 2006, és a dir, ara mateix uns 16 i 17 anys.

I com a voluntària a Avismón quines tasques realitzes?

Els primers anys que encara treballava vaig estar fent acompanyaments setmanals. Tenia una senyora assignada que vaig acompanyar durant molts anys. Llavors li feia una visita setmanal, anàvem al cine... En el moment que em vaig jubilar la plantilla d'Avismón em va oferir la possibilitat de fer de cap de grup i des de llavors vaig assumir aquest rol de voluntariat, que consisteix en coordinar usuaris juntament amb els seus voluntaris.

I com a cap de grup, ara que has fet aquest canvi, creus que tens més responsabilitat com a voluntària, més dedicació?

Sí, bastant, en les dues coses. Al principi, quan feia aquest acompanyament presencials no tenia sensació de responsabilitat i ara en fer de cap de grup sí que la tinc. Per exemple, jo quan presento els voluntaris als usuaris soc la cara visible que porto algú alguna casa d'algú altre, i llavors sí que tinc claríssim que tinc una responsabilitat.

Abans d'aquest voluntariat havies fet alguna altre voluntariat?

Sí, havia fet voluntariats relacionat amb el que era la meva feina, és a dir, a nivell d'educació. Per exemple, havia fet de suport en el casal d'infants del Raval i ara estic fent també un voluntariat a persones sense sostre, a una entitat de la Barceloneta. Aquest últim el vaig començar també quan em vaig jubilar, però en els altres no, era força jove. Tenia uns 40 anys aproximadament. He fet moltes coses com a voluntària

És a dir, que sempre has tingut contacte amb el voluntariat.

Sí, sí, sí.

I perquè després de tots aquests voluntariats que has fet abans, que estaven relacionats amb l'educació, que és el teu camp professional, vas canviar d'àmbit de i vas dedicar-te a fer voluntariat amb gent gran?

Va ser un motiu molt clar. La meva germana i jo havíem tingut als pares vam poder cuidar quan van necessitar cures, i van poder morir a casa, a casa seva. I va donar la casualitat que quan feia poc que havia mort la meva mare, vaig veure en el CAP un anunci d'Avismón demanant suport. Vaig parlar amb la meva germana, que ella ja tenia els fills grans en aquell moment, i ens va semblar que potser hi havia molta gent gran que necessitava un suport i que potser no el podien tenir com l'havien tingut els nostres pares. I vam començar les dues va fer de voluntàries.

Que bonic, i la teva germana continua essent voluntària?

No, la meva germana va perdre el seu marit l'any passat i ha volgut donar-li un canvi radical. Ara està fent un voluntariat però amb nens petits.

Molt bé. Ara endinsant-nos una mica més en les motivacions, bé, ja m'has explicat una miqueta perquè vas iniciar aquest voluntariat, però un cop el vas començar perquè vas decidir continuar fent-ho durant tant de temps. És a dir, quin ha sigut el motiu?

Jo crec que perquè sóc una persona amb un sentit de responsabilitat molt gran i sempre m'he pres els voluntariats com quelcom que escullo lliurement però, alhora, crec que és una obligació. En el moment en el que tú crees unes expectatives, en aquest cas amb persones, si no hi ha un motiu molt important com per exemple un canvi en la teva vida que també es pot donar, tens una responsabilitat... Doncs per això he continuat

I creus que un motiu que ha fet que puguis mantenir en el temps aquest voluntariat és pel fet de que ara estiguis jubilada?

Sí, sí, sí.

Com experiència, m'agradaria preguntar-te del voluntariat que fas ara, o dels acompanyaments presencials que vas fer abans, què és el que més gaudeixes?

Jo un resumiria en una sola cosa: sentir-me útil. El fet de sentir-me un útil ja em fa sentir-me bé. No sé si es pot utilitzar la paraula "gaudir" perquè sí que és cert que com més gran em faig més pròxima em veig amb les persones que atenc i més m'emmirallo i més penso que em pot passar.

Llavors en els altres voluntariats què fas, que no són amb gent gran, és diferent?

És diferent perquè no em puc veure mi mateixa vivint al carrer, podria passar però no és com el fet de seure amb davant d'una persona en una residència veure l'entorn de la residència i pensar "i quan et tocarà a tu?".

Llavors en aquests altres voluntariats què és el que més t'agrada?

Doncs com he dit, sentir-me útil, descobrir coses noves... En el cas de les persones sense sostre, moltes persones venen d'altres llocs. Fem activitats culturals, organitzo sortides, fem classes de conversa en castellà... Llavors aprenc moltes coses altres països, d'altres maneres de veure les coses i per tant sí que me porta un aprenentatge. Que no vol dir que no el tingui també en converses amb gent gran que també han tingut experiències vitals diferents de la meva.

Hi ha algun moment, alguna situació que destaquis com a difícil, o com a complicada que hagis viscut durant el voluntariat? I que vulguis compartir, clar.

Home, no sabria dir-te. En el cas de l'acompanyament presencial, havia creat un vincle amb ella (usuària) i durant els últims anys ella va patir problemes de salut mental, va tenir una demència, va començar a tenir al·lucinacions auditives... I em resultava difícil perquè ella no comprenia el que li passava, no acceptava ser ajudada.

I durant aquests moments tu senties el suport de l'entitat?

Sí, sí, sí. Totalment.

També en formacions?

Sí. He après amb els anys. Aquest acompanyament individualitzat m'han permès ara, quan faig de cap de grup, tenir una experiència que potser si haguessis començat directament de cap de grup no l'hauria tingut.

Clar, els acompanyaments presencials són molt més propers.

Sí, sí.

I ara, en contraposició, quina és la experiència més positiva que vulguis compartir del teu pas com a voluntària a Avismón? Una que recordis amb molt afecte.

D'experiències positives jo diria, lligat amb la meva professió, que és el tema de l'educació, totes les trobades que hem anat fent i totes les col·laboracions que s'han fet entre adolescents i usuaris d'Avismón. Les que s'han fet a Sant Adrià del Besòs ho he viscut jo, i són experiències que, la veritat, em resulten molt gratificants

Perquè aquestes experiències intergeneracionals, es duen a terme com a voluntariat també, no?

Sí, es fan en el marc educatiu perquè es troba dins del currículum, que és diu treball comunitari. El que passa és que a l'institut sí que tenen l'oportunitat d'escollir, i els joves que decideixen treballar amb persones grans saben per què ho fan.

Molt bé. Ja m'has parlat una mica sobre respecte com et sents respecte la formació i capacitació que et dona Avismón per realitzar el voluntariat. Hi ha alguna cosa que trobes en falta?

No.

I, tu que has fet voluntariat sent més jove i sent més gran, quines facilitats o dificultats tens respecte a quan eres més jove per realitzar les tasques de voluntariat?

Es que no era el mateix voluntariat, no sé... Quan era més jove estava relacionat amb la meva professió i per tant era una mica una cosa quotidiana per mi. Ara sóc una persona molt més madura i tinc molta més experiència. No sabia exactament matisar-ho.

I a més del que has comentat abans de sentir-te útil, en el voluntariat hi ha alguna cosa més que destacaries com a beneficiosa?

Sí, el fet de tenir una activitat, el poder interactuar amb altres persones i tenir l'oportunitat, malgrat passin els anys, aprendre, de contrastar la realitat... Sí, l'aprenentatge,

l'intercanvi, el tenir motius per moure'm, per fer coses, el tenir cura de la meva persona per estar en bon estar i poder seguir aquesta feina que m'agradaria fer-la fins que realment pogués.

Molt bé. I tots aquests beneficis que has comentat ara, quan vas començar el voluntariat eres realment conscient de que t'ho aportaria?

No, no, no.

Es a dir, que són coses que no t'esperaves.

Parlem ara del voluntariat postjubilada: l'únic que tenia clar era que jo volia ser útil. I després volia fer una cosa, que no es un invent meu, ja ho hem parlat amb altres persones. No sé si realment la denominació formal seria aquesta. Però considero que el voluntariat és un retorn. És a dir, realment en l'entorn que estem, per exemple les persones jubilades cobrem unes pensions perquè hi ha persones treballant que cotitzen, llavors això no són pensions retributives, són contributives. Més que estar tranquil·lament a casa meva o fer viatges, que també els puc fer, és com si jo retornés a la societat algo del que jo rebo d'aquesta societat. Però ja et dic, no és una idea meva, també perquè la comparteixo, però he parlat amb molta altra gent que ho veu així també.

És com un pensament que compartiu diverses persones voluntàries?

Sí, sí, sí. És la idea del retorn. Que jo penso que igual valdria la pena, a tu com a futura professional de formalitzar aquesta idea de retorn social. Penso que és important perquè, com a jubilats perdem també la idea de que la pensió no es retributiva, no es que jo hagi fet un pla de pensions i el que jo tinc allà m'ho estan tornant, no, els que esteu treballant, els que esteu en actiu amb la vostra cotització permet pagar les pensions a les persones que estem com a classe passiva.

Molt bé. I ara, respecte a obstacles, quins són els principals obstacles que trobes tu per realitzar la teva tasca com a voluntària?

En el cas concret d'aquí, d'Avismón, l'obstacle és el que t'estava dient, el fet de que jo sigui ja una persona de 70 anys i que em vaig aproximant a la vellesa, i el fet de veure que perdré facultats, que perdré autonomia... que perdré una sèrie de coses, doncs això resulta un obstacle perquè a vegades estic escoltant a una persona i casi penso més compadint-me a mi que no fent una escolta activa d'aquella persona. Ho corregeixo, però

sobretot a les residències més aviat em compadeixo a mi mateixa de pensar si arribo a aquella situació que no m'agrada que escoltar el que m'està explicant la persona. No sé si m'explico.

Sí, perfectament.

Això és un obstacle, sóc conscient de que és un problema i ho he de vèncer. Acabo fent escolta activa però a vegades em costa.

És difícil. I en l'altre voluntariat amb persones sense sostre, on no tens aquesta proximitat?

Obstacle... com hi ha moltes persones de malaltia mental, un dels serveis que faig, i on estic molt acompanyada, és repartir esmorzars al matí a persones que han dormit al carrer moltes vegades, i s'ha d'anar amb molta cura perquè a vegades un to de veu una mica més alt, una pregunta... pot despertar un atac de còlera... i és un obstacle gran. Llavors és tenir la cura d'utilitzar el to de veu adequat, ser molt condescendent amb aquella persona, entendre que està en una situació extrema, i fins i tot, si t'insulta, doncs...

Però gràcies a la teva professió i a les formacions que has rebut al respecte, més el suport professional al darrere...

Sí, com dius, com a equip tenim moltes formacions i un gran acompanyament, no estic sola al servei ni de bon tros.

Respecte a altres persones grans que realitzen voluntariat que tu has pogut conèixer (a Avismón, o a un altre entitat) quins altres límits has pogut observar, a més d'aquests?

No t'ho sabria dir... Límit... El propi envelliment, a vegades potser no escoltes bé, has perdut una mica la capacitat d'audició, has de forçar a la persona amb la que estàs parlant perquè parli una mica més fort i això podria molestar a l'altra persona... Lligat una mica al "deteriorament" físic o sensitiu.

Creu que Avismón té en comte aquestes dificultats del voluntariat?

Sí, sí. Crec que sí, el que passa és que tenen solució difícil

Però creus que sempre que es pot s'adapten a les necessitats del voluntariat?

Sí, això és el que he vist. Veig que, per exemple, algunes caps de grup que són bastant més grans que jo, el tracte que es dona veig que s'adapta, sí.

I respecte a l'organització d'Avismón respecte al voluntariat, hi ha alguna cosa que t'agradaria o penses que es podria millorar?

Casi et diria que no. Realment suposo que ja fa tants anys i estic tan acostumada a com s'està treballant que no veig.

I com aspecte positiu quin és el que més destacaries de l'organització d'Avismón.

La proximitat i el suport de la gent que treballa aquí, que sempre, sigui el que sigui, sempre troben resposta. No ho dic per dir-ho. A qualsevol cosa sempre trobes una resposta rapidíssima i suport. I quan, per exemple, quan tinc una senyora que em fa patir en les condicions que viu, perquè està en un pis on hi viu molta gent, té una habitació en condicions nefastes, i ahir li vaig comentar a la tècnica, i aquest divendres ja hem quedat per anar-hi les dues. La meva referent ha donat total credibilitat al que jo deia. És l'exemple més recent, però és constant així.

És molt important perquè, tot i la feina que tenen aquí, amb tants usuaris i voluntaris, que tu exposis un problema i s'actui al moment

Jo no m'he sentit mai sola. Jo sóc de naturalesa crítica, sempre he comentat, he pogut dir la meva i he obtingut respostes. Tot i que potser hem tingut opinions diferents no m'he sentit mai ignorada ni no escoltada. Ja no demano que si jo dic A es faci A. Però si jo dic A se m'ha escoltat i se m'han donat arguments. No sé si m'explico. Això ho valoro molt, que, en aquest cas, una entitat estigui oberta a escoltat i a donar arguments.

Està molt bé això perquè a vegades la relació voluntari-professional pot ser complicada.

Reconec que el treballador, com a part de l'entitat, ha de cuidar al voluntariat, perquè el voluntariat som un actiu, no ens enganyem. Moltes entitats poden funcionar gràcies al voluntariat. I això fa que a vegades es crei una certa tirania per part dels voluntaris respecte l'entitat. Reconec que pels professionals d'entitats socials amb gran gruix de voluntaris hi ha aquesta dificultat perquè no som companys de treball, i en teoria se'ns ha de cuidar perquè no podem marxar tots.

Clar, perquè sense voluntariat no funcionaria.

Clar, per exemple, l'estructura d'Avismón, que també m'agrada molt, però la gran part de la feina es fa a través de voluntaris. Que està bé i és una bona activitat, però el que fem les professionals no les podrien fer. Tantes trucades cada setmana... Que una senyora que

té un problema amb la factura, que un dia em passaré per mirar-ho... No poden anar a casa de les 100 o 500 quan tinguin un problema de la factura.

Qualsevol problema.

Sí, sí

Ja, per acabar, quin consell o recomanació li donaries a una persona gran que vulgui ser voluntària o que no es vulgui fer-ho però tingui el dubte de si començar-ho o no perquè no ho ha fet mai abans i per ser gran?

Primera, que ho podem fer. Segona que et permet estar en una situació d'activitat que això sempre és saludable física i mentalment. Si et compromets a fer un voluntariat hi haurà d'haver uns moviments, hi haurà d'haver unes accions, i per tant, hi haurà una activitat que alhora d'envellir es millor això que no pas estar hores davant de la televisió o en un bar. L'altre, aquesta de sentir-te útil, de que col·labores... i no sé, crec que amb això es tot.

Doncs ja estaria. Què t'ha semblat?

Molt bé, molt clares.

Moltes gràcies de nou per participar!

A tu per pensar en mi.

Annex B – Entrevista Jordi (Voluntari)

70 anys. 17 anys de voluntariat.

Data: 10/05/2023

Temps: 32m

El primer de tot, moltes gràcies per haver vingut i per participar en aquesta investigació. Quant al consentiments, ja saps quin és l'objectiu, que és analitzar l'impacte que té el fet de realitzar voluntariat, no com a usuària sinó com a voluntària, tot això a través de l'experiència d'Avismón. Respecte a l'anonimat, es respectarà en tot moment. En qualsevol moment tu pots retirar la teva participació o negar-te a respondre alguna de les preguntes que faci.

Perfecte.

Primer, si vols explicar una mica qui ets, a mode de presentació.

El meu nom es Jordi. Porto 17 anys com a voluntari d'Avismón. Quan em vaig jubilar em vaig pensar què podia fer. Jo de jove havia portat canalla d'excursió, i em va semblar una bona idea provar com anava amb persones grans, o més grans que un. I Bueno, a partir d'aquí doncs res, vaig anar a poc a poc.

Quants anys tens?

Ara en faré 70.

I portaves 17 anys com a voluntari has dit, no?

Sí, sí.

I tu ja feies voluntariat amb persones més joves, no?

No, quan era jove. Als 19 anys portava canalla d'excursió a una parròquia. Llavors, no sé si cal explicar-ho, que al cap d'un any i mig d'estar aquí vaig trobar la necessitat de fer una altra cosa, vaig intentar la possibilitat de tocar altres àmbits, com el telèfon de l'esperança. Aquí ja porto 15 anys. A més a l'any 2020, es va iniciar un servei a l'ajuntament de Barcelona, el telèfon de la prevenció del suïcidi.

I quina es la teva tasca en aquests voluntariats?

A Avismón, vaig estar un temps fent les coordinacions dels acompanyaments puntuals, alhora feia de cap de grup, ara també estava a Radars, vaig començar a Sants, i llavors vaig continuar fent de cap de grup fins que va arribar un moment en el que en el que vaig adonar-me de que m'agrada més treballar en casos complexos que en altres que siguin "fàcils" per dir-ho d'alguna manera. Així ara estic portant un grup que hi ha molts casos d'aquests diferents, complexos. Bàsicament amb prevenció del suïcidi, depressió, dols, etc.

Com et vas adonar de que t'agradaven més aquests casos complexos?

Jo sempre he pensat que si no et formes et deformes. Els meus estudis no van ser ni psicologia, ni psiquiatria, ni res d'això, sinó que em vaig dedicar més aviat al comerç exterior, amb números. Però en un moment donat se'm crea en mi una necessitat d'aprendre, no? De conèixer. I llavors vaig fer cursos, vaig llegir molt... Va arribar un punt en el que vaig dir "Jo tinc uns coneixements, i aquestes coneixements no vull que es quedin per jo sol, vull compartir-los per si a algú li poden resultar útils en algun moment".

És a dir, tu primer et vas formar a nivell personal sobre alguns temes de complexitat i després vas voler compartir aquests coneixements amb altres persones?

Nomes només formar-me a nivell individual, sinó formacions que s'han fet aquí, intenses d'escolta activa, de processos de dol, mort, assertivitat, sensibilitat... Independentment que un va agafant un bagatge, no? Una experiència. I jo tot això tot lligat amb l'experiència que un agafa atenent el telèfon. Tot això per una banda et dona una seguretat en tu mateix, una seguretat que potser són fictícies, perquè cada situació és diferent. Llavors, en un moment donar jo li dic a la responsable de l'àrea social d'Avismón "M'agradaria treballar en aquestes persones que tenen unes característiques diferents, no?". Un cop ja he agafat una experiència i he pogut treballar amb elles i jo he treballat certes mancances, doncs ja es pot intervenir al moment. Llavors, doncs això mateix em va portar a l'altra banda, de dir "si jo tinc uns coneixements doncs m'agradaria compartir-los". Tot el que sigui coneixement sempre va bé. La formació per mi és molt important

I aquestes formacions han sigut únicament des d'Avismón? O també han sigut per compte teva.

Jo he llegit moltíssim temes de psicologia adaptativa, psicologia inversa, psicologia obscura, manipulació, també grafologia... tot això m'ha anat interessant molt. A part de les formacions que he fet jo aquí o al telèfon de l'esperança... tot això m'ha ajudat molt. Són eines que vaig agafant.

Molt bé. Llavors, tu vas començar aquest voluntariat en el telèfon de l'esperança després d'haver-te jubilat?

Sí, començo primer a partir de la prejubilació, que treballava en comerç exterior. A partir del 2000. Aquí portava un any i mig quan em vaig jubilar. Llavors vaig dir que volia fer alguna cosa més. Diferent però lligada amb lo mateix, llavors va ser quan vaig començar el telèfon de l'esperança. Et fan una sèrie de proves, però això és un altre tema. Llavors, com es poden combinar una cosa i l'altra, no es solapen, doncs això.

Llavors quin va ser, o quines van ser les motivacions principals que et van fer decidir iniciar aquestes tasques de voluntariat?

L'egoisme (riu), o sigui, si jo faig les coses és perquè em tinc que sentir bé. Egoisme positiu, per jo donar tinc que tindre. El meu grau de satisfacció egoista venia fent quelcom que m'ajudés a sentir-me bé. Llavors és egoisme *puro y duro*.

I quina es la raó o motiu per la qual has estat tant de temps, has continuat tant de temps fent aquest voluntariat, perquè una cosa és quan vas començar i altra és ara. Què t'ha fet mantenir aquesta constància?

No tenir perspectives. Quan un comença una cosa el pitjor que pot tindre són unes expectatives fantàstiques. Unes expectatives que per regla general no es compleixen. És un anar fent, un anar sumant. Cada vegada que m'han encarregat algo i m'ha donat amb il·lusió (per què clar, si no tens il·lusió no vius) se't queda l'esperança però per sobreviure. Llavors ja et dic, bàsicament no tenir cap perspectiva. Contrariament al que et dona Avismón, que pots veure el resultat de la teva feina perquè fas un seguiment, un acompanyament, en el telèfon no ho veus mai, i també és bo.

Tú què prefereixes?

Les dos. No son excloents, són compatibles perquè el que el que he après en el telèfon de l'esperança també ho utilitzo aquí, i al revés hi ha coses que també, tot i que és més difícil.

Sobre la teva experiència de ser voluntari què és el que més gaudeixes o el que més t'agrada?

El sentir-me viu. Sentir-me útil. Però et torno a dir, per mi mateix. Mai he volgut ni catifes ni reconeixements. El millor reconeixement que em faig és el que em faig jo. Quan ho faig em sento viu, i quan un se sent viu i es conscient de que està viu pot gaudir del que passa.

Hi ha alguna situació difícil i complicada que recordis especialment i que vulguis compartir? Fent voluntariat.

N'he tingut, però és curiós perquè sempre me n'oblido. En aquest temps han passat moltes persones. Una...

Si no te'n recordes no passa res.

No, no, ja et dic, de la mateixa manera que tinc la sort de que me n'oblido... Una per dir-te... és un senyor que va morir la setmana passada. És un cas que és molt complicat perquè estava barallat amb tota la família i amb el món mundial, que la culpa la tenia el món. Una persona políticament i ideològicament oposada al que jo penso... Franquista, votant de Vox... però això és indiferent, perquè jo li vaig fer aquest acompanyament durant 5 anys. I en un moment donat li dic (perquè ell tenia interès en saber el que jo pensava), “Pepito, et vaig a dir quins son els meus pensaments ideològics, però fins ara hem tingut una bona relació, i a partir d'ara millorarà” Li vaig dir, i clar, “sempre t'he dit que la distància entre un home i un home no existeix, jo t'he acompanyant amb molt de gust, i mai t'he qüestionat” i em va dir “ostres, doncs m'agrada molt”. Si el que vols fer es apologia política doncs no et dediques a això, fes una altra cosa. Jo estic molt agraït a aquest home perquè em va fer practicar la contenció, no amb ell, amb mi mateix, i a no tindre prejudicis. M'ha servit de molt. Un pot tenir uns prejudicis però, malgrat això fer lo altre. Si ets conscient de que els tens. Però jo com quan acompanyo a una persona l'acompanyo, doncs m'és igual el que pensi, el que digui... això sí, sempre que no em falti al respecte. Que llavors ja és una altra cosa.

I en aquesta situació, o en qualsevol altra difícil, quines estratègies has tingut per superar-les o per afrontar-les?

Senzilles. Parteixo d'una base que no m'ho prenc com una cosa personal. O sigui, si una persona em ve cridant, el que faig és no posar un mur perquè el mur no deixa que la

persona entri, però tu tampoc no pots sortir, sinó el que faig és un exercici mental d'agafar una distància. Vol dir que el que m'arriba, m'arriba però no em fa mal. Per exemple, faig les trucades de prevenció del suïcidi, i un cop penjo, me n'oblido perquè sinó no podria viure.

I ara, al contrari, una experiència molt positiva que tu recordis?

Totes, totes ho són. Simplificar-ho tot en una no seria just. Tots els casos, tot el que he viscut, tot m'ha ajudat a créixer i a aprendre i tinc molt agraïment per aquestes persones que m'han permès acompanyar-les, que no ajudar-les. Perquè ajudar-les seria molt pervers.

Tu has dit que has començat a fer voluntariat ja estant jubilat, no? Però durant tots aquests anys has conegut a persones joves que també han sigut voluntàries. Quines creus que són les dificultats i també les facilitats de les persones grans quan fan voluntariat respecte les persones joves?

Em sembla que no existeix aquesta diferenciació, per lo que et deia abans, que la diferència entre una persona i una altra es 0. Si la persona que tens davant la respectes, l' escoltes i intentes saber quins són els motius que la estan portant a aquesta situació.... tot això t'ajuda. I això pots fer-ho tenint 20 anys i tenint 80.

O sigui, que no es tant l'edat com la forma de ser?

L'actitud, l'actitud. I sempre entendre que tu no estàs per sobre de l'altra. La relació és asimètrica. Tu i jo som iguals, però si jo vaig amb una persona a acompanyar-la no anem de "tu a tu". Tot i que tinguis molt bon rotllo o amb molt bona relació.

I de beneficis quins son els principals que creus que obtens?

Que m'hi trobo la mar de bé. Em sento molt bé per això que et deia. Si faig una cosa lliurement és per gaudir-la, i si la gaudeixes doncs endavant. En el moment que jo tingues alguna mancança, en aquell moment plego perquè no m'estaria fent bé a mi, i segona perquè no faria bé a la persona que acompanyo

I quan, abans de començar a fer el voluntariat, tu t'imaginaves que tots aquests beneficis, tot això que has explicat, ho obtindries?

No, perquè no em poso expectatives. Segurament les expectatives és un parany. I evidentment anava a fer tot el que fos possible per la meva par, i un cop això ja veuríem

com anava. Però et dic el mateix que quan vaig sol·licitar entrar dintre del telèfon de l'esperança, el meu plantejament era "si no m'accepten no serà cap fracàs i hauré après molt".

Hi ha algun obstacle que t'has trobat, o algun límit, alguna barrera per fer la tasca de voluntariat?

Meva cap. Perquè el que intento és anar sense cap perjudici, sense cap estratègia prèvia. Amb la seguretat de que no aconseguiré res sempre que la persona no ho vulgui.

I d'altres persones grans voluntàries amb les que hagi tingut contacte, n'has trobat algun obstacle que potser han pogut tenir?

No, jo no. O sigui, és evident que hi ha persones que t'enten més o menys, però jo intento entendre'm amb tothom. Perquè intento no fer cap perjudici previ?

I degut al deteriorament físic i cognitiu propi de l'envelliment creus que hi ha barreres o límits per les persones grans voluntàries?

Sí, jo sempre he tingut molt clar que en un moment o un altre això em començarà fer fallar, és evident. Jo ja els hi he dit a les tècniques que si en algun moment donat les veuen que això comença a fallar i jo no em dono compte els hi agrairia molt que m'ho diguessin. Ara hi ha vegades que un es creu que ho fa molt bé. I físiques clar que també hi ha. Si tu tens 80 anys, no vulguis que agafi i porti de tot, o també amb menys edat.

Tu consideres que sempre has estat acompanyat per Avismón, o el telèfon de l'esperança?

Sempre, sempre. Això sempre. El voluntariat del telèfon de l'esperança és molt solitari, molt concret perquè o fas això o no pots fer res més, cosa que aquí, a Avismón, pots fer altres coses. Allà quan atens a una persona estàs sol, si en algun moment hi ha alguna cosa que has de comunicar-la o la vols parlar sempre tens a alguna persona, company... igual que aquí. Per això sempre és important que davant de qualsevol situació que no et vegis capaç siguis lo suficientment honrat com per dir-ho. Dir "aquesta situació em sobrepassa ena quest moment". Dir-t'ho a tu mateix, a l'entitat i també als usuaris. És un fet d'humilitat.

Hi ha algun punt del voluntariat, de tota l'entitat o de tot el procés de voluntariat que creus que s'hauria de millorar des de l'organització, des d'Avismón?

Tot és millorable. Per mi com a voluntari inexpert en l'acompanyament, saber que sempre pots acudir a algú, i sobretot la formació. La informació i un interès. És voluntari però es corresponsable, tu com a voluntari també tens un deure i uns drets, no només l'entitat. Pots exigir a la fundació i tu ets responsable com el president de la fundació de que la cosa rutlli.

Es a dir, que realment t'agrada com funciona l'entitat?

Sí, quan he tingut alguna cosa sempre ho dic i sempre m'he sentit escoltat. Una altra cosa és que hagin estat d'acord amb mi. Però per sobre de tot, és que jo no tinc un interès individual, jo sempre intento fer aportacions en positiu, no carregar-me les coses.

I, al contrari, un aspecte molt positiu que tu hagis detectat o observar de l'organització de voluntariat d'Avismón?

Bueno, doncs que, segurament hi haurà companys que no ho comparteixin, però com sempre que m'ha agradat molt ser participatiu i obert no tinc por a l'escenari, jo vaig allà, em poso i parlo. Participo, no cal que em truquin. No sé si m'he explicat més o menys.

Em sembla molt interessant, però preguntava sobretot a nivell organitzatiu de l'entitat quin és el punt positiu que més destacaries. Ja siguin activitats, comunicació, formacions...

Et diria que en aquest moment no en tinc cap. No tinc cap cosa ni en positiu ni en negatiu, crec que les coses es poden millorar, es van millorant. Però penso que les coses funcionen raonablement bé.

Creus que sempre que un voluntari o qualsevol persona de l'entitat quan ha tingut una proposta se l'ha escoltat?

Sí, en principi sí, si s'ha millorat o no... això ja depèn perquè hi ha coses que es poden fer al moment i coses que no. És un procés. Tu parles d'una cosa, però el concepte general és molt més gran. Falta saber si fent això afecta a algun altre cosa. I a més, les idees tu pots tenir-les molt clares però realment no es poden dur a terme en aquell moment.

Cal una perspectiva potser més ampla, no?

O de terminis. L'únic que es dona la volta és un mitjà. No cal tindre preses.

Hi estic molt d'acord. I ja per acabar, imagina't que algú, una persona gran que està jubilada, té el dubte de si començar un voluntariat, o té la idea i no sap ben bé si iniciar-lo... Quin consell o recomanació li donaries?

Jo li diria, si ho fas, quina és la teva motivació per fer-ho? Primer fes-te tu la pregunta. Si la motivació és per cobrir un temps buit que no tens res més potser que no et dediquis en això. Potser, eh? No vol dir que no ho provis. Potser et dediques a una altra cosa. Però si el teu interès és de tirar-ho endavant, prova-ho

Això perquè creus que necessita molta dedicació i compromís?

Saps que passa? Que quan treballes amb nens tu no ets un nen, quan treballem amb persones grans a tu t'afecta, ja que penses que tu en algun moment donat segurament estaràs a l'altra banda. Això a vegades et provoca desequilibris emocionals. O provocar una sobreprotecció a la persona, que no és bo. O involucrar-te massa, que tampoc ho és perquè pots agafar una depressió. Si una cosa t'afecta, t'inhabilita. Prova-ho, però d'entrada si a tu t'agrada treballar amb persones grans i ho fas perquè ho sents i no perquè vulguis cobrir unes hores, prova-ho. I si un cop ho has provar i has vist que no t'hi trobes a gust, deixa-ho i prova una altra cosa. L'important és que facis el que et faci sentir bé.

Doncs ja està. Moltes gràcies! Què t'ha semblat l'entrevista?

Molt bé, molt bé. M'ha agradat molt.

Annex C – Entrevista Maria (Voluntària)

82 anys. Voluntaria durant 20 anys a Avismón

Data: 11/05/2023

Temps: 36m

Primer, abans de fer qualsevol pregunta, volia agrair-te la teva participació i parlar una mica del que és el treball perquè coneguis l'objectiu principal de la investigació. L'objectiu és poder veure quin és l'impacte de realitzar voluntariat per part de la gent gran. No com a usuària, sinó com a voluntària. Alhora, tot el que t'ho diguis, tot el que reculli serà només utilitzat per la investigació. Si tu alguna pregunta que jo et faci, no vols contestar-la, doncs pots no fer-ho, i si en algun punt dius “no vull participar”, tot i que ja hagi fet l'entrevista, també m'ho pots dir.

Tranquil·la. Perfecte tot.

Com a introducció, vols explicar una miqueta qui ets, a què et dedicaves, la teva edat...?

Mira, jo sóc Maria i el dia 30 faig 82 anys. Estic aquí, a Avismón des de fa 20 anys. Vaig venir al juny i ara, al més que ve faré 20 anys. Vaig conèixer l'entitat per la meua amiga Montserrat Ferrer, que va ser la fundadora. Érem bastant amigues, i era una persona molt emprenedora i sensible a les necessitats de les persones grans que no tenien recursos i amb moltes mancances i solitud, sobretot solitud. Llavors va ser ella... Em va dir “Maria, vine a Avismón”, però jo treballava i no podia venir, però li vaig prometre el dia que jo em jubilés vindria. Llavors, quan em vaig jubilar, jo ja havia decidit participar d'aquest projecte social, perquè ens anàvem veient, ella m'anava explicant i jo venia, per exemple, quan fèiem algun sopar, i llavors és que m'agradava molt perquè ajudava molt la gent gran. Per la meua professió, doncs em vaig fer càrrec de la comptabilitat, perquè la persona que el portava, que era voluntària també, es va “jubilar” perquè era molt gran.

I quina era la teua professió?

Jo estava de gerent en una empresa, i llavors jo havia fet secretariat, havia fet diverses coses.

Tenies experiència.

Sí, perquè jo ja he treballat molts anys, i portava empreses, i llavors jo la comptabilitat la dominava molt bé. I llavors el jubilar, i vaig portar molts anys la comptabilitat. Però quan vaig tenir que fer d'àvia perquè el meu fill va tenir un petitó, que jo ja tenia dos netes que eren grans, llavors, es clar, jo no podia dedicar tant de temps a Avismón, perquè amb la comptabilitat jo venia cada dia, perquè també ho arxivàvem, ho donàvem a una empresa que oficial, i llavors vaig dir que jo vindria però per ajudar. I llavors vaig dir que jo vindria per ajudar, ajudar solament. Jo arxivava, jo feia totes aquestes cosetes... i després vaig posar a ajudar a la persona que portava les subvencions. Llavors, com que coneixia les factures, coneixia totes les empreses, doncs em va anar molt bé, perquè vam fer un bon grup i ho vam portar molt de temps. Llavors, això ho he estat fent fins ara, fins fa un temps, que també em van dir si podia ajudar-me i fer-me càrrec de la revista que edita a Avismón, i jo vaig dir que sí, és una cosa que em va agradar, i com que tinc molts amics a la barriada, doncs vaig portar molts... que vam fer molts donatius, vaig portar molta gent.

O sigui, tu has estat molt implicada a Avismón.

Sí, perquè a més és que a Avismón hi ha hagut un ambient molt maco de totes les persones que van formar tot el grup, perquè ho fèiem amb amor, ho fèiem amb dignitat, ho fèiem amb respecte, i això és molt important envers els avis. Jo inclús em van demanar si podia portar una àvia per les festes, i llavors el meu marit també va estar implicat uns anys, i l'anàvem a buscar a les festes, la portàvem a Avismón, després la portàvem a casa seva... perquè jo amb la feina que tenia aquí no podia fer una càrrega cap àvia.

Que maco.

Sí, han sigut uns anys molt maco.

I a part d'aquest voluntariat, has fet altres voluntariats, ja sigui abans de jubilar-te o després?

No, tant el meu marit com jo, som unes persones que estem molt al dia de les necessitats de la gent. Per exemple, som de *Greenpeace*... som de diverses coses, perquè ens agrada molt entendre que hi ha molta necessitat al món i que moltes persones necessiten que se'ls ajudi. Passa que aquí a Avismón podia ajudar amb feina, i a les altres, mira, són diners, et fas soci i ja està. Això és el que hi ha.

Ja has explicat que a Avismón vas decidir entrar-hi per la teva amiga, la Montserrat.

A la Montserrat ja la coneixíem de molt temps abans i ella va decidir, bueno, ens va explicar aquest objectiu i el vam trobar molt, molt, molt, molt bo i ja vam dir que jo li feia alguna coseta, mentre treballava, però molt poca cosa, perquè no podia.

I això ha sigut com el que t'ha fet iniciar el voluntariat, però què ha sigut, què consideres que ha sigut, el que ha fet que mantinguessis durant tants anys el voluntariat?

Perquè és que estar a Avismón m'ha portat la satisfacció de saber que fent coses per altres persones, doncs això és molt important i t'omple molt. T'omple molt el dia a dia i el poder comprendre realment el que estàs fent i la necessitat que hi ha que ho facis.

I abans de fer voluntariat, tu t'imaginaves que obtindries tot això de fer voluntariat o va ser una cosa que vas anar descobrint amb el temps?

Era una cosa que vaig anar descobrint. Jo ja tenia una mica d'idea, perquè parlant amb la fundadora, ella tenia una imatge molt, molt gran del que ella volia fer. Llavors això ja em va entrar molt bé al meu cervell, amb la meua manera de ser, amb el meu esperit. Perquè ajudar persones sí que he ajudat algunes, perquè alguna veïna, alguna... m'entens? però no un voluntariat com aquí, ferm i d'uns principis molt seriosos, perquè veies que tothom tenia moltes ganes de fer-ho. Quan hi havia les festes i les coses aquí al barri o les festes majors... Tothom treballàvem sense mirar ni les hores, però érem tothom, tant les treballadores com els voluntaris. Ha sigut una unió molt, molt forta que hi ha hagut.

Molt especial, no? Molt maca.

Ha sigut molt maca.

I què és el que més t'agrada de fer voluntariat?

El poder ajudar els altres. Això és el que més estacaria.

I durant el teu voluntariat, hi ha alguna situació que recordis com a molt complicada o molt complexa i que vulguis compartir? (silenci) Tranquil·la, si no la vols compartir, no passa res.

No, és que en tinc una, que em va fer mal, però em sap greu de...

Llavors no et preocupis.

Si vols te la dic i tu la fas al mínim, si vols.

No et preocupis.

Va ser l'àvia que m'acompanyava, que em va tocar molt, perquè era una persona que a casa seva, quan jo entrava havia de posar-me colònia al nas, perquè ho tenia tot pel mig, i era una persona que ens feia, i em feia sobretot a mi, molta pena, perquè el seu marit havia sigut un gran jefe de l'Endesa, i el fill era metge. Però se li va morir als trenta i pico d'anys a la dutxa. I això em feia molta pena. Intentàvem ajudar-la, se li va posar neteja. I resulta que un bon dia, ell era una mica especial, molt especial, no una mica, molt especial, però un dia volia entrar en una residència, perquè estava sola, tenia 93 anys, i llavors ens vam anar al lloc, la vaig acompanyar, la vaig portar al lloc que hi havia per demanar-ho. I llavors parlant, va dir que amb l'assistència social que ens va atendre, que volia anar en una residència que és molt cara i que no és d'assistència. I clar, i jo li vaig dir que val molts diners. I llavors em contesta, “i vostè què sap els diners que jo tinc?” I jo li vaig dir, “Però la gent que tenim a Avismón són gent que no té molts recursos” i va dir, “jo he tingut sort de d'Avismón perquè així hi ha estalviat diners” I l'assistenta social li va dir que ella no podia fer res d'aquesta residència, que no, de cap manera. I llavors ens vam marxar i li vaig dir, “mira, pensi una cosa, que vostè és una mala persona, perquè el que li hem estat fent a vostè i donant a vostè, ho haguéssim pogut donar a una persona que realment no té cap recurs. Per tant, oblidis de mi, perquè ja no vindré més”. Vaig passar un taxi, la vaig posar a dintre i li vaig donar l'adreça i adeu. I llavors vaig venir, estava plorant i tot, i aquí la responsable de l'àrea social em diu “vine, vine.” I li estava dient que jo era, bueno, de tot, de tot, de tot. Però es va posar a ella a aquesta residència, perquè es veu que tenia molts diners. Perquè, es clar, nosaltres amb els avis no parlem mai de diners. Si et demanen una cosa, vull dir, i l'assistenta social del barri ja diu que l'hem d'atendre, doncs la tenim i ja està. Això va ser l'experiència més dolorosa i més traumàtica que vaig tenir.

I des de Avismón quin suport et van donar? O sigui, van donar suport davant aquesta situació difícil?

Sempre.

Et vas sentir acompanyada?

Sí, sí, però jo soc una persona molt positiva. Perquè, es clar, jo tinc família i jo he d'estar bé per la meua família. Llavors, doncs, bueno, penso i dic, mira, doncs, és un fet que ja

ha passat. I ja està. Ella ha sigut una, però hi ha mils i mils de persones que són molt maques, d'àvies. Doncs, per tant, no... Ja està. I ja va passar de seguida.

Ara hem parlat d'una experiència negativa, però com a positiva, quina és l'experiència que més destacaries?

Molt positiva, perquè he fet una feina que a part m'agrada. M'ha agradat molt. Tant la comptabilitat, com ajudar les subvencions, com la dur de la revista. Això m'ha agradat molt. Però a part és que hi ha un ambient molt agradable, molt maco. I això t'ajuda molt a estar a gust, a estar satisfeta, a estar tranquil·la, a tenir ganes de venir i a estar fent aquesta feina i estar amb les persones que estàs aquí. Sobretot amb les persones. I després penses que estàs ajudant perquè el voluntariat és un recurs molt valuós perquè estalvia costos. Per tant, és una ajuda. I a part, jo soc sòcia, també col·laboro cada any. O sigui que és una... Si tu mires, és una feina, és una ajuda tan maca, tan maca, la que fas a les persones, que et sents molt orgullosa de fer-ho i molt contenta de poder realitzar-ho. I sobretot molt contenta de poder realitzar-ho i de l'ambient que hi ha. Perquè pensa que quan hi havia... (molt soroll de fons)

Un moment, perquè estan parlant molt fort, vols que ens posem a la sala del fons?

Sí. (canviem de sala) Doncs quan, per exemple, fèiem la festa major, saps? Escolta, treballar, que no mires el que fas, les sortides... I sobretot quan fèiem les sortides, quan fèiem la sortida del voluntariat ens ho hem passat molt bé. Molt bé, perquè tots érem una família. Tots som una família.

Sí, que maco. I respecte a les formacions que t'han fet de voluntariat, què en penses?

Molt bones. I m'han ajudat en uns problemes personals. Molt bones. Ben pensades i ben elaborades.

I respecte al voluntariat, també t'han ajudat a afrontar-ho millor?

Sí, perquè sempre hi ha un punt que sempre t'ajuda amb el que realment estàs fent. Sí, sí.

Molt bé. I tu que has portat tants anys aquí com a voluntària a la casa i has conegut tantes persones voluntàries també, creus que hi ha alguna diferència, dificultat o facilitat de les persones grans que són voluntàries respecte a les persones que són voluntàries però són més joves?

Això és una de les coses que m'és difícil de contestar. Perquè jo he conegut amigues voluntàries grans que ens hem fet amigues i han sigut trobades, han sigut un d'estar a part de voluntàries. Com d'amigues, com de persones.

Sí, com una relació més enllà del voluntariat.

Exactament. I llavors, persones joves, això és el ser jo també una persona més gran, sí que hi ha hagut noies voluntàries molt maques, perquè també jo penso que quan venen a Avismón ja venen amb aquesta idea de poder ajudar a les àvies i de poder fer tot el millor que elles puguin fer, pel fet de ser voluntàries.

Molt bé. Però en principi dificultat en si no has trobat cap?

Cap. No, perquè he tingut una relació més estreta de voluntariat. Perquè el no ser voluntària d'àvia no he tingut tant de tracte amb les voluntàries d'àvies personalment. El meu voluntariat és més reduït.

El teu voluntariat, diguem que has estat més relacionada amb les professionals de l'entitat.

Exactament. Caps de grup,

Més de despatx.

Sí, senzillament. El que passa és que en les trobades que fas amistat amb les noies joves o les de pràctiques, si venen i després es queden, també algunes s'han quedat i si no és una relació més estreta.

Molt bé. I com a beneficis que has experimentat durant el teu voluntariat, quins destacaries?

Doncs el ser més bona persona. Sobretot. Entendre més les necessitats d'altres persones.

Molt bé. I com a límits o obstacles del teu voluntariat? Barreres... alguna cosa que hagis detectat?

No. No puc dir-ho això. Perquè és el que t'he dit abans. El meu voluntariat era molt específic. Llavors, és un voluntariat que, com que jo el domino, no és un voluntariat amb una altra persona, que aquí sí que pot haver-hi molts, però el meu o són papers o són persones professionals del que jo preguntava o jo feia. Doncs és molt diferent. És molt diferent.

Bueno, tu, de fet, és el que hem dit, que fa dues setmanes o així vas deixar el voluntariat. Quines són les motivacions de que hi has deixat el voluntariat?

El problema familiar. El problema familiar, sí, sí.

Però a tu t'haguès agradat continuar amb el voluntariat? I de fet, continues venint tot i així aquí a l'entitat.

Sí, perquè jo em sento... si hi fes falta alguna cosa, doncs també ho faria. També ho faria i ja ho vaig dir-ho. Això sí.

I coneixes d'alguna altra persona gran que hagi sigut voluntària, que hagi experimentat alguna barrera o límit per fer el seu voluntariat?

No, no, jo conec unes voluntàries sobretot de grup i estan plenament contentes del que fan i del que en desenvolupen aquí.

Molt bé. I respecte a l'organització o la programació de l'entitat per captar o per promoure el voluntariat de gent gran, no d'obtenir usuaris, que siguin voluntàries, hi ha alguna cosa que t'agradaria que millorés l'entitat?

És que ho desconec. La programació aquesta, no puc parlar massa perquè ho desconec.

Tens alguna idea o creus que es podria...?

És que no he pensat mai. Perquè com que ha sigut una cosa que ho han portat unes altres persones, jo ja crec que amb aquestes persones, doncs no he pogut desenvolupar, perquè amb la meva feina ja...

Quina relació tan maca de confiança, tant de treballadores a voluntariat, de voluntariat a treballadores.

Molt, molt, molt.

I com a cosa positiva que destacaries, per exemple de la promoció o de com t'han fet sentir a tu com a voluntària gran a l'entitat? Hi ha alguna cosa positiva que destacaries?

Jo ja t'ho he dit abans. El poder desenvolupar un bé per unes persones que ho necessiten i que pots ajudar a millorar el que estàs fent. I l'ambient, perquè com que quan vens aquí i obres la porta i ja et predisposes, ja et surt de dintre tot el que això representa, és fantàstic. És fantàstic.

I ja com a última pregunta, quin consell o recomanació li donaries a una persona que no ha fet mai voluntariat, una persona gran, i que està dubtant si fer-ho o no?

Doncs jo li explicaria una mica el que és el voluntariat d'Avismón. I si està disposada a tots aquests valors, doncs endavant. Si no, doncs que els busqui i que els trobi i que llavors comenci.

Però li recomanaries que hi provés algun voluntariat?

Sí, sí, sí, jo sí. A més, ja ho estic parlant.

Amb amigues? I t'estan fent cas o...?

Ho estan pensant. Tots m'han dit que sí que quan es jubilin, perquè són més joves que jo, els últims que he parlat. Quan es jubilin ho faran.

Que bé. I ja saben a quin àmbit o ho estan pensant encara?

Bueno, com que ja els parlo de Avismón...

Està molt bé, sí, sí. Però clar, potser hi ha gent que se sent més identificada amb una altra causa.

Sí, sí, sí. Mira, hi ha un amic que es dedica a acompanyaments, no és d'Avismón, és de la parròquia. Doncs a anar als metges, si els hi poden, a unes necessitats concretes. A la parròquia també fan diversos voluntariats.

Està molt bé perquè ja sigui una necessitat o una altra, l'intenten cobrir com es pot. Doncs ja està., aquesta era l'última pregunta. Moltíssimes gràcies.

Moltes gràcies a tu, i ja ens veurem.

Annex D – Entrevista Andreu (Voluntari)

74 anys. Des dels 17 anys fent voluntariat (12 anys a Avismón)

Data: 10/05/2023

Temps: 35m

Moltes gràcies per la teva participació. Ja saps quin és l'objectiu de la investigació i abans de començar amb l'entrevista en si, volia parlar del tema del consentiment perquè sapigués que tot el que parlem ara serà utilitzat només per a aquesta investigació. A més, si tu en qualsevol punt de la investigació decideixes retirar la teva participació, o no vols contestar a alguna pregunta que faci, pots fer-ho sense cap problema. Alhora, també es respectarà el teu anonimat.

Perfecte.

Vale, doncs primer, com a introducció, vols presentar-te una miqueta? Qui ets?

Jo soc l'Andreu, jo he treballat, jo vaig estudiar de químic, he treballat a la Casa Siemens durant 40 anys i després de jove, mentre estudiava, jo vivia al barri de la Ribera, allà al Born i els de Santa Maria, un grup de joves, vam veure la necessitat que els avis estaven allà al passeig del Born, amb fred o així perquè no sabien on anar. Llavors un grup de joves ens van reunir i vam crear el centre d'avis i aleshores amb una organització de la Parròquia, amb una escola de monges que havia plegat. Aleshores des d'aquí, des dels 17 anys que estic treballant amb una qüestió de gent gran.

I sempre en treball comunitari?

Sempre, sempre, sempre he estat en comunitari.

O sigui, que tu abans, si no vas ser en jubilar-te que vas començar el voluntariat, si no que el vas fer des de jove?

Sí, sí, mentre estudiava, aquest centre, per exemple, la meva mare i altres senyores l'obrien i aleshores els joves, el que fèiem allà després, compraven begudes al fort major perquè els resultés més barat, allà per casualitat hi havia la Casa Brunens, i aleshores es van presentar i tot el que sobrava del dia, ho portaven a l'endemà gratuïtament. I un cop al mes, jo era el responsable de fer una excursió. Jo i la meva dona, fèiem una excursió per

ells, portàvem a dinar i tot. Després celebravem Nadal i després els portàvem de colònies, tots els joves.

Que bé! Continua en marxa aquest casal?

Aquest s'ha acabat perquè aleshores va vindre la Caixa i ens va dir si volíem posar a baix el rètol de la caixa i vam dir que jo era de la parròquia i si volíen fer alguna cosa positiu, que comencéssim a obrir centres com aquest per la gent gran. I aleshores vam obrir-ne una carrera Montcada i és quan vam començar a obrir els centres aquests.

O sigui, un pioner, no?

Una mica va ser això.

Doncs em sembla superinteressant, no ho sabia, i deu-n'hi-do. Quina edat tens ara?

Ja tinc 74.

I des de fa quant de temps que estàs a Avismón?

Doncs aquí fa 12 anys. I des dels 17 que estic amb això.

I per què vas començar a el voluntariat a Avismón?

Doncs aquí perquè jo estic al telèfon de l'esperança, aleshores tenia com a company del telèfon a en Jordi, llavors em va proposar per venir d'aquí, i va ser així. Però com que era abans de l'estiu, li vaig dir “deixam fer vacances i al setembre vinc aquí”. Des del setembre que fa 12 anys que estic aquí. Com que sempre havia treballat amb gent gran, a mi no m'era cap inconvenient.

De fet, al Jordi li he fet l'entrevista aquest matí.

Ah, aquest matí?

Sí, sí, sí. I a part d'això, d'allí al gran, has fet altres tipus de voluntariat?

Voluntariat, sí, del telèfon, després d'aquí a Avismón i després de contactes per gent que no està ben orientada o necessita un acompanyament. Aquest potser podríem dir, per dir alguna cosa, de tipus ser religiós, acompanyar gent o centrar una mica d'idees.

O sigui que realment t'has mogut en molts àmbits diferents, tot i que t'has concentrat molt en gent gran, has estat en salut mental, també en joventut suposo.

També joves, tot.

Molt bé, molt interessant. Tu ja m'has dit que des dels 17 anys vas començar a moure't a nivell comunitari amb la gent gran. Però a part d'això, quines són les teves principals motivacions per realitzar voluntariat? Quines creus que són?

Jo, d'això que estava estudiant, i quan estàs estudiant, veuràs que hi ha la teoria i la pràctica. Aleshores, sabem moltes vegades la teoria i tot. Però t'has de posar a fer la pràctica per poder empatitzar amb la gent i entendre'ls. Perquè a tu, moltes vegades, “aquella sempre s'està queixant” Doncs bé, posa-t'hi el seu lloc. I si cada dia t'estan aixecant amb el mateix perquè són persones grans, i això, això, un dia ho aguanten i tot. Jo també he anat a fer visites i també quan ja sabia el que vendria, doncs era dir, mira, ha de començar el rotllo. És a dir que és molt diferent anar de visita a estar sempre. I aleshores això és el que em va motivar a fer voluntariat.

Perquè la tasca que estàs fent de voluntariat és de cap de grup, oi?

Jo soc cap de grup.

I has sigut sempre cap de grup a Avismón?

Jo he entrat aquí puntual. Vaig començar a portar a gent. Després em van fer assistencial. Tenia una àvia que la anava a veure, i després la passejava i estava així, estava en una residència. I després m'han fet de despatx. Però estant de despatx també soc puntual si és necessari. I després assistencial que anava a visitar algú. Mira, ara s'ha mort una àvia que feia 12 anys que la tenia, i l'anava a visitar ara perquè estava molt fumuda, i va morir la setmana passada. Doncs he estat acompanyant-la, anant-la a visitar, perquè era l'únic que no es movia de casa. Doncs és el mateix.

I quin de tots aquests voluntariats és el que més t'ha agradat, o amb el que més t'has sentit còmode?

Bé, jo soc de bon conformar. Però potser els avis són una persona que són molt gratificats, molt agraïts. I això és el que m'ha motivat. Perquè, com et deia, quan teníem el centre anàvem de colònies, anàvem un cap de setmana, fèiem activitats amb ells, o quan anàvem d'excursió. Un detall molt tonto, quan vam tindre el crió i se'n van enterrar, anàvem d'una excursió voltant del Vic. Doncs al mercat ja van comprar regals per donar-nos'ls. Això és una gratitud que veig i ho agraeixis molt.

És a dir que et feia sentir bé, no?

Exacte.

Molt bé. I què creus que és el que ha fet que mantinguis el voluntariat o el treball comunitari durant tant de temps? Perquè vas començar els 17 anys fins ara.

Per mi és una cosa que és un fet. I per mi és com aquest qui diu un regal poder fer un voluntariat. És una gratificació molt gran. I veus que, a cara als altres, sí que pots obrir una mica el ventall. Pots ser, moltes vegades, una mica de marcar el camí. Vull dir, això és una gratificació molt gran per mi.

Molt bé. Crec que més o menys s'escolta tot i el soroll de fons, però t'aproparé una miqueta més el micro, perquè em fa por que després no pugui transcriure tot el que estem parlant. De ser voluntari, què és el que més t'agrada?

Doncs no ho sé, què et diria? Vull dir, jo soc fàcil. Mira, per exemple, aquí a Avismón, la qüestió de festes i tot això, ja ho veus de seguida això. I vaig ser dels primers que me'n recordo, també. Aquí sembla que a la gent li costa molt, li fa vergonya sortir a ballar. I a les festes sempre hi he sortit. Allà, quan estava a Santa Maria del Mar, aquell club jo era l'únic que es treia a ballar. Els altres sembla que els hi feien vergonya. Jo soc així i aleshores veus la satisfacció que no es podien moure i que els treus a ballar i vas amb compte. I estan contentes. Inclús la usuària que tenia jo abans anava amb cadira de rodes i quan hi havia una festa, la treia a ballar i deia “ara et donaré la volta, compte”. Donaven la volta, ballàvem i ella s'ho passava en gran. Però és això, poder fer un servei i que els altres i t'ho valorin.

Tu et sents valorat fent el voluntariat?

Jo? Doncs sí, jo molt bé, m'ho passo bé, bé. Perquè clar, per mi el voluntariat, com diu la paraula, és voluntari, no és obligat. I com no és una cosa obligada doncs ho fas amb il·lusió, amb ganes i sobretot és el que dic. Sempre s'ha d'anar amb la rialla a la boca, perquè en sèrio no entres mai. En canvi, amb la rialla tothom es destensarà i se t'aproparà.

Molt bé. I hi ha alguna cosa que vulguis destacar, un moment difícil o complicat durant el voluntariat que vulguis compartir també?

Mira, ara per exemple, això és l'últim, el més recent és aquest dimecres passat que es va morir aquesta senyora. Clar, aquesta senyora era viuda sense fills i aleshores se'n cuidaven

un matrimoni romanès. Va estar el poder-los acompanyar, per exemple, vaig anar a visitar-la a l'hospital, cosa que els seus nebots... Bueno, un va vindre de París. Una altra estava a Terrassa i deia, encara que eren grans, que no tenien bona comunicació per arribar. Quan n'hi ha moltíssima, o si no, jo agafo un taxi i vaig. La satisfacció d'aquesta senyora és que la vaig anar a veure, que ja estava respirant, i la noia aquesta diu “que saps qui és? si saps qui és, apreta la mà”. I me la va apretar fins a l'últim moment. Al cap de quatre dies ja moria, però és la satisfacció que vaig estar acompanyant-la.

I en aquest moment tan complicat, que és acompanyar al final de la vida un algú amb qui has estat tant de temps, has sentit el suport d'Avismón, per exemple, de l'entitat?

Sempre, sempre. Jo vaig trucar a la tècnica i li vaig dir que s'havia mort perquè era la responsable des d'aquí. Per exemple, aquesta senyora com que era invident, però ella venia tenia les flors aquí aquestes que fan aquí en manualitat. I l'última vegada li vaig dir (a la tècnica), que si me'n podia endur unes flors per la senyora que acompanyo. Aleshores me'n va donar dues, tot i que finalment no li vaig poder donar perquè estava malalta. Però són aquella cosa que ja hi havia aquella atenció.

Molt bé. O sigui, que des d'Avismón sempre t'han donat suport, i també a nivell formatiu t'han proposat formacions que t'han ajudat a fer aquest acompanyament a les persones?

Sí, sí. El principal és això, que se sentin acompanyades. Quan truco aquests 15 avis, que us truco cada 15 dies. I llavors parlem i què? Em veus les gràcies que heu pensat en mi, el Sant Jordi, el dinar... Tot això és un motiu de satisfacció. I he vist molt això, que donen formacions que t'ajuden. Jo hi dic que és com un partit de tennis, tires la pilota, però te la tornen. I és un joc així, avi i jo, avi i jo. I això és gratificant.

I algun moment, una experiència positiva que vulguis destacar del teu temps al voluntariat?

Doncs... Si potser un d'això, un acompanyament d'una persona, no és avi, sinó, de l'altre sentit, un altre voluntariat, també, que faig, acompanyar amb una persona que està sola, completament. S'ha divorciat fa poc, està molt deixada. I gràcies a l'acompanyament, he aconseguit, mica en mica, encarrilar... Ara s'ha obert més. Ara ja comença a tenir relacions amb altra gent. I veure que un que li havia caigut i estava a terra, doncs mica en mica, amb l'acompanyament, amb l'efectivitat i tot, he aconseguit que vagi a aixecar-se i vagi

caminant per ella mateixa. Això és un valor gratificant molt gran. A mi això no m'ho poden pagar de cap altra manera. Aquest valor, això no ho paga ningú.

Que maco. Vale, la següent pregunta és una mica complexa. Tu has conegut durant tot aquest temps molta gent que ha sigut voluntària, oi? Tant persones grans com persones més joves. Has pogut observar alguna diferència, dificultat o facilitat que tenen les persones grans respecte a les més joves per fer voluntariat?

Bé, això també seria una cosa que d'això, potser les més grans aquí a Avismón vam començar molt joves. I aleshores ara tot són grans. I quan la pandèmia jo ja ho vaig dir. “Nosaltres aquí, la majoria, estem vetats que no podem fer-ho.” Però als joves encara costa. Però jo també dic que és un procés que els joves van per un altre... No tenen els mateixos ideals que nosaltres. Ho veuen d'un altre punt de vista i s'ha de respectar. Ara potser sí, per exemple, aquí a Avismón sí que necessitaríem gent més jove, i això no sé com encarrilar-ho d'alguna manera, o fer-los-hi sentir. Perquè dóna la sensació que potser estar amb gent gran és allò que ja no puc fer res més, com si fos. En canvi, gent jove fan altres coses. Però seria bo que poguem encarrilar tot això.

Tu perquè vas estar actiu des dels 17 anys, amb això del casal de gent gran, però realment voluntariat amb una altra entitat, col·laborant amb una altra entitat, vas començar quan ja estaves jubilat, no?

Sí, abans de jubilar-me, ja vaig entrar aquí. Per això feia el puntual i l'assistencial, perquè vaig estar aquí. Després d'aquí em van fer de despatx i un cop ja vaig acabar.

Perquè de despatx suposo que tens més responsabilitat, oi?

Bé, sí. Ara me l'han tret una mica, perquè abans era el que buscava els voluntaris, ara això va passar de cap de grup. Ara el que soc, soc tipus d'inspector, de veure si per la setmana que ve tot està ple i recordar, fer de tot alerta, de les persones que tenen d'acompanyaments.

Molt bé. I llavors, tu creus, ara que ja ha passat tant de temps des que vas començar el voluntariat, que ara que ets més gran, tens més dificultats per fer voluntariat, o...?

Per ara, toco fusta, per ara no en tinc cap, de voluntariat. De moment, vull dir, puc acompanyar, puc assistir, puc fer, i de tot. Tinc salut, ja està.

I de facilitat, per exemple, alguna cosa positiva respecte de quan eres més jove per fer voluntariat?

Home, vull dir, d'això potser de quan era més jove, anem creixent i anem disminuint, forces i tot això sí que hi és. Perquè abans, quan ens van deixar al local, allà a la parròquia, ho van pintar tots els joves, anàvem i pintàvem. Ara no sé si ho pintaria.

Però, per exemple, abans has dit que vas començar fent un voluntariat més puntual i assistencial, i després vas fer cap de grup que tenia més responsabilitat. Creus que això es deu a què, al jubilar-te, tenies més temps disponible?

Bé, d'això, el temps depèn. Per exemple, d'això, ahir, ara a la tarda, estava ballant, com que a country, perquè les festes de Naves, ens van cridar. Demà, vull dir, hauré de plegar abans, perquè també vaig fer un assaig del ball, que ballarem el divendres al Foment Martinyen. Demà, dijous, anem amb els companys amb els que treballava, ens trobem a Catalunya i anem fins a Barcelona, fem la paella tots els dijous. Sempre dilluns i dimecres al matí, he anat a la universitat per gent gran, i aleshores, procuro...

Vas a la universitat per gent gran?

Gent gran, al'Hospital de Sant Pau, a la UAP.

I què fas allà?

Allà fem això, una hora i mitja, ara estem tocant música, i això, literatura, a través de viatges.

Que maco!

I hem tingut ja dos mesos, i aquest trimestre serà el tercer que tenim. I després n'hem fet dos altres anys. Bé, és una mica de formació, són xerrades, Però tot això refresca i després arribes a casa fas una mica d'ampliació i et serveix això.

Que bé, m'agrada molt, perquè jo crec molt, ja fora de l'entrevista, en la formació al llarg i ample de la vida. Que és important estar sempre formant-nos.

Sempre, sempre. Jo he sigut del parer que una escombraire t'ensenyà molt, i la gent dona la sensació que aquest senyor està tocant a terra, i amb l'experiència de terra tú no la tens perquè et fa cosa haver de mirar, i en canvi, ell està baix i et pot ensenyar molt. Pots

aprendre de qualsevol cosa. I els que estan a un alt nivell, moltes vegades no saben baixar mai.

No saben perquè també pensen que ja ho saben tot.

Això m'ha passat a mi quan estudiava, que venia un, t'omplia la pissarra, i sense dir res d'un problema de química. A mi em van dir que a la meitat d'allò s'ha equivocat. I es va quedar... perquè ja tenia la fitxa d'anys. No saben baixar

Molt bonic, això. I de beneficis, quin creus que són els principals beneficis que ho obtens o has tingut per realitzar voluntariat?

La gratificació del que reps dels altres. Tots, tots, tots. Joves, grans, mitjans, o tots, sempre et donen aquella gratificació, sigui de paraula, sigui només per la vista, de mirada, o d'un d'expressar-te. Això no... És el premi que no te'l treuen mai ningú. És com el marcar amb foc, sense dir res. Jo almenys. No sé si per tots serà igual, però per mi és això.

Abans també has comentat l'aprenentatge, no? Perquè pots aprendre molt d'altres persones d'aquesta manera.

Ja ho crec, i la prova és que des que vaig començar i tot, procuro, i a vegades, el que m'han dit d'altres ho trasllado a ells. Deia “Mira, coneixia un avi que, pam, li ho va fer i saps que li anava bé?” i a la llarga a partir d'algun dels exemples d'aquests me'n diu “Escolta, al cap d'un temps, vaig fer allò que em vas dir i em va anar bé”. Veus que la pilota ha tornat.

Molt bé. I abans de realitzar els voluntariats, bueno, perquè ja portes molt de temps no fent-ho, t'esperaves rebre tots aquests beneficis de realitzar el voluntariat?

Bueno, jo sempre hi he partit. El voluntariat és fer, no sense esperar res a canvi, perquè moltes vegades, quan fem algo esperant que ens canviï, és quan ens decepcionem. Ara, si fas una cosa desinteressadament, sempre, tard d'hora o com sigui, sempre reps un profit. I a vegades no me n'entero, però a la llarga dius “ostres, mira” i aleshores ho vas lligant al cap del temps.

Molt bé. I com a límits, obstacles, barreres, quines són les principals que t'has trobat per realitzar voluntariat ara que ja estàs jubilat?

Dificultats de quines?

Dificultats a nivell cognitiu, físic...?

No...

O perquè l'entitat no ha tingut en compte les teves necessitats en algun moment...

Les necessitats, ja t'he dit, de moment toco fusta i el que duri. I, a més, a casa meva els meus pares tot això m'ho facilitaven. I la meva dona també. Ella va a la coral, i està molt be, cadascú és lliure.

Li agrada cantar?

Sí, ella de jove ja cantava la parròquia. Després es va desfer, i ara va a Sant Josep Oriol, que uns amics seus hi toquen, precisament la filla d'aquests amics és la directora de la coral. I que són molt amics nostres i tot, i per això va allà. I ella sap que jo tinc tot això. Aquest voluntariat, també, tipus religiós, doncs ho permet. Ara, això no trenca, que no trencarà mai amb caps de setmana i tot això, ha de ser una cosa molt greu, perquè per evitar-ho. Però si no, dissabte i diumenge és sagrat per la família. Per exemple, el telèfon he canviat diversos dies perquè ha coincidit algo important. “Doncs ho deixem, i escolta, canvieu-me per un altre dia”. Però avisant en temps, vull dir... Per exemple, “ja vindré per demà”

Però sempre poses la teva família com una prioritat.

Sí, la família és el principal, i després es fa tot el més.

Molt bé. I tu també, durant el voluntariat, has conegut moltes persones, moltes persones grans, que també han sigut voluntàries. Has pogut observar algun tipus també d'obstacle o de limitació per fer el voluntariat d'aquestes persones?

No, vull dir, dels que conec jo, no. Tot és això, estem en predisposició. I aquí, vull dir, ja ho veus tu, tots els que estem aquí, tots ho accepten.

Vale. I Avismón, per la seva organització, quines coses creus que podrien millorar per facilitar la participació del gent gran com a voluntària?

Més que de gent gran, hauríem de començar amb una edat gent gran... Gent gran que es considera? 60 anys...? Es podria fer alguna cosa, no sé, ara no ho penso, però sí que es podia motivar a algú, perquè de totes les hores dedica a algo, dedica una mica. Per exemple, la setmana passada que vaig estar a l'enterrament d'aquesta senyora, hi havia el

matrimoni que se'n cuidava, vaig anar allà que hi havia uns quants, i em vaig presentar com a voluntari d'Avismón, llavors vaig fer una mica com d'obertura, “hi ha voluntaris, assistents puntuals, assistencials...” i vaig fer una mica de presentació. I em preguntaven coses. És això, fer una mica de difusió, sense vergonya.

Creus que fa falta més difusió?

Per part nostra. Dels voluntaris. El que passa és que, això jo també tinc molts amics, però clar, tots estan saturats. Jo, perquè no tinc nets, però vull dir als altres que si aneu allà, aneu aquí, veniu, això... Pot ser una manera de fugir. Això també ho dic, és una excusa per poder fugir, no comprometre's. Però també són les ganes de cada persona.

I com a aspecte positiu de l'organització d'Avismón respecte al voluntariat de gent gran, quines coses destacaries?

Jo potser no destacaria res. Seguim igual, perquè aquí es porta tot molt bé, s'està molt, molt per la gent, s'està preocupant i tot. Vull dir, aquí anem tots a tope. Després, em fas el dinar de Nadal, la de l'estiu, la trobada, la castanyada... Sobretot, és el que dic, anar amb la rialla, no pots anar amargat. I el que està amargat, intentar buscar el camí per desamargar-lo.

I ja com a última pregunta, què li diries a una persona gran, que no ha fet mai voluntariat, no ha estat mai fent treball comunitari, i té dubtes, o vol començar, però no sap bé com fer-ho, què li diries a aquesta persona gran?

Mira, jo diria que sóc voluntari d'Avismón, I explicaria el que es fa aquí. Diria “Si vols, jo t'acompanyo. Vine, veuràs, i inclús uns quants dies puc estar al teu costat i ja veuràs com la cosa...” és acompanyar també. No dir, vine a punta't i abandonar-te, no. Sobretot acompanyar i escoltar és el que fa més falta en aquest món.

És a dir, que tu el que faries és dir-li que provés a fer el voluntariat i a més l'acompanyaries.

O sigui, un temps acompanyar, “ t'agrada? Ara fes-ho tu, a veure”.

I si no li agrada, tu li diries “doncs prova això altres”?

Sí, L'aniria acompanyant i anar-lo deixant. Acompanyar i després anar-la deixant, deixant, i després tornar a fer un seguiment.

Molt bé, doncs ja està. M'ha agradat moltíssim l'entrevista, moltes gràcies!

No, no, no, estic aquí pel que faci falta.

Què t'ha semblat l'entrevista?

Molt bé, sí, sí, sí. Tu ja ho saps, ja em tens a la teva disposició.

Annex E – Entrevista Ana i Sara (Professionals)

Tècniques administratives

Data: 11/05/2023

Temps: 1h 5m

Entr - Bueno, pues antes de nada, quería hablar un poco del consentimiento para que sepáis cómo se va a utilizar la entrevista y también un poco el objetivo de la misma, de la investigación. Yo estoy haciendo el TFG sobre el impacto que tiene el voluntariado en las personas mayores, no tanto como usuarias, sino como voluntarias. Porque yo antes he hecho voluntariados, he visto que mucha gente que hacía voluntariado era gente mayor, precisamente. Entonces, me interesaba esto y también el impacto o la función que puede tener la educación social, que es lo que estoy estudiando dentro de este ámbito. Entonces, las entrevistas serán anónimas, se respetará el anonimato. Luego, que en cualquier momento, si queréis dejar la participación, podéis hacerlo sin problema. Y si alguna pregunta, por el motivo que sea, no os apetece contestarla o no queréis, pues también podéis no contestar sin ningún problema.

PROF1 - Vale

Entr - Vale, primero, pues a modo de introducción, ¿quiénes sois? ¿Qué edad tenéis? ¿Qué habéis estudiado?

PROF1 - Pues yo soy administrativa en Avismón. Llevo aquí 23 años como administrativa, primera auxiliar y ahora administrativa. Tengo 53 años, a un paso de los 54, y yo estudié para FP2 de Puericultura. O sea, yo mi función, a lo que me quería dedicar, era a cuidados de los niños en guarderías, yo trabajaba en guarderías en casas particulares. Y la casualidad hizo que cuando yo tuve a mi hijo, deje de trabajar en casas cuidando niños para cuidar a mi hijo. Yo estuve dos años y medio sin trabajar y me ofrecieron para sustituir a una chica en una recepción. No tenía ningún conocimiento más que un curso por la Generalitat de Ofimática. Eran mis conocimientos. Ya que yo, aunque lo sufrí mucho, porque fueron seis meses de no dormir. No tenía la práctica y era que no me olvide esto, que no me olvide aquello, me sirvió de muchísimo. Total, dejé de trabajar el septiembre del 2000 y en septiembre del 2000 mi marido pasó por la puerta y un cartel que se buscaba secretaria. Me dijo "Ven, llama". Dije "Yo no soy secretaria, así que no tengo..." Me dijo "Pues tú llama". Y a la vida más vale caer en gracia que ser gracioso. Cada vez me dijo la directora, que era en aquel momento la Montse Ferrer, me dijo "¿Puedes venir a hacer la entrevista?", yo llamo a mi madre, en diez minutos estaba mi madre, nada, en diez minutos estaba yo aquí, y el hecho de la rapidez, yo creo que ya le impactó, tontería, vivía aquí al lado, o sea, y yo creo que ya te digo, o sea, caí en gracia por eso.

Entr - Por iniciativa también, ¿no?

PROF1 - Sí, y luego que también le echo mucho morro a las cosas. O sea, yo no digo mentira, pero sí que es verdad que a lo mejor soy de tirarme a la piscina y ya saldré. Y bueno, 23 años nadando.

Entr - 23 años en el Avismón, que se dice rápido, que es casi lo que lleva la entidad abierta desde el 96, ¿no?

PROF1 - Sí, y yo empecé en el 2000.

PROF2 - Yo también desempeño de administrativa. Lo curioso mío es que yo tenía mi currículum era de experiencia como administrativa, pero de estudios de Diseño gráfico y aquí he podido ir haciendo la parte administrativa y la parte de diseño. O sea que, bueno, ha sido muy complementario. Y vine para sustituir a la Ana por baja maternal. Y también fue una cosa muy de *ping pang*. Yo iba a sellar a la oficina de empleo, que estaba en el paro, y vi un cartel que necesitaban una administrativa, con nociones de ofimática, y en Avismón. Y yo a Avismón lo conocía por mi hijo, porque él como escolta, pues había participado en actas que preparaba Avismón. Y digo, uy, mira Avismón, pues voy a ir. Y sí, sí, también. Vine a una entrevista super rápida con la Montserrat Ferrer, empezas mañana, pues muy bien. Y entonces, claro, la aquí, la chica parió antes de horas, y ya fue una incorporación también muy rápida.

PROF1 - Estuvimos, yo creo que teníamos que estar como 15 días, o sea, yo ponía 15 días juntos hasta que yo me pusiera de parto y yo creo que estuvimos un día y medio, dos días.

PROF2 - Justito, pero luego me tuve que espabilar. Pero bueno, también había una compañera que también, la Carmen, que también ella estaba, ya llevaba unos meses antes y también pues se me echó una mano y bien.

Entr - ¿esto en qué año fue, la incorporación?

PROF1 - 2004.

PROF2 - En el 2004, sí, yo llevo 19 años a día de ahora, en el mes de junio. Y yo también ahora tengo 63.

Entr - O sea, que también prácticamente desde el principio.

PROF1 - Sí, sí, llevamos muchos años. Sí, es tiempo.

Entr - Quería hacer la entrevista juntas también, porque cuando yo llegué os vi juntas en la entrada y siempre que llego os veo a las dos y sois como la bienvenida de la entidad y me parece muy interesante, pues por hacer la entrevista a vosotras también, no tanto únicamente a profesionales,

técnicas, dirección, sino a vosotras, que sois también quienes tenéis el trato casi más directo con las personas mayores.

PROF1 - Pues mira, yo te voy a dar las gracias por esto.

PROF2 - Sí, sí, sí.

PROF1 - Es que yo te voy a dar las gracias porque somos como el culo del mundo. Culo no. Más para allá, esa somos nosotras.

PROF2 - Sí, sí, sí. Nos ignoran. Mira que no pasamos desapercibida. No sé por qué todo se centra mucho en las técnicas, en las trabajadoras sociales. ¿Me entiendes? Que sí, que faltaría más. Es un puntal importante como personal dentro de la fundación. Pero claro, nosotras también valoramos nuestro trabajo.

PROF1 - Claro, yo pienso ¿a quién ven las primeras? A nosotras. ¿Quién recibe la persona? Nosotras. ¿Quién coge el teléfono y atiende a la persona? Nosotras. Hay veces que la técnica no se puede poner. Está comunicando, no está en el despacho o te dice "Oye, dile que le llamo en diez minutos porque has de mirar su expediente, lo que sea." La persona mayor, no le importa, la persona mayor lo que te quiere contar es por lo que te ha llamado. Y aunque le digas "Oye, que te llamaré Fulanita en diez minutos" "pero yo te lo cuento." ¿Qué haces? ¿Le cuelgas? No, la escuchas. ¿Quién la escuchamos? Nosotras. ¿Qué valor tenemos? Ninguno.

Entr - En ese sentido, vosotras sentís que recibís las formaciones necesarias para atender las necesidades del colectivo con el que trabajáis?

PROF1 - A ver, las formaciones que hemos hecho ha sido como en las convenciones de voluntariado. Con Avismón, en las convenciones de voluntariado, pues eso, sobre asertividad por ejemplo, hemos hecho muchas cosas.

Entr - Vale. Bueno, pues ahora pasamos un poquito a lo que hacéis, a vuestras responsabilidades, a vuestras tareas del día a día, qué es lo que hacéis. Y aquí puedes explicar lo que hay en el currículum y también lo que está detrás. Porque aquí en Avismón, por lo que he podido ver, se toca de todo, es decir, quien hace una cosa, hace otra cosa...

PROF1 - Yo veo que, por ejemplo, mis compañeras tienen sus tareas y tienen esto, esto, esto, que yo no digo que sean muchas, que sean pocas, tienen sus tareas y yo no te podría perfilar mis tareas. Por escrito, bueno, por escrito, ¿qué tengo? Recepcionista, telefonista, tareas administrativas como facturación, proveedores, todo el suministro de actividades del despacho, bla, bla, bla, bla, bla. Contratos, nóminas, resúmenes económicos, actividades, pedir presupuestos, todos los servicios, todos los servicios de principio a fin. O sea, lo que es dar de alta a la persona en la base

de datos, ponerme en contacto con el profesional, hacer el seguimiento si hay incidencias altas, bajas, resúmenes económicos a final de mes. Bueno, todo. Después, cualquier tipo de intendencia.

PROF2 - Yo como administrativa, llevo el tema de socios, las altas, las bajas. Presento las remesas mensualmente. Cuando llega el momento, pues se hace el model 182, que es el resumen de todas las donaciones que hemos tenido durante el año y el certificado correspondiente a cada socio o a cada entidad que ha colaborado. Después, los talleres, hacemos talleres de memoria, de gimnástica, de cocina, y ahí ya vamos. Pues bueno, pues el tema del listado de personas que asistirán, avisa. Bueno, una a todas las valoraciones que se hacen, las asignaturas, todo lo que comporta. Y después el tema la caixa de la oficina, una miqueta las entradas, surtidas, quadrar. Y después, el tema del diseño gráfico que he mencionado antes, pues eso, algún póster, algún triptick, la memoria anual. Básicamente es eso. Aparte también de las llamadas de teléfono, que tienes que estar un poco pendiente.

PROF1 - En cualquier sitio, la que está en recepción dice bueno, es la recepcionista. Perdona, tú eres la cara de la empresa en este momento. Si tú vienes a Avismón, por ejemplo, hacerte voluntaria y tienes un buen recibimiento, dices que te han tratado bien. Si le das un mal recibimiento, tira que Abismón le ha tratado mal. No le ha tratado mal, hemos tratado mal.

Entr - Claro, es la primera persona con la que ha tenido contacto.

PORF1 - Exacto. ¿O quién te ha atendido por teléfono? ¿No ha sido amable o no ha sido amable? ¿Sabes? ¿Te ha resuelto, no te ha resuelto o no te ha resuelto?

PROF2 - Y que en la mayoría de los casos son personas mayores. Y, pues claro, las voluntarias también son personas mayores, pero bueno, también has de tener una poco de paciencia. Tú también lo has visto y a la persona mayor, pues bueno, se le ha de tratar, pues escuchando, básicamente.

Entr - ¿creeis que la atención con la gente mayor voluntaria, no ya usuaria, porque tienen más dificultades, es más difícil que con gente más joven voluntaria? ¿O ofrecéis un trato diferente por ser más mayores?

PROF1 - Es que han vivido, yo creo, que diferentes épocas. Depende, claro. Exacto, ¿no? Hay gente que, por ejemplo, mayor, que coge tu móvil y mira y sube y baja y tal. Y hay gente mayor que no. Pues, por ejemplo, en el tema tecnológico, la gente joven, pues la habéis mamao, como aquel que dice, habéis crecido con eso. Y la gente mayor...

PROF2 - Sí, por ejemplo. Necesita un poco más de apoyo, un poquito más de ayudarla.

Entr - Es decir, que la principal diferencia que habéis observado en cuanto al trato con personas voluntarias mayores y más jóvenes es en ámbito tecnológico, o sea, la brecha digital, básicamente.

PROF1 - Bueno, es ese, pero por ejemplo, en contrapartida, yo veo que es mucho más fiel las personas mayores, el voluntario, quizás de una cierta más edad que no la persona joven.

PROF2 - Por la disponibilidad.

PROF1 - Exacto, que es normal. Tenemos personas que llevan aquí, personas ya mayores que ya vinieron estando jubiladas, bien voluntarias del despacho o de asistenciales desde tiempos inmemorables. Y en cambio, quizás la gente joven, que es super valiosa, todo lo que tú quieras, pero han sido personas de paso.

PROF2 - Y también, hemos de decir que buscan un poquito también el ambiente, el ambiente un poco, vida social un poco aquí, sobre todo las que son voluntarias, que son de despacho, como las tardes de grupo, las que hacen seguimiento telefónico, buscan un poquito esa especie de apoyo, de encontrarse a gusto.

Entr - Es decir, que creéis que las personas mayores voluntarias, una de las motivaciones para hacer voluntariado y para mantenerse como voluntarias es el poder socializar con la misma entidad y que la gente más joven igual no busca tanto eso, tiene otras motivaciones distintas?

PROF1 - Total.

Entr - ¿y cuáles creéis que es la motivación, por ejemplo, de las personas más jóvenes, la diferencia más grande?

PROF1 - Hombre, yo creo que la gente joven también es muy sensible. O sea, no es decir mira, es joven, es un descerebrado, va a la suya. No, no, no, no. O sea, hay gente joven que es muy consciente de la problemática que puede tener una persona mayor, un niño, una persona enferma. Yo creo que tiene mucha sensibilidad, lo que a veces no tienen tiempo. Porque estudias, trabajas o empiezas tu vida con tu pareja, tienes criaturas. Entonces, claro, es normal tú, pones por delante tu vida.

PROF2 - Sí, la situación es diferente. La situación familiar, de trabajo, laboral. Entonces, es diferente. En cambio, el voluntario que es más mayor, que está jubilado, dispone de más tiempo. Nosotros, aparte del seguimiento telefónico que hacen habitualmente, a veces también nos ayudan a preparar las bolsas de Navidad, a Sant Jordi, o sea, ya todas estas cosas que también ellas, por disponibilidad, pueden ayudar.

PROF1 - Y también pienso que las personas de más edad han vivido otro tipo de trato con las personas mayores. Por ejemplo, una persona que ahora tenga una edad como voluntaria, seguramente ha vivido con sus abuelos en su casa, porque sus padres han cuidado de sus abuelos. Que es lo que se hacía, nunca se lleva una persona a una residencia, o casi nunca, no se

abandonaba, sino la gente mayor la cuidaban sus propios hijos. Quizás la gente joven no lo ve eso tanto, por la vida que estamos llevando, o sea, que no es criticable.

Entr - ¿creéis que son más independientes, igual de una forma de vida más independiente, igual no tan familiar, más..?

PROF1 - Yo creo que sí. Yo creo que sí.

Entr - ¿y creéis, por ejemplo, que en otras entidades de voluntariado que no se dediquen a personas mayores al cuidado, al acompañamiento, también pasaría lo mismo? Por ejemplo, no sé, con mascotas. ¿Creéis que hay más volumen de personas mayores voluntarias que jóvenes?

PROF2 - Pues no te lo sabría decir. Yo ahí sí que no te podría contestar. Sí que tenemos voluntarios que también colaboran con otras entidades, como por ejemplo lo de las mascotas. Pero claro, como no es muy mayor, es de media edad, será como yo.

Entr - Es decir, que esta idea igual también es sobre todo porque el ámbito de esta entidad es de gente mayor, que igual si fuese otro podría cambiar.

PROF1- Sí, a lo mejor sí, pero que no, la verdad no te sabría.

Entr - Vale. Es que ya como me he ido contestando todo, voy pasando a los siguientes temas.

PROF1 - No estarás diciendo que hablamos mucho (ríen)

Entr - No, además, a mí me va perfecto, que mi tutor me dijo "hazlo como una conversación, ve con los temas, ideas principales para contestar lo que te interesa. Así que...

PROF1 - Lo estás haciendo muy bien, Susana, de verdad que sí.

Entr - Gracias! Vosotras habéis comentado que antes de entrar en Avismón, pues tampoco tenéis experiencia con voluntariado. Ni con gente mayor tampoco mucho. ¿Cómo ha sido vuestra experiencia en el primer contacto y luego ya después con más tiempo de trabajar aquí?

PROF1 - Pues yo hasta feo lo que te voy a decir, ¿no? No te voy a decir que no tenga sensibilidad por el mundo de las personas mayores, que yo para mí es los grandes olvidados. Vale, si aquello de te haces mayor, bueno, ley de vida, te vas a morir, no voy a gastar mi energía en ti, no señor. Esa persona ha luchado toda la vida por ti y han pasado una guerra y han pasado una postguerra. O sea, las personas son primero personas, les tenemos que dar su valor. Pero sí que es verdad que si tú me preguntas por la sensibilidad, yo tengo mucha más sensibilidad, por ejemplo, por las criaturas, sin olvidar a las personas mayores, no sé, ni mucho menos. Y por la experiencia que has tenido, sí que es verdad que me he encontrado con personas mayores para comértelas, para comértelas. Pero no solo por el trato o por que tengas feeling for me, sino con esa persona, sino

de decir "Ostras, con lo buena persona que te veo y lo que estás sufriendo, hostia, no te lo mereces. Es que es injusto." Y hay gente que ves que son personas tremendamente egoístas. Quizás porque yo me volveré lo mismo cuando sea mayor. A lo mejor es una cosa intrínseca de ellos, de "esto me lo tienes que dar ¿por qué? Porque me toca."

Entr - ¿Y respecto al voluntariado, el contacto con el voluntariado?

PROF1 - Yo genial. Yo con el voluntariado, la verdad, que muy bien. Sí que es verdad que cada uno somos de nuestro padre y nuestra madre. Que hay gente que es mucho más independiente, que hay gente que es mucho más dependiente, que hay gente que considera que por ser voluntaria, tiene unos derechos que tú le tienes que dar. Yo vengo aquí a cambio de nada, pero claro, si yo te pido, tú lo tienes que hacer. Bueno, ¿sabes? Pero bueno, al final sí que era como un ambiente de familia, con nuestras alegrías, con nuestras discusiones, con "Oye, pues yo no pienso como tú, ¿qué tal?" Y aquí no pasa nada. O sea, bueno, ese es mi punto.

PROF2 - Sí, yo el trato con personas mayores era que podíamos tener cualquier persona en edad, pues con tus abuelos y poca cosa más. Es verdad que aquí pues se ha abierto un mundo, que como muy bien dice Ana, pues hay personas que realmente tienes una empatía y una no sé, y un trato como muy cercano, porque hay mucha comunicación y muy agradables, pero hay otra serie de personas que dices ostras, ostras, no, ¡Qué exigencia! Bueno, hay de todo. Con el voluntario, la verdad es que hemos hecho un equipo muy, muy, muy compacto y no sabías dónde empezaba el voluntariado y dónde empezaban las trabajadoras. Quiero decir, era como mucha piña, ¿no? Y bueno, muy buen ambiente. Hemos celebrado cumpleaños, hemos hecho aquí, cuando el inserso antes de la pandemia venían de viaje y siempre traían lo típico de dónde habían estado. Siempre teníamos la mesa puesta y eso hacía mucha cohesión de trabajadoras y de voluntaria.

PROF1 - Y aquí hemos celebrado todo. Celebramos un cumpleaños, hacíamos las coronas, les poníamos la corona. Una vez celebramos 10 cumpleaños y hicimos 10 coronas.

Entr - ¡Diez a la vez!

PROF2 - En el despacho de voluntariado llegábamos a ser 50. Además de los trabajadores, que éramos cinco.

PROF1 - Sí, cinco en aquel momento.

PROF2 - Y claro, el volumen de voluntariado de despacho era impresionante. Y claro, durante la pandemia venían habitualmente. Ha sido después de la pandemia, cuando la cosa ya se acostumbraron a llamar desde casa... Y esto también ha hecho que se haya perdido un poquito esta cohesión que había.

PROF1 - Se ha perdido por la pandemia y por algunos cambios que ha habido de dirección.

PROF2 - Entonces, claro, las políticas han sido diferentes.

PROF1 - Si tú no te has sentido a gusto en un sitio, pues simplemente yo seguiré haciendo quizás mi trabajo, porque tengo un contacto con un grupo de personas mayores que les llamo, que sé su vida, que hay una cierta confianza, que ya no solo voluntario y usuario, sino un pasito más allá. Siempre se crean vínculos, pero si lo hago desde mi casa no me siento a disgusto.

PROF2 - Yo pienso que nuestro tema con el voluntariado y al que nosotros hemos tenido más relación es con el de despacho, ha sido extraordinario. Lo que pasa es que las diferentes direcciones han valorado el voluntario de diferente manera. Y entonces esto es cuando ya ha empezado un poquito la cosa a disgregarse.

Entr - Vale, pues ya para hablar más de voluntariado mayor, antes habéis mencionado algunas motivaciones de la gente mayor para hacerse voluntaria y también algunas de la gente joven, ¿no? También. ¿Alguna más que queréis destacar, que habéis podido observar?

PROF2 - Es que a veces muchos voluntarios que son mayores, la mayoría de las veces son mujeres, ellas ya se van viendo, cada vez que se van acercando más al mundo de las personas que estamos atendiendo, de las usuarias, y un poquito ya van viendo que en breve, porque algunas ya tienen 80 y algo de años, o sea, que ya se ven casi más en el perfil de persona más usuaria que no tanto de voluntaria.

Entr - ¿y lo veías eso como una dificultad para el voluntariado mayor?

PROF1 - Yo creo que es ley de vida. Es que es ley de vida. Hay gente que, pues por sus facultades tiene X edad y es más mayor que las personas que llama y atiende, pero se siente, bueno, pues por... A veces física y a veces mentalmente. O sea, yo tengo 80 años años, pero no me siento de 80. Y la ves super activa, iban al gimnasio, ya hacen sus cosas. Y en cambio, hay gente a lo mejor que es más joven, y son *viejóvenes*.

PROF2 - En alguna ocasión sí que alguna voluntaria le ha dicho "Ostras, es que estoy llamando a personas que son más jóvenes que yo". Bueno, había alguna persona que sí que lo resaltaba más, pero lo continuaba haciendo.

Entr - ¿y creéis que el hecho de hacer voluntariado o actividades comunitarias mantiene a las personas más activas y eso hace, por ejemplo, que lleguen a unas edades más adultas con mejores condiciones, por ejemplo... Porque cuando yo estuve preguntando por entrevistas a personas usuarias que habían sido voluntarias, realmente hay muy poca gente que me hayáis dicho, pero en cambio hay mucha gente mayor que es voluntaria. Entonces, ¿a qué creéis que se debe que

haya tan poca gente usuaria que no cumpla este requisito de soledad que es sobre todo con el que trabajáis en Avismón, de gente mayor en situación de soledad?

PROF1 - También depende de la familia que tengan detrás. Aquí, por ejemplo, nos entra gente que sí que, como usuarios, que sí que tienen una familia y la familia puede estar más pendiente o menos pendiente de la persona, que tenga familia a veces. Y bueno, pues eso. Pero en cambio, los voluntarios, cuando vienen, yo no creo que la motivación sea el hecho de estar solo y necesitar ayuda. Pueden tener familia o no, que tenemos mucha gente que es soltera, tiene familia, pero viven solos. Y yo no creo que la motivación sea el hecho de buscar ayuda, el voluntario. Con lo cual, si tu vida no ha sido buscar ayuda, más allá de que a lo mejor se hagan mayores y digas, hostia, es que necesito ir a un médico. Y ahora sí que necesito que me acompañen. Bueno, pero no por el hecho de la soledad, tengo la sensación.

PROF2 - No, yo creo que es como un bien, un altruismo de decir, dedico mi tiempo a ayudar, desde casa a personas mayores, o sea, yo creo que es la motivación principal. Luego ya, pues con los años, pues a lo mejor van siendo otras, pero en un primer momento, yo creo que sí, que era el altruismo.

PROF1 - Y sí que es verdad que hemos tenido pocas voluntarias, sobre todo voluntarias, que después hayan sido usuarias. Porque bien a lo mejor han dejado el voluntariado por problemas de salud y han fallecido. Pero yo ahora, por ejemplo, recuerdo solo una persona que esté en activo, que haya sido voluntaria y ahora sea usuaria.

PROF2 - Bueno, hay algunas.

Entr - Y sobre beneficios, ¿qué creéis que aporta el voluntariado a la gente mayor?

PROF1 - Muchísimo.

Entr - ¿Algunos que hayáis observado?

PROF1 - Muchísimos. Mira, yo creo que tiene más confianza con un voluntario que con su propia familia. Mira, te voy a contar el caso de una señora. Resulta que tenía su voluntario, era un chaval joven y tal. Y una noche la mujer se levanta, se despierta y ve la luz de la cocina o del comedor encendida. Pienso "Ostras, qué tonta estoy. Me he dejado la luz encendida" y se levanta a apagarla. Se encontró con el ladrón.

Entr - Ostras.

PROF1 - ¿a quién llamó? ¿A su hija y a su yerno? Llamó al voluntario y era de madrugada, a las dos, las tres. El voluntario le dijo "Oye, llama ahora mismo a tu familia, yo voy." Cogió su moto y fue. Pero al primero que llamó no fue a su hija, fue al voluntario.

PROF2 - Sí, realmente se crea un vínculo muy importante entre la persona mayor y el voluntario.

PROF1 - Y muchas veces piden más cosas al voluntario y exigen, entre comillas, más al voluntario que a su propia familia.

Entr - Entiendo.

PROF1 - A lo mejor para, no sé, se me ocurre, para no ser rechazado, para que a lo mejor tu hijo o tu hija te diga "Mama, qué pesada que eres, siempre estás con lo mismo. Oye, pues, ¿qué pasa todo el día quejándote?" El voluntario seguramente no te lo hará, no te lo hará. Te dará la vuelta, te intentará calmar o te escuchará, pero no te va a decir "Qué pesada eres. Siempre estás..." Entonces, ¿a quién se van a contar? Antes al voluntario que a su familia.

Entr - Y como beneficio a la persona voluntaria por hacer voluntariado, a la persona voluntaria mayor. Es decir, la gente mayor que viene a hacer voluntariado, ¿qué beneficios obtiene por el voluntariado? ¿Qué beneficios habéis observado?

PROF2 - El sentirse bien, les hace sentir bien, el poder ayudar a alguna persona que lo necesita. Yo creo que básicamente es eso, se sienten útiles.

PROF1 - Que yo creo que también dentro de la organización tienen una buena acogida. No eres simplemente el voluntario como el que tiene "Pepe, sal del armario que te toca." No, tú eres Pepe y Pepe tiene estas necesidades o estas... Yo también estoy pendiente de ti.

PROF2 - También se tiene que controlar porque hay voluntarios que también se pueden exceder en lo que es el voluntariado. A lo mejor, pues su compromiso es un día a la semana hacer compañía, pero a veces pues acaban yendo dos veces a la semana, los acompañan a varios sitios.

PROF1 - No des el teléfono, te lo doy, no les hagas la compra, te la hago...

Entr - Al final es lo que habéis dicho es que si son personas voluntarias mayores que están acompañando a personas mayores también, igual se crea un vínculo de amistad también por la proximidad de edad entre ellas.

PROF2 - Sí, sí, sí, sí. O cuando están en algún centro de eso que es sanitario durante un mes o dos o tres meses también van, que es la comida, la cena... ¿sabes? O sea, siempre hay un poquito... Que claro, eso es difícil porque la persona ve que esa persona lo necesita y ella tiene que de disponibilidad, y lo hace

PROF1 - ¿Y cuando te enteras? Pues cuando ese voluntario o voluntaria está quemado por exceso y viene y te dice "Dejo el voluntariado." ¿Qué te pasa? Si tienes la puerta abierta, si tienes cualquier problema, si se han de poner límites, si se ha de cambiar de persona, estamos aquí. ¿Por

qué no lo has dicho antes? Sabes que no tienes que dar tu teléfono, sabes que no tienes que hacer esto, sabes que no tenías que... ¿Por qué lo has hecho?

PROF2 - Y se hacen los cursos de formación, sobre todo al principio, para nuevos voluntarios y se les explica un poquito que tienen que poner también sus límites.

PROF1 - Y cuántas veces nos han dicho, por ejemplo, a mí la verdad he escuchado, te llaman y te dicen, "Sé que he hecho una cosa muy mal, le he dado mi teléfono." Pues si sabías que era una cosa que estaba mal, no haberla hecho.

PROF2 - Hay personas que son muy prudentes, que a lo mejor no harán uso, pero claro, hay personas que si tienen una necesidad, que también es comprensible, pues qué hacen, llaman. Y claro, es un compromiso para el voluntario.

Entr - Claro. Y ¿qué barreras o límites que hayáis observando en las personas voluntarias para hacer el voluntariado? Personas voluntarias mayores

PROF2 - La edad o que a lo mejor, pues también ellos, sus condiciones, no son las más óptimas. Por ejemplo, el caso de algún voluntario muy mayor, que por ejemplo, a donde viven las personas usuarias, las escaleras son terribles y a lo mejor el acceder, el mismo voluntario dice yo no puedo ir a este domicilio. O sea, también a veces por la propia edad del voluntario que tiene también límites. Entonces, ya se busca un otro tipo de voluntariado, si a lo mejor no puede ir a un domicilio, puede ir a una residencia...

Entr - Es decir, que siempre buscáis como alternativas para que la persona pueda seguir haciendo el voluntariado.

PROF1 - Sí, si la persona quiere seguir haciéndolo, sí. O de pronto dices mira, no puedes salir mucho de casa. Se me ocurre ahora un señor que ahora ya no es voluntario porque es mayor, mayor. Se le dice "oye, ¿quieres hacer un seguimiento telefónico desde casa? Puedes llamar a tres o cuatro personas una vez por semana, petas la *xerrada*." Tú te sigues siendo útil.

PROF2 - Sí, alternativas, como dices tú, para ubicar al voluntario que está limitado.

PROF1 - También, por ejemplo, se ha hecho. Si tengo que dejar esto, pero... O sea, no es decir no, mira, como ya no puedes hacerlo o tal, pues tú ya fuera. Sino si tus capacidades están bien y te apetece llamar, por ejemplo, tres o cuatro personas, dos personas, lo que sea, una vez por semana, media horita, les hablas. Tú también te sientes muy bien.

Entr - Muy bien. Ahora, en cuanto a captación, estrategias de captación y de fidelización de personas voluntarias, ¿qué tipos de estrategias se llevan a cabo en abismoos para captar y fidelizar a personas voluntarias?

PROF1 - Pues mira, yo ese tema no te lo sabría decir.

PROF2 - Se hacen campañas de difusión a las *xarxes socials*, *hacesfalta* pero aquí poca cosa podemos añadir.

PROF1 - También es verdad que cada vez hay más fundaciones, asociaciones, agrupaciones de cosas muy genéricas, de cosas muy específicas y cada uno tiene sus sensibilidades. Entonces, muchos, muchos, muchos voluntarios...

Entr - ¿por qué creéis que no hay tanta sensibilización en cuanto al ámbito de gente mayor más en otros temas? Por ejemplo, juventud o...

PROF1 - No te sabría decir. Yo me acuerdo una campaña, varias campañas, hace años. Pues recuerdo una en concreto, que nos vino muchísima gente recién jubilada, o sea que estaban súper activos, 65 años o súper activos. Y fue una época, te lo juro que gloriosa, gloriosa. Y entró un montón de voluntarios de despacho, como de fuera, pero yo de despacho recuerdo. Gente implicada, gente activa, activa, tal. Y yo después, grandes tongadas, por ejemplo, en la pandemia, en la pandemia entraron muchas de solicitudes de voluntariado.

PROF2 - Muchísimas. Se empezó a llamar. Tuvimos que ir haciendo cursos de formación para nuevos voluntarios, mañana y tarde, mañana y tarde. Era gente joven, era una franja de edad joven. Pero claro, porque durante la pandemia tenían disponibilidad, pero una vez ya todo un poquito se puso en su sitio, los trabajos y tal, pues claro, ya no podían hacer voluntariado. O sea, que sí que hubo un boom, pero de la misma manera...

PROF1 - Bueno, incluso nos repartimos los currículos para poder concretar entrevistas, porque claro, si llegaran 100 o 100 y pico, una persona voy a hacer 100 llamadas, que no son 100, son siempre más... Ya sabes, ¿no? Y mucha gente ya no vino porque ya no estaba interesada.

PROF2 - Sí, las circunstancias habían cambiado. Claro, el ámbito laboral ya se normalizó y claro, tuvieron que volver a.

PROF1 - Los trabajos. Y luego aparte, porque tenemos la memoria de los peces. O sea, Turquía, por poner un ejemplo, hubo un terremoto bestia, el país devastado. Nada. Al principio vamos, que hubiese estado hasta la vida por ellos. ¿Quién habla de Turquía? ¿Cuánto tiempo duró Turquía o Etiopía o el cuerno este que llaman de África, Lambruna y tal? ¿Quién habla de ellos? Tenemos memoria de los peces. Y esto de la pandemia, como del voluntariado, como de memoria de peces.

Entr - Sí, que se puso mucho en relevancia la gente mayor en ese momento, en su situación de vulnerabilidad, y poco después ya la gente mayor se volvió a quedar en el olvido.

PROF1 - Piensa que aquí, cuando se tuvo que cerrar, bueno, que cerramos dos meses, dos meses y medio, así, que nosotras trabajábamos desde casa y tal. Yo recuerdo que se habían ido a colgar a edificios, el hecho de hacer, ¿te acuerdas? Unos carteles de, si por ejemplo, sabías que había alguna persona mayor en tu escalera pues que si te dejaba la basura en la puerta y tú bajabas a trabajar, te la bajaras o que picaras a la señora María y decirle "María, ¿necesitas pan? Voy a bajar a comprar el pan. Te subo una barra de pan" y tal. Yo creo que en un principio la gente muy sensible, muy sensible, pero memoria de peces. Porque la señora María sigue sin poder bajar la escalera a comprar el pan ni a bajar la basura. Somos vecinos. Déjamela en la puerta, yo te la bajo. Si voy a estar todos los días pasando por tu puerta. Así somos los seres humanos de...

Entr - De poco constantes.

PROF1 - ¿y qué nos cuesta? Entonces, siquiera vamos a salvar el mundo.

PROF2 - Bueno, porque era como el único objetivo que teníamos durante la pandemia, prácticamente. Ayudar, ayudar un poco al que lo necesitaba. Pero luego ya...

Entr - Aunque sigue la misma necesidad, igual tu punto de mira no es ese, es otro y ya te olvidas. ¿Y vosotras habéis hecho voluntariado en algún punto de vuestra vida?

PROF1 - Aquí, tantas horas como quieras. Fuera de aquí, no.

Entr - ¿No habéis tenido tampoco tiempo disponible?

PROF2 - Quizás cuando nos jubilemos, al menos yo me lo puedo plantear.

PROF1 - Yo lo tengo claro que sí.

PROF2 - Pero entre los horarios laborales de 40 horas y en su momento también el tema de cuidar a los padres, yo no me lo podía plantear. Entonces, bueno, a lo mejor cuando me jubile.

Entr - Entonces cuando os jubiléis, ¿os gustaría hacer voluntariado?

PROF2 - Sí. Bueno, no sé, en mi caso, muy bien qué tipo, pero sí, porque me gustaría. Me gustaría.

PROF1 - Eso lo tengo claro, con niños.

Entr - ¿Y creéis que esta decisión ha sido porque habéis estado en contacto con el voluntariado, trabajando aquí o igual trabajando en otro ámbito también os lo habréis planteado?

PROF2 - Yo creo que influye. Sí, yo también creo que influye. Me influye el estar en una entidad de voluntariado.

Entr - ¿y qué es lo que más os gusta de la idea de voluntariado cuando os jubiléis?

PROF2 - No sé, poder ofrecer tiempo o dedicación. A cambio sí que recibes, pues siempre es gratificante, ¿no? Pero ya no significa que haya una cuestión económica ni nada.

Entr - Muy bien. Vale, ahora ya las conclusiones un poco. ¿Qué mejoras creéis que se podrían aplicar en Avismón, en la entidad, en cuanto a promover la participación de personas mayores para hacer voluntariado?

PROF1 - Yo es que no te sabría decir. Seguramente hay otras entidades de voluntariado, también de que trabajen con voluntariado de personas mayores y tendrán sus estrategias. Y seguro que funcionará o dicen que funcionan y no funcionan, y se dan el pegote. No lo sé. Pero yo pienso que al voluntario se le ha de mimar. Tenga la edad que tenga. Mimar, dentro de las limitaciones y de... Se le ha de cuidar. Y ha de ser una persona que se considere una pieza importante.

PROF2 - Sí, darle su lugar dentro de lo que sea la entidad, sea la que sea. Necesita un lugar, un tiempo de dedicarle, que se sienta un poquito, digamos, importante en su tasca de voluntariado.

Entr - ¿Un trato personalizado?

PROF1 - Sí, sí. Yo pienso que sí. Claro, aquí nosotros no es que nos limitemos, y que es verdad que hablas mucho por teléfono con otros voluntarios y tal, o de que son de hace muchos años y tienes una confianza, ¿no? Pero a quién no le gusta que le pregunten, "Oye, ¿qué tal tu nieta?" Porque sabes que hace unos meses tuvo una criatura su hijo. "Hostia, se acuerda que tenía una nieta". "Oye, ¿cómo te encuentras? Porque estabas el otro día bien cargada, ¿no?", "Se acuerda que estaba enferma".

PROF2 - Este aspecto más personal sí que es necesario cuidarlo en el voluntariado. Sí.

PROF1 - Y a veces, a veces, aquí, como en otro sitio, por aquí. A veces hay quien no le da este espacio.

PROF2 - Que nosotros, por nuestra experiencia, pensamos que es importantísimo para fidelizar al voluntario, para que se sienta a gusto, para que continúe haciendo voluntariado.

Entr - Sí, una buena experiencia también.

PROF1 - Lo que te decía, que hablábamos antes, sentirte alguien en este mundo. Yo vengo porque quiero, vengo a cambio de nada, más allá de lo personal. Te estoy ahorrando un puesto de trabajo, porque si tuvieran que hacer todas las llamadas, personas cobrando, ¿vale? En cambio, los voluntarios vienen, tú les pides y siempre están ahí. Pues hostis, yo no te pido dinero ni te pido un café, fíjate lo que te digo, pero haz que esté bien, que "soy alguien".

PROF2 - A cambio de una atención.

PROF1 - Y esto también lo podías extrapolar en la vida. Y nosotras. Pero bueno, como trabajadoras, pero...

Entr - También es importante.

PROF2 - Es importante, pero no es tan imprescindible. Y en el caso del voluntariado, yo creo que es imprescindible.

PROF1 - Sí que lo es.

Entr - A ver, yo creo yo creo que es muy importante también que como trabajadoras os sintáis cómodas en el lugar de trabajo, porque al final es lo que me han dicho algunas personas haciendo voluntariado. Que si tú no te sientes bien donde estás, no te sientes bien contigo, no puedes ofrecer tampoco... o lo puedes ofrecer, pero te va a costar mucho más.

PROF2 - Por eso digo que en el caso de voluntariado es que es imprescindible para nosotros siempre es agradable. Pero bueno, es cierto, estamos aquí, hacemos un trabajo, cobramos, la situación es diferente. Pero para el voluntariado es un poquito el el sentirse gratificado, en cierta manera, que es alguien que por la parte de un colectivo y darle una importancia. Aquí hemos hecho concursos que preparábamos nosotras en un *pis pas* al mediodía... De todo. Y bueno, también es importante crear un poco de ambiente también extra para el voluntariado.

Entr - Esas eran horas voluntarias que no contaban como voluntariado, pero que sí que lo eran. O sea, no están dentro de tu trabajo.

PROF1 - Claro, tú dices, "¿Habéis hecho voluntariado?", no, pero sí, o sea, muchas horas o en actividades y tal. O por ejemplo, llegaba el cumpleaños y venían, traían un pastel y esperaban que le hicieras una corona. ¿Qué hacías? Le traías la corona.

PROF2 - Globos, sepintinas, montábamos aquí una... festa.

PROF1 - Claro, y tú dices, ¿qué te cuesta? Te cuesta diez minutos. Y esa persona te va a agradecer de por vida.

Entr - Es un detalle. Entonces, como aspecto positivo de la promoción de voluntariado mayor, ¿qué cosas destacaríais?

PROF1 - Pues es lo que te digo, yo creo que la gente sentirse de que por el hecho de ser mayor no eres una inútil, eres una persona tremendamente útil, que tienes una experiencia, tienes un bagaje, tienes una sensibilidad y puedes dar mucho de sí hasta que tú quieras. Y no de una manera obligada. O sea, no me levanto porque tengo que ir a trabajar, tengo que fichar. No. Sí que es verdad que se les pide y que son mayoritariamente constantes y responsables, porque sabes que al otro lado hay una persona que te está esperando. Pero tú sigues siendo muy útil en la vida, a

pesar de ser mayor. Tendrás tus limitaciones, se adaptarán las limitaciones, pero es tremendamente útil. Yo creo que a nivel salud, a nivel emocional, sobre todo emocional y tal, es súper válido, muy válido, muy gratificante.

Entr - Y a nivel de la entidad, de la promoción de voluntariado mayor, ¿qué aspectos positivos destacáis? Pero en cuanto a la organización, al trabajo de la entidad.

PROF1 - ¿pero promoción a qué te refieres?

Entr - O sea, promoción de intentar mantener, fidelizar a los voluntarios mayores y captar voluntariado mayor. ¿Qué son los puntos más positivos que destacáis, ya sea de dirección, de vuestro trabajo, de las técnicas...?

PROF2 - Nosotros siempre hemos valorado mucho al voluntariado de edad avanzada. Lo hemos valorado muchísimo porque es como, hemos empezado casi la charla, de que es muy constante y es el que perdura más en el tiempo, que está más tiempo. El joven le cambian las circunstancias, vienen porque no tienen trabajo y de golpe encuentran trabajo, lo dejan. Entonces, el voluntariado mayor para nosotros es importantísimo. Pero sí que es cierto que a veces se han tenido unas directrices de dirección de intentar voluntario joven. Claro, todo es voluntariado siempre es bienvenido, pero es cierto que no son tan efectivas las campañas que se han hecho. Se han colgado carteles en las universidades, tal, pero no ha habido tanta respuesta. El colectivo más fiel, que se compromete más, es el voluntariado mayor. Por la experiencia, ha sido así.

Entr - Y también, como decíais antes, una cosa muy positiva que tenéis vosotras, por ejemplo, que ofrecéis a la gente mayor es la atención, la atención personalizada, el cariño, el cuidado...

PROF2 - Sí, sí, sí, lo intentamos. Lo que pasa es que también, cada vez nos quedan menos tiempo para poder dedicarnos a esta socialización que decíamos y que es necesario en el voluntariado.

PROF1 - A veces es cuestión simplemente de perder, perder entre comillas, porque para mí no es perder cinco minutos. Cinco minutos mientras te estás tomando el café. Qué tal el fin de semana, mira, hay otro sitio, qué tal, qué bueno, a todos nos gusta que nos escuchen.

PROF2 - Yo siempre digo que cada voluntario necesitaba sus diez minutos. Esto lo he dicho yo, siempre lo repito, cada voluntario necesita sus diez minutos para que le preguntes por la familia, por su estado de salud, para que vea que también te preocupas un poco. Porque ahora, muchas veces sentimos el comentario de "Claro, es que yo vengo aquí y no puedo hablar con nadie, me siento como muy aislado". Ese es el comentario que están haciendo hoy en día. Entonces, claro, ¿cómo solucionar esto?

PROF1 - No sé.

PROF2 - Para volver a sentirse como cohesionado, que somos un grupo. También siempre lo hemos dicho, cuando se ha tenido que hacer algo, nosotros hemos ido en primera fila y el voluntariado nos ha seguido. Pero lo que no puedes decir, como voluntariado haz tal cosa sin que haya una implicación también por parte nuestra. Claro, se han acostumbrado a que nosotros pasamos delante.

Entr - Acompañamiento.

PROF1 - Total.

PROF2 - Claro, no podemos decir mira, se te tiene que hacer esto, mira que lo haga Fulanita. No, siempre ha de haber una parte nuestra.

PROF1 - Has de valorar que un voluntario es una persona que ofrece su tiempo, pero no es una persona que, como no tiene otra cosa que hacer, viene aquí y utiliza su tiempo, que es diferente. Es diferente. Te está ofreciendo un tiempo que tú tienes que valorar. No es aquello que mira, como no tiene nada que hacer, viene aquí y se entretiene. Igual se puede ir a jugar al dominó o hacer punto en su casa. Pero mira, viene aquí. No. No, eso no es así. Con lo cual, lo que decía Sara es totalmente real. Yo te pido, por ejemplo, ahora Sant Jordi, que es lo más reciente, yo te pido que me vengas a ayudar a hacer rosas, pero la primera que tiene que estar ahí soy yo. La que te tiene que facilitar el trabajo soy yo.

PROF2 - Y cuando viene un voluntario, ¿quieres un café, quieres un té? O sea, quieren esta especie de sentirse a gusto, ¿no?

Entr - Sí, cercanía también.

PROF1 - Pero que es eso, que cuando tú haces una cosa con alguien o cuando tú pides una cosa a alguien, tú has de ser la primera que estés en cabeza. Sea la que sea. No les puedes dejar ahí. No. Y no por falta de confianza, porque a mí me dan 100.000 vueltas al hacer las cosas. 100.000 vueltas. Pero por respeto, yo tengo que ser la primera. Igual que ella.

Entr - Y ya para acabar, ¿qué consejo o qué le diríais a alguien, una persona mayor que no ha hecho voluntariado antes y está dudando si hacer voluntariado ya sea en Avismón, o en otro ámbito, ya que conocéis de cerca esta experiencia, qué le diríais?

PROF1 - Yo le diría que lo probara.

PROF2 - Que lo probara, que es gratificante, que prueben las experiencias, que las personas mayores también son muy agradecidas y también devuelven un poco este cariño que también les transmiten. Yo creo que sí, que probaran que es gratificante.

PROF1 - Y que no se dejarán convencer por otra persona, "Ven, ven, ven, ven...". No, ven, no. Vienes, pruebas, verás que vas a estar. Y a partir de ahí tú decides. Y búscate lo que realmente te llame la atención.

PROF2 - Y que siempre haya una entidad detrás, que sienta que tienen unas personas que responden. Delante de cualquier, no sé, no problema, pero depende de situaciones, pues sepan que pueden consultar, que pueden plantearlo, que no se sientan que ellos tienen que resolverlo todo.

PROF1 - Que se sienta eso acogido y acompañado. "Oye, me pasa tal cosa, qué hago?". Pues que haya alguien detrás del teléfono para decirte "oye, esto, *papapá, papapá, papapá...*". Lo que sea, las directrices. Mira, te voy a contar, bueno, un voluntario que vino aquí fue a otra entidad para hacer voluntariado y dice que llegó a la recepción para que alguien la atendiera, se iba a ofrecer para hacerse voluntario y que la gente pasaba por allí, me miraba, se iban, y decía "hola, hola, hola, hola..." Viéndole la gente, pasando la gente. Y pensó "pues este no es mi sitio" y se fue y vino aquí. Claro, aquí. Cuando entra alguien por la puerta, ya ves, no?, lo primero que encuentra. (ríen) Y simplemente pues mira... Se sintió. Se sintió acogido, y siempre nos lo ha transmitido así. Sí, sí, sí.

Entr - Yo lo que comenté el viernes pasado y es lo que me pasó a mí cuando yo el primer día, que de hecho no vine ni a hacer las prácticas, aún vine antes para conocer a mi tutora y presentarme y creo que hablé contigo, que la llamamos porque había habido un malentendido de horas y yo salí de aquí con la energía, con la idea de "voy a estar bien aquí haciendo prácticas". Por el recibimiento.

PROF 1 - No, es que aquí, ahora porque hemos hablado de voluntarios, pero las personas que han venido de prácticas, yo siempre digo, una vez estás aquí dentro eres una más. Una más en el sentido, tú vienes a hacer tus prácticas y vienes a hacer tu trabajo y tal. Pero a nivel personal, eres una compañera más. No eres Susana, la de prácticas, no, eres Susana. Y te voy a tratar como persona, como trataría cualquier otra persona, a cualquier otra compañera, compañera no persona, compañera. A ti y a quien sea. A veces nos pasamos un poco, yo ahora primera no, de gastar bromas o de meterte..., pero lo mismo que haría con cualquiera. Yo creo.

PROF2 - Muy bien, Susana.

Entr - Muchas gracias a las dos. La verdad es que ha sido muy interesante y...

PROF2 - Bueno, tú ya extraerás lo más importante (ríen).

PROF1 - ¡Si ves que no has cogido suficiente información hacemos otra!

Annex F – Entrevista Marta (Professional)

Tècnica a Avismón. 6 anys

Data: 17/05/2023

Temps: 31m

Primer que res, agrair-te la teva participació i informar-te que la investigació és sobre l'impacte que té el voluntariat en la gent gran, no com a usuària, sinó com a voluntària.

L'impacte que té el voluntariat?

Realitzar voluntariat per part de persones grans.

El protagonista és el voluntari més que els usuaris.

Exacte, exacte. La participació és anònima, i si hi ha alguna pregunta pel motiu que si no et vols contestar-la, doncs no cal que la contestis, no passa res. I també si més endavant vols retirar la teva participació, doncs també m'ho pots dir i no hi hauria cap problema.

Vale, perfecte.

Comencem, vols començar a explicar una miqueta qui ets, quin és el teu rol dins d'Avismón, des de quant temps que fa que estàs aquí...

Vale, jo soc educadora social i treballadora social, tinc les dues carreres. Vaig començar aquí fent pràctiques de treball social en aquest sentit, no d'educació social, vaig fer les pràctiques i em vaig estar molt contenta. Em va agradar molt, una miqueta com funciona Avismón i el tema de les pràctiques. I al cap d'un temps, no sé si van ser dos o tres anys, em van trucar primer pel taller “Sempre en forma” i després va haver-hi una vacant i vaig ocupar la feina que hi ha ara. Primer a mitja jornada i després a jornada completa. Llavors, les meves funcions, doncs bueno, soc tècnica, dins hi ha diferents tècniques a Avismón, jo soc tècnica de diferents districtes, que és Ciutat Vella, és Sant Martí, és Nou Barris i és Sant Adrià del Besòs. Llavors, bueno, allà fem seguiment d'usuaris, seguiment de voluntaris, entrevistes de voluntariat, visites de valoració, reunions, activitats grupals i comunitàries, etc.

Vale, i quin va ser el teu motiu que et va fer decidir començar a treballar a Avismón? Bueno, en l'àmbit del voluntariat o la gent gran? Què és el que et va motivar?

Vale, a mi, ja quan vaig estudiar tant la carrera d'educació social com de treball socials, ja tenia molt clar que l'àmbit de gent gran era el que jo volia treballar, és el que més m'agradava i, entre cometes, quan tu estudies educació social i treball social no és un dels àmbits més demanats, molta gent treballa, infància, adolescència, famílies, serveis socials, o dependències, com que es consideren, entre cometes, quan no és cert que amb la gent gran hi ha molta cosa a fer. Jo ho tenia molt clar, a l'àmbit de la gent gran. Fins i tot, totes les meves pràctiques de treball social, d'educació social no, de treball social van ser en una residència i després a Avismón Catalunya. Llavors, quan vaig fer les pràctiques aquí a Avismón, vaig estar molt contenta com a alumne de pràctiques, em va agradar molt que no es treballés des de la dependència, com pot ser en un centre de dia, en una residència, sinó que es treballés des d'envelliment actiu, persones que, cognitivament, en general, estan molt millor, que normalment, a nivell de salut, més o menys, almenys poden estar a casa. Tot el que es pot treballar amb el tema de les escoles. Vaig acabar les pràctiques pensant, ojalà, pogués treballar a Avismón. Vaig tenir la sort, una vegada vaig venir aquí per saludar i tal i qual, però anava molt amb la idea que, ojalà, i bé em va sortir la oportunitat i de moment molt contenta.

Quants anys dius que portes?

Sense contar les pràctiques, uns cinc anys i pico.

I la teva experiència molt positiva.

Sí, sí, perquè a Avismón pots treballar com a diferents coses. No només, òbviament, els usuaris són els protagonistes, però són els usuaris, són els voluntaris, és tot el que és la part formativa, són tot el que són les activitats grupals i comunitàries, totes les reunions que fas amb diferents àmbits a nivell de salut, a nivell de salut, de serveis socials, de teleassistència. fires, sensibilització, és com molt ampli. I no només et centres en l'usuari, que també, òbviament, perquè és el protagonista, sinó que pots tocar diferents branques.

I dins de l'equip de tècniques, que sou una treballadora social, una psicòloga, i tu que ets treballadora social i educadora social, la teva visió de l'educació social, quin punt de vista t'aporta respecte a les teves altres companyes tècniques? Creus que hi ha alguna diferència, alguna cosa que t'agradaria millorar o que s'està treballant més pel fet d'haver-te format en aquest àmbit també? És una altra perspectiva.

Jo crec que des de l'educació social el que veig molt és tot el que és el treball comunitari. El problema és que aquí a Avismón hi ha la idea que el treball social és una miqueta burocràtic, que és una miqueta de documentació i que l'educació social és l'atenció directa als usuaris, per exemple, si tu vas a una residència de gent gran, és molt diferenciat. O sigui, el treball social és bàsicament trements de llet de la dependència. El que és l'educació social és la dinamització del centre. Però en aquest cas, a Avismón, també el maco, és que pots fer de tot. Si no està tan separat, el treballador social només està a oficines i l'educador social està fent les activitats. Llavors, en aquest sentit, jo penso l'educació social, que seria més l'atenció directa, més l'atenció a nivell comunitari, més l'atenció a nivell grupal, en aquest sentit...Jo puc tenir experiència a nivell d'educació social, però en el fons tot el que fem és més o menys el mateix. Jo com a educadora social no faig algo diferenciador pel fet de tenir la carrera o no.

I al teu punt de vista s'apropa molt la idea de Avismón?

En principi, potser no depèn de tant una visió, sinó que m'agradaria que hi haguessin més voluntaris. En aquest sentit, que no és un tema com de treballadora o educadora social, el que m'agradaria és que hi haguessin més voluntaris, de manera que l'acompanyament fos molt més qualitatiu, en aquest sentit. M'agradaria també que hi hagués més temps per fer microtrobades, perquè moltes vegades el temps se'n menja, hem fet microtrobades però ens quedem fent microtrobades, i el que és el gran projecte d'Avismón que és “Som grans, som barri”, la idea teòrica m'encanta, però és veritat que en la pràctica estem encara en un procés que costa.

Microtrobades dius a nivell voluntariat i persones usuàries? O també només voluntàries?

Quan es parla de microtrobades, sempre són usuaris i voluntaris. En aquest sentit, pot ser 3 o 4 persones, ja seria una microtrobada. Anar a prendre un cafè, anar al teatre, anar a veure un museu, el que sigui, però sí que les micros són sempre usuaris i voluntaris. Si hi ha una trobada només de voluntaris, no es considera microtrobada perquè els protagonistes són els usuaris. I si dos o tres usuaris queden entre ells sense comptar amb l'equip de voluntariat d'Avismón, tampoc es considera microtrobada. A partir de 3 persones seria una microtrobada. En aquest sentit s'ha de treballar més i tenir més temps, però és un tema purament organitzatiu. M'agradaria que hi hagi més voluntaris perquè totes les persones grans tinguessin, tant a nivell de voluntaris setmanals com a nivell de cap de grup, com a nivell organitzatiu, com a nivell de microtrobades, que és un handicap.

I a nivell d'activitats únicament de voluntariat teniu alguna activitat així destacada que només sigui de voluntariat?

La convenció. És l'activitat únicament per voluntaris. El que fem és les microtrobades, les macrotrobades, que estan molt destinades als usuaris. Llavors, els voluntaris tenen, a part de l'entrevista inicial i el curs d'acollida, que és obligatori, el curs per ubicar-te al que és l'entitat, hi ha diferents cursos de formació continuada, que no són obligatoris, però sí que són molt recomanables per voluntariat, i després fem la convenció del voluntariat, que és una trobada a nivell formatiu, a nivell d'oci i a nivell cultural.

És anual aquesta convenció?

Correcte. I només van els voluntaris l'equip organitzatiu.

Molt bé. A nivell de motivacions de les persones voluntàries, en la teva experiència a Avismón, quines creus que són les principals motivacions d'una persona per fer-se voluntària?

Una de les coses que diuen molt és que els agrada ajudar la gent gran. En aquest sentit, són sensibles amb la solitud de les persones grans, són sensibles en que els agrada el col·lectiu de la gent gran, i la seva idea és ajudar la gent gran. També hi ha persones que ho fan per agafar una experiència, experiència personal, i també a nivell professional, però per mi són les principals. També hi ha força gent que està jubilada i té temps lliure, i vol ocupar el seu temps lliure per fer una bona causa. I després trobem persones que estan a l'atur, que també volen aprofitar el seu temps lliure, i també de fora, que potser la seva xarxa social és limitada, és una manera d'entrar, inclús a vegades persones que no tenen papers, però sí que poden fer voluntariat. Però jo crec que serien això, bàsicament, el tema de la sensibilitat d'ajudar les persones grans, l'enriquiment personal d'aquesta persona com a voluntària, el tema d'agafar experiència, i moltes gent jubilada, que és per ocupar el seu temps lliure i també sentir-se realitzada.

I respecte a les persones grans, ja siguin jubilades o sobrejubilades que estan a punt de jubilar-se, hi ha alguna altra motivació més que destacaries a part de la que has comentat? Només centrar-nos en les persones grans.

A veure, una de les coses que destacaria, que sobretot quan la gent està jubilada, té més temps lliure i és molt més fixe. Ens trobem que la gent jove, per l'estil de vida, perquè han d'estudiar, perquè han de treballar, perquè a vegades quan et fas gran, que si tens fills,

que si el temps se't menja, com a tots, és molt més variable, en aquest sentit. Poden començar pel mig o el cap de 6 mesos o deixen, costa de vegades mantenir una persona durant molt de temps, quan és més jove o en edat adulta... Però sobretot, quan la gent està jubilada, té molt més temps lliure, llavors aquestes persones duren més en el temps i estan, no tothom, però molta gent està molt més implicada en el que és l'entitat.

I en quant a beneficis, quins beneficis creus que aporta a les persones, primer en general i després, més concretament, a les persones grans el fet de realitzar voluntariat?

Parlem de les voluntàries, els beneficis que tenen els voluntaris?

Exacte.

Un dels grans beneficis és el que t'emportes a nivell vital. És a dir, un voluntari, quan fa voluntariat, no hi ha un tema econòmic, no hi ha un tema material, però sí que t'emportes a nivell d'experiència, a nivell emocional, a nivell vivencial, hi ha una experiència brutal que tu t'emportes, en aquest sentit. I això és una miqueta, el carinyo, els vincles que es creen, tot això és el que t'emportes, perquè no es fa per un tema econòmic, en aquest sentit. T'emportes moltíssima experiència, moltíssim vincle, t'enriqueixes com a persona, veus altres diferents tipus de situacions familiars, de situacions de vida, que al millor pos tu no hi has tingut contacte, i jo crec que això és una de les coses que s'emporten més, a nivell de beneficis. Després sí que hi ha gent, el que dèiem, que ho fan per ocupar el seu temps lliure, i també és curiós perquè molts voluntaris que fan voluntariat per pal·liar la solitud no volguda dels altres, també ho fan per ells mateixos. Jo a vegades estic jubilada, o em sento sola, o la meva xarxa social és limitada, i pensem moltes vegades amb les persones grans, però també molts voluntaris us fan per això, més enllà de l'enriquiment personal, tot el que acabo de dir. També per ocupar el seu temps lliure, per sentir-se realitzades i per també estar ocupades i evitar també la seva pròpia solitud com a voluntaris. A vegades aquest límit de que els usuaris són els que es senten sols i els voluntaris són les que ajuden a no sentir-se sols, a vegades no és tan clar perquè ens entenguem.

I com abordeu aquestes situacions de solitud de les persones voluntàries? És a dir, a les formacions es tracta això perquè deu ser complicat, ja que estan tractant amb persones que estan soles, o potser fins i tot s'aproximen a la seva edat de la persona voluntària,

com es tracta això perquè no afecti emocionalment de forma negativa a les persones voluntàries?

Afectades negativament amb les persones voluntàries quan se senten soles, a priori, òbviament els hi passa, però precisament a Avismón el que ajuda és que no se sentin soles. El fet que estiguin ocupades fent activitats, que estiguin ocupades visitant unes persones grans, que estiguin ocupades fent formació, inclús hi ha molts voluntaris que són caps de grup, que han d'anar a visitar a les persones grans, que han d'anar a fer visites, que han de fer trucades... Això a ells ja els beneficia com a voluntaris. El que sí que han de tenir clars voluntaris, que una cosa és que ens ho diguin a nosaltres, com a persona gran i voluntària, es poden sentir sols, ja estem aquí, com a tècniques, com a professionals de l'equip de treball ja estan aquí al seu costat, però sobretot no posar-se al mateix nivell de l'usuària, perquè si una persona voluntària que truca a una persona usuària li explica els seus problemes, òbviament si és una cosa de dia a dia no passa res, però a vegades la gent ha, les usuàries, s'arriben a preocupar excessivament pels voluntaris. I a vegades en situacions complexes de voluntariat, que també n'hi ha, sempre intentem dir depèn del que no ho expliquis a la persona usuària, perquè realment la persona usuària pot arribar a passar malament. En aquest sentit, no és el mateix que una persona voluntària expliqui una cosa més o menys trivial, que una persona voluntària li expliqui situacions familiars, situacions d'atur, situacions econòmiques, que en una persona gran poden arribar a patir. Llavors, òbviament, tenir aquesta visió com a voluntari i que pensin "Potser la persona gran no és la persona adequada, però si que tinc a Avismón, si que tinc un equip tècnic, si que tinc un equip organitzatiu que si em passa alguna cosa necessito alguna cosa, òbviament aquí em pot ajudar".

I respecte al que et deia, abans que molts cops, sobretot en persones voluntàries grans, l'edat a aquestes persones, i la situació també potser social, familiar... s'apropa molt a la de les persones usuàries perquè són grans i potser veuen que el seu futur d'aquí poc serà com el de l'altra persona que estan acompanyant.... En aquest sentit, com ho teniu en compte des d'Avismón?

Sí, ho tenim en compte i a més hi ha voluntaris que passen a usuaris. En aquest sentit, potser un voluntari que ha estat 10 anys o 5 anys o el que sigui, fent voluntariat, a més sent referents de voluntariat, per exemple, com cap de grup, amb el temps, per motius que sigui, ha anat envellint, la seva salut ha anat empitjorant, té aquesta solitud que es pot

trobar com a persona gran i han passat a ser usuàries. No a tots els voluntaris els he passat, òbviament, perquè hi ha voluntaris que no es troben en situació de solitud, tenen les seves famílies, les seves xarxes socials... però aquestes persones grans voluntàries depèn la seva vulnerabilitat i la seva salut poden arribar a ser usuàries i no hi ha cap problema.

Quan vaig començar a organitzar les entrevistes, te'n recordes que vaig estar preguntant per persones usuàries que abans havien sigut voluntàries d'Avismón i sí que hi ha persones, com m'has comentat, que realment són força poques persones que siguin usuàries i que abans hagin sigut voluntàries. Creus que el fet de realitzar voluntariat, de mantenir-te actiu durant l'edat d'envel·liment de la gent gran, afecta que a nivell social tinguin molt més vincles i per tant se sentin menys soles quan acaben la seva etapa de voluntariat i, per tant, no passin a ser usuàries d'Avismón?

Jo crec que cada cas és un món, però sí que és veritat que és un plus que un voluntari que coneix Avismón, que sap els vincles, que sap com a voluntari moltes de les coses que els diem a les persones grans és més enllà que tingui un voluntari setmanal o no, més enllà de les trucades, es fomenta tema casals, temes centres de dia, temes biblioteques, la xarxa comunitària del barri, més enllà del suport que li pot donar Avismón. I ells mateixos també, molts veïns, tenen aquests recursos. Estiguin més o menys sols a nivell del seu entorn, coneixen l'entorn i saben en aquests anteriors. És veritat que és possible que ja tinguin aquests recursos, aquest entorn, aquesta experiència, per evitar trobar-se en situació de solitud.

Molt bé. I a nivell de barreres, dificultats, límits... que presenten les persones grans voluntàries, quines són les principals que t'has trobat com a tècnica d'Avismón?

A veure... Una de les barreres que tenim a nivell de voluntariat, per exemple, és un tema de salut. Hi ha persones voluntàries que... Quan la persona jove, en aquest sentit, normalment no ens hi trobem tant, però quan es fan més grans tenen problemes de salut. Per exemple, un tema que no poden portar cadires a rodes, en aquest sentit no poden... Per exemple, que els usuaris es recolzin a nivell de força per caminar... Normalment, jo crec que hi ha les barreres a nivell físic, que la salut fa que vagin empitjorant, llavors hi ha voluntaris amb molt bona predisposició, però no els pots enviar en depen quins casos, que a vegades ens hi trobem complexes, a nivell de cadires de roda, etc etc etc. També ens podem trobar que hi ha casos complexes, i no qualsevol voluntari pot assumir depen quins casos complexes, perquè quan parlem per un tema de companyia, un tema de

conversa, un tema de passeig amb una persona que és més o menys assequible més o menys agradable de tracte, qualsevol persona podria fer aquest tipus de voluntari. Però ens trobem casos complexes, casos que no són fàcils de portar i no tots els voluntaris estan capacitats, no només a nivell físic, sinó a nivell d'experiència, a nivell emocional, en aquest sentit, per assumir depèn quins tipus de causes. I una de les coses que jo destacaria és els límits. En aquest sentit pensem que hi ha voluntaris, sobretot els que van un cop a la setmana, però no només tan bé, també en cap grup, no saben posar els límits. Dir “Jo soc voluntària, no és la meva família, no és la meva amiga, i hi ha coses que no s'han de fer”. I ens hem trobat casos on “te presto dinero, pero no digas nada a Avismón”, i després salta quan salta, gent que tracta aquesta persona usuària com si fos de la seva família i no. Fer tasques que no haurien de fer, com tasques de treballadora familiar, temes de diners, etc. I hem de tenir clar que els voluntaris se'ls explica. Precisament per això el curs d'acollida és molt important, perquè se'ls explica què poden fer com a voluntaris i què no poden fer. És veritat que després a la pràctica molts acaben tenint més contacte amb aquella persona gran que les tècniques o que l'equip organitzatiu, i llavors es perd a vegades la visió de dir que Avismón està darrere, que a Avismón hi ha unes tècniques, que a Avismón hi ha un equip organitzatiu, preguntem, estem allà... Llavors a vegades costa.

I llavors la salut està clar en que afecta més en general a persones grans voluntàries que a persones més joves, però aquest tema de límits i les altres barreres que has comentat creus que es donen més en persones grans que en persones més joves?

El tema físic?

El tema de posar límits i dels casos complexes

A veure, pot passar en casos complexos, jo ho tinc molt clar que és el... A vegades no només és la persona gran, perquè ens trobem a persones grans voluntàries que són molt potents. Quan jo parlo parlo a nivell general. Tenim caps de grup que són grans i són molt, molt, molt potents. O sigui, cada persona gran és un món. En aquest sentit ens podem trobar una persona gran... Quan és un motiu de salut físic, és el que és. Si no puc portar una cadira de rodes, no puc. Però a nivell de voluntària persona gran ens podem trobar de tot. Una persona gran que per la seva experiència vital a nivell formatiu, o per la seva experiència com a persona és molt potent, molt més que una persona jove. I persones grans que potser no tant. I també ens podem trobar també... Nosaltres també

tenim voluntaris a nivell de salut mental. I són joves. Aquestes persones amb problemes de salut mental, no poden fer qualsevol tipus de voluntariat. Inclús, a la millor, sí que ens poden ajudar a organitzar una activitat, posar cadires, posar taules, o fer algun tipus d'acompanyament a nivell de gestió, més o menys assequible, però no poden fer depen de quins d'acompanyaments. O no tenen les capacitats comunicatives per anar un voluntari setmanal. Però el maco de d'Avismón és que tot i que són persones joves i tenen problemes a nivell de salut mental, col·laborem molt amb elles. I adaptem les seves capacitats a nivell d'activitats repartint roses i llibres, a través d'educadors, moltes cosetes en aquest sentit, que tenim aquesta facilitat de dir que tens aquestes capacitats i nosaltres, com a Avismón, ens hem de mirar d'adaptar perquè la voluntat hi és.

Es a dir, us adapteu a les necessitats, capacitats i a la situació de cada persona voluntària?

Ho intentem, sí.

I també pel que has dit abans, aquests límits, aquestes barreres, a excepció del tema de salut, no depenen de l'edat, sinó de la persona i de la seva pròpia experiència?

Correcte, correcte.

Molt bé. Ja per acabar, a nivell de recomanacions i opinions finals, quines creus que són les principals necessitats que s'han de tractar en les persones voluntàries? Ja parlo de formació continuada, no del curs d'acollida.

A veure, formacions, per exemple, una de les que està molt bé és, per exemple, el teleassistentia, és un servei que quan tens contacte amb les persones grans en aquest sentit, moltíssima gent, tranquil·lament, un 80%, tranquil·lament, un 80-90% tenen el servei de teleassistentia. En aquest sentit, llavors està bé que aquestes persones voluntàries, ja siguin perquè vagin al domicili, siguin perquè siguin caps de grup, en aquest sentit, inclús perquè facin acompanyaments en activitats grupals... està bé que coneguin el servei. El servei de teleassistentia que es visita al servei, t'explica una mica el servei... es poden fer una miqueta la idea del que és teleassistentia, són molt flexibles, a nivell d'explicar-te el que és el servei, com funcionen, etc etc. Llavors aquesta és una de les formacions que jo trobo prou interessant. Després, tot i que xoca, i no totes les persones els agrada tocar la temàtica, hi ha un curs de prevenció del suïcidi, en aquest sentit, que quan parlem de la prevenció del suïcidi, gent gran, és com que a vegades la

gent és com no vol sentir-ho, crea certs rebuig perquè és una realitat complicada, però existeix. També està bé perquè els voluntaris tinguin les eines, coneixin la temàtica, sàpiguem una miqueta com actuar, què poden fer i què no poden fer, però també tractar el que és la prevenció del suïcidi. Després, des de Avismón, el que també m'agradaria que es fes per exemple, és un curs d'empatia, d'escoltar activa, que també estaria molt bé, perquè sembla que tots sàpiguem escoltar o tothom sàpiguem acompanyar, però no és tan fàcil.

Des de la perspectiva de l'educació social, quines recomanacions, millores... proposaries a l'hora de... de treballar amb persones grans i de promoure la participació de persones grans voluntàries?

Només grans o persones voluntàries en general?

Si vols en general, però després concretament a persones grans, sí.

Jo crec que, com a recomanació, el que penso que hauria de fer a Avismón, que ja s'està treballant amb això, és dedicar grans esforços a la recerca de voluntariat. És una feina de tothom, sobretot a nivell de comunicació, però trobar voluntaris és una feina que no és fàcil, és un tema cultural. La dificultat de trobar voluntaris no només li passa a Avismón, sinó a totes les entitats de voluntariat, aquesta dificultat de trobar voluntat, i no només amb gent gran, sinó en altres tipus de col·lectius. Penso que una entitat de voluntariat sempre has com de picar pedra, picar pedra per trobar voluntaris. Avismón ha de seguir i ha de centrar-se moltíssim en la recerca de voluntariat en totes les edats, no només en gent gran, en gent jove, en gent adulta... perquè sense voluntariat no existeix Avismón. És una gran pota. Avismón té usuaris. Poden haver-hi més o menys usuaris, Però malauradament sempre ens trobem amb persones usuàries que es troben en situació de solitud. però voluntàries falten, en aquest sentit, s'ha de treballar molt a nivell econòmic, campanyes, sensibilització, fires... per trobar més voluntariat. Perquè al voluntariat sempre hi ha altes, sempre hi ha baixes, sempre hi ha gent que ja comença, gent que ho deixa, sempre hi ha molt moviment a nivell de voluntariat. Llavors no és un tema estàtic, no? Hem de tenir en compte aquesta equiparació entre usuaris i voluntaris.

I tenint en compte que abans has comentat també que la gent gran és la que a l'hora de realitzar voluntariat és la que més es fidelitza, perquè és la que més constant i amb més dedicació s'implica a les tasques de voluntariat, quines creus que serien les línies a futur

que hauria d'assumir l'entitat per tal de promoure el voluntariat de gent gran i que es doni a conèixer Avismón en aquest col·lectiu i promoure també l'envel·liment actiu d'aquesta manera?

En principi, en gent gran, el que jo pensaria és una mica de la mateixa línia que he comentat abans, de la sensibilització, la difusió, la recerca de voluntariat. En gent gran, el que hauria de més anar és anar a casals, anar a centres cívics, en aquest sentit, anar a biblioteques, tot el que és on podem trobar gent gran... perquè coneguim l'entitat, perquè facin voluntariat, en aquest sentit és com... Cada col·lectiu hem de saber on hem d'anar per trobar recerca de voluntariats, en aquest cas, tot el que són els serveis i entitats que podem promoure i tot el que és a contacte amb les persones grans és on hauríem de treballar-hi.

I així per acabar, alguna cosa positiva que t'agradaria destacar o que voldries dir del treball d'Avismón?

En principi, el positiu d'Avismón és una miqueta la gran... les diverses àrees, que és el que he comentat abans, amb el que treballem. No ens centrem en aquesta persona gran, dependent, passiva, una miqueta que a la societat de vegades ens ven, sinó que Avismón el que intenta trencar és amb aquests estereotips i amb aquest edatisme. Sí, la persona gran és gran, òbviament, però pot ser activa, pot tenir un envel·liment actiu, pot ser participativa, tant a nivell d'usuaris com a nivell de voluntariat, en aquest sentit. I llavors donar-li aquest paper protagonista actiu, llavors a Avismón jo crec que això és una de les coses que fa molt bé. En aquest sentit, donar aquest paper protagonista i aquestes grans àrees, ja et dic, tant a gent gran com a nivell de voluntariat, que també són persones grans, que també faig, òbviament, a nivell d'educació, a nivell de problemes amb salut mental. També comentar que hi ha forces alumnes pràctiques, a nivell d'educació social, a nivell de treball social, a nivell de centres educatius, a nivell de diferents formacions... que col·laboren i ens ajuden. Jo penso que Avismón lo bo de tot és tot aquest enriquiment a nivell d'àrees que no te l'acabes. El que ens falten potser són hores per arribar a tot el que has d'arribar, que potser són les hàndicaps, òbviament.

Doncs perfecte, ja està, aquesta seria tota l'entrevista. Moltes gràcies per participar! Què t'ha semblat?

Doncs molt bé, moltes gràcies. Jo la he vist força completa, m'ha agradat.

Annex G – Entrevista Sílvia (Professional)

Coordinadora de l'àrea social. 18 anys

Data: 17/05/2023

Temps: 25m

Bueno, doncs comencem ara. Primer que tot, informar de que l'entrevista és per fer un estudi, pel meu TFG. Una investigació sobre l'impacte que té el dret a voluntariat per part de persones grans, no tant com usuaris, sinó com voluntàries. I comentar-te, a més, que la teva participació a l'estudi és anònima, que si en alguna pregunta no la vols contestar no cal que la contestis i si en algun punt de l'estudi vols retirar la teva participació també pots.

Molt bé. Perfecte.

Si vols començar a explicar qui ets, la teva experiència a Avismón...

Bé, jo de formació és treballadora social. Fa uns... en períodes diferents fa uns 18 anys que treballo a Avismón. Sempre m'he dedicat a l'àmbit de la gent gran, sempre ho he barrejat amb entitats del tercer sector, encara que fos a nivell de voluntariat. I aleshores, Avismón em va ser com les dues coses que més m'agradaven, que era el tema de voluntariat i l'àmbit de la gent gran. Aleshores, jo ara estic com a coordinadora de l'àrea social, coordinant l'atenció directa, activitats i voluntariat, i formació de voluntariat.

I quines són les teves tasques més concretament?

Les tasques concretes serien, per una banda, organitzar el calendari d'activitats amb direcció, fer pressupostos a nivell de serveis, també organitzar el tema de quins serveis són els apropiats, com arriben a la gent gran, quins són els criteris d'actuació, en quant a les tasques amb les altres treballadores socials, organitzar els districtes, en quant a que siguin equitatius a nivell de feina, a nivell d'usuaris, a nivell de territori. En el tema de voluntariat, sobretot ara el que ens preocupa és les crides de voluntariat, perquè no estan funcionant, què s'ha d'impulsar a nivell de voluntariat, com finalitzem voluntaris... El tema de la formació, tant la formació inicial com la formació continuada, bàsicament és això. Bé, sóc com l'enllaç també entre el patronat, dins el patronat i en àrees, hi ha un patró que és responsable de l'àrea social i ens comuniquem amb el patronat.

Molt bé. Quants anys portes a Avismón?

En dos períodes diferents, perquè ho vaig deixar, jo crec que uns 17 anys ara. Quan vaig començar Avismón ja portava 6 anys en marxa.

I vas començar com a tècnica?

Vaig començar com a tècnica, sí.

I quin diries que és el perfil de voluntaris de Avismón?

El perfil més en general, serien dones sobretot, amb una edat de prejubilació, potser entrant 60. Fins fa molt poc, tirant enrere fa molt poquet, eren persones que no havien tingut una vida laboral fora de casa, i sí que es trobaven ja en un període on no tenien tantes obligacions a nivell familiar i venien a Avismón. Ara ja som persones que estan en un període de prejubilació, inclús jubilades, i venen a Avismón. Però cada vegada també hi ha franges una mica més joves. 40 anys també és una franja. Aquí sí que hi hauria més homes. Son voluntaris que no ens duren tant en el temps, que la vida canvia i potser s'han d'anar i estan per un període més curt, però som voluntaris que aporten molta activitat. Gent jove també. Nosaltres sempre hem sigut de les entitats que fa més anys tenim voluntaris a partir de 16 anys, amb l'autorització dels pares, mares o tutors, i també en tenim. També som voluntaris molt canviants, però nosaltres creiem que aquestes dues franges, quan les podem ajuntar a persones molt grans, amb persones molt joves, és molt enriquidor.

Treball intergeneracional.

Sí.

I quines són, ja concretant les persones grans que són voluntàries, prejubilació, persones jubilades... quines són les seves motivacions per iniciar el voluntariat?

Sí, són diferents les motivacions segons l'edat. En persones grans ja jubilades, moltes vegades la motivació de, fins ara, fins ara tenia una vida molt ocupada amb vuit hores al dia o a casa amb fills i més activitat, ara no la tinc i em plantejo que vull estar activa. Jo crec que també hi ha una part, a nivell personal, que m'estic acostant cap a aquesta edat i a vegades hem tingut ursuaris que són més joves que el voluntari que l'ha acompanyat. Hi ha un tema generacional. “Puc entendre'm, les persones que no han tingut, entre cometes, tant de sort com jo d'estar acompanyada, vull acompanyar-los jo”. Hi ha un tema

de generació. I jo crec que també hi ha molt aquí amb la gent més gran un tema de responsabilitat social, sobretot de dir que molts tenen aquesta mentalitat, que no tot es cobreix a nivell administratiu o a nivell públic, i com a societat què puc aportar. Una de les coses que puc aportar està clar que és el voluntariat. I amb el tema de soledat. Molts dels voluntaris, de qualsevol edat, jo sí que això ho vull dir molt clar, però només les persones grans s'acosten al voluntariat per soledat. Gent jove, gent de mitjana edat, moltes vegades s'acosten al voluntariat perquè és una eina més d'obrir-se, de conèixer gent i de trencar el millor inclús la soledat pròpia.

I entre la gent jove, ja has comentat que la solitud, la soledat, és un factor que està a molts cops presents, ja siguin joves o persones grans. Hi ha alguna diferència més en quant a motivacions de persones més grans a persones més joves?

Jo diria que la consciència aquesta és el meu proper període vital o ja n'estic en aquest període vital. Aquesta, la gent jove, la bellesa, com és natural, es veu a molt llarg termini. És aquesta consciència... “Entenc que una persona gran pel que està passant o és el meu període ja vital”.

I quan els beneficis que obtenen les persones, quan fan voluntariat, quins destacaries?

Jo destacaria molt beneficis. A vegades ho parlem de com donar la volta amb el voluntariat, en el sentit que ja no és el que jo porto a la societat que sí, ja no és el que jo puc fer pels altres que sí, sinó el que faig per mi mateixa. Primer és una eina més contra la soledat, ho tinc claríssim. Després, per la teva pròpia autoestima, hi ha persones que arriben al voluntariat en situacions d'un dol recent, de la parella, de 60 i pico d'anys, s'ha acabat la meua vida laboral, moltes situacions. És com una autoestima, encara em veig útil, amb una tasca que em motiva, que la persona gran està agraïda, és un tema d'autoestima. És un tema d'obrir-se a altres maneres de pensar. Potser jo m'he bellugat sempre en un cercle molt determinat i ara trobo una persona a la que acompanyo o altres voluntaris que no pensen igual que jo. És un treball d'acceptar altres maneres de veure i de pensar. Jo crec que hi ha molt enriquiment personal. Moltíssim. Fem voluntariat. I moltes persones que han sigut lluitadores a la seva vida i els hi ha anat més o menys bé, també és com veure que hi ha gent que no se n'ha sortit, que sí que n'ha sortit... també donar valor a allò que tu has adquirit durant la vida, tant amb capacitats com amb eines.

Com per compartir l'experiència que han tingut.

Sí

I de diferència entre gent gran i gent més jove, en quant a beneficis?

Jo crec que són molt semblants, cada una en el seu àmbit, en el seu nivell, en la seva trajectòria, però molt semblants, és una manera de relacionar-te, de pujar l'autoestima, de tindre altres capacitats, d'esforçar-te per entendre... Jo crec que molt semblants.

I en quant a límits, barreres, les dificultats que poden passar entre les persones grans a l'hora de fer voluntariat, n'has pogut observar algun?

La que més poder és la barrera de la mobilitat. Aquesta, sobretot quan ja parlem de voluntaris més grans, hi ha voluntaris que tenen molta capacitat per escoltar, molta capacitat per acompanyar, que estan fent un gran acompanyament a una altra persona, però al millor viu en un quart pis sense ascensor, i hi ha un moment que s'ha de plantejar, ells mateixos plantegen, de no anar-hi. Aquesta situació no és fàcil, perquè per una banda hi ha la sensació de no poder complir, i hi ha un bon vincle, i normalment s'arregla amb el telèfon, i en trobades a peu de carrer si es pot, però a lo millor la usuària que van a veure tampoc pot baixar i allà no pot pujar. Primer seria la dificultat física de mobilitat. Amb persones grans, jo no destacaria res més, perquè hi ha moltes que deixen el voluntariat, perquè ja no volen fer-ho, però no hi ha hagut cap dificultat especial, tenen una altra activitat, van a viure a fora, no ho sé... Se'n cansen, com tothom, però jo no destacaria una dificultat especial per ser gran.

En el cas que has dir de límit a nivell físic que pot presentar el voluntariat, quines estratègies normalment s'utilitzen?

Clar, l'estratègia és buscar si aquest vincle es pot seguir tenint d'una altra manera. Normalment ja et dic si són persones que passen a ser cap de grup... Aleshores les cap de grup sí queda molt clar per una voluntària que havia fet visitant molt, que havia acompanyat molt, s'anava cansant d'això i ja no podia, passava a fer de cap de grup. Ara, per les necessitats de creixement, no podem esperar a això, però una de les opcions que més es dona és que siguin cap de grup. L'altra opció que segueixi fent el seguiment d'aquesta persona a nivell telefònic, que sempre que es pugui es puguin trobar en una activitat... i poca cosa més.

Ara, sobre el tema de formacions, quines necessitats has identificat que són més necessàries a l'hora d'oferir formacions a les persones voluntàries, no tant com a inicials, sinó com a formació continuada?

En l'àmbit de formació continuada, normalment ho reparteixo en dues categories. Una seria l'àmbit de la gent gran. Es creen dificultats a nivell d'entendre per què una persona té un servei i no un altre, a nivell de dependència. Aleshores, sobretot a segons quina cap de grup que truquen, és una mica de formació quan a serveis, què és la teleassistència, què és la dependència, perquè unes persones tenen dret a pagar o no pagar. Això crea molta dificultat, perquè quan jo he establert un vincle important amb una persona i veig que no té tantes hores de treballar de la familiar com una altre del costat, doncs vull saber per què. Aquí entraria l'àmbit de gent gran, aquí també entraria el millor parlar encara que sigui com a pinzellades de l'Alzheimer, dels dols, del maltractament... tots aquests temes que estan aquí latents acompanyant a les persones grans, donar el màxim d'informació. De fet, ara les últimes que estem fent van molt encaminades cap al maltractament. Això seria l'àmbit de gent gran. Després, com a més de capacitacions personals, que serveixen pel voluntariat o per qualsevol altra cosa de la nostra vida, a nivell personal: Què és una escolta, els límits, saber dit que no, l'empatia... totes aquestes capacitacions

Molt bé. I a nivell de col·laboracions, Avismón col·labora amb alguna entitat que promogui la participació de la gent gran en el voluntariat?

Nosaltres tenim sobretot amb dues empreses importants. Telefònica i La Caixa. Tenim contacte amb les seves fundacions de persones jubilades. Ells ho enfoquen molt com un voluntariat puntual, però aquí darrere sempre hi ha una captació de voluntaris sempre que volguessin. Es fan xerrades a casals de persones grans. Per exemple, a Tarragona ha funcionat molt bé. La tècnica de Tarragona ha anat a fer xerrades a casals i d'allà s'han tret forces voluntaris. Nosaltres, sempre que ens demanen, anem a escoles de salut, organitzades en els CAPs, amb la doble besant, persones ateses i persones voluntàries. Sí, ho intentem, perquè sempre que hem fet difusió no hem deixat d'anar a biblioteques, a centres que sabem que hi ha tallers per a persones grans, perquè per nosaltres ha sigut sempre un volum important de voluntariat.

I amb quin enfocament feu aquestes presentacions amb les persones grans? Amb una qüestió d'envel·liment actiu? Per un doble benefici.

Sí. És el que et deia, donant la volta al voluntariat, que sí que es cert que estàs fent una aportació a la societat i estàs ajudant una altra persona, però sobretot també t'estàs ajudant a tu, amb tots aquests aspectes que hem dit, amb l'envelliment actiu.

Com s'avalua l'impacte que tenen els programes de voluntariat en les persones? Quins mètodes utilitzeu?

El primer mètode, que seria de voluntariat, m'estàs dient, no? No d'usuaris.

A nivell de voluntariat, sí.

Ara just tenim una enquesta de satisfacció que ens passen externament, ens ho passaran uns nois que estan estudiant teleassistència. Una de les preguntes que tenim molt clar que hem de treure a suc és que si aquest voluntariat que estan fent amb nosaltres els està portant allò que ells pensaven que rebrien, si estan satisfets amb la seva acció de voluntariat. Això seria un. Sempre que es fa una activitat, un curs... passem una enquesta de satisfacció. Tenim un baròmetre que és més informal, però ens dona molta informació, hi ha reunions de caps de grup. Les caps de grup parlen amb els seus voluntaris, amb els que van a domicili, i en el report que li fan a la tècnica un cop al mes, sempre surt “Doncs aquest voluntari, sembla que no està content”, “ho vol deixar, tal”. Hi ha d'haver un retorn per part de la tècnica a aquest voluntari, inclús una reunió si fa falta. I a les reunions generals de caps de grup, que moltes els demanem una tasca en concreta. “Mireu si aquest tipus d'activitat agrada”, “Mireu si aquesta formació agrada.” Insistim, i també pel volum, a vegades no es pot fer tant com voldríem, que és una entitat molt oberta, que el despatx de la directora estigui per sempre, que el meu despatx estigui per sempre i qualsevol voluntari que tingui una inquietud doncs que ens ho digui.

Molt bé. I quins consideres que són les principals dificultats o millores que podria fer a Avismón en quant a promoure el voluntariat de gent gran?

Jo crec que una de les millores és com arribem, amb quin discurs arribem. No amb el discurs d'ajuda, sinó amb el discurs de... de com et beneficia, fer un discurs optimista. Jo, una altra de les millores que ho havíem intentat i ho vull tornar a impulsar, és un espai de trobada entre voluntaris. Un espai a part de tècniques, a part de qualsevol professional, un espai de trobada. Per també combatre la soledat des d'aquest punt de vista, on ells puguin dir qui s'apunta a fer una calçotada. Un espai de bones pràctiques. “Doncs a mi m'ha passat això...” I d'ajuda mútua. Jo crec que és el que ens falta, que ho havíem fet fa

com deu anys enrere i per les circumstàncies de canvis de personal i tot, es va anar morint... Doncs tornar a impulsar això. Perquè jo sí que crec que això és la contribució important en aquets moment, on també hi hagi un espai on les persones voluntàries puguin desenvolupar, connectar-se o el que vulguin.

Annex H – Entrevista a Carla (Professional)

76 anys. 28 (Des que es va fundar). Cofundadora d'Avismón i ex-directora.

Data: 11/05/2023

Temps: 50m

Moltes gràcies per estar aquí! Abans de començar volia recordar-te que en qualsevol moment, si volguessis podries retirar la teva participació de la investigació sense cap problema, o si jo et faig una pregunta i tu no vols contestar el que sigui, estàs en la llibertat de no contestar-me. Alhora, el teu anonimat sempre serà respectar també,

Molt bé, molt bé.

Vale. Doncs primer, qui ets? Si et vols presentar.

Doncs jo vaig ser una de les fundadores, amb la primera persona que va contactar una amiga meva, la Montserrat Ferrer, que havíem treballat juntes a l'Òmnium Cultural. D'això t'estic parlant de fa 53 anys, o sigui que fa quatre dies. Ens vam conèixer allà. Avismón fa 28 anys que es va fundar, doncs un any o dos abans de fundar-ho, em va començar a parlar, que jo havia plegat d'una feina que tenia, no tenia cap pressa per buscar-ne cap perquè doncs tampoc no volia anar a treballar a qualsevol lloc, no tenia ja els fills a casa, estava amb el meu marit i jo, no hi havia una necessitat, entre cometes. Llavors aquesta amiga meva, la Montserrat, em va trucar per dir-me que ens veiéssim un dia, que volia fer una proposta, ella vivia en aquest mateix edifici. Em va dir que hi havia molta gent treballant per infants, per gent amb problemes físics o mentals, però que l'àmbit de la gent gran era un àmbit que no es treballava massa, i em va semblar molt bé. Jo sempre he fet activitats, jo soc d'aquí des que vaig néixer, del barri, faré 76 anys aquest any. Primer vaig estar en grups de muntanya, després portant nois d'agrupaments d'escoltes, després moviments veïnals, partits socials... de tot, m'he dedicat sempre a fer moltes coses. Llavors, quan em va fer aquesta proposta em va semblar molt bé, vaig pensar que tenia temps, i com sempre m'he anat bellugant en funció de l'edat i el que teníem a casa, mira, llavors la gent gran era una cosa que tens propera, que veus el que són els teus pares i com estan i l'ambient que tenen i com viuen, i veus que hi ha tot un sector de gent que no té aquesta sort. Parlem que avui en dia potser hem canviat una mica les coses dins l'àmbit de la gent gran. Quan vam començar ens trobàvem que moltes de

les persones grans que teníem eren persones o vídues o solteres, i llavors què havia passat en aquell moment? Doncs que hi havia gent que en una mateixa casa eren tres generacions. La dels avis, la dels pares, que en aquell moment era a casa del fill o de la dona a la que anaven a viure, i els fills que venien. Llavors la dona aquella deixava de treballar o no treballava perquè havia de cuidar els avis i els fills. Més el marit que treballava, etcètera, etcètera, un munt de coses. Llavors això avui en dia ja no es troba tant. Avui en dia la gent ha treballat, ha cotitzat... Sí que encara queda gent amb una ajuda social, que són 400?, no sé si ho han pujat gaire. I si són vídues i el marit era autònom i pagava el mínim, doncs ara estan als 700 escaig, no arriben a 800. Però esclar, si es queden vídues, aquestes pensions es redueixen. En lloc de cobrar el que cobrava el marit, doncs els hi quedava abans uns 52. Sembla que ara estem als 55, més o menys. Queden uns diners de misèria per viure i tirar endavant. Quan vam començar, tot això es patia molt. Per això es van anar pensant tots els serveis que s'han donat des d'Avismón, a part del voluntariat, les ajudes del lot d'aliments...Tot això s'ha anat fent a llarg dels anys. Evidentment, quan vam començar encara no podíem fer tot això. Ha sigut al llarg d'aquests 28 anys que ha anat canviant el tema. Igual com ara, la solitud no desitjada continua sent un fet que és molt gran i molt trist.

Amb recursos i sense recursos?

Exacte. El que passa és que jo sempre he dit que no és el mateix una solitud no desitjada amb recursos que sense recursos. Si tu pots pagar una persona que t'acompanyi, ja sabem que no és com una amiga que et ve d'una manera desinteressada, està fent una feina, ho farà bé. Ho farà malament, lligaràs més, us entendreu més, us entendreu menys, però és una persona que fa una feina. Però bé, tu te la pots pagar. No tothom té aquesta sort. Per tant no és el mateix. I no és el mateix una persona que físicament està més o menys bé, que se'n va al casal, que encara que quan torni a casa estigui sola i no tingui aquí explicar-li tot el que hem estat fent. Vull dir, això tinc amics que han quedat vidus o vídues i s'han trobat amb això. T'espaviles, fas coses, però quan arribes a casa, allà no hi ha ningú. Vull dir, la solitud no desitjada, per més que tu tinguis empenta d'anar al casal, de ser una persona amb ganes de fer activitats, que te'n vas al centre cívic i fas jo què sé, o aquí, que venen a fer taller la memòria, o a fer el gimnàs. Tot això són coses que ajuden a evitar la solitud. Però no és fàcil.

Abans que res, perquè em quedi clar, la raó d'Avismón, de que es creés, va ser perquè la Montserrat va detectar que ens havíem oblidat una mica de les necessitats de les persones grans?

Una mica vam veure això, que hi havia gent que, a part de solitud, vivien en precarietat. Llavors, esclar, les dues coses juntes són terribles. Llavors vam començar. Vam parlar-ho les dues i vam dir bé. Fem una associació i vam començar a rumiar quines persones podíem anar a trobar perquè ens ajudessin a tirar endavant el projecte, la idea que la Montserrat havia tingut. Amb mi va poder comptar de seguida. El meu marit en aquell moment treballava. I també va comptar amb ell. Vam poder comptar amb un director d'una escola d'aquí del barri, gent que havia treballat a la banca amb ella, amics... I vam fer ja un grup del que va sortir la primera junta de l'associació. Llavors, al llarg dels anys, les persones més o menys hem estat les mateixes, vinculades. S'ha anat creixent, s'han anat fent socis de l'entitat i al llarg dels anys vam anar creixent en serveis. Abans que l'ajuntament donés el servei de neteja Avismón ja feia anys que ho feia. La podologia. Hi ha algun cap que té un podòleg, però no tots. Llavors, esclar, que et vingui un podòleg a casa, si tu no pots sortir, té un cost. La psicologia també ho hem fet. O fisioterapeuta. Nosaltres donàvem un servei gratuït a domicili. Tot això vam poder anar tirant-ho endavant gràcies a fer projectes, subvencions, amb l'ajuda dels socis...

Perquè és l'única forma d'entrar de diners aquesta.

Exacte. Llavors, a més a més, vam poder anar fent les activitats, les mateixes que es fan ara, i hem pogut anar donant... fent que la persona socialitzi, i que la gent que el dia de Nadal estarien sols a casa han pogut tenir un dia de Nadal en companyia. Gent que no sortíem tot l'any celebraven amb tu la castanyada. La rosa i el llibre...tota una sèrie de coses que els has ajudat a que tinguin una vida més positiva del que hauria estat.

També el voluntariat assistencial, no?

Exacte. El voluntariat assistencial és el que ara anava a comentar-te. A part de les activitats, aquell voluntari que un cop a la setmana et ve a veure, que surts a passejar si tens ganes, que si no us quedeu a casa en raonant, fent una partideta de cartes, del dòmino, prenent un cafè amb llet... coses que t'ajuden a passar una estona. I això penso que és molt positiu. O si no tens ningú, un dia que has d'anar al metge, que tinguis qui t'acompanyi. Perquè a vegades anar al metge anar al sol, primera pel desplaçament potser no pots,

perquè necessites, si has d'anar a un especialista i t'envien al clínic, o t'envien i has d'agafar un transport públic, una sèrie de coses...

Una persona que no veu i no sap quina sala és...

Exacte. Tenir aquella persona que t'acompanya és molt important. I tot això, bé, jo crec que és un bon servei que ens diferencia d'altres entitats de gent gran. Amb això se'ns diferencia una mica. Vull dir que sempre hem procurat, i al voluntariat has d'ajudar-lo. No l'obligues a que vingui amb el seu cotxe, que s'espavili a buscar un aparcament, que se'l pagui ell l'aparcament...

Sí, que heu tingut cura del voluntariat

Jo crec que n'hem tingut cura al llarg dels anys, si més no ho hem intentat. Jo sempre he dit que el voluntariat se l'ha de cuidar i se l'ha de mimar. T'estan donant el millor que tenen, que és el seu temps i les ganes d'aquesta col·laboració. I això és importantíssim pel bon fer d'Avismón. I els voluntaris, doncs, és molt bo gent jove i és molt favorable. El que passa és que jo això ho he comentat més d'una vegada amb entrevistes o mitjans de comunicació, on sigui, el voluntariat jove, primer, a lo millor t'ajuden a l'estiu, perquè doncs poden, que no tenen la facultat, que no tenen bé. Però esclar, amb segons quins punts de la carrera no poden tenir una llibertat. Però si tu comences a fallar amb una persona gran per aquestes responsabilitats? No és el mateix que per exemple ausentar-te un dia com a monitor d'un esplai, allà si falles els altres monitors s'ho arreglen. Aquí la persona gran t'està esperant cada dimecres.

Pel sentiment de solitud?

Exacte, que t'està esperant per sortir al carrer, o que et compromets que l'acompanyaràs al metge i en aquell moment un imprevist de qualsevol cosa de la facultat. Ja no pots. O després aquesta persona, que hem tingut voluntaris, que han fet voluntariat casats i tot. En canvi, després tenen fills.

Esclar, més responsabilitats.

Ja no poden, perquè tots dos treballen.

O canvien de feina i se'n van.

Aquí n'han tingut que se n'han anat a Madrid, o que han tornat cap a Andalusia. Llavors la mobilitat del jovent és diferent. Llavors pots fer-ho un temps i després pots deixar de

fer-ho pel que sigui i poder després tornar, perquè també n'hem tingut d'aquests, que han parat i després han tornat, però és més complicat. Llavors jo sempre dic que el voluntariat d'una edat ja, és un voluntariat que es fidelitza més que l'altre. Perquè és més estable. Perquè sí que tens responsabilitats entre cometes. Si tens la sort, si que hi ha avis que estan molt lligats i el voluntariat l'estan fent amb els fills. Perquè van a buscar el net a casa dels pares, el porten a l'escola, el recullen, els donen el dinar al migdia, el tornen a portar a l'escola, el tornen a anar a buscar... això és terrible. Si una persona gran et passa això, hi ha gent que no queda alternativa i ho han de fer per les circumstàncies que siguin. Aquí no vull entrar en detalls perquè aquí es podrien trobar moltes coses. Que estiguin esclavitzant un avi i que quan vingui l'estiu se'n vagin a gastar-se no se quants calers...

I que la deixin allà i s'oblidin de la persona gran...

Saps? Vull dir-te... que bé, això són circumstàncies molt puntuals i que cadascú amb la seva vida fa el que vol i s'ho munta com vol. Però aquestes altres persones grans que tenen ganes... potser et ve una que diu “es que jo vaig cuidar els meus pares mentre vaig poder, ara ja s'han mort, el que sigui, perquè per llei de vida és així. Puc dedicar-me, la gent gran m'agrada”. Altres voluntaris que se'ls ha mort l'avi que visitaven diuen “mira, jo ara, durant un temps haig d'assumir la pèrdua, haig de fer el dol. Ja veurem si torno o si vindré però faré altres coses”. No és fàcil. És complicat.

I quin creus que és el perfil de voluntariat d'Avismón?

No ho sé ara, perquè jo ja farà cinc anys que estic jubilada, però jo diria que bàsicament dones. Bàsicament dones. També hi ha homes, que n'hi ha, però el tant per cent més elevat són dones. I no sé si ha canviat, no sé si hi ha hagut grans canvis, però jo diria que el d'edat és superior a no pas el jovent.

Que són persones jubilades, pràcticament. Bueno, molta gent.

Jo diria que sí.

I de treballadores també són pràcticament tot dones.

Sí, ara mateix són tot dones. Només durant uns anys hi va haver un noi que havia fet pràctiques aquí de treball social, que després d'haver passat per aquí fent pràctiques, va venir, va treballar aquí. Després també hi va haver un director, però treballant aquí tot érem dones. I ara igual.

Tothom una altra vegada, sí, sí. I llavors, el teu rol dins d' Avismón quin era? I com va canviar durant el temps?

Mira, el meu rol... jo estava de voluntària. Feia aquí un horari laboral com si treballés. I més quan començàvem. Vam estar primer en el mateix pis d'ella amb l'ordinador de casa seva. Vam estar fent tot el que va ser el projecte de començar i pels estatuts i això i l'altre. Després vam tenir un despatx a la carretera de Sants, al costat de Cotxeres. Allà vam estar el primer despatx que vam tenir. I després vam agafar aquest local. I després, amb els anys, vam agafar aquest local i després, amb els anys, vam agafar el local del davant. I vam anar creixent. A mesura que anàvem creixent, vam anar fent coses. I jo aquí vaig entrar, ja et dic, fent un voluntariat que era d'horari laboral. Després vaig fer com mitja jornada però que la feia sencera. I després va haver-hi la mala sort que la meva amiga va morir. Era de la meva edat, la Montse Ferrer. El seu cos era una bomba de rellotgeria. Aquest local té el nom d'ella, Espai Montserrat Ferrer. Feia diàlisi. Portava marc a passos. Era hipertensa. Era diabètica. I no es cuidava gens. Sempre em deia, “jo no hi arribaré als 60, Carla”, i sí, va morir just després de complir els 59. I llavors, en morir ella, em van dir que em possés com a directora. Llavors el meu rol doncs han estat 15 anys de directora, i he estat més anys jo de directora que la meva amiga, perquè es va morir amb 59 anys, ja. Va fer 10 anys. Teníem 49 quan vam començar a Avismón,

I com va ser la teva experiència quan vas assumir la direcció d' Avismón?

De fet, Avismón ja estava encarrilat, va ser una mica la continuïtat amb tot el que ja es feia. Millorant coses, ampliant voluntariat, fent la convenció de voluntaris, que ja la vam començar a fer amb ella, una mica va ser la mateixa dinàmica ampliada. Vam créixer amb algun servei, com era el de psicologia...

Pel que veig estàveu molt avançats el que eren els serveis en general, perquè, per exemple, de Salut Mental s'ha començat a parlar fa relativament poc a nivell espanyol i a Catalunya també, però vosaltres m'estàs dient que portàveu 15 anys, o 20 , des que ja estàveu posant el servei de psicologia.

Sí, sí, sí. No ha sigut fàcil. Potser no fa tants anys, perquè no ho vam començar a fer de seguida, quan jo vaig entrar, però ja es parlava, però els hi costa, a les persones grans. Quan ho oferies...

“No estoy loco”.

Sí, una mica va per aquí el tema. Si ja no sent tan gran a vegades costa de voler anar a demanar aquesta ajuda...

I més quan encara no estava tan normalitzat

Exacte, exacte. Això costa, però bueno.

Molt bé. Canviant una miqueta, en quant a motivacions, quines creus que són les principals que tenen les persones sobretot grans per iniciar el seu voluntariat?

Motivacions.... Pensant que ja tenen una llibertat de no tenir unes obligacions de tipus laborals. Ja no tens obligacions amb fills, que poden ser nets, alguns. Alguns doncs manca una de les parelles. Són diferents tipus de motivacions. Llavors et fas un replantejament. Que penses “bé, ja faig coses que m'agraden. Vaig a nedar piscina, vaig a cursos” perquè t'agrada. Jo, per exemple, doncs ara que em vaig jubilar m'he apuntat a diferents coses. Vaig a les aules universitàries, vaig a la història de la música, de literatura, vaig a nedar a la piscina... Vull dir que el mateix plantejament que em faig jo és el que jo he vist que es fa tothom. Llavors dius, bé, a part de tot això, que està molt bé, puc fer altres coses. Jo vaig al centre cívic o en un parròquia, on sigui i faig un reforç escolar... Per què? Perquè com a mestra jo ho sé fer, això. Llavors doncs, bueno, fan un reforç escolar. Altres doncs diran, mira, jo sóc molt manetes i sé fer moltes reparacions. I aquí tenim voluntaris que s'encarreguen de fer petits arranjaments. Va arribar un bon dia que aquest voluntari va dir “veig que estic fallant en coses, que veig que jo, que era un coco, veig que això ja no me'n recordo, aquí m'he despistat...” i sí, està en una fase tipus Alzheimer, però ell ho va veure que començava a fallar, i va dir “abans d'equivocar-me o abans de fer alguna cosa malament que pugui tenir una repercussió...” doncs va plegar. Però, això, és gent que es prejubilava jove, que té ganes de fer coses... en pots fer moltes. Jo diria que les motivacions de les persones són aquestes. Veure que ho tens tot més o menys organitzat, enllestit, que has pogut fer i tens temps.

I pel que has dit també el sentiment d'utilitat.

També, també.

Una altra cosa que has comentat ara i que em sembla molt interessant és que depèn de la situació de cada voluntari o de cada voluntària oferi un tipus de voluntariat diferent que s'adaptava a les seves necessitats.

Això és important perquè no tots servim pel mateix. Aquí tens la gent que, penjats del telèfon, tenen una traça increïble. I que, per circumstàncies, no es poden comprometre u cada dimecres el tindran lliure, pel que sigui. Puc fer acompanyaments al metge... O quan ve, el busca la persona per les activitats. A vegades hi ha voluntaris joves, que guarden el dia de l'activitat i aquell dia se l'agafen de vacances. Aquell dia no van a treballar, perquè ja se'l reserven per poder portar amb aquella persona el dinar de Nadal, a la sortida de primavera, on sigui. Això la gent s'involucra molt.

Molt maco.

És molt maco. A més a més, no tothom serveix pel mateix. Si el Pedro serveix per fer el que sigui, doncs jo no tindria...

I sobre beneficis de realitzar voluntariat per la gent gran, o per la gent en general. Quins creus que són els principals beneficis?

Una cosa, sentir-te activa. I no tenen per què agrair-te res, perquè veig que això no compta. Però tens una sensació que és una cosa que ajudes a afavorir que es pugui dur una tasca i una cosa important que pugui tirar endavant. Ets un equip. Formes part d'aquest equip i això és enriquidor.

Sentiment de pertinença?

Sí, sentiment de pertinença. Amb això hi crec molt. I llavors fer un vincle de sentir-te tu involucrat en el tema. Ara ja et dic, fa ja cinc anys, però la gent, a part de ser gent contractada, tenien actitud de voluntariat moltes vegades.

Això m'han dit en altres entrevistes.

Vull dir, és que et donaven més del que t'havien de donar. Encara que després fessis un recompte. “Noies, quants dies hem treballat? Diumenge, dissabte.” Quan fèiem el sopar per recaptar calers, a la nit.

26 hores al dia, no?

Quantes hores hem fet de mes? Si és nocturna, és el doble. Si és de diumenge, el doble. Comencem a sumar hores. A principi d'any, “Quines perspectives tenim? Vinga, dies d'elecció personal.” I ja està. I retornes al que t'han donat. Com que no hi ha diners per pagar-t'ho, doncs tu no vinguis quan et convingui i tu vas consumint els teus dies. Això ha funcionat.

I el que has dit, de l'important del sentiment de pertinença, què creus que és el més important a l'hora de treballar amb l'entitat de voluntariat? No només per fidelitzar les persones voluntàries, sinó per crear un ambient idoni i un ambient de tothom. Què creus que és el més important?

Jo, per mi, aquí rèiem perquè la meva amiga, que era una bellíssima persona, la Montserrat, i ella, doncs, el seu bistec no se l'hagués menjat i te l'hagués donat a tu que el necessitaves. Vull dir que era tenir un cor així de gran, però tenia un temple i una cosa que a vegades... Que li deies “Montserrat, però què fas? Com pots dir-los això? Però que no veus que som voluntàries, Montserrat?”. Deia “Ara vens tu i ho arregles, eh, que sí, maca?”. Perquè jo crec que un dels secrets per aconseguir això, tant amb el personal com amb el voluntariat, és aquesta transparència que ells poden veure que hi ha, que tot és clar i net i que tu... Aviam, tu no ho fas perquè t'ho agraeixi, però jo t'ho agraeixo. Ja ho sé que tu no ho faràs, per això. I quan tu ho fas és perquè et ve de gust i tu et dones, però és que canvi i que ja sé que canvi reps. Perquè normalment quan dones, a vegades reps més del que estàs donant, i això m'ho crec jo. Doncs amb el personal i el voluntariat, igual. Jo per mi... Perquè sempre he entès que s'ha de cuidar-se de mimar perquè és el que tens, és la base de l'entitat. Si tu reps molts diners i tens la sort de poder fer coses, doncs està molt bé, però si no hi ha un factor humà, no equilibres la balança. I si per equilibrar-la necessites l'ajuda econòmica, perquè si no no podràs fer res. Això no ho hem de despreciar mai i s'ha de valorar, és bàsic. Però si no tens l'altre, per més que tinguis, o tindràs gent que tot Déu cobrarà, i no és el mateix. Perquè si tot Déu cobra, això acaba sent una empresa. I així que has d'estar gestionat com una empresa, perquè tu has de demanar responsabilitats, tant si ets un treballador com si ets un voluntari. Quan tu vens aquí per oferir-te, per fer voluntariat, es fa un full de mutu acord, un compromís que signa l'entitat i que signa el voluntari. Si jo em comprometo cada setmana anar a visitar una persona i jo em comprometo a anar-hi tal dia i de tal hora, sí que ho puc canviar un dia, perquè pot sortir un imprevist, em puc posar malalt i pot ser que no hi vagi. Això pot passar, evidentment. Però, o que no pot passar, això és cada setmana i que aquella bona dona t'estigui esperant i faci una hora que t'espera vestideta arreglada i assentada al rebedor de casa seva i que tu no et presentes.

El voluntariat és això, és voluntari, però també té les seves responsabilitats.

I tant, i tant, i tant. Si tu compromets a fer una cosa, t'has de comprometre. Si no, no ho facis. O digues que plegues temporalment per la circumstància que sigui.

Completament d'acord. I quan a barreres o límits, dificultats que has pogut trobar, que la gent grans ha trobat a l'hora de fer voluntariat, hi ha algun que en puguis destacar?

Mira, jo com a barreres, a vegades hem tingut senyores que em dirien que han posat barreres entre home i dona. Per què? Jo entenc que li posin una barrera entre home i dona si va al ginecòleg. Però per anar al dentista? No la podem acompanyar perquè no hi ha cap dona que la pugui acompanyar aquest dia. Aquestes barreres ens les hem trobat.

I pel tema de realitzar voluntariat per gent gran, tampoc? A nivell físic, per exemple. Respecte al que has dit abans, que adaptàveu la situació de cada persona a un altre tipus de voluntariat.

Sí, i a vegades, generalment, ells mateixos ja diuen “aquest voluntariat podria fer-lo, que m'agradaria, amb aquest no hi comteu.” I en aquest sentit hem tingut en compte, la importància de la comunicació entre el voluntari i l'entitat. Amb aquest aspecte hi ha les capes de grup també.

Perfecte, ja per acabar, un consell o recomanació que li donaries a una persona gran que no ha fet mai voluntariat i potser dubte si començar-lo o no?

Jo li diria que s'engresqués a fer-lo, que si té dubtes vol dir que encara té capacitat per poder-lo fer i que no s'ho replanteja gaire, perquè si no, en lloc de voluntaris serà usuaris. Perquè aquí hem tingut voluntaris que després han sigut usuaris.

I creus que el voluntariat, el fet de fer voluntariat, fa que s'ampli les teves relacions socials? Perquè no n'hi ha tants, perquè jo vaig estar preguntant persones usuàries que abans haguessin sigut voluntàries.

No n'hi ha gaires, no.

Això em va fer pensar que potser el fet de fer voluntariat amplia les teves relacions socials i això fa que potser el sentiment de solitud després...

No el tenen igual, segurament. Llavors les persones que se'n van amb l'Insero, que se'n van al centre cívic.... Són més actives. Exacte. Fent voluntariat aquí potser obtenen més recursos i saben poder moure's millor o tenen una capacitat de dir "això ja ho puc fer"... Clar, vull dir-te que és diferent. Són valors, potser, diferents. Són valors diferents.

Annex I – Full de consentiment per fer la investigació i l'entrevista

Consentiment informat per a la realització d'una investigació

Jo, _____, en representació de la Fundació Avismón, amb DNI _____, declaro que he estat informat/da dels objectius i finalitats de l'estudi de cas instrumental que es durà a terme per part de l'estudiant en pràctiques d'Educació Social, Susana Jordà Sanz, en el marc del seu Treball de Final de Grau. Aquest estudi es centrarà en l'impacte de la realització de tasques de voluntariat per part de persones grans, des de la perspectiva de l'Educació Social, amb l'objectiu d'analitzar la millora de la salut, la qualitat de vida, la integració social i altres aspectes rellevants.

Entenc que la meua participació en aquest estudi és voluntària i que puc retirar la meua autorització en qualsevol moment sense que això afecti la meua relació amb l'entitat.

Autoritzo que les dades obtingudes en el marc de la investigació puguin ser utilitzades i publicades en el Treball de Final de Grau de l'estudiant en pràctiques, així com en altres publicacions o presentacions relacionades amb la investigació.

Autoritzo, igualment, que es pugui realitzar l'enregistrament en àudio i/o vídeo de les entrevistes realitzades en el marc de l'estudi, per a la seva posterior anàlisi. Així mateix, autoritzo que les imatges o fragments d'imatges puguin ser utilitzats en els treballs, publicacions i presentacions de l'estudiant en pràctiques i/o de la Fundació Avismón, respectant sempre la privacitat i la confidencialitat dels participants.

Finalment, autoritzo l'estudiant en pràctiques d'Educació Social a accedir a les instal·lacions de l'entitat i a entrevistar el personal, els voluntaris i les persones grans que participin en el voluntariat, sempre respectant les normes i les pautes de l'entitat.

Signat,

Data: _____

Jo, _____, amb DNI _____, declaro que he estat informat/da i entenc detalladament els objectius i procediments de la investigació qualitativa "Envelliment i voluntariat: una visió des de l'educació social" que està duent a terme l'estudiant d'educació social, Susana Jordà Sanz, pel seu Treball de Final de Grau.

Aquest estudi té com a finalitat analitzar l'impacte de les activitats de voluntariat per a la gent gran a través de la Fundació Avismón, que és una entitat de voluntariat que intenta pal·liar la solitud no volguda de les persones grans de Barcelona.

L'estudi es durà a terme a través d'un enfocament de cas instrumental, el qual permet estudiar de forma detallada els casos individuals per a obtenir informació més rica i completa sobre els mateixos.

L'objectiu és analitzar des de la perspectiva de l'educació social, com les persones grans que realitzen tasques de voluntariat a través de la Fundació Avismón experimenten canvis en la seva salut, la seva qualitat de vida i la seva integració social, entre altres aspectes rellevants.

La meva participació en aquest estudi consistirà en una entrevista que serà enregistrada, transcrita i analitzada. Entenc que la meva participació és voluntària i que puc retirar-me en qualsevol moment sense cap mena de penalització o efecte negatiu per a mi.

Autoritzo l'ús dels resultats de la meva entrevista i les meves dades personals, sempre amb l'objectiu d'aconseguir els objectius de la investigació i sense que la meva identitat sigui revelada en cap moment. Entenc que la confidencialitat de les meves dades serà salvaguardada.

Finalment, tinc clar que aquesta autorització no inclou l'ús dels meus drets d'autoria ni la propietat intel·lectual.

Signat,

Data: _____