

Promoviendo la solidaridad  
y el aprendizaje intergeneracional  
a través de la creación de servicios  
de "befriending"



Informe Transnacional

# Mapeo de los Servicios de "Befriending" a nivel europeo



Co-funded by  
the European Union

This project has been funded with support from  
the European commission. This publication reflects  
the views of the author, and the Commission cannot  
be held responsible for any use which may be made  
of the information therein

Project number:  
2021-1-PL01-KA220-YOU-000028897

## Socios del proyecto



*El apoyo de la Comisión Europea a la producción de esta publicación no constituye una aprobación de su contenido, que refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.*

## Contents

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>2. METODOLOGÍA</b> .....	<b>4</b>
2.1. INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL/IDENTIFICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS.....	4
2.2. ENTREVISTAS CON INFORMANTES CLAVE .....	4
2.2.1. <i>Métodos de investigación</i> .....	4
2.2.2. <i>Sujetos de investigación</i> .....	5
<b>3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>8</b>
3.1. RESUMEN Y ANÁLISIS DE LAS BUENAS PRÁCTICAS.....	8
3.1.1. <i>Resumen temático de las buenas prácticas</i> .....	8
3.1.2. <i>Análisis de las buenas prácticas según los indicadores</i> .....	11
3.2. RESUMEN DE LOS RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS CON LOS INFORMANTES CLAVE .....	12
3.2.1. <i>Resumen de las entrevistas a los jóvenes</i> .....	12
3.2.2. <i>Resumen de las entrevistas a personas mayores</i> .....	13
<b>4. RECOMENDACIONES POLÍTICAS</b> .....	<b>15</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>16</b>
ANEXO 1: BUENAS PRÁCTICAS.....	16
ANEXO 2: RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS .....	38
MACEDONIA DEL NORTE .....	38
ESPAÑA.....	<b>BŁĄD! NIE ZDEFINIOWANO ZAKŁADKI.</b>
ITALIA.....	44
POLONIA .....	47
GRECIA.....	49
CHIPRE .....	51

# 1. Introducción

El Proyecto “BONDING” está financiado por el Programa Erasmus+ de la Unión Europea y se ha puesto en marcha en seis países: Polonia, Italia, España, Grecia, Macedonia del Norte y Chipre. El proyecto tiene como objetivo mejorar las oportunidades de participación cívica de los jóvenes fomentando sus competencias en el diseño y la puesta en marcha de servicios de *befriending*, es decir servicios innovadores de voluntariado basados en la creación de vínculos entre personas jóvenes y mayores, con la finalidad de que los primeros ofrezcan apoyo a los segundos, pero también que haya un intercambio y un aprendizaje mutuo.

Este informe transnacional es uno de los resultados del proyecto y presenta unas buenas prácticas que han sido identificadas por los socios del proyecto en relación a tales servicios, así como la elaboración de los resultados de unas entrevistas que se han llevado a cabo con personas jóvenes y mayores en los países socios del proyecto, para recoger sus opiniones y observar su actitud acerca de los servicios de *befriending*.

El informe está dirigido principalmente a jóvenes, a asociaciones juveniles formales e informales, y cualquier otro tipo de organización que ofrezca servicios de voluntariado juvenil o trabajo con personas mayores, así como a responsables políticos del ámbito social y a investigadores con capacidad de usar los resultados y ampliar el estudio.

El informe transnacional está estructurado de la siguiente manera:

En la siguiente sección, se presentan los métodos de investigación utilizados, incluyendo la investigación documental, la identificación de las buenas prácticas, las entrevistas con informantes clave, los procesos éticos aplicados, además de presentar los datos de los participantes objeto de estudio.

A continuación, se presentan los resultados de la investigación, incluyendo un análisis comparativo de los resultados de las entrevistas.

La última sección contiene unas recomendaciones políticas para los gobiernos, las organizaciones de la sociedad civil y otras partes interesadas en la mejora de la calidad de vida de las personas mayores y de los servicios de voluntariado que tengan a las personas mayores como beneficiarios.

Los Anexos incluyen el “*Anexo 1 – Buenas prácticas*”, en que se presentan de manera detallada las buenas prácticas identificadas, y el “*Anexo 2 – Resultado de las entrevistas por país*”.

## 2. Metodología

Las actividades llevadas a cabo para el desarrollo del informe incluyeron una investigación documental, así como entrevistas con actores clave tanto jóvenes como mayores. A la hora de realizar la investigación documental y las entrevistas con los actores clave, las organizaciones socias del proyecto se guiaron por un Protocolo de Investigación común que trazó unas directrices claras que incluían la metodología de investigación y los modelos de informe.

### 2.1. Investigación documental/Identificación de buenas prácticas

Cada organización socia identificó dos buenas prácticas de servicios de *befriending* o similares, bien en su país de origen o en otro país de Europa. Las buenas prácticas incluyen varios tipos de servicios de acompañamiento que cuentan con voluntarios jóvenes cuya contribución puede llegar a ser tan sencilla como hacer una llamada telefónica semanal a un beneficiario o incluso visitarle/la de forma regular para charlar o ofrecer ayuda para hacer la compra, llevar al beneficiario a algún evento social, o incluso organizar encuentros grupales para simplemente tomar un café con otros voluntarios y beneficiarios.

La identificación de buenas prácticas se llevó a cabo a través de una revisión documental de memorias e informes generados por organizaciones relevantes a nivel nacional e internacional, pero también consultando bibliografía académica y fuentes periodísticas.

La elaboración de las buenas prácticas incluye los siguientes indicadores clave de calidad y preguntas relacionadas con los mismos – impacto, innovación, sostenibilidad y transferibilidad.

Las organizaciones socias se rigieron por la definición de las Naciones Unidas:

*“Una buena práctica no es tan sólo una práctica que se define buena en sí misma, sino que es una práctica que se ha demostrado que funciona bien y produce buenos resultados, y, por lo tanto, se recomienda como modelo. Se trata de una experiencia exitosa, que ha sido probada y validada, en un sentido amplio, que se ha repetido y que merece ser compartida con el fin de ser adoptada por el mayor número posible de personas.” (Def. de la ONU en europa.eu)*

### 2.2. Entrevistas con informantes clave

#### 2.2.1. Métodos de investigación

Se utilizó un método de recogida de datos no probabilístico, por lo que las organizaciones socias trataron de incluir participantes con diferentes nexos a las áreas de interés que pudieran aportar diferentes perspectivas. Los participantes entrevistados fueron seleccionados a través de las redes de las organizaciones asociadas. Algunas de las entrevistas se llevaron a cabo de manera presencial, mientras que otras tuvieron que hacerse online o por teléfono. Se siguieron las medidas de protección del COVID-19 de manera estricta en cada país. Cada entrevista duró aproximadamente 30 minutos.

Se siguió un protocolo formal para obtener el consentimiento informado. Los participantes recibieron una hoja informativa sobre el objetivo general de la investigación, la duración de la entrevista, sus derechos en relación a su participación, información acerca de la confidencialidad, las grabaciones, transcripciones y el uso de la información obtenida, así como un formulario de consentimiento que los participantes tuvieron que firmar antes de las entrevistas. A parte del consentimiento escrito, antes del comienzo de las entrevistas, se informó a los participantes acerca del proceso, de sus derechos y otros aspectos detallados en la hoja informativa y el formulario de consentimiento.

Las entrevistas se registraron por audio o toma de notas. Las entrevistas grabadas se transcribieron posteriormente. Con el fin de asegurar el anonimato, no se utilizaron en las transcripciones o en el informe transnacional ni los nombres de los participantes ni ninguna característica identificable. Los datos brutos (grabaciones de audio y notas escritas) y las transcripciones se mantuvieron separados de la información identificable, mientras que todos los datos recopilados se almacenaron de manera segura en ordenadores protegidos por contraseña para así asegurar la confidencialidad de los mismos. Los registros de audio se eliminaron tras completar las transcripciones. El resto de los datos en bruto se destruyeron una vez completado el informe transnacional.

### 2.2.2. Sujetos de investigación

En total se entrevistó a 53 sujetos, incluyendo 24 jóvenes y 29 personas mayores. Los porcentajes de jóvenes y personas mayores que participaron en las entrevistas en los diferentes países están ilustrados en el gráfico (Fig. 1) a continuación:

Figura 1.



#### **Participantes jóvenes**

De los 24 jóvenes, 9 eran hombres y 15 mujeres en edades comprendidas entre los 20 y los 30 años. El número de sujetos que participó en las entrevistas y su género está ilustrado con detalle en el siguiente gráfico. En la *Figura 2*, el eje horizontal representa los países y el eje vertical representa el número de participantes de sexo masculino y femenino. La *Figura 3* representa el nivel de educación de los participantes jóvenes. El eje horizontal muestra el número de participantes y su nivel de educación, mientras que el eje vertical indica los países.

Figura 2.

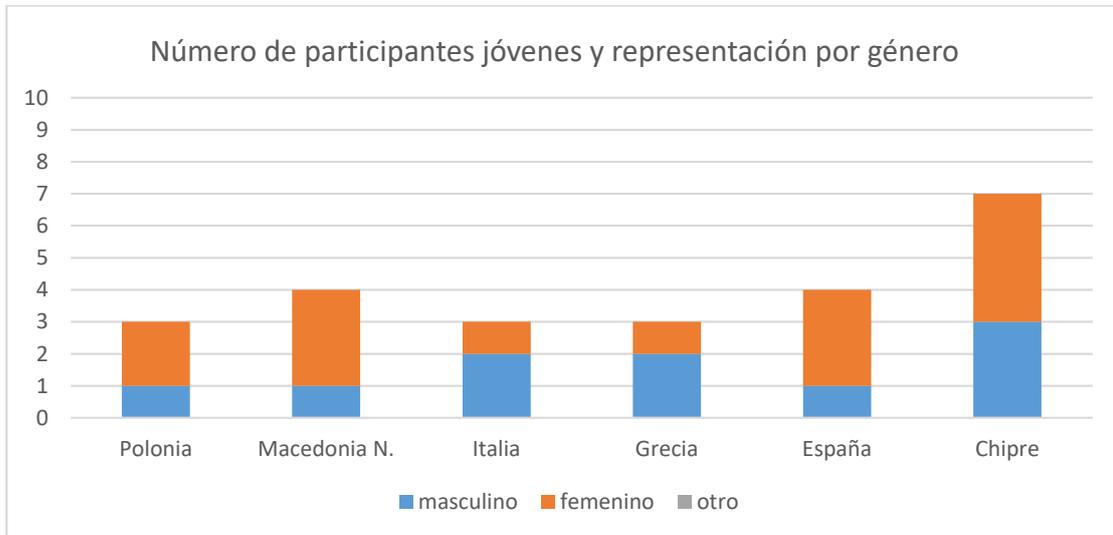
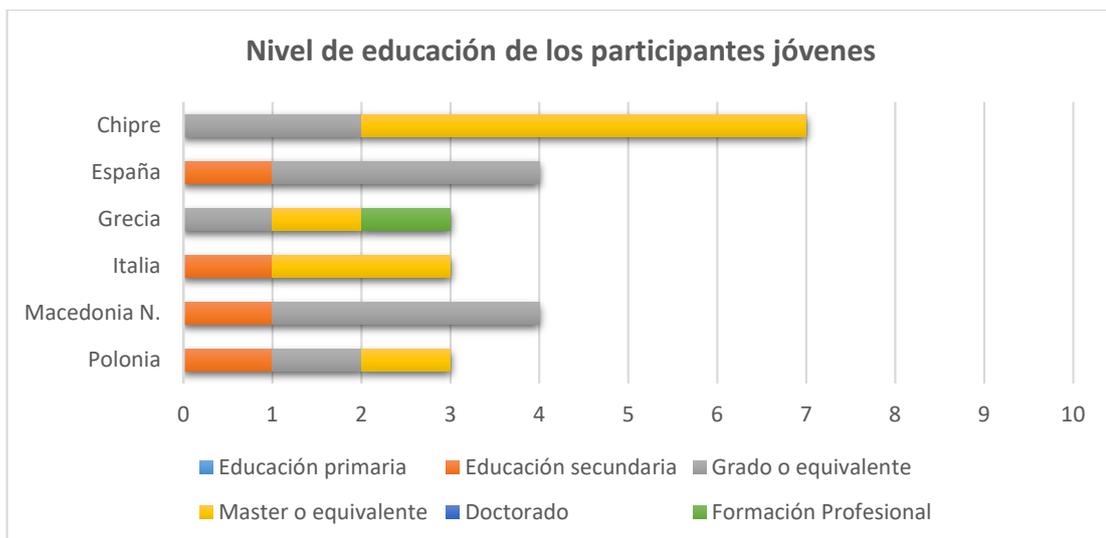


Figura 3.



### Participantes de edad avanzada

De las 29 personas mayores entrevistadas, 9 eran hombre y 20 mujeres en edades comprendidas entre los 63 y los 88 años. El número de personas mayores que participó en las entrevistas y su género está ilustrado en el siguiente gráfico. En la *Figura 4*, el eje horizontal representa los países, mientras que el eje vertical representa el número de participantes masculinos y femeninos por país. La *Figura 5* representa el nivel de educación de los participantes de edad avanzada. El eje horizontal muestra el número de participantes y su nivel de educación y el vertical los países.

Figura 4.

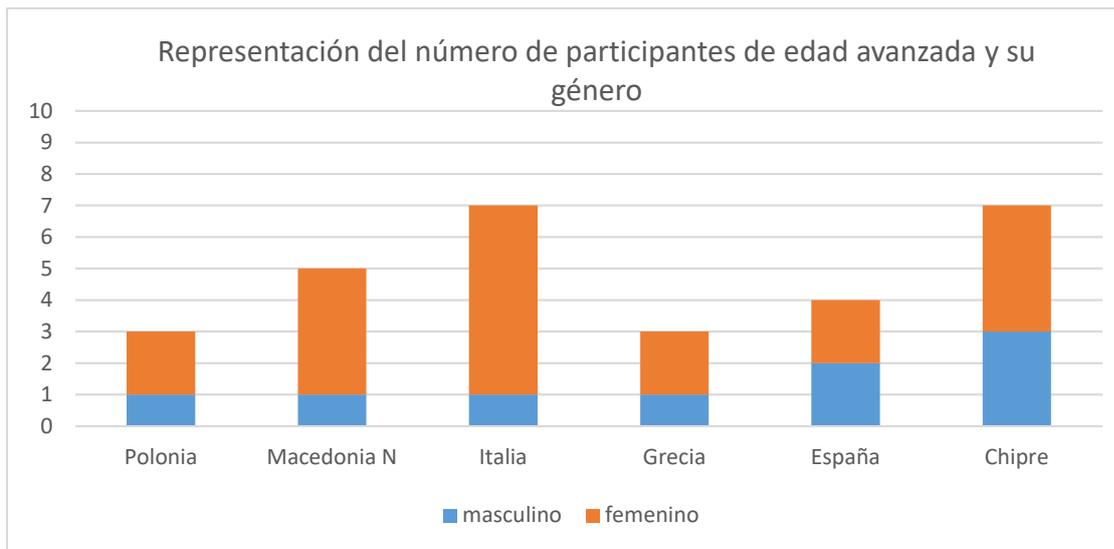
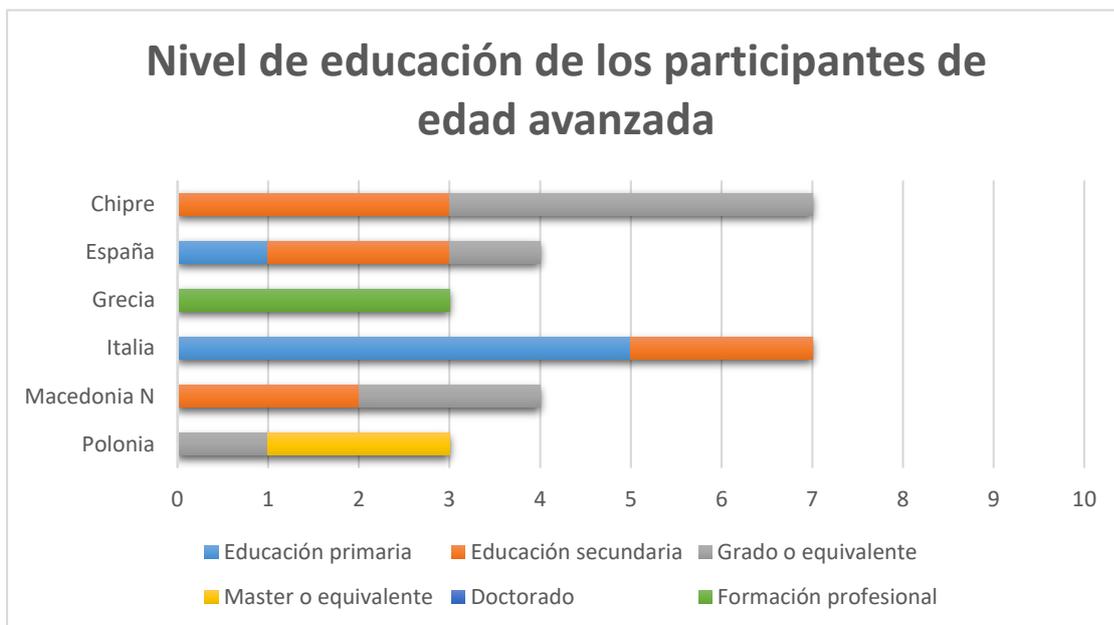


Figura 5.



## 3. Resultados de la investigación

### 3.1. Resumen y análisis de las buenas prácticas

#### 3.1.1. Resumen temático de las buenas prácticas

El análisis de las buenas prácticas identificadas demostraron que la mayoría de ellas tienen objetivos similares como mejorar los lazos intergeneracionales, fortalecer la asistencia a las personas mayores, prevenir las experiencias de soledad y aislamiento y promover la socialización de los mismos.

A fin de facilitar un mejor resumen comparativo, se han clasificado las prácticas en cuatro categorías:

- i) Proyectos/servicios enfocados a ofrecer servicios de visitas a domicilio o la atención en centros de día
- ii) Proyectos/servicios enfocados a regenerar los barrios
- iii) Proyectos/servicios para promover la socialización de las personas mayores
- iv) Proyectos/servicios para prestar acompañamiento virtual a las personas mayores

La siguiente tabla ilustra las cuatro categorías y los proyectos/servicios identificados bajo cada categoría:

Visitas a domicilio o atención en centros de día	Regenerar los barrios	Promover la socialización de las personas mayores	Prestar acompañamiento virtual a personas mayores
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Friendships at Every Age"</i> - Grecia</li> <li>• <i>"You help me live (obedience)"</i> - Polonia</li> <li>• <i>"Day care centres for elderly &amp; home visits"</i> - Macedonia N.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Barrios Amigos"</i> - España</li> <li>• <i>"Madrid Vecina"</i> - España</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Fragile Elderly People"</i> - Italia</li> <li>• <i>"The intergenerational support: an opportunity for young and elderly people to stay together"</i> - Italia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>"Online Companionship for Elderly"</i> - Grecia</li> <li>• <i>"SeniorApp"</i> - Polonia</li> </ul>

#### i) Visitas a domicilio o atención en los centros de día

En la mayoría de los países involucrados en el proyecto se han identificado buenas prácticas como visitas a domicilio por parte de voluntarios jóvenes o su participación en las actividades realizadas en centros de día para personas mayores. Dichas prácticas incluyen por ejemplo el programa *"Friendship at Every Age"* ("Amistad a cualquier edad") en Grecia. Este programa busca reducir el aislamiento social y la soledad que padecen las personas mayores a través del contacto humano y la creación de lazos. Otros objetivos del programa incluyen fortalecer su confianza en sí mismos, poner sus necesidades y problemas en el foco de atención y promover el voluntariado en todo el país. El programa cuenta con grupos de voluntarios que operan a nivel local en las comunidades y barrios, prestando apoyo a las personas mayores a través de llamadas telefónicas semanales o visitas a domicilio y actividades en grupo, eventos, etc. En el marco del programa, pequeños grupos de voluntarios se ponen en contacto con personas mayores con la finalidad de crear relaciones de amistad.

De forma similar, el proyecto “*You help me (obedience)*” (“Me ayudas (obediencia)”), implementado por la asociación *Little Brother* de Polonia, ofrece servicios de acompañamiento que consisten en que los voluntarios hagan visitas regulares a los hogares de los residentes de la organización *Little Brother of the Poor* (Hermanitos de los pobres), a través de las cuales se crean vínculos de amistad y confianza entre voluntarios y personas mayores en situación de soledad. Cientos de voluntarios participan en este programa, apoyando y dando a las personas mayores una sensación de seguridad de forma diaria.

Otra de las prácticas que incluye la prestación de visitas a domicilio y el apoyo en centros de día se identificó asimismo en Macedonia del Norte. En el proyecto “*Day care centers for elderly & home visits*” (Centros de día para personas mayores y visitas a domicilio) la Cruz Roja ha establecido tres Centros de Día para la Tercera Edad en la ciudad de Skopje. Los servicios principales incluyen las visitas a domicilio de los cuidadores y los voluntarios una vez a la semana o dependiendo de las necesidades del beneficiario. Entre las tareas de los voluntarios está conversar con las personas y acompañarlas en otras actividades de socialización, ayudarlas con la compra de productos de alimentación o medicamentos, acompañarlas al médico, a dar un paseo, ayudarlas a llevar a cabo trámites y procesos administrativos, etc.

## ii) Regenerar el barrio para las personas mayores

Los dos proyectos identificados en España “Barrios Amigos” y “Madrid Vecina” se centran principalmente en regenerar los barrios para prevenir la soledad y exclusión social de las personas mayores. El proyecto “Barrios Amigos” tiene como objetivo crear una red de apoyo en los barrios para cuidado de las personas mayores que viven allí, así como establecer una cooperación entre los recursos y organizaciones que conforman el barrio. Con el fin de aumentar el impacto de estas actividades se organizan eventos sociales de manera regular en los barrios.

El proyecto “Madrid Vecina”, impulsado por la ONG española “Grandes Amigos” en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid, tiene como objetivo mejorar el bienestar y la salud de las personas mayores mediante la regeneración de los lazos vecinales e involucrando a todo el barrio en la detección y prevención de la soledad. Este proyecto lucha por hacer que las personas mayores se sientan acompañadas y apoyadas en aquello que necesiten y está abierto para todos los vecinos del barrio. El proyecto también se centra en informar a los beneficiarios acerca de las diferentes opciones de acompañamiento, socialización y apoyo disponibles, como pueden ser los programas de voluntariado, las asociaciones vecinales, la asistencia social, los centros de salud municipal, etc.

## iii) Promover la socialización de las personas mayores

Las prácticas que ofrecen oportunidades de socialización a personas mayores son también comunes. Uno de estos proyectos es “*Fragile Elderly People*” puesto en marcha por la organización *Anziani e Non solo* en Italia. El proyecto tiene como objetivo identificar personas frágiles de más de 75 años que vivan solas o con otra persona mayor de 75 años en una zona crítica de la ciudad, examinar sus necesidades y dificultades y fomentar su socialización y participación social. La juventud que forma parte de la asociación de voluntarios, llamada *Giovani per Carpi* y coordinada por *Anzani e Non solo*, entrevistó a personas frágiles de edad avanzada en la calle Belgrado a fin de identificar sus necesidades. A raíz de esto organizaron reuniones educativas e informativas para las personas mayores que residían en esa calle.

El proyecto italiano “*Il sostegno tra generazioni: un’occasione per giovani ed anziani di stare insieme*” (“El apoyo intergeneracional: una oportunidad para jóvenes y personas mayores para estar juntos”) opera de manera similar. Como parte del proyecto los jóvenes organizan actividades educativas y recreativas (por ejemplo bailes, bingos) e involucran a personas frágiles en las mismas. Los voluntarios

que colaboran en los servicios a personas mayores in Mestre y Marghera, así como en el Centro de Servicios IPAV, apoyan la realización de los programas para promover el bienestar de las personas mayores que viven en sus hogares. Les compran productos de necesidad básica, les ayudan a hacer gestiones administrativas, fomentan y apoyan su acceso a los servicios y les organizan actividades recreativas.

#### **iv) Acompañamiento virtual a personas mayores**

También se han identificado prácticas enfocadas en crear lazos de amistad a distancia, cuya demanda ha aumentado desde el inicio de la crisis del COVID-19. Estas prácticas incluyen el proyecto griego “*Online Companionship for Elderly*” (Acompañamiento Virtual para Personas Mayores) y “*SeniorApp*” en Polonia. “*Online Companionship for Elderly*” está dirigido a personas en situación de vulnerabilidad de más de 60 años. El programa se basa en la creación de acompañamiento virtual y de grupos de discusión destinados a acabar con el aislamiento y los sentimientos de soledad que experimentaron las personas mayores durante este período, especialmente aquellos sin una red familiar.

De forma similar, la plataforma web y aplicación móvil “*SeniorApp*” han sido diseñadas para todo aquel que necesite asistencia y para sus familias en busca de ayuda asistencial en las tareas del día a día. Esta plataforma aspira a usar la tecnología como herramienta para combatir la exclusión social y ayudar a las personas que más lo necesitan promoviendo la responsabilidad social colectiva.

### 3.1.2. Análisis de las buenas prácticas según los indicadores

La elaboración de las buenas prácticas incluyó las siguientes preguntas orientadoras por cada uno de los cuatro indicadores objeto de análisis:

i) Impacto	ii) Innovación	iii) Sostenibilidad	iv) Transferibilidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuántos voluntarios y beneficiarios se han involucrado en el servicio? ¿Cuál ha sido su nivel de satisfacción con estos servicios? ¿Cuál ha sido el resultado de la evaluación realizada, si es que hubo una?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son las principales características innovadoras de la práctica identificada? ¿En qué área se enmarca el aspecto innovador y por qué (p. ej. innovación social, innovación tecnológica)?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cumple esta práctica con las condiciones técnicas, humanas y económicas para asegurar su continuidad en el tiempo?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuenta esta práctica con mecanismos y recursos para permitir que otras organizaciones la adapten a sus necesidades? ¿Se han replicado con resultados positivos en otras organizaciones?</li> </ul>

#### i) Impacto

Por lo general el nivel de participación de los jóvenes que se involucran en los servicios mencionados difiere de un proyecto a otro. Una de las prácticas en que se identificó un alto nivel de compromiso juvenil y participación es aquella de la organización española “Amigos de los Mayores” en la que, según el Informe Anual de 2020, se prestó apoyo a 2.709 personas mayores gracias a un total de 2.689 voluntarios.

Asimismo, se identificó un alto nivel de participación juvenil en el proyecto español “Madrid Vecina” en el que unos 1.500 voluntarios ofrecieron apoyo a 1.200 personas mayores durante la pandemia, mientras que en Polonia más de 500 jóvenes se ofrecieron como voluntarios para apoyar a las personas mayores en el marco de actividades realizadas por la organización *Little Brothers of the Poor*. En las otras prácticas identificadas, el nivel de participación juvenil fue significativamente más bajo.

#### ii) Innovación

Por lo general, la mayor parte de las prácticas identificadas se basa principalmente en un tipo de servicios de voluntariado que incluye visitas a las casas de las personas mayores con la finalidad de hacer el voluntariado accesible a todo el mundo. Un aspecto innovador implementado en algunas de las prácticas fue establecer recursos para involucrar a todo el barrio en tales servicios, haciendo posible que toda la gente pudiera participar fácilmente y de maneras diferentes en el proyecto.

Una práctica con elementos innovadores en cuanto al uso de la tecnología es la plataforma electrónica “SeniorApp”, una plataforma web y aplicación móvil diseñada para todo aquel que necesite asistencia y también para los familiares que busquen apoyo en el cuidado y las tareas del día a día. Tanto la

plataforma electrónica como la aplicación móvil han sido ampliamente elogiadas por expertos internacionales por el potencial que presentan para construir una comunidad en torno a personas que necesitan asistencia diaria para gestionar su día a día.

### iii) Sostenibilidad

El aspecto de la sostenibilidad difiere en la mayoría de los proyectos identificados y en sus prácticas. Algunos de los proyectos no incorporan oportunidades de réplica o de seguimiento a largo plazo. La mayoría de las prácticas están basadas en proyectos determinados a excepción de los Centros de Día en los que, en la mayoría de los países, las prácticas identificadas son proyectos de larga duración financiados por el gobierno, como pueden ser los servicios establecidos por la Cruz Roja.

### iv) Transferabilidad

Hay prácticas concretas que se han replicado con éxito, como es el caso del proyecto “*Progetto Fragili/Via Belgrado*” (Proyecto de Personas Mayores Frágiles/Calle Belgrado). En vista de los resultados positivos de los proyectos piloto en Calle Belgrado la administración local ha decidido apoyar la ampliación del mismo. Del mismo modo, en España la Federación Española “Amigos de los Mayores” decidió aplicar un servicio similar llamado “Barrios Amigos” en Zaragoza como complemento a otras actividades de apoyo llevadas a cabo por la organización, ofreciendo así una alternativa al voluntariado tradicional y abriendo la puerta a otras formas de participación ciudadana.

En general, la mayoría de las prácticas pueden implementarse en cualquier país y comunidad, ya que el voluntariado es un recurso generalmente disponible y flexible para producir cambios en la sociedad. No obstante, aunque la mayoría de los servicios de acompañamiento se pueden adaptar fácilmente y son potencialmente transferibles, a menudo no suele conseguirse replicarlas.

## 3.2. Resumen de los resultados de las entrevistas con los informantes clave

### 3.2.1. Resumen de las entrevistas a los jóvenes

Por lo general casi todos los participantes jóvenes habían hecho algún tipo de voluntariado y algunos de ellos habían participado en servicios de *befriending* u otro tipo de actividades con personas mayores. Algunos de los participantes entonces ya conocían tales servicios, mientras que otros no estaban familiarizados con el término, pero afirmaron conocer algunas iniciativas de este tipo en su entorno una vez que se les explicó el concepto.

Los participantes de los diferentes países coincidieron en que la juventud puede beneficiarse enormemente de esos servicios también. Algunos de los participantes concluyeron que formar un vínculo con una persona mayor ofrece a la persona joven la posibilidad de aprender mucho, sobre todo por el hecho de conocer estilos de vida y perspectivas diferentes. Otros participantes destacaron que estas experiencias promovieron su empatía y su sentido de pertenencia a la comunidad, lo cual también fue destacado por algunas de las personas mayores entrevistadas. En referencia a otros beneficios de participar en los servicios de *befriending*, los participantes destacaron que el simple desarrollo de una relación de apoyo presenta un beneficio significativo, relacionado con el desarrollo de cualidades y características como el respeto y el agradecimiento, así como todo el conocimiento y la experiencia que las personas mayores pueden transmitir a los jóvenes.

Según los participantes del estudio, hay algunas habilidades interpersonales necesarias para ofrecer apoyo a personas mayores. Entre ellas destacan la inteligencia emocional, la paciencia, la empatía, el respeto, la sensibilidad, el sentido del humor y tener una actitud positiva, así como la flexibilidad, la adaptabilidad y la capacidad para escuchar. Algunos opinaban que para ser voluntarios no era necesaria ninguna habilidad especial, sino simplemente estar dispuesto a ayudar y ser consciente de los beneficios mutuos. Otros hacían hincapié en habilidades interpersonales como la amabilidad, la simpatía, la educación, la sinceridad y la locuacidad.

Algunas de las mayores dificultades percibidas por los jóvenes a la hora de involucrar a las personas mayores en los servicios de *befriending* son que éstos se admitan a sí mismos que se encuentran en una situación en que necesitan ayuda. También se ha destacado que en muchas ocasiones parece que las personas mayores no reciban bastante información sobre las opciones de asistencia disponibles para ellas. Otros afirman que la mayor dificultad puede ser el hecho de que las personas mayores a veces piensan que las cosas de “la juventud” de hoy ya no son para ellos (p.ej. los teléfonos móviles, Internet, etc.), por lo que puede que no compartan intereses con los voluntarios jóvenes.

Algunas de las sugerencias de los jóvenes para hacer los servicios de *befriending* más atractivos son:

- organizar campañas de sensibilización y actividades de difusión enfocadas a familiarizar a los jóvenes con este tipo de servicios y motivarles a hacerse voluntarios
- involucrar a las escuelas y las organizaciones juveniles para conseguir voluntarios
- publicitar los servicios en los centros juveniles y las universidades, así como en las redes sociales.

Se hicieron muchas sugerencias para el plan de formación destinado a jóvenes interesados en ofrecer apoyo a personas mayores. Las áreas temáticas propuestas por los participantes incluyeron “cómo cuidar a una persona mayor”, “habilidades de comunicación”, “gestión de la higiene para mayores y gestión de las emociones”. Otros mencionaron que sería útil tener un plan de formación que incluya “elementos de la psicología adulta”, “patologías de la tercera edad (patologías geriátricas generales)”, “el impacto emocional que pueden tener las patologías en las personas y sus familiares”, “técnicas de escucha activa”, “información del contexto histórico-cultural”, y “elementos que puedan llevar a la intransigencia”. Algunos de los participantes también sugirieron que el plan de formación debería incluir “estrategias para tratar con las personas mayores y conversar con ellas sobre los temas que les interesan”, “formación básica en primeros auxilios” o “formación para medir la presión arterial, la saturación y aspectos similares con las personas mayores necesitan ayuda”.

### 3.2.2. Resumen de las entrevistas a personas mayores

La mayor parte de las personas mayores no conocían los servicios de *befriending*, aunque algunos de los participantes habían oído hablar de estos servicios y conocían algunas iniciativas concretas en su entorno enfocadas a fomentar la relación entre voluntarios jóvenes y personas mayores.

Por regla general los participantes coincidían en que estas actividades pueden estimular el compañerismo y el diálogo, abrir a las personas mayores a nuevas actividades de ocio, ayudarles a conocer gente nueva y socializar, así como mejorar la empatía y las habilidades de escucha activa. Los participantes también reconocieron los múltiples beneficios de estos servicios, incluyendo el compañerismo, el diálogo, la mejora psicológica, la conexión con otra persona, el intercambio de experiencias y el aprendizaje mutuo. La mayoría de los participantes coincidieron en que la relación intergeneracional y el intercambio de conocimientos, de intereses y de historias de vida suponen un gran beneficio.

Algunos de ellos mencionaron que la mayor parte de las personas de edad más avanzada no están acostumbradas a relacionarse con los jóvenes, lo cual puede suponer un reto inicial, ya que hay una brecha en el lenguaje y la comunicación. Dentro de los otros obstáculos, uno de los más complejos

está relacionado con los problemas de movilidad de las personas mayores, el aburrimiento, la falta de motivación y el exceso de obligaciones, como ocuparse de los nietos. Otro reto importante es la falta de conocimientos informáticos, que podría dificultar la participación en actividades online, y, no menos importante, la brecha generacional.

La mayoría de las personas mayores encuestadas expresaron que preferirían comunicar con los voluntarios cara a cara, pero que no les importaría hablar por internet o por teléfono. Sin embargo, algunos participantes afirmaron que la comunicación por internet sería más accesible y cómoda.

La mayoría de los participantes mayores dijeron que estarían interesados en participar e involucrarse en actividades como:

- Visitas a museos, al teatro, a espectáculos o a exposiciones
- Excursiones, viajes o paseos por la naturaleza
- Jugar al ajedrez, a las cartas o al bingo
- Hacer ejercicio y actividad física
- Enseñar a tejer y a hacer ganchillo
- Compartir comidas y recetas
- Hablar sobre las noticias y los temas de actualidad

## 4. Recomendaciones políticas

Recomendaciones políticas clave para los gobiernos, las organizaciones de la sociedad civil y otras partes interesadas en mejorar los servicios de apoyo destinados a personas mayores y realizados por jóvenes voluntarios:

- ✓ Llevar a cabo campañas de sensibilización para dar a conocer las ventajas de estos servicios a las personas mayores (como beneficiarios) y a los jóvenes (como voluntarios), proporcionando información y asesoramiento.
- ✓ Garantizar que el acceso a los servicios sea una opción realista para todas las personas mayores, incluyendo aquellas con menos oportunidades.
- ✓ Invertir en el desarrollo formativo de las organizaciones que quieran implementar tales servicios y de los jóvenes que vayan a desempeñar el rol de voluntarios.
- ✓ Garantizar la disponibilidad de recursos económicos suficientes para asegurar la sostenibilidad financiera de los servicios.
- ✓ Fomentar la cooperación tanto a nivel nacional como europeo entre las organizaciones que ofrecen oportunidades de voluntariado para jóvenes y en particular las de acompañamiento a mayores, a fin de crear una red de apoyo estructurada.
- ✓ Ofrecer espacios y medios dedicados a las personas mayores, en los que tengan la posibilidad de conocer a otras personas y socializar con ellas en un espacio seguro y estable.

## Anexos

### Anexo 1: Buenas prácticas

<b>Título</b>	<i>Day Care Centres for the Elderly</i> (Centros de día para mayores)
<b>Ubicación</b>	Skopje, Macedonia del Norte (Dare Dzambaz, Chair, Saraj)
<b>Organización</b>	<i>Red Cross N. Macedonia</i> (Cruz Roja de Macedonia del Norte)
<b>Página web</b>	<a href="http://www.ckrm.org.mk/en/home/">www.ckrm.org.mk/en/home/</a>
<b>Visión general</b>	<p><b>Descripción de la buena práctica</b></p> <p>La Cruz Roja de Macedonia del Norte ha abierto tres Centros de Día para la Tercera Edad en la ciudad de Skopje. El servicio principal que ofrecen estos centros son las visitas a domicilio hecha por cuidadores y voluntarios una vez a la semana o según las necesidades.</p> <p>Los servicios que ofrecen los voluntarios incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversación y otras actividades sociales</li> <li>• Ir a la compra</li> <li>• Asistencia en la compra de alimentos, medicinas, etc.</li> <li>• Acompañamiento en las visitas al médico, a dar paseos, etc.</li> <li>• Resolver tareas administrativas</li> </ul> <p>Los servicios que ofrecen los cuidadores en el hogar de las personas mayores incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medir el nivel de glucosa</li> <li>• Medir la presión arterial</li> <li>• Contactar con el médico de cabecera</li> <li>• Distribuir medicamentos</li> <li>• Asesorar sobre las necesidades terapéuticas</li> <li>• Acompañar a la persona al médico</li> </ul> <p><b>Grupos objetivos</b></p> <p>El grupo objetivo son personas mayores y en situación de vulnerabilidad que viven solas o con sus parejas y que necesitan apoyo médico o psicosocial en sus hogares, así como oportunidades para socializar y participar en programas de envejecimiento activo.</p>

	<p><b>Objetivos generales</b></p> <p>La finalidad general de los Centros de Día para Personas Mayores es el desarrollo de asistencia extrainstitucional y la prestación de un servicio sanitario para las personas mayores y vulnerables.</p> <p>Los objetivos específicos incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la calidad de vida, la salud y el estado psicosocial de las personas mayores</li> <li>• Cubrir sus necesidades sanitarias y sociales</li> <li>• La socialización y el enriquecimiento educativo</li> <li>• Fomentar el envejecimiento activo</li> <li>• Fomentar el voluntariado y la participación ciudadana en las actividades de voluntariado del Programa de la Ciudad de Skopje, así como en los programas de otras organizaciones que ofrecen servicios sociales.</li> </ul>
<p><b>Impacto</b></p>	<p><b>Número de voluntarios y beneficiarios implicados</b></p> <p>Cada mes más de 30 personas visitan los Centros de Día para Mayores y se llevan a cabo más de 1000 visitas a domicilio. El proyecto cuenta con 8 voluntarios y 6 cuidadores.</p> <p>No se dispone de datos de evaluación.</p>
<p><b>Innovación</b></p>	<p><b>Aspecto innovador de la práctica</b></p> <p>Aunque los servicios de apoyo y las visitas a domicilio por parte de los voluntarios son comunes en otros países europeos, en Macedonia del Norte el concepto de un Centro de Día para Mayores es bastante nuevo e innovador en un contexto nacional.</p>
<p><b>Sostenibilidad</b></p>	<p><b>Condiciones financieras para la continuidad del proyecto</b></p> <p>El proyecto se puso en marcha en la ciudad de Skopje en 2011 con el apoyo económico y la experiencia de la Cruz Roja de Austria y Agencia Austriaca de Cooperación al Desarrollo.</p> <p>En 2012 el proyecto recibió apoyo de la ciudad de Skopje, así como del Ministerio de Empleo y Política Social y de la empresa EVN Macedonia. Con la nueva financiación se abrieron los Centros de Día para Mayores en Dare Dzambaz y Chair.</p> <p>En 2015 se abrió el tercer Centro de Día para Mayores en el municipio de Saraj con la participación de la Fundación Albiz en calidad de donante. Paralelamente se empezaron a realizar visitas a domicilio en el municipio de Saraj. Hasta ahora la <i>Sparkasse</i> y la Embajada de la República Eslovaca han apoyado y financiado el proyecto.</p>
<p><b>Transferibilidad</b></p>	<p><b>Otras prácticas que han adaptado los mecanismos y recursos</b></p> <p>A pesar de que los servicios de voluntariado prestados en los Centros de Día tienen potencial de transferibilidad, aún no han sido replicados por otras organizaciones o en otros contextos locales.</p>
<p><b>Información adicional</b></p>	<p>A fin de garantizar la seguridad y el bienestar del personal, los voluntarios y los beneficiarios, los Centros de Día para Mayores se cerraron</p>

	temporalmente en el periodo 2020-2021 durante el estallido de la pandemia del COVID-19, pero después reabrieron sus puertas.
<b>Título</b>	<i>St Vincent's Centre, Brighton (Tower House)</i> (Centro St Vincent, Brighton)
<b>Ubicación</b>	Reino Unido, Brighton
<b>Organización</b>	<i>St Vincent de Paul Society</i>
<b>Página web</b>	<a href="http://www.svp.org.uk">www.svp.org.uk</a>
<b>Visión general</b>	<p><b>Descripción de la buena práctica</b></p> <p>El Proyecto de Apoyo Comunitario de la <i>St Vincent de Paul Society</i> (Inglaterra y Gales) se dedica a ayudar a 120 personas mayores de 70 años en situaciones de vulnerabilidad y aislamiento en Brighton y Hove.</p> <p>El centro <i>St Vincent</i> de Brighton se encuentra en una bonita mansión de estilo eduardiano (también conocida como “Tower House”) cerca del <i>Preston Park</i>. Tiene una cafetería, salón, cocina, comedor, una sala de arte/tiempo libre y una tienda benéfica. Está abierto cuatro días a la semana y dispone de un minibus para recoger a los visitantes con problemas de movilidad.</p> <p><b>Objetivos generales</b></p> <p>El objetivo del centro <i>St Vincent</i> de Brighton es ayudar a las personas mayores en situación de aislamiento y soledad a asistir al centro y disfrutar de un entorno seguro donde puedan entablar amistades y formar lazos con otras personas.</p>
<b>Impacto</b>	<p><b>Número de voluntarios y beneficiarios implicados</b></p> <p>El centro <i>St Vincent</i> de Brighton cuenta con 40 voluntarios, 4 trabajadores a media jornada, 8 actividades semanales y un cocinero en plantilla.</p> <p>Los 40 voluntarios y el cocinero en plantilla trabajaron sin descanso para repartir paquetes de comida de la red benéfica <i>Fare Share</i> a los visitantes durante la pandemia. A lo largo del confinamiento, 120 personas disfrutaron de comidas caseras a domicilio.</p> <p><b>Nivel de satisfacción de los servicios de acompañamiento</b></p> <p>Por lo general el nivel de satisfacción de los visitantes de la <i>Tower House</i> es muy alto. Tanto los visitantes como sus familiares se han mostrado satisfechos con los servicios, la comida y el excelente acompañamiento. Los visitantes afirman disfrutar mucho de sus visitas a <i>St Vincent</i>.</p>
<b>Innovación</b>	<p>El aspecto innovador de <i>St Vincent</i> es que ofrece una amplia gama de actividades y servicios estimulantes e interactivos como, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concursos, bingo y rifas</li> <li>• Sesiones para mejorar la movilidad</li> <li>• Preparación de comidas caseras</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesoramiento y orientación por parte de expertos en temas sobre cómo evitar estafas o cómo cuidar de la salud dental</li> <li>• Ejercicios de canto para la actividad cerebral y sesiones de canto improvisado</li> <li>• Boccia</li> <li>• Gimnasia cerebral – estimulación física y mental para personas con demencia</li> <li>• Desfile de Moda Benéfico <i>St Vincent's Brighton</i></li> <li>• Club de Rummikub</li> <li>• Pintura</li> <li>• Ping-pong</li> <li>• Yoga en silla</li> </ul> <p>Durante el verano <i>St Vincent</i> también organiza salidas para los visitantes haciendo uso de los minibuses adaptados.</p> <p>En cuanto a las innovaciones tecnológicas, en la página web del <i>centro St Vincent (Tower House)</i> puede encontrarse la información de contacto y registro, así como enviar un formulario para obtener información sobre los servicios disponibles.</p>
<b>Sostenibilidad</b>	<p><b>Condiciones financieras para la continuidad del proyecto</b></p> <p>No hay datos disponibles sobre las condiciones financieras para la continuidad del Centro <i>St Vincent</i> de Brighton.</p> <p>Sin embargo, se pueden hacer donativos al centro para contribuir a su continuidad y para ayudar a producir cambios en la vida de las personas mayores.</p>
<b>Transferibilidad</b>	<p><b>Otras prácticas que han adaptado los mecanismos y recursos</b></p> <p>Con respecto a otras prácticas que han adaptado los mismos mecanismos y recursos, el Centro <i>St Vincent</i> fue uno de los servicios de acompañamiento a personas mayores reconocidos a nivel nacional. Otras organizaciones e instituciones en todo el Reino Unido han replicado estos servicios, que prestan otras ONG como <i>AgeUK</i>, <i>The Befriending Scheme</i>, <i>Befriending Networks</i>, etc.</p>
<b>Información adicional</b>	<p>El Centro <i>St Vincent</i> de Brighton se cerró de manera temporal durante la pandemia, pero ya ha vuelto a abrir sus puertas. Aunque algunos de los visitantes todavía temen (o son incapaces de) volver a <i>St Vincent</i>, los voluntarios ya pueden ofrecer visitas a domicilio respetando las normas de distanciamiento social y el uso de mascarilla.</p>

<b>Título</b>	Barrios Amigos
<b>Ubicación</b>	España, Zaragoza
<b>Organización</b>	Fundación "Amigos de los Mayores"
<b>Página web</b>	<a href="http://www.barriosamigos.org">www.barriosamigos.org</a>

<b>Visión general</b>	<p>El trabajo de la organización está enfocado en prevenir la soledad y la exclusión social de las personas mayores. El proyecto “Barrios Amigos” tiene como objetivo cumplir con la misión de la organización mediante la creación de una red de apoyo en los barrios en que viven muchas personas mayores por medio de la creación de cooperaciones con recursos y organizaciones de la zona. El proyecto tiene un objetivo doble: por un lado, ofrecer apoyo a las personas mayores y por el otro restablecer los vínculos vecinales dando a las personas mayores un papel central, que genere así beneficios para toda la comunidad.</p> <p>Los voluntarios que viven cerca de las personas que necesitan apoyo son las encargadas de prestárselo. La tarea de los voluntarios es hacer una visita semanal de dos horas a la persona mayor o tener una conversación telefónica. Ya que también hay personas aisladas que necesitan compañía en los hospitales, también se organizan visitas allí. De esta manera, gracias al contacto regular con la persona mayor se establecen progresivamente vínculos de confianza y afecto con el voluntario. A fin de aumentar el impacto y la acogida entre el grupo objetivo, se organizan eventos sociales de manera regular en sus barrios. Es así como aumentan la participación y el valor social para las personas mayores. El proyecto aspira a fomentar la creación de espacios para socializar y conectarse a través de actividades recreativas. Además, el trabajo que hacen con otras organizaciones permite a las personas mayores participar en más proyectos sociales y crear una red social más sólida. Sacar a una persona mayor de su casa, animarla a asistir a un evento, taller o clase, es la oportunidad perfecta para prevenir la soledad y redescubrir la alegría de entablar amistades y recobrar la autoestima o el sentido de vivir.</p>
<b>Impacto</b>	<p>Según el Informe Anual “Amigos de los Mayores” de 2020, en España el 66.2% de los hombres y el 69.4% de las mujeres de más de 65 años padecen soledad. En 2020 “Amigos de los Mayores” acompañó a 2.709 personas mayores gracias al apoyo de 2.689 voluntarios. Por entonces se incorporaron 702 nuevos voluntarios al equipo de acción comunitaria. Además, la organización extendió la iniciativa a 43 municipios y organizó 554 actividades de socialización. Las 2.709 personas mayores mantuvieron el vínculo y la amistad con los 2.689 voluntarios, compartiendo 583.320 horas de compañía de calidad en 106 municipios de España con el apoyo de 4.955 miembros y donantes.</p>
<b>Innovación</b>	<p>El proyecto “Barrios Amigos” es una iniciativa ciudadana innovadora. Su objetivo es fomentar las relaciones intergeneracionales y la solidaridad vecinal a través de acciones sencillas y gratuitas entre vecinos del barrio. Cada persona se involucra a su ritmo y de acuerdo a sus posibilidades y preferencias. “Barrios Amigos” es un proyecto que pretende ofrecer otras formas de participación ciudadana adaptadas a los nuevos ritmos de vida y que hace el voluntariado accesible a todo el mundo gracias a la gran flexibilidad que ofrece.</p> <p>De hecho, “Barrios Amigos” está concebida como una herramienta cuya actividad no depende de una sola persona.</p>
<b>Sostenibilidad</b>	<p>La asociación francesa <i>Les Petits Frères des Pauvres</i> presentó e impulsó la idea del proyecto en Francia con la implantación del proyecto <i>Voisin-Age</i>. Esta organización francesa ha promocionado el desarrollo de este proyecto entre los miembros de la Federación Internacional a la que</p>

	<p>pertenece. La Federación Española “Amigos de los Mayores” decidió establecer este servicio en Zaragoza como complemento a otras actividades de apoyo llevadas a cabo por la organización, ofreciendo así una alternativa al voluntariado tradicional y abriendo la puerta a otras formas de participación ciudadana. Esta práctica ya ha demostrado por tanto tener éxito en diferentes contextos, incluso durante el confinamiento por la pandemia del COVID-19, en la que el servicio se mantuvo activo.</p> <p>A los voluntarios se les pide que introduzcan información sobre su agenda y actividades en una plataforma digital para facilitar la coordinación entre los vecinos y a fin de garantizar la seguridad y el bienestar de las personas mayores. Además, una red de “Vecinos Dinamizadores” (vecinos que coordinan y supervisan el funcionamiento del proyecto en cada barrio) ayudan al personal técnico de la organización “Amigos de los Mayores”, lo cual crea un sistema altamente funcional y sostenible y ofrece apoyo constante a los voluntarios.</p>
<b>Transferibilidad</b>	<p>Esta práctica puede implementarse en cualquier país y comunidad. El voluntariado es un recurso accesible y flexible para impulsar cambios necesarios en la sociedad. El mecanismo operativo utilizado en este proyecto se puede adaptar fácilmente a las necesidades de otras organizaciones que luchan contra la soledad y la exclusión social de las personas de la tercera edad y otros grupos. “Amigos de los Mayores”, como miembro de una Federación Internacional que aúna asociaciones y otros tipos de organizaciones sin ánimo de lucro enfocadas en combatir la soledad y el aislamiento social de las personas mayores a través de su misión y actividades, es una organización ampliamente reconocida, cuyo trabajo contribuye a divulgar esta misión por todo el mundo. Es así como sus instrumentos de trabajo e ideas llegan a lugares en los que este tema está menos desarrollado y donde se pueden poner en práctica de la misma manera.</p>

<b>Título</b>	Madrid Vecina
<b>Ubicación</b>	España, Madrid
<b>Organización</b>	“Grandes Amigos”, Ayuntamiento de Madrid
<b>Página web</b>	<a href="http://www.grandesamigos.org/madrid-vecina/">www.grandesamigos.org/madrid-vecina/</a>
<b>Visión general</b>	<p>“Madrid Vecina” es un proyecto organizado por la ONG española “Grandes Amigos” en colaboración con el Ayuntamiento de Madrid, que busca mejorar el bienestar y la salud de las personas mayores por medio de la regeneración de los vínculos en los barrios, y también involucrando a todo el barrio para detectar y prevenir la soledad. La red de ayuda vecinal que se genera une, por mencionar algunos, a vecinos, empresas, representantes de la administración pública y asociaciones vecinales. Juntos forman una red para supervisar a las personas mayores de la zona, a fin de saber si están o si se sienten solas y ayudarles con todo lo que necesiten para facilitar su socialización y participación en la vida del</p>

	<p>barrio. A través de simples gestos de buena vecindad en el día a día, “Madrid Vecina” pretende que se sientan acompañados y apoyados en todo momento para aquello que necesiten. De esta manera el proyecto contribuye a mejorar su bienestar y salud y a crear un barrio acogedor que cuida de sus vecinos. Todas las personas del barrio y de la comunidad pueden participar en las actividades del proyecto “Madrid Vecina”. Además de actuar como red de detección, informan a las personas mayores sobre las diferentes opciones de acompañamiento, socialización y apoyo que puedan necesitar, ya sean voluntarios, asociaciones vecinales, asistencia social o centros de salud municipales. Por medio de esta red vecinal, el proyecto también fomenta actividades de sensibilización para dar a conocer la realidad de las personas de la tercera edad, promoviendo así su integración.</p>
<b>Impacto</b>	<p>Según el Informe Anual de Grandes Amigos de 2020, 1.168 personas mayores participaron en varios programas ofrecidos por la organización, un 23% más que el año anterior. El 86% de las personas mayores que participan en las actividades de la organización son mujeres, frente al 14% de los hombres. Las personas mayores a las que acompañan presentan un perfil cada vez más diverso, aunque el más habitual es el de la mujer de 84 años que vive sola y recibe apoyo emocional a domicilio. En 2020, 1.407 voluntarios participaron en diversos proyectos, un 31% más que en 2019. Se han movilizado voluntarios a través de 27 equipos de acción. Estos equipos autogestionados son un catalizador para la participación de voluntarios y personas mayores en los barrios. Las redes vecinales como “Madrid Vecina” fueron claves durante la pandemia para ofrecer apoyo a los mayores en situación de soledad y aislamiento. Los programas de apoyo telefónico de hecho se crearon para prestar apoyo en la fase más dura de la pandemia, aunque las actividades presenciales se retomaron tan pronto como fue posible. Gracias al proyecto 1.200 personas mayores recibieron apoyo de unos 1.500 voluntarios en este periodo.</p>
<b>Innovación</b>	<p>“Madrid Vecina” desarrolló una serie de recursos para involucrar a todo el barrio en el proyecto. La gente podía participar fácilmente de diferentes maneras: difundiendo la información sobre del proyecto, aprendiendo a detectar la soledad o trazando un mapa del barrio. Todas estas acciones llevaron a incrementar el número de personas, entidades y empresas dispuestas a ayudar a las personas mayores. Estos recursos están disponibles en la página web de la organización y también hay folletos repartidos por todo el barrio. De esta manera, todas las personas que estén en contacto con alguna persona mayor (los trabajadores de correos, de la farmacia, de la panadería del barrio, etc.) pueden ayudar a identificar si una persona mayor se siente sola, ha perdido a un ser querido, si su estado físico o mental se está deteriorando, etc.</p>
<b>Sostenibilidad</b>	<p>“Madrid Vecina” es un proyecto adaptado a las necesidades de las personas mayores en situación de soledad, así como a la creación de lazos intergeneracionales. Las personas jóvenes involucradas en el proyecto, como se muestra en un vídeo de la iniciativa, son conscientes de que estar integrados en el barrio significa algo más que juntarse con gente de su edad. Son conscientes de que las personas mayores también pueden ser amigos interesantes, pueden compartir con ellos puntos de</p>

	<p>vista diferentes y pueden también ser simplemente amigos que van a regar las plantas cuando uno se va de vacaciones. Por supuesto cada caso es diferente, pero muchas personas mayores son independientes y solo necesitan tener relaciones significativas en sus vidas. La sostenibilidad del proyecto se basa en el hecho de que todas las partes involucradas son conscientes de que no se trata de una obra de caridad sino de fomentar el bienestar de todo el barrio.</p>
<b>Transferibilidad</b>	<p>Esta práctica se puede transferir fácilmente a diferentes contextos. Inicialmente se estableció en tres barrios de Madrid. Después, para hacer frente a las necesidades de las personas mayores que viven en pueblos y pequeñas ciudades, la organización expandió el proyecto a áreas rurales de Cantabria en 2020. Por lo tanto, es posible que se extienda a otras áreas también, ya que los recursos desarrollados en el marco del proyecto se pueden adaptar a diferentes necesidades y contextos.</p>

<b>Título</b>	<p><i>Progetto Fragili / Via Belgrado</i> (Proyecto Personas Mayores Frágiles/ Calle Belgrado)</p>
<b>Ubicación</b>	<p>Italia, Carpi (MO)</p>
<b>Organización</b>	<p><i>Giovani per Carpi</i> <i>Anziani e Non solo</i> <i>Unione delle terre d'Argine</i></p>
<b>Página web</b>	<p><a href="http://www.fragiliterredargine.it">www.fragiliterredargine.it</a></p>
<b>Visión general</b>	<p>El proyecto <i>Fragili / Via Belgrado</i> tiene como objetivo identificar en el territorio a personas mayores frágiles de 75 años que vivan solas o con otra persona de más de 75 años en zonas críticas de la ciudad, examinar sus necesidades y dificultades y así fomentar la socialización, la integración y la participación social. El primer trabajo de localización de personas frágiles en el territorio reveló que la Calle Belgrado era un barrio de Carpi asentado en un lugar desfavorable rodeado por una carretera de circunvalación y con solo unas pocas tiendas. En esta calle vivían muchas personas mayores de 75 años sin una red familiar sólida de apoyo. Los jóvenes de la asociación de voluntariado <i>Giovani per Carpi</i> y coordinada por <i>Anziani e Non solo</i>, entrevistaron a las personas mayores frágiles de la calle Belgrado para identificar sus necesidades. Tras esto, organizaron reuniones educativas e informativas para las personas frágiles que vivían allí. Los temas principales de estas reuniones son, por ejemplo, estilos de vida saludables, cómo protegerse de posibles estafas o el acceso a servicios sociales. Los voluntarios jóvenes también organizaban muchas actividades recreativas como juegos de cartas, bingos, karaoke y meriendas. Estas actividades se celebran en una sala y en el jardín de uno de los bloques de pisos de esta calle, que se ha convertido en un punto de referencia para las personas mayores frágiles. Los tenderos y vecinos del</p>

	barrio también se involucraron para crear una red de apoyo arraigada en esta área.
<b>Impacto</b>	<p>El proyecto ha tenido efectos positivos en cuanto a la identificación de necesidades latentes, el fomento de la inclusión social y la reducción del aislamiento y la soledad. Tanto las personas mayores como los voluntarios jóvenes alcanzaron un alto nivel de satisfacción. Gracias a este proyecto, los mayores frágiles estaban más dispuestos a salir de sus casas, conocer a otras personas y luchar contra sus miedos y su ansiedad.</p> <p>Poco a poco fueron incluyéndose otras asociaciones de voluntariado en este proyecto, lo cual ha permitido una ampliación del proyecto a otras zonas de la ciudad.</p>
<b>Innovación</b>	<p>Este proyecto ha creado una sólida red de apoyo compuesta de servicios sociales, asociaciones de voluntariado, tenderos y vecinos que rodean a las personas mayores frágiles, lo cual constituye el principal aspecto innovador.</p> <p>Además, la localización de las personas mayores frágiles es útil también en caso de emergencias medioambientales (p.ej. terremotos, inundaciones) para gestionar las labores de rescate. Asimismo, durante la crisis del Covid-19 la localización fue muy útil para identificar a personas mayores que pudieran necesitar apoyo, asistencia y seguimiento.</p> <p>Este proyecto permite a los jóvenes pasar tiempo de calidad con los mayores, fomentando así las relaciones y el intercambio intergeneracional.</p>
<b>Sostenibilidad</b>	<p>En vista de los buenos resultados de los proyectos piloto en la calle Belgrado, la administración local ha decidido apoyar su ampliación. A día de hoy, hay cinco asociaciones de voluntariado, incluida la asociación de voluntarios <i>Giovani per Carpi</i>, involucradas en este proyecto, con dos voluntarios por asociación. Gracias a la amplia participación de los recursos humanos locales, el proyecto se ha extendido a otras zonas de Carpi (calle De Amicis y calle Santa Chiara) y a otra ciudad (Campogalliano), dando cobertura así a una gran cantidad de personas mayores frágiles.</p> <p>La práctica del proyecto muestra un alto nivel de repetibilidad.</p>
<b>Transferibilidad</b>	<p>Al inicio del proyecto, la localización de los mayores frágiles se llevó a cabo en cuatro ciudades diferentes de la provincia de Módena (Carpi, Campogalliano, Novi y Soliera) y finalmente solo se eligió la calle Belgrado para el proyecto piloto. La localización de todas las personas frágiles que vivían en las cuatro ciudades se usó después para ampliar el proyecto. <i>Anziani e Non solo</i> ha presentado el proyecto a las administraciones de los ayuntamientos de estas cuatro ciudades.</p> <p>Desde diciembre de 2021 a marzo de 2022 <i>Anziani e Non solo</i> llevó a cabo un programa educativo destinado a formar a nuevos voluntarios involucrados en el proyecto y en mayo de 2022 se organizó un evento público con el fin de promocionar la iniciativa.</p>
<b>Título</b>	<i>Il sostegno tra generazioni: un'occasione per giovani ed anziani di stare insieme</i>

	(El apoyo intergeneracional: una oportunidad para jóvenes y mayores para estar unidos)
<b>Ubicación</b>	Italia, Mestre y Marghera (VE)
<b>Organización</b>	<i>Servizio civile città di Venezia</i> (Servicio Civil de la ciudad de Venecia) <i>Servizio civile Universale</i> (Servicio Civil Universal)
<b>Página web</b>	<a href="https://www.comune.venezia.it/it/content/il-sostegno-generazioni-un-occasione-giovani-ed-anziani-stare-assieme">https://www.comune.venezia.it/it/content/il-sostegno-generazioni-un-occasione-giovani-ed-anziani-stare-assieme</a>
<b>Visión general</b>	<p>Este proyecto está enfocado a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- fomentar el apoyo intergeneracional</li> <li>- promover la autonomía de las personas frágiles</li> <li>- mejorar la seguridad de las personas mayores</li> <li>- prevenir la marginalización y la soledad</li> <li>- impulsar su participación social</li> <li>- fomentar su bienestar y mantener sus habilidades</li> </ul> <p>A fin de alcanzar estos objetivos, los jóvenes organizan actividades educativas y recreativas (p.ej. bailes, bingo, etc.) destinadas a personas frágiles. Este proyecto se implementa en cuatro diferentes centros para mayores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio a Personas Mayores (Mestre)</li> <li>- Servicio a Personas Mayores (Marghera)</li> <li>- El centro residencial de la <i>Opera Santa Maria della Carità</i></li> <li>- Centro de Servicios IPAV (un servicio de asistencia social en Mestre)</li> </ul> <p>En cada centro hay dos voluntarios jóvenes.</p> <p>Los voluntarios que trabajan en los Servicios para Personas Mayores de Mestre y Marghera y en el Centro de Servicios IPAV se encargan de la implementación de los programas de asistencia social a personas mayores que viven en sus domicilios. Les compran productos de primera necesidad, gestionan los trámites burocráticos, fomentan y apoyan su acceso a los servicios y les organizan actividades recreativas.</p> <p>Por otro lado, los voluntarios que trabajan en el centro residencial colaboran con los educadores con el fin de planear las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Talleres artísticos y creativos</li> <li>- Actividades de lectura</li> <li>- Actividades recreativas como el bingo, los crucigramas, ver películas, etc.</li> <li>- Talleres de musicoterapia</li> <li>- Actividades de estimulación cognitiva y sensorial</li> </ul> <p>Los voluntarios participan en dos cursos de formación antes de comenzar sus labores de voluntariado.</p>
<b>Impacto</b>	<p>El proyecto incluye a 8 voluntarios jóvenes, una estructura residencial para mayores y tres servicios para la tercera edad.</p> <p>La estructura residencial para mayores de la <i>Opera Santa Maria della Carità</i> en Mestre acoge a 132 personas mayores. Con respecto a los servicios a los mayores y debido a que se trata de un servicio público, el número de beneficiarios varía bastante.</p>

	Cada voluntario ofrece 1.145 horas de voluntariado al año. El proyecto comenzó en 2021 y continúa activo, por lo que de momento no se dispone de resultados finales.
<b>Innovación</b>	El aspecto innovador de este proyecto es que los jóvenes ofrecen apoyo a los mayores frágiles que viven en sus casas o en una estructura residencial de manera estructurada, profesional y organizada, de acuerdo a un plan fijo. Esto supone una oportunidad para que los jóvenes construyan una relación positiva con las personas mayores. Asimismo, pueden aprender a crear planes de bienestar y actividades sociales destinadas a las personas mayores. Por otro lado, para las personas mayores supone una oportunidad para mantener su participación social y su autonomía. Pueden crear una importante relación intergeneracional y sentirse útiles y comprometidos.
<b>Sostenibilidad</b>	Este proyecto está financiado por el <i>Servizio Civile Universale</i> , que garantiza 77 horas de actividades formativas y 25 horas de tutorización para los voluntarios seleccionados, los cuales pueden conseguir créditos formativos para la universidad. Por ahora el proyecto está en su primer año de ejecución, por lo que aún no se ha planteado que se repita o se prolongue.
<b>Transferibilidad</b>	Este proyecto debería poder aplicarse a otros servicios y estructuras residenciales para personas mayores. Es por esto que los voluntarios se ocupan de dar a conocer la iniciativa a través de eventos y distribuyendo folletos informativos sobre las actividades del proyecto. Los voluntarios también organizan eventos de difusión en centros educativos y en las asociaciones de voluntariado para sensibilizar acerca de la solidaridad intergeneracional.

<b>Título</b>	<i>SeniorApp</i>
<b>Ubicación</b>	Lodz, Polonia
<b>Organización</b>	<i>SeniorApp</i> Sp. z o.o.
<b>Página web</b>	<a href="http://www.seniorapp.pl">www.seniorapp.pl</a>
<b>Visión general</b>	<i>SeniorApp</i> es una plataforma electrónica y una aplicación móvil diseñada para todo aquel que necesite asistencia y para aquellos familiares que busquen apoyo en el cuidado y las tareas del día a día. Los creadores tienen como objetivo desarrollar esta tecnología de tal manera que pueda paliarse la exclusión social y ayudar a las personas en situación de necesidad. Ahora la misión es crear una herramienta que conecte a los usuarios del servicio con una comunidad y ofrecer una manera mutuamente beneficiosa y simple para comunicarse entre ellos. Se crea una comunidad de personas de diferentes sectores que están dispuestas y son capaces de compartir su tiempo y habilidades para ayudar a otros.

	<p><i>SeniorApp</i> planea continuar desarrollando la plataforma y adaptarla a las necesidades de las personas mayores que necesitan ayuda y cuidado.</p>
<p><b>Impacto</b></p>	<p><i>SeniorApp</i> se incorporó al mercado polaco en marzo de 2021 y en noviembre de 2021 el número total de usuarios era de 13.267 y el de cuidadores 3.342. <i>SeniorApp</i> se puede instalar de forma gratuita en cualquier teléfono móvil. Con <i>SeniorApp</i> las personas mayores pueden seleccionar un servicio con tan solo unos clics como limpiar el jardín, visitar al fisioterapeuta o incluso que les acompañen a dar un paseo. El uso de la aplicación presenta también muchos beneficios para los cuidadores de los mayores, ya que pueden saber más fácilmente y con más exactitud cuáles son las necesidades. Todo aquel que use la aplicación puede influir en su desarrollo y sugerir qué más se necesita. La aplicación resuelve problemas reales a los que las personas mayores y sus cuidadores se enfrentan a diario. El aspecto de la aplicación está adaptado a las competencias de las personas mayores y su manejo es intuitivo. En unos pocos clics se puede solicitar asistencia para uno mismo o para otra persona, no mediante la selección de un servicio específico, sino de una persona concreta validada por el personal de la plataforma. Es un servicio muy apreciado sobre todo por familiares de personas mayores que viven lejos de ellas y no pueden atender sus necesidades a diario. <i>SeniorApp</i> ganó el primer premio de la competición <i>Mam Pomysł na Startup</i> en la edición 2020. Tanto expertos internacionales como socios han reconocido y premiado el gran potencial para crear comunidad entre las personas que necesitan ayuda en su día a día. La plataforma <i>SeniorApp</i> es un ejemplo excelente del uso de la tecnología para la creación innovadora de relaciones seguras entre los usuarios. La puesta en marcha de los servicios a través de dispositivos móviles es parte de la idea de prevención y contención de los efectos negativos de la pandemia. No obstante, <i>SeniorApp</i> seguirá operativa tras ella, dado que los problemas de las personas mayores no desaparecerán con ella.</p>
<p><b>Innovación</b></p>	<p>Gracias a la aplicación, no solo se puede pedir, por ejemplo, una cita con el médico o el fisioterapeuta, una consulta psicológica o cuidados de noche, sino también un limpiador de ventanas, un masaje, un servicio de emergencia informático o un manitas. ¡Se puede contratar fácilmente un esteticista, un peluquero o un jardinero a domicilio! La aplicación cubre todo tipo de necesidades de los mayores e incluso ofrece oportunidades de socialización y desarrollo personal. También se puede buscar compañía para dar paseos, o una persona que pueda enseñarles a utilizar el teléfono móvil o un idioma. Esto es solo parte del inmenso potencial de la aplicación.</p> <p>Aspectos innovadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La instalación de la aplicación es rápida e intuitiva.</li> <li>• El uso de la aplicación es gratuito y está disponible en toda Polonia.</li> <li>• La aplicación está adaptada a las necesidades y capacidades de las personas mayores (contraste, letras grandes).</li> <li>• La aplicación se puede usar por personas de cualquier edad. Se puede crear una cuenta como beneficiario o como persona que ofrece ayuda.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los pagos son electrónicos y seguros; asegurados por el sistema <i>BlueMedia</i>.</li> <li>• En caso de preguntas o problemas todo el mundo dispone de ayuda: por línea directa, e-mail, o por el chat en la aplicación o la página web.</li> </ul>
<b>Sostenibilidad</b>	<p><i>SeniorApp</i> está en constante desarrollo y la clave de su incesante crecimiento son sin lugar a duda sus extraordinarios valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad: en cuanto a la seguridad de los pagos y la protección de datos</li> <li>• Conexión humana: soluciones globales para comunidades locales</li> <li>• Satisfacción de los usuarios: satisfacer y cubrir las necesidades de los clientes</li> <li>• Tolerancia: cada persona es diferente, pero todos son iguales y merecen el mismo respeto y apoyo en situaciones de necesidad</li> <li>• Ética: actuar de conformidad con la ley y las buenas costumbres</li> <li>• Innovación: usar la tecnología para el bien mayor</li> </ul> <p><i>SeniorApp</i> necesita sin duda cuidadores y la oferta de una serie de servicios fijos que aseguren el aumento de usuarios para alcanzar un número estable de usuarios implicados y una proporción razonable de cuidadores. <i>SeniorApp</i> es la octava empresa en el portafolio de <i>Pracuj Ventures</i> y cuenta con más de 16.000 usuarios.</p>
<b>Transferibilidad</b>	<p><i>SeniorApp</i> es la primera aplicación de este tipo en Polonia. Se basa principalmente en la participación de personas dispuestas a ayudar a los mayores. Hay otras aplicaciones para las personas de la tercera edad, pero <i>SeniorApp</i> tiene sin duda una ventaja competitiva, ya que el alcance de los servicios que presta representa un nicho en Polonia. Puede que se desarrollen otras aplicaciones en Polonia con un mecanismo similar, pero podría suponer un reto desarrollar otra aplicación y atraer nuevos y “antiguos” usuarios que ya utilicen <i>SeniorApp</i>. No obstante, otras organizaciones pueden aplicar este mecanismo de forma exitosa para ofrecer servicios en otras áreas. <i>SeniorApp</i> ahora mismo solo se está desarrollando en Polonia, pero el concepto de incorporarse a otros mercados europeos parece ser una buena estrategia. No obstante, se requeriría una buena preparación y adaptación a las necesidades específicas debido a las grandes diferencias entre países en cuanto a cantidad de personas mayores, servicios que ofrece el estado, etc.</p>
<b>Información adicional</b>	<p>Aunque <i>SeniorApp</i> lleva menos de un año en el mercado, ha conseguido atraer a un gran grupo de usuarios que crece constantemente. Actualmente se puede usar sin restricciones en 25 grandes ciudades polacas, aunque el objetivo de la empresa es incrementar el número de usuarios y el alcance de la plataforma para dar cobertura a todo el país. La decisión de <i>Pracuj Ventures</i> de invertir en el proyecto se basa en dos argumentos principales. El primero es que <i>SeniorApp</i> da cobertura a un importante mercado de futuro. Teniendo en cuenta las actuales tendencias demográficas y el envejecimiento progresivo de la población, el valor del mercado de servicios para la tercera edad aumentará progresivamente. Según el Centro Oficial de Estadísticas (CSO), a finales de 2020 el número de personas de más de 60 años superaba los 9,8</p>

	millones y suponía el 25,6% de la población. La previsión del CSO indica que el número de personas de más de 60 años en Polonia aumentará a 10,7 millones en 2030 y alcanzará los 13,7 millones en 2050. Este grupo de población supondrá alrededor del 40% de la población total de Polonia.
--	---

<b>Título</b>	<i>Program "Twoja obecność pomaga mi żyć (obecność)"</i> (Programa "Me ayudas a vivir")
<b>Ubicación</b>	Varsovia, Polonia
<b>Organización</b>	<i>Stowarzyszenie mali bracia Ubogich</i> (Los Hermanitos de los Pobres)
<b>Página web</b>	<a href="http://www.malibracia.org.pl">/www.malibracia.org.pl</a>
<b>Visión general</b>	<p>La idea de <i>Petits Frères des Pauvres</i> nació en 1939, encontrando su implementación 7 años después, después de la guerra. La asociación fue fundada en 1946 por Armand Marquiset (1900-1981). Reunió a jóvenes dispuestos a ayudar a los más pobres. Inmediatamente después del final de la Segunda Guerra Mundial, los más pobres eran personas mayores, personas solitarias y abandonadas, sin posibilidad de ayudar. Es por ello que la Asociación decidió ayudar a esta parte tan necesitada de la sociedad. La Asociación está representada en todo el mundo y opera en 10 países: Francia, España, Irlanda, Canadá, Alemania, Estados Unidos, Suiza, Polonia, México y Rumanía.</p> <p>La Asociación se estableció en Polonia en diciembre de 2002 y actualmente opera en Varsovia, Poznan, Lublin, Breslavia, Cracovia, Lodz, Pruszków, Świdnik, Gniezno y Tarnów. Como respuesta a la cada vez más profunda soledad de las personas mayores, se creó el programa "Me ayudas a vivir". Este programa consiste en visitas regulares de los voluntarios a los hogares de personas mayores que necesita apoyo, mediante las cuales se crean relaciones de amistad y basadas en la confianza entre el voluntario y la persona mayor sola. Cientos de voluntarios participan en el programa y prestan apoyo a estas personas además de darles un sentido de seguridad en su día a día.</p>
<b>Impacto</b>	<p>Los voluntarios de esta organización (más de 500) no solo ayudan a los mayores, sino que sobre todo son sus amigos. Visitan a personas que viven solas y se ocupan de su salud y bienestar mental. Les hacen compañía todos los días, hablan con ellos, van de paseo, al teatro o a exposiciones. También organizan excursiones fuera de la ciudad. Se acuerdan de sus cumpleaños y del santo de las personas a su cargo. Tampoco se olvidan de los mayores solos en Navidad (todos los años, gracias a los donantes, la Asociación organiza encuentros navideños y se encarga de la decoración, la comida y de crear un ambiente acogedor). En todas las actividades los voluntarios y empleados se rigen por el lema: "<i>flowers before bread</i>". Este lema enfatiza la importancia de crear</p>

	<p>relaciones basadas en la amistad y la empatía entre voluntario y beneficiario.</p> <p>El objetivo es llegar a las personas más necesitadas, a aquellos para los que la soledad es el mayor problema, y mejorar la calidad de vida de las personas mayores luchando contra su aislamiento y marginación social.</p>
<b>Innovación</b>	<p>Se captan voluntarios para participar en el programa y a cada voluntario se le asigna una persona a cargo a la que visitan de manera regular. De esta manera, se generan vínculos, relaciones estrechas e incluso amistades intergeneracionales que perduran a través de los años. A las personas mayores no solo se les ofrece la compañía y el apoyo de un voluntario, sino también actividades intergeneracionales, encuentros durante las vacaciones, la oportunidad de pasar las fiestas en compañía, diferentes tipos de actividades grupales, así como ayuda ad hoc en situaciones excepcionalmente difíciles. La asociación desarrolla y se involucra en proyectos para ayudar a las personas mayores a salir del aislamiento. A continuación, se expone una selección de programas especiales desarrollados para personas mayores aisladas, que complementa el programa descrito anteriormente de manera exhaustiva e innovadora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas de los voluntarios a los hogares de las personas aisladas.</li> <li>• “Apoyo. Sensibilización. Dignidad”, lo cual implica organizar apoyo individual para los mayores, actividades intergeneracionales y grabar los recuerdos y memorias de los mayores.</li> <li>• “Freno al Alzheimer” es una iniciativa destinada a apoyar a los cuidadores de personas con deterioro cognitivo a través de diversas actividades como talleres y charlas.</li> <li>• El “Proyecto para el Veterano” tiene como objetivo ayudar a los veteranos a combatir la soledad. El proyecto se lleva a cabo en colaboración con la Fundación <i>Cultura Memoriae</i>.</li> <li>• Línea de asistencia telefónica a los mayores con psicólogos expertos de guardia.</li> </ul>
<b>Sostenibilidad</b>	<p>La actividad por excelencia es el servicio de voluntariado, que implica visitas regulares a los hogares de las personas mayores por voluntarios cualificados y formados. Este sistema profesional de voluntariado de larga duración ofrece asistencia regular y crea una sensación de seguridad, especialmente importante para las personas mayores que viven solas. Actualmente, la Asociación acoge a 450 residentes. Contar con un apoyo financiero regular es crucial e indispensable para la sostenibilidad de las actividades que se llevan a cabo con todos los residentes.</p> <p>La Asociación lleva a cabo reconocibles campañas sociales a nivel nacional con el siguiente mensaje para las empresas: “Consolida la responsabilidad social de tu empresa incorporando programas de cooperación para los empleados. Planifica tus actividades con nosotros en base a los programas que ofrecemos o ponte en contacto con nosotros para encontrar una solución que cubra las necesidades de tu negocio y de las personas a cargo de la Asociación”. Los resultados son increíbles: 5.000 empleados involucrados y 200.000 PLN recaudados.</p>
<b>Transferibilidad</b>	<p>Esta práctica puede aplicarse sin duda a otras áreas y con la participación adecuada de voluntarios y recursos económicos puede tener éxito. Los</p>

	<p>efectos de las actividades de la organización descritas arriba son el resultado de muchos años de trabajo, campañas sociales y cooperación con socios conseguidos a lo largo de los años, con empresas y con donantes privados. Hay otras organizaciones que siguen prácticas similares, pero aún hay muy pocas en Polonia. Por ello, lo más indicado sería apoyar a las organizaciones grandes y trabajar con otras en un marco de cooperación. No cabe duda de que la ventaja más competitiva es su dilatada experiencia, el reconocimiento, el enfoque de negocio no convencional y el amplio abanico de actividades que se ofrecen.</p>
<b>Información adicional</b>	<p>Ejemplos de acciones de los socios:  <i>Starcom Polska</i> y <i>BBDO Warszawa</i> organizaron campañas benéficas destinadas a recaudar fondos para organizar las fiestas de Navidad de personas mayores solas. <i>Starcom Polska</i> consiguió contactar con un amplio grupo de destinatarios de la campaña a través de diferentes medios de comunicación y la cooperación con <i>BBDO Warsaw</i> permitió trazar una idea clara de comunicación y recursos profesionales, incluyendo anuncios publicitarios. Las campañas sociales y de recaudación de fondos <i>Podaruj wigilię oraz cicha noc</i> recordaban que durante el alegre periodo navideño muchas personas solas necesitan apoyo.</p> <p>Este es un ejemplo singular de cooperación en el que las fuerzas combinadas de dos organizaciones reforzaron las acciones produciendo así un efecto sinérgico. Nuestro mensaje llegó a varios millones de personas, sensibilizándoles así de la existencia de las personas mayores solas en nuestra sociedad, así como de sus necesidades.</p>

<b>Título</b>	<p><i>Friendship at Every Age: A Program to Combat Loneliness and Social Isolation of Elderly People</i>          (Amistad a todas las edades: un programa para combatir la soledad y el aislamiento social de las personas mayores)</p>
<b>Ubicación</b>	Grecia
<b>Organización</b>	Instituto <i>Prolepsis</i>
<b>Página web</b>	<p><a href="https://www.prolepsis.gr/en/programs/friendship-at-any-age-a-program-to-combat-loneliness-and-social-isolation-of-elderly-people">https://www.prolepsis.gr/en/programs/friendship-at-any-age-a-program-to-combat-loneliness-and-social-isolation-of-elderly-people</a></p> <p><a href="https://filiasekathelikia.gr/">https://filiasekathelikia.gr/</a></p>
<b>Visión general</b>	<p>El Instituto <i>Prolepsis</i> en colaboración con la organización internacional <i>Petits Frères des Pauvres</i> está desarrollando el programa <i>Friendship at Every Age</i> que comenzó el 12 de abril de 2020 y durará hasta el 30 de junio de 2025. El programa busca reducir el aislamiento social y la soledad de las personas mayores en Grecia a través del contacto humano y la creación de vínculos. Otros objetivos del programa incluyen ayudar a mejorar la autoconfianza de las personas mayores, poner sus necesidades y problemas en el foco de atención y fomentar el voluntariado en Grecia.</p>

	<p><i>Friendship at Every Age</i> está formado por grupos de voluntarios que operan a nivel local en comunidades y barrios, ofreciendo apoyo a las personas mayores a través de comunicación telefónica semanal o visitas a domicilio y actividades grupales, eventos, etc. En el marco del programa se ponen en contacto a pequeños grupos de voluntarios con personas mayores para propiciar relaciones de amistad. Por ejemplo, se junta a dos o tres voluntarios con dos o tres personas mayores, lo cual ayuda a este último grupo a hacer más amigos. Cada voluntario contacta a los beneficiarios por teléfono al menos una vez a la semana y, siempre que sea posible, les visitan y realizan actividades como ir de paseo o hacer visitas culturales. Como resultado, las personas mayores se sienten miembros más activos de una comunidad que les respeta y están más motivados tanto espiritual como emocionalmente.</p>
<b>Impacto</b>	<p>Teniendo en cuenta que el programa es relativamente nuevo y comenzó su andadura durante la pandemia del COVID-19, todavía no hay datos sobre el impacto real y el número de personas implicadas. No obstante, se espera que el programa tenga un efecto significativo, especialmente en lo que respecta a fomentar de manera activa el voluntariado a través de sus actividades. Cualquier persona con sensibilidad hacia las personas mayores puede hacerse voluntario sin necesidad de conocimientos o habilidades específicas. El programa también acoge a estudiantes como voluntarios, ya sea mediante una colaboración con sus universidades o por su cuenta. El objetivo es que la gente joven aprenda sobre el envejecimiento y los retos a los que se enfrentan las personas mayores, al mismo tiempo que se les inculca una cultura de participación y responsabilidad social. Además, mediante su participación en el programa, los estudiantes pueden mejorar su CV y sus perfiles académicos y profesionales. El programa <i>Friendship at Every Age</i> es también un área fértil para el voluntariado corporativo, que permite a los empleados desarrollar sus competencias y habilidades y fomenta el trabajo en equipo al mismo tiempo que genera una buena reputación para la empresa.</p>
<b>Innovación</b>	<p>El programa ofrece una línea telefónica para prestar apoyo a personas mayores que se sienten solas y/o a sus cuidadores, familiares y amigos. Esta línea directa opera de lunes a viernes, de 11 de la mañana a 8 de la tarde, y facilita la comunicación en un espacio seguro por personal cualificado. Las llamadas no son grabadas y el instituto no guarda o procesa los datos personales de los beneficiarios. Los servicios que ofrece la asistencia telefónica incluyen la comunicación para crear contacto humano y vínculos, información sobre el programa de acompañamiento y el contacto con los voluntarios, así como la cooperación con otros servicios sociales en caso necesario. En la asistencia telefónica trabajan voluntarios cualificados que reciben formación y supervisión regular.</p>
<b>Sostenibilidad</b>	<p>El programa <i>Friendship at Every Age</i> se desarrolla gracias a la donación de la <i>TIMA Charitable Foundation</i> y con el apoyo de <i>Involve Entrepreneurship</i> mientras siga su trabajo hasta al menos 2025. El</p>

	<p>programa tiene además multitud de colaboradores<sup>1</sup>, incluyendo municipios, unidades geriátricas, servicios sociales, asociaciones locales, organismos públicos y privados, etc. Cabe mencionar llegados a este punto que el Instituto Prolepsis participó con el proyecto <i>Friendship at Every Age</i> en <i>Bravo 2021 - Bravo Sustainability Dialogue</i><sup>2</sup> (Diálogo sobre sostenibilidad Bravo). En este contexto se evalúan y premian iniciativas y programas que fomenten el desarrollo sostenible, el espíritu empresarial responsable y la responsabilidad social.</p>
<b>Transferibilidad</b>	<p>El programa <i>Friendship at Every Age</i> lo lleva a cabo el Instituto <i>Prolepsis</i> en colaboración con <i>Petits Frères des Pauvres</i> una gran organización internacional con sede en Francia y amplia experiencia en el apoyo a las personas mayores. Los ejecutivos de PFP ofrecen asesoramiento y orientación sobre la formación y la puesta en práctica general del programa. Asimismo, el Instituto <i>Prolepsis</i> dispone de una extensa experiencia de investigación en medicina preventiva, sensibilización y actividades informativas dirigidas a los mayores. Grecia está entre los catorce países a nivel mundial en los que se ha implantado esta iniciativa. Siempre y cuando varias organizaciones e interlocutores sociales participen y apoyen el programa (p.ej. las municipalidades de Agia Barbara, Lykovrisi – Pefki, Metamorphosis, Moschato – Tavros, Nea Smyrni, Serres, Oropos, la Unidad Geriátrica <i>House of Peace</i>, la Unidad Geriátrica <i>Rodi Care</i>, etc.), se espera que este se extienda y que el círculo de asistencia a las personas mayores se amplíe.</p>
<b>Información adicional</b>	<p>El programa comenzó inicialmente como un proyecto piloto de diciembre de 2019 a abril de 2020 con voluntarios y beneficiarios de las zonas arrasadas por el fuego de Attica del Este (Mati) y Palaio Faliro. Más tarde, debido a la pandemia del COVID-19, las visitas de los voluntarios a los beneficiarios y las actividades en grupo se sustituyeron por la conversación telefónica. Al mismo tiempo se establecieron cooperaciones con varios centros asistenciales (p.ej. <i>Athens Nursing Home</i> (Residencia de Ancianos de Atenas), <i>Elderly Care Unit of the Meropeio Charitable Foundation</i> (Unidad Geriátrica de la Fundación Benéfica Meropeio), y <i>Home of Christian Love</i> (Hogar del Amor Cristiano)).</p>

<b>Título</b>	<i>Online Companionship for the Elderly</i> (Acompañamiento Virtual para Personas Mayores)
<b>Ubicación</b>	Grecia
<b>Organización</b>	<i>Doctors of the World</i> (Médicos del Mundo)

<sup>1</sup> <https://filiasekatheilikia.gr/supporters/>

<sup>2</sup> <https://bravosustainabilityawards.com/bravo-sustainability-week-2021/society/#>

<b>Página web</b>	<a href="https://mdmgreece.gr/epigousa-paremvasi-se-evalota-atoma-60/">https://mdmgreece.gr/epigousa-paremvasi-se-evalota-atoma-60/</a> <a href="https://mdmgreece.gr/diadiktiaki-sintrofia-ilikiomenon/">https://mdmgreece.gr/diadiktiaki-sintrofia-ilikiomenon/</a> <a href="https://www.timafoundation.org/el/grants/giatroi-tou-kosmou-iatriki-kai-psychologiki-ypostirixi-apomonomenon-kai-evaloton-atomon-60-2020/">https://www.timafoundation.org/el/grants/giatroi-tou-kosmou-iatriki-kai-psychologiki-ypostirixi-apomonomenon-kai-evaloton-atomon-60-2020/</a>
<b>Visión general</b>	<p>Como parte del plan de intervención de emergencia propiciado por la situación sin precedentes del COVID-19 en Grecia y el resto del mundo, la organización Médicos del Mundo puso en marcha un programa llamado <i>Online Companionship</i> para personas vulnerables mayores de 60. El programa consistía en la implementación de servicios de acompañamiento virtual que buscaban acabar con el aislamiento y el sentimiento de soledad que experimentaban las personas mayores durante la pandemia, especialmente aquellos sin familiares. Concretamente, a las personas mayores se les entregaba una tablet o tecnología fácil de usar que les permitiera conectar con otras personas incluso después de la pandemia. A las personas mayores se les conectaba en equipos virtuales formando grupos bajo la supervisión de un médico especialista y un psicólogo, y realizaban actividades sencillas en grupo, como tomar café online a una hora determinada del día. El programa es parte de un plan más amplio de intervención de emergencia para personas en situación de vulnerabilidad, que cubre distintas necesidades para personas mayores aisladas y vulnerables de la región de Ática. Aparte del acompañamiento virtual, el plan de intervención consiste también en proporcionar asesoramiento médico y apoyo psicosocial a distancia a través del teléfono y la entrega a domicilio de los medicamentos por el personal de Médicos del Mundo.</p>
<b>Impacto</b>	<p>Aunque los datos actuales sobre el número de ciudadanos mayores vulnerables que participan en el programa de <i>Online Companionship</i> aún no están disponibles, se considera que el programa tiene un gran impacto social, ya que trata de llegar a todas las personas aisladas de más de 60 años de la región de Ática. Es importante destacar que el programa de acompañamiento conforma uno de los tres pilares de apoyo ofrecidos a las personas mayores durante el complicado periodo del COVID-19. Los otros dos pilares fueron el asesoramiento médico y los servicios de apoyo psicosocial por teléfono y la entrega de medicamentos a domicilio. También fueron cruciales el apoyo de psicólogos y trabajadores sociales a las personas mayores para lidiar con los sentimientos de aislamiento o con sus circunstancias, reduciendo así la posibilidad de que desarrollasen problemas psicosociales. La acción de entrega de medicamentos a las personas mayores y sobre todo a aquellos económicamente vulnerables tiene como objetivo asegurarse de que estas personas siguen recibiendo su medicación, además de evitar que tengan que esperar en la cola de la farmacia, exponiéndose así a contraer el coronavirus.</p> <p>Hay datos disponibles sobre el número de beneficiarios de las acciones mencionadas anteriormente: hasta finales de julio de 2020, 823 personas se registraron para recibir apoyo médico y psicosocial. Además, el equipo de la organización llevó a cabo 565 consultas psicosociales, 442 consultas</p>

	médicas y 505 visitas a domicilio en las cuales 323 beneficiarios recibieron medicación gratuita <sup>3</sup> .
<b>Innovación</b>	El programa <i>Online Companionship for the Elderly</i> es pionero para los estándares griegos, ya que no hay muchas iniciativas similares en el país para reducir los sentimientos de soledad y la experiencia de aislamiento social que experimentaron las personas mayores durante la pandemia. Además, un aspecto innovador del programa fueron los medios técnicos utilizados para asegurar una ejecución fluida. En concreto, se entregó una tablet a los beneficiarios para que pudieran conectarse por videollamada y comunicarse así con otros miembros del grupo y con el personal especializado de Médicos del Mundo. Las personas mayores que no estaban familiarizadas con estas tecnologías recibieron ayuda de un equipo especializado. Por todo ello, los medios utilizados eran simples, funcionales y adaptados a la población mayor de manera que pudieran servirles incluso después de la pandemia.
<b>Sostenibilidad</b>	El plan de intervención de emergencia para personas vulnerables de más de 60, dirigido por los Médicos del Mundo en Grecia, está financiado por la Fundación Benéfica <i>TIMA</i> y la <i>Hellenic Initiative Canada</i> . Además, como se ha mencionado anteriormente, aunque el programa se puso en marcha como plan de intervención de emergencia para asistir a las personas mayores durante la pandemia del COVID-19 en Grecia, su objetivo último es seguir operando a largo plazo. Los medios tecnológicos que se usaron para su puesta en práctica y las competencias digitales que adquirieron las personas mayores durante su participación en el programa seguirán siendo relevantes y de gran valor incluso después de la pandemia.
<b>Transferibilidad</b>	Siempre y cuando el personal especializado de Médicos del Mundo coordine el programa de acompañamiento virtual, esta práctica se puede adaptar en otros contextos en los que los psicólogos y los trabajadores sociales ya trabajen en prestar apoyo a personas mayores. Además, las unidades, servicios y asociaciones geriátricas podrían colaborar en la organización de actividades para reunir a sus beneficiarios a fin de que puedan entablar amistad entre ellos. Así mismo, los recursos digitales podrían facilitar aún más este proceso, simplificando la planificación de los encuentros entre personas de la tercera edad.
<b>Información adicional</b>	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=IObqZu76F2I&amp;t=135s">https://www.youtube.com/watch?v=IObqZu76F2I&amp;t=135s</a>

<b>Título</b>	<i>'In Touch' – In Touch Befrienders</i> (“En contacto” – Acompañantes en contacto)
<b>Ubicación</b>	Chipre
<b>Organización</b>	<i>Cyprus Samaritans y World Befrienders</i>
<b>Página web</b>	<a href="https://www.cyprussamaritans.org/in-touch-befrienders/">https://www.cyprussamaritans.org/in-touch-befrienders/</a>

<sup>3</sup> <https://ca.thehellenicinitiative.org/legacy-uploads/2020/08/1st-Narrative-and-Financial-ReportTHI-Canada-July-2020.pdf>

<b>Visión general</b>	<p>Este servicio de acompañamiento conocido como <i>In Touch Befrienders</i> está registrado a través de <i>Befrienders Worldwide</i> que opera en 38 países del mundo.</p> <p><i>In Touch Befrienders</i> está gestionado por voluntarios de escucha de <i>Cyprus Samaritans</i> que se han ofrecido también para participar en el programa <i>In Touch</i>, pero no todos los voluntarios de escucha de <i>Cyprus Samaritans</i> son voluntarios de <i>In Touch</i>.</p> <p><i>In Touch</i> tiene su propio número de teléfono y cualquiera que necesite usar este servicio solo tiene que llamar una vez.</p> <p>No tener a nadie con quien hablar puede hacer que las personas se sientan aisladas y solas. Hablar con uno de los amables voluntarios cualificados en el momento adecuado y de más necesidad puede marcar la diferencia por completo en el día de una persona.</p> <p>Los voluntarios del servicio de acompañamiento realizan las llamadas a la hora y en el momento del día elegidos por el usuario y este decide también los temas de conversación y la duración de la llamada.</p> <p>El sistema <i>In Touch</i> lleva en activo más de dos años y hay usuarios que siguen llamando todas las semanas.</p> <p><i>In Touch</i> trata de asignar dos voluntarios a cada usuario para que siempre esté alguien disponible. Las llamadas pueden suspenderse o posponerse y la hora/día/fecha pueden cambiarse; todo es posible y depende enteramente de los deseos del usuario.</p> <p>Si alguien necesita más información o contactar con el servicio, puede concertar una “llamada <i>In Touch</i>” con el equipo de acompañamiento. Todas las llamadas son confidenciales.</p>
<b>Impacto</b>	<p>Se trata de una iniciativa innovadora que ha estado operando bajo el lema: “Una simple llamada puede cambiar vidas”. No hay datos disponibles hasta la fecha. Sin embargo, como se puede ver en la página web, los usuarios del servicio lo han valorado de manera positiva.</p>
<b>Innovación</b>	<p>Esta es la primera iniciativa de este tipo, por lo que es una práctica innovadora.</p>
<b>Sostenibilidad</b>	<p>A juzgar por la descripción en la página web, parece que esta práctica tiene todo el potencial para contar con las condiciones técnicas, humanas y económicas que aseguren su continuidad en el tiempo. El hecho de que sea parte de una iniciativa global podría considerarse además un factor para garantizar su sostenibilidad.</p>
<b>Transferibilidad</b>	<p>El hecho de que sea una práctica enmarcada en una iniciativa global también garantiza su transferibilidad. Dado que esta iniciativa global está activa en 38 países diferentes, puede deducirse que la práctica se puede aplicar y replicar en contextos diferentes con resultados positivos, ya que dispone de mecanismos y recursos para permitir que otras organizaciones la adapten a sus necesidades.</p>

<b>Título</b>	<p><i>Red Cross Home Care Programme for Vulnerable People</i> (Programa de Asistencia Domiciliaria para Personas Vulnerables de Cruz Roja)</p>
<b>Ubicación</b>	<p>Nicosia, Chipre</p>

<b>Organización</b>	<i>Cyprus Red Cross Society</i> (Sociedad de la Cruz Roja de Chipre)
<b>Página web</b>	<a href="https://www.redcross.org.cy/en/home">https://www.redcross.org.cy/en/home</a>
<b>Visión general</b>	La Sociedad de la Cruz Roja de Chipre dirige un programa de asistencia domiciliaria para personas vulnerables que promueve las relaciones sociales a través de la organización de actividades grupales como jardinería o sesiones de bingo. Para combatir la soledad y fomentar la salud mental de la población de la tercera edad, el programa de asistencia domiciliaria ha tomado influencias de la psicología positiva, que enfatiza el lado bueno de la naturaleza humana, los puntos fuertes y las virtudes del individuo y aquello por lo que merece la pena vivir.
<b>Impacto</b>	La falta de recursos económicos es uno de los factores centrales que contribuye a la vulnerabilidad de las personas mayores, ya que para ellos la pensión, que en el mayor de los casos es muy baja, es la única fuente de ingresos. Por ello, el riesgo de pobreza es mayor para las personas de edad avanzada, que además ya presentan un riesgo de exclusión social, al igual que las minorías. Es por esto que hoy en día fomentar y financiar programas dirigidos a la educación, inclusión social, acompañamiento, igualdad, etc. de grupos vulnerables y socialmente excluidos es crucial. Los programas de este tipo tienen un gran impacto social.
<b>Innovación</b>	Este programa persigue objetivos intergeneracionales en el contexto de la psicología positiva, que actualmente es un enfoque innovador que abre caminos al bienestar.
<b>Sostenibilidad</b>	Fomentar y financiar programas de acompañamiento para grupos vulnerables y socialmente excluidos en las áreas de educación, inclusión social, bienestar, igualdad, etc. persigue la sostenibilidad.  Cruz Roja promueve el voluntariado tanto como modelo de formación continua como forma de contribuir de manera activa a la vida en comunidad, lo cual es un recurso valioso para crear sociedades inclusivas que trabajen para reducir la vulnerabilidad y proteger la dignidad de las personas de todas las edades. Debido a que el número de personas mayores en la UE continuará aumentando en las próximas décadas ha surgido una necesidad en Europa de responder a las realidades y necesidades de una sociedad en proceso de envejecimiento, así como a los cambios demográficos que tendrán numerosas implicaciones en la vida de los individuos y las sociedades. Las estrategias sostenibles a nivel nacional y regional que promuevan soluciones conjuntas intergeneracionales son por lo tanto esenciales.
<b>Transferibilidad</b>	Gracias a que Cruz Roja es una organización global con servicios e iniciativas que pueden adaptarse y replicarse fácilmente en múltiples contextos globales, la transferibilidad está asegurada.
<b>Información adicional</b>	<a href="https://redcross.eu/latest-news/volunteering-and-intergenerational-connections-to-promote-active-ageing">https://redcross.eu/latest-news/volunteering-and-intergenerational-connections-to-promote-active-ageing</a>  <a href="http://redcross.org.cy/images/media/file/CRCS%20Annual%20Report%20for%202018.pdf">http://redcross.org.cy/images/media/file/CRCS%20Annual%20Report%20for%202018.pdf</a>

## Annex 2: Findings from the interviews per country

### Macedonia del Norte

#### **Findings from the interviews with youth**

In N. Macedonia, half of the participants had volunteering experience, including with elderly through activities such as visiting elderly and volunteering at vaccination points aimed at this age group. All of them had heard about befriending services, and half knew of some initiatives in the area of this type.

The participants thought that young people can benefit much from befriending elderly, as they can learn from their life experience and receive valuable advice. Developing empathy and a stronger sense of community belonging, were also emphasized - *'The benefits can be that young people can learn something and realize that old age awaits them, and at the same time become aware that they belong to one society and that it is human to help others.'* On the other hand, elderly's low trust in young people and the lack of shared interests were recognized as potential obstacles in the provision of befriending services. In terms of motivational factors for engaging in befriending services for elderly, the participants recommended introducing some form of benefits/rewards for the prospective volunteers, such as *'outings or trips with other volunteers'*. Social and communication skills, empathy, patience and an attitude of openness to learning were considered as the key skills young people need to be able to volunteer with elderly.

The participants suggested that befriending services can become more attractive through awareness raising and dissemination activities aimed at familiarising young people with these kinds of services and motivating them to become volunteers, as well as through engaging schools and youth organizations in the provision of befriending.

All participants stated that they enjoy helping elderly people, with most agreeing that participating in a befriending service for elderly could be a way to learn new things and develop new skills. They shared a view that initiatives of this kind could help them meet new people and socialize, as well as increase their empathy and active listening skills. Three of the participants were strongly interested in learning more about befriending services and taking part in them.

It was suggested that a training curriculum for young people who are interested in befriending elderly should include *'strategies for approaching elderly and communicating with them on the topics that concern them'*, *'basic first aid training'* or *'training for measuring blood pressure, saturation and similar things they need help with'*.

#### **Findings from the interviews with the elderly**

A total of 5 elderly (4 female and 1 male), aged between 65 and 86 took part in the interviews. All of them were retired, with two having a university degree, while the rest a vocational high school degree. Two of the elderly reported that they have used various types of services/support provided by young volunteers, including creative workshops, exercising sessions and lessons on different topics predominantly provided within the premises of the Centre for Elderly at the Red Cross. They exhibited a very high level of satisfaction from their involvement in such activities, as well as from the volunteers' approach and attitude – *"We are very satisfied with the young people in the Center for Elderly, they have a lot of respect for us as seniors and make us feel at home."* The other three participants shared

only experiences of isolated encounters with young volunteers, such as through organized visits for blood pressure and blood sugar check-ups.

The majority of the elderly were not familiar with befriending services, while some knew of such services available abroad - *"Yes, I have heard of befriending services for elderly in Sweden, there, they do not leave the elderly on their own and the centers [for elderly] are quite developed."*

Befriending services were considered very beneficial and much needed for elderly. However, the participants thought that there might be considerable obstacles for elderly's involvement, such as the limited access to this group, lack of availability of such services and lack of knowledge of the services that already exist. They were unanimous that there is a lack of intergenerational befriending services and were not familiar with the existence of such services in their local area. Four of the five participants expressed an interest in participating in befriending services and suggested that activities can include *'playing chess', 'chatting with young people', 'exercising and learning activities'*, among other. All of the participants shared that they would prefer that such activities are conducted in person, while some thought that they can be also conducted online or via telephone. Various approaches for elevating elderly's interest in befriending were suggested, including through dissemination of information sheets, informing potential beneficiaries via in-person visits, TV and social media.

All of the participants shared a strong view that befriending can stimulate companionship and conversation, enable elderly new leisure opportunities, help them meet new people and socialize, as well as increase empathy and active listening skills. They were also interested in learning more about befriending and becoming part of a befriending services, but half of the participants did not know where they can identify or find such services in the country.

### **Conclusion**

The availability of befriending services in N. Macedonia is mainly limited to the services provided by the Red Cross within their Day Care Centres for Elderly located in Skopje and through the home visits they offer. Both elderly and youth who have been involved in befriending services exhibited high levels of satisfaction. The research generated strong evidence on the benefits of befriending services for elderly's wellbeing, as they have reported enjoying youth's companionship and the involvement in a diversity of activities. Young people, on the other hand, agreed that volunteering with elderly offers opportunities for learning, skills development and community engagement. Nevertheless, there is much room for awareness raising of the benefits of befriending and fostering intergenerational solidarity, as well as for increasing the scope and availability of such services in the country.

## España

### **Resultados de las entrevistas hechas a personas jóvenes**

Todos los jóvenes que han participado en el estudio tienen experiencias como voluntarios. Dos de ellos han trabajado anteriormente con inmigrantes, de los cuales uno además ha trabajado con niños y jóvenes en riesgo de exclusión social. Los otros dos han colaborado como voluntarios en organizaciones que apoyan a personas con problemas de salud mental y uno de ellos también ha destacado su experiencia trabajando con personas sin hogar y desempleados en búsqueda de trabajo.

Dos de los participantes tienen experiencia haciendo voluntariado con ancianos. Ambos han destacado que guardan buenos recuerdos de esa experiencia, describiéndola como muy enriquecedora. Además, uno de los participantes ha mencionado lo extraordinarias que son las personas mayores y lo enriquecedoras que son sus experiencias. Así mismo, algunos participantes están conscientes de lo importante que es ayudar a las personas mayores a mantener su energía y un estilo de vida activo, especialmente cuando se enfrentan a problemas de salud derivados de la edad.

Ninguno de los encuestados ha oído hablar del término *befriending*, aunque sí que han demostrado estar más familiarizado con esta práctica. Un participante ha mostrado gran interés hacia esta palabra por la conexión con el tema de crear lazos de amistad entre personas de diferentes generaciones, lo cual para él es algo esencial para hacer frente a la soledad a que se enfrentan las personas mayores.

Sobre la cuestión de la prestación de ayuda basada en la idea de hacerse amigos de personas mayores, cada uno de los jóvenes entrevistados entiende este tipo de apoyo de formas ligeramente distintas. Uno de ellos admite que nunca ha estado involucrado en iniciativas similares. Otro de los participantes declara que ha formado parte de un proyecto similar en el que acompañaba a personas mayores en actividades como ir al teatro, al cine o a exposiciones. Un tercer participante dijo que, durante la pandemia, ha ayudado a una persona mayor con la compra y que conversaba un poco con ellos a la hora de entregarla, pero dice que no considera que esa sea una actividad relacionada con el *befriending*. El último de los encuestados confiesa que ha pensado en participar en un proyecto similar, pero cree que haga falta tener una preparación específica.

Dos de las personas entrevistadas declaran que creen que se han empezado a realizar prácticas similares al *befriending* en algunos centros cívicos y asociaciones de sus barrios a raíz de la pandemia, pero ninguno pudo confirmarlo. Los otros dos no creen haber oído nada parecido.

Según los participantes, lo que creen que animaría a los jóvenes a participar en programas de *befriending* sería concienciarles sobre la situación de las personas mayores y resaltar más lo que personas de distintas generaciones pueden tener en común. Es importante, según dicen, convencer a los jóvenes a acercarse a las personas mayores, entenderlas y ver las cosas positivas que pueden sacar de esta experiencia de intercambio. Los participantes creen que los jóvenes pueden sacar muchos beneficios personales de experiencias similares, como mejorar su empatía, conocer más sus orígenes, culturas y tradiciones.

Según los jóvenes entrevistados, lo que más puede echar para atrás a las personas mayores para participar en iniciativas similares es admitir que necesitan ayuda. También puede que sientan miedo a ser incomprendidos y a no tener intereses comunes con las personas jóvenes, además creen que es posible que muchas personas mayores no reciban bastante información sobre las opciones que tienen para recibir apoyo y asistencia.

Para los participantes del estudio, las habilidades interpersonales que se necesitan para ser voluntarios en servicios de *befriending* serían la inteligencia emocional, la paciencia, la empatía, el respeto, la

sensibilidad, el sentido del humor y tener una actitud positiva. Uno de los participantes declara que sería suficiente con querer ayudar y ser consciente de los beneficios mutuos de esta práctica.

Para atraer el interés de los jóvenes hacia estas iniciativas, según nos cuentan, sería necesario promocionarlas en centros juveniles, universidades, sitios donde los jóvenes se reúnen en su tiempo libre, etc. Además, se deberían proponer actividades estimulantes para ambas partes, en que se fomente la creatividad y que se puedan desarrollar de manera colaborativa.

Los temas que los participantes creen que deberían ser foco de atención a la hora de formar a los voluntarios serían el cuidado de la persona mayor, las habilidades comunicativas, la gestión de la higiene y el manejo de las emociones. Uno de ellos añade que cree que sería útil obtener un certificado al terminar esta formación.

*Tabla 1 Respuestas de los jóvenes entrevistados*

	Escala de 1 a 7 (1=totalmente en desacuerdo / 7=totalmente de acuerdo)			
	5	6	5	4
Me gusta ayudar a las personas mayores.	5	6	5	4
Hacer voluntariado con personas mayores puede ayudarme a desarrollar mis aptitudes.	6	6	4	4
Hacer voluntariado con personas mayores puede ayudarme a conocer gente y socializar.	5	4	5	4
Hacer voluntariado con personas mayores puede aumentar mi empatía y mi habilidad para escuchar activamente.	6	5	7	5
Me gustaría aprender más sobre los servicios de <i>befriending</i> .	5	4	5	3
Me gustaría participar como voluntario en un servicio de <i>befriending</i> .	3	3	5	4

Estos resultados muestran que, aunque hay un gran interés en el proyecto y que estos tipos de servicios tienen una recepción positiva, la intención de participar en iniciativas basadas en el *befriending* son relativamente bajas en comparación con las respuestas a las preguntas anteriores.

### **Resultados de las entrevistas hechas a personas mayores**

Las personas mayores entrevistadas declaran que no están al corriente del significado del término *befriending*. Al explicarle a que tipo de servicios se refiere, dicen que han oído hablar de algo similar durante la pandemia pero que creían que se trataba de servicios de emergencia que solo se implementaron en ese momento. Tampoco saben decir si se ofrecen servicios similares en sus comunidades, simplemente mencionan algunas ONGs como Cruz Roja que según ellos probablemente lleva a cabo iniciativas similares, pero no están seguros de ello. Justifican su falta de conocimiento al respecto con el hecho de no verse aún en situación de necesitar apoyo.

Resulta muy interesante debatir este punto pues, según lo que se habla durante la entrevista, es muy común que las personas mayores no conozcan los servicios que están a su disposición hasta que los necesiten. En el caso de los servicios de *befriending*, esto se destaca como algo negativo, ya que, aun siendo muy autónomos e independientes, al participar en dichas actividades podrían sacar muchos beneficios en términos de socialización y desarrollo de relaciones intergeneracionales.

Lo que podría motivarles a formar parte de estos servicios, según nos cuentan, sería poder pasar tiempo de calidad con personas jóvenes que de verdad estuvieran interesadas en su compañía. Declaran que preferirían que hubiese una organización detrás de estos jóvenes que garantizase la

seguridad de las actividades a realizar y las buenas intenciones de los jóvenes involucrados, pues temen que haya algunos jóvenes que se aprovecharían de personas mayores y vulnerables.

No tienen duda de que dichos servicios podrían ser beneficiosos tanto para mayores como para jóvenes, pudiendo aprender los unos de otros, compartir realidades y puntos de vista que a priori parecen no tener nada en común, pero que llevarían a un intercambio muy positivo para llegar a una comprensión mutua.

Según ellos, mucha gente mayor necesita de estos servicios para luchar contra la soledad, especialmente las personas mayores y viudas. También piensan que ellos mismos en un futuro podrían estar interesados en ser beneficiarios de tales servicios, pero actualmente no lo ven necesario pues tienen una familia estructurada y un entorno social estable.

Para un futuro uso de estos servicios, dicen que les gustaría empezar con actividades grupales que les pudiesen ofrecer la posibilidad de establecer lazos de amistad con la gente joven de forma espontánea para poder conocer sus intereses comunes y similitudes. Con el fin de incentivar la participación tanto de jóvenes como de ancianos, proponen actividades enfocadas en el entretenimiento, como jugar a las cartas, entre otras. También sería importante garantizar que las actividades fuesen interesantes para ambos grupos y que, además, pudiesen aprender de ellas.

No creen que la implementación de estas actividades sea un asunto muy complejo mientras que los jóvenes muestren verdadero interés y compromiso. Opinan que hay mucha gente joven que quiere involucrarse en dichas actividades, aunque es cierto que debe garantizarse cierta flexibilidad y que la participación no debería convertirse en una obligación por ninguna de las dos partes.

Sobre el tipo de comunicación que les gustaría mantener con la gente joven, aunque preferirían que fuese en persona, algunos no descartarían hacer uso de internet. Una de los participantes, de hecho, declara que una gran parte de su red de contactos se mantiene gracias a redes sociales como WhatsApp, la cual le permite seguir en contacto con mucha gente, restablecer contacto con antiguos amigos y poder comunicarse con familiares que viven lejos. Durante la pandemia, según nos dice, esta fue una herramienta fundamental y muy posiblemente siga siendo así para aquellas personas que por una razón u otra no pueden salir de casa.

*Table 2 Respuesta de las personas mayores*

	Escala de 1 a 7 (1=totalmente en desacuerdo / 7=totalmente de acuerdo)			
Los servicios de <i>befriending</i> favorecerá el compañerismo y la conversación.	7	7	6	5
Los servicios de <i>befriending</i> será una oportunidad para disfrutar de nuevas formas de ocio.	7	7	5	6
Los servicios de <i>befriending</i> puede ayudarme a conocer gente nueva y a socializar.	7	6	6	7
Los servicios de <i>befriending</i> puede potenciar la empatía y la escucha activa	7	6	6	5
Me gustaría aprender más sobre los servicios de <i>befriending</i> .	5	7	6	5
Me gustaría ser beneficiario de un servicio de <i>befriending</i> .	7	4	6	5

### **Conclusiones**

La información presentada anteriormente sobre los servicios de *befriending* demuestra que se están popularizando cada vez más y que pudieron expandirse gracias a la emergencia sanitaria que supuso la pandemia del Covid-19, durante la cual tanto la soledad como el aislamiento empeoraron significativamente para muchas personas. Las prácticas propuestas revelan que los servicios de

*befriending* únicamente se pueden poner en práctica con la participación activa de los voluntarios, lo cual también lo hará un proyecto sostenible económicamente y duradero. No se trata simplemente de dedicarle tiempo a las personas que se siente sola, sino por encima de todo, de invertir en el bienestar de los barrios, creando comunidades que se ocupen del bienestar de todos sus miembros.

Sin embargo, a pesar de los efectos positivos que han demostrado los servicios que ya están en marcha, las entrevistas tanto a los jóvenes como a las personas mayores exponen que tanto la concienciación como el interés en esta forma de apoyo a las personas mayores son bastante bajos.

Sin embargo, las entrevistas realizadas muestran que, según la opinión de las personas consultadas, se puede incitar el interés hacia tales servicios. Se puede concluir que estos servicios tienen un gran potencial, y que, promoviéndolos e incentivando la participación de ambos grupos, podrían adoptarse en muchos contextos, ofreciendo una respuesta innovadora para luchar contra la soledad no deseada y promover el aprendizaje y la solidaridad intergeneracional.

## Italy

### ***Findings from the interviews with youth***

In Italy, 3 young people (2 males and 1 female) aged between 23 and 29 (average age 26) were interviewed, with an education level of high school diploma for one and master's degree for the other two. All the participants are workers and all have volunteering experience, both in general and with the elderly.

Only one of them knew the term 'befriending' in English, while two were unfamiliar with the term but once given the definition stated that they knew of some initiatives in the area of this type.

Among the motivational aspects in having relationships with older people is mentioned the possibility to talk about historical and experiential issues and to get to know interesting things from the past "*At the basis of motivation there may be a sense of intergenerational alliance, an awareness of the richness that comes from the generations who have lived the history of our country and who are the custodians of our memory*" (D. 29). Another motivating aspect is the idea of being able to improve people's lives, for example through support for digitisation and digital literacy which could make older people autonomous on certain aspects (e.g., booking medical appointments). Interfacing with an elderly person can bring several advantages. First, it can be very stimulating because of the history and life stories they can share, which only a mature person preserves. It's possible to create bonds that enrich growth both personally, emotionally and in self-esteem, by maturing interiorly the awareness of making the difference. A connection with an elderly person offers young people the opportunity to learn from a different but close culture, taking cues from a different lifestyle and bringing them up to date with modern life. Moreover, taking part in befriending initiatives defines one's own style of caring, which is present in all volunteering situations, but which in the frail condition of the elderly person has its greatest expression.

The main difficulty may be the fact that the elderly people sometimes believe that the things of today's 'young world' are not for them (e.g., smartphones, the Internet, home banking, digital identity, etc.), but when they then approach them, they become the first users, so maybe there is a prejudice.

On a purely befriending service, the obstacles that may be encountered could be individual personality characteristics (mistrust, closure, avoidance). Another challenge may be mistrust of novelty and rigidity towards changing routines and habits, both for the environment and for personal habits.

Among the skills one should be: the ability to put oneself out there and make a lowkey enter into the lives of older people, active and interested listening skills and patience.

Befriending services can become more attractive by paying attention to the type of communication and presentation that is made of the initiatives, succeeding in conveying well messages and objectives that must be made about the end users and the specific contexts. It's also crucial for the elderly that the service offered does not transform daily routines but those activities are proposed that fit well with people's lives (e.g., attention to timetables, preferring activities at home instead of requiring travel). It could also propose activities that promote a mutual knowledge of people and customs (culture of those times or our times, traditions, games). It would be useful also to emphasize the issue of being able to grow together and the well-being one can derive from doing well for another person, doing new activities and feeling part of the community.

All participants stated that they like helping elderly people and that participating in a befriending service for elderly could be a way to learn new things and develop new skills. They pretty agreed that initiatives of this kind could help them to meet new people and socialize and absolutely agreed that they could enhance their empathic and active listening skills. They would also all be interested in learning more about befriending services and taking part in them.

It would be useful to have a training curriculum that deals with elements of adult psychology, the pathologies of old age (general geriatric pathologies), the emotional impact that the pathology may have

on the person and his/her family, active listening techniques, information on the historical-cultural context, and elements regarding possible rigidities (elderliness bias in order to be able to deal with them in the best possible way). It would be very helpful if many examples and stories were given *“Even more useful is knowing how to work with human, which is difficult to teach in a course and is easier to understand based on the testimony of people who have already done it”* (L. 26) and have exchange with mentors/supervisors.

### **Findings from the interviews with the elderly**

In Italy 7 elderly participants (6 females and 1 male) with an age between 73 and 88 years (average age 80 years) were involved. All participants are pensioners and the highest level of education is primary school certificate for 5 of them, secondary school certificate for 1 and high school diploma for 1. Most of the participants (6/7) said to have benefitted of voluntary services offered by young people, even if occasionally and through existing initiatives, and they were all positive experiences. Mainly the activities carried out involved company and entertainment. Time was spent playing cards, bingo, dancing and listening to music or singing. None of the participants had ever heard the name “befriending” in English language and didn’t know of any specific initiatives in the area focus on promoting the relationship between young volunteers and older people.

Among the main benefits listed of this type of service was the possibility to gain joy, cheerfulness and entertainment by carrying out activities such as games and dances that would entertain both parts. Relationships between young and old would bring an exchange of knowledge, interests and life stories to both. Through this kind of intergenerational relationship, it would in fact be possible to tell each other and exchange advice, ideas and teachings *“When I was young, I loved spending time with children and teaching them poems and prayers and even though I’m not a teacher I liked to make them learn”* (C. 82). The main challenges might be that an elderly is not used to interfacing with young people and feels that there is a gap in language and communication. Indeed, the older persons involved claim that the knowledge and skills of older and younger persons are different. The entertainment tools and activities that characterise the generations are different and games are not always in common and known to all generations. It is also pointed out that the elderly sometimes has no interest in learning skills and knowledge, such as knowing how to use technologies, *“Even if my nephew wants to teach me something with the smartphone, I admit that I don’t feel like learning because I have my old-generation phone which even if it is simple is fine with me”* (D. 75). This lack of willingness may be related to the fact that there is no motivation or strong input to learn, probably because one is not aware of the advantages that certain tools or innovations could bring.

All participants think that not enough attention is paid to befriending services and their aspects and they would like to have more initiatives of this kind available. All of the older persons involved would be interested in taking part in this type of activities, as long as they would be carried out in environments they already frequented and were easily accessible to them. Among the activities they might be interested in are games (cards, bingo, etc.), teaching knitting and crocheting, sharing life stories, talking about the past events, sharing meals and recipes, discussing news and current events, having a space to listen, reviewing and recounting places they have lived and known, and practising foreign languages or languages spoken in the past *“My wife and I got married in Paris and lived there for 27 years, so we know French well”* (L., 88).

All activities would be good if they took place in presence. Older persons involved considered themselves to be quite in agreement with the statement that befriending services could promote socialisation and would be an opportunity for recreation and getting to know new people. They also rather agreed that they would enhance active listening and empathy skills. Finally, they are unanimously totally interested in staying updated and participating in befriending services.

### **Conclusion**

In order to promote the Befriending services, it's important to provide spaces and milieu that are dedicated to the elderly people, in which they can have the possibility to meet another people and socialize with them in a safety and comfortable environment. It would be better if these spaces are near their homes in order to improve the accessibility and to promote seniors' participation.

In Italy there are a lot of voluntary associations which provide different type of services targeted to the elderly people, they should collaborate with each other in order to develop a structured support network.

As regarding the e-learning course targeted to the young volunteers, it would be focus not only on theoretical knowledges about aging but also on the sharing of practical experiences and confrontation from peers. It would be interesting if some young volunteers with experience in the field of the Befriending services share their stories with young volunteers who have less experience. It's important to do awareness raising initiatives in the schools about the topic of the Befriending in order to enhance the youth involvement in these services dedicated to elderly people. Both from the interviews with seniors and the interviews with young people emerged a mutual interest in exchange of life stories, knowledges and customs. Indeed, the added value of the relationship between elders and youths is the exchange of different points of view about life, which come from people with completely different life stories. From this exchange both the elders and the youths can learn something that can enrich their personality.

## Poland

### ***Findings from the interviews with youth***

There were three respondents in the youth study, ages 20, 25, and 28 (two female and one male). One respondent had a high school education, one a bachelor's degree and one a master's degree. All respondents had experience in volunteering - WOŚP, orphanage, Noble parcel. No one had experience volunteering for the elderly, only two people had cared for a family or neighbour. One person surveyed had heard of a specific organization - SeniorApp dealing with befriending services, the others have insufficient knowledge on this topic. To the question "What do you think motivates young people to participate in befriending services for elderly people?" there were different answers: "Definitely an opportunity to engage in useful activities that are much needed by others and are not very expensive for volunteers.

Each of us will be an elderly person someday...", "There are a lot of young people who get involved in various initiatives run by foundations - it's becoming more and more popular and normal", "The SeniorApp shows that there are a lot of seniors who need a variety of help and this certainly stimulates a lot of people to take action". Respondents see benefits for young people in helping seniors and strongly agree that training in communication or psychology is needed. Respondents point to a lack of information about organizations working in this area, and there is a lack of public campaigns, social media information.

All of the respondents strongly express their willingness to try to help the elderly by providing their company and volunteering their time. They believe that it would be beneficial for their skills development. The general conclusion is that unfortunately most of us do not notice or forget about the problems of elderly people who live alone and have no one to turn to for help. Often, they may not want to ask for help, and during a pandemic one of the reasons was certainly the fear of getting sick.

### ***Findings from the interviews with the elderly***

There were three respondents in the elderly study, ages 66, 68, and 75 (two female and one male). Two respondents had a master's degree, one a bachelor's degree. The first respondent is retired and said that her family only helps her and that is enough. She has never heard of befriending services. She thinks there can be sheer benefits of such services for single people who, even without a pandemic, are struggling with many of the issues of daily life. She indicated concern about paying fees for befriending services. She has never heard of any befriending services for elderly people in her local community. In her opinion there are not enough intergenerational services in Poland. She has never used a befriending service, but in autumn and winter she would like to try the best befriending service, if the pandemic situation allows it. In her opinion the range of services should include shopping and other helpful daily life services.

The second respondent is also retired (she is 75 years old) and said that her neighbours help her. She has heard about befriending services on TV and thinks they are only available in large urban areas. She thinks befriending services would be very helpful, but "the barrier will definitely be the aversion to scammers and the fear of some problems. Older people do not like change". There are no befriending services for elderly people in her local community. When asked "Would you be interested in taking part in befriending services?" she replied that she has a hearing problem and as this can be a problem she is not sure if she would like to use such services.

The third respondent is a man aged 68, retired. He has received a Christmas basket several times from children who participated in an activity at school. He has heard of befriending services, can't remember their names and thinks they are for people over 75. If he were to use them, he would like the scope to be broader than just meeting with volunteers e.g. transportation to the doctor, help with shopping. He feels that there are not enough organizations of any kind providing services to the elderly. He spends a great deal of time alone, his family rarely visits him, they live far away. He would love to talk to someone or go for a walk in the park.

## **Conclusion**

There were three respondents in the youth study. All respondents had experience in volunteering, but no one had experience volunteering for the elderly. One person surveyed had heard of a specific organization - SeniorApp dealing with befriending services, the others have insufficient knowledge on this topic. There were three respondents in the elderly study. They agreed that befriending services would certainly be helpful, as long as they were not costly. According to them, assistance for seniors in Poland is insufficient, certainly outside large urban areas. There is a lack of social campaigns and real help.

In order to improve befriending services in Poland, it seems crucial to reach young people through the information channels they use - namely social media. The SeniorApp also seems an ideal direction. In addition, social campaigns that appeal to young people and specific organizations focused on sustainable, long-term assistance are key.

## Greece

### **Findings from the interviews with youth**

Three young people took part in the interviews: a 24-year-old male with a Bachelor's degree in Psychology, a 23-year-old female with a Bachelor's and Master's degree in Psychology and Mental Health, and a 20-year-old female studying Dietetics Nutrition at a Vocational Training Institute. Two out of the three interviewees had no former volunteer experience or heard of befriending services before. Only one had volunteer experience and recently joined a befriending service for older people. Two participants highlighted personal experiences as motivation for young people to participate in such services and one added that youngsters may as well recognise the loneliness that older people experience.

Concerning the benefits of participating in befriending services, participants highlighted that the mere development of a befriending relationship is a significant benefit and added that it helps young people develop qualities and traits like respect and appreciation. Also, older people pass on their knowledge and experience to the younger people. Concerning the challenges, participants noted that there is a vast generation gap between younger and older people, but also practical issues, such as the service operating at a considerable distance from the person's residence, not being able to commute or online means being used. Another challenge mentioned was that older people may feel ashamed for not having family or friends and be reluctant to participate.

Participants said that the skills that young people need in befriending services include respect, understanding, flexibility, adaptability, ability and willingness to listen, patience, sensitivity. They emphasised interpersonal skills, such as kindness, friendliness, politeness, openness, and talkativeness. Thus, a training program for young people should cover communication skills, respect, empathy, and listening skills, and also *“technical and practical issues, such as how to behave towards older people, how to approach them, conversations or topics that you could initiate, or activities that you could engage them in”*.

All participants noted advertising befriending services as necessary. For younger people, advertising through social media would be essential to learn about such services. As for older people: *“If we use websites and social media, chances are we will not be able to reach them. But brochures given to places where older people usually encounter and phone calls may be more appropriate”*. Participants also suggested that informative sessions or events for young people informing them about these services or field trips to homes that take care of older people would be helpful.

### **Findings from the interviews with the elderly**

The first participant was a 72-year-old female who used to work in public relations, marketing, and journalism. The second participant was a retired 75-year-old female who graduated high school and studied design in a vocational training institute. The third participant was a retired 63-year-old male who studied social work and had extensive work experience.

Two participants had not heard the term befriending services or used intergenerational services/support from young people before and were uncertain whether there are such services in Greece. One participant engaged in such services in the context of a European project abroad. All participants mentioned that there are multiple benefits in befriending services, including companionship, dialogue, psychological uplifting, the connection with another person, the exchange of experiences, and mutual learning. As for the obstacles, a serious one may be mobility problems for older people, boredom, lack

of motivation and many obligations, such as taking care of their grandchildren. A significant challenge is the lack of digital skills that could hinder online participation and last but not least, the generation gap.

Participants overall would be interested in participating in these services and would like to engage in activities such as visits to museums, exhibitions, theatre shows, walks, excursions, and trips, but also conversations, and the exchange of experiences. Moreover, one participant noted, *“Another thing that would be helpful would be for a young person to familiarize me with digital technology!”* adding that this would be interesting for many older people. Participants would not prefer telephone communication, but would enjoy having face to face contact with young volunteers. The third participant added that communication over the internet would be more accessible and convenient.

In order to make these services more attractive, the first step is for someone to learn that these services exist and what they may offer. They added that if there were announcements in the context of the project informing older people that “at this date and time the specific activity will take place”, older people would be motivated since they need to know what they will engage in. All participants noted that group activities and events that would bring older and younger people together, such as excursions or walks, should be the first step. One participant said that *“We could start from these groups to get to know each other and then progress to more personal relationships in dyads, choosing the ones from the group that suit you better to establish the befriending relationship with them.”*

### **Conclusion**

The interviews conducted with younger and older people confirmed that befriending and intergenerational services are unfamiliar to most. Nonetheless, all interviewees believed that befriending services have a lot to offer to both younger and older participants, such as companionship and the fruitful exchange of knowledge and experience between generations. Related difficulties may include the so-called generation gap and practical issues, such as older people’s lack of digital skills, which will hinder their participation if befriending services are provided online. Participants highlighted that advertising befriending services using the appropriate means is necessary to make them more attractive; social media may be more appropriate for young volunteers, while brochures or TV commercials may be more suitable for older people. As for the type of communication interviewees preferred, most would choose face-to-face contact. Also, participants agreed that group activities and communication might be preferable to one-to-one, at least in the initiation phase.

To sum up, the research in Greece revealed that the provision of intergenerational befriending services among youth and older people in the national context was considered an innovative idea that would be extremely helpful and it was warmly welcomed by the participants interviewed. Thus, it is expected that the BONDING project and its results will largely benefit the stakeholders involved and enrich the existing services for older people’s inclusion and support in Greece.

## Cyprus

### **Findings from the interviews with youth**

CARDET team interviewed 7 young people, 4 females and 3 males, aged 20-30yrs, in Spring 2022. Young people provided answers to all questions, in both parts, and gave their consent for the data given to be reported for the purposes of BONDING project only.

Based on the data, in part I all young participants declared that they have volunteered before mainly for charity events when at schools, at the University and now at work. They have all volunteered with older people since they provide help and support to their grandparents, when needed.

Interestingly, they have never heard of befriending services before and they could not define these. They stated that they have never participated in befriending services and they were not aware of any befriending services for elderly people in their local communities. They could not report any challenges/ obstacles in involving an older person in a defriending service. As for the skills that they think that young people need in order to be able to participate effectively in befriending services for the elderly, the participants stated the following skills: good listening skills, be respectful, understanding, patient, tolerant, well-prepared and creative. It was also pointed out that young people should love the elderly. To them, befriending services may become more attractive through the social media (Facebook, LinkedIn, Twitter, etc.), network, funding, expertise/ specialists and good/ quality services. But first, they need to be well-defined: *“they need to be known, people need to know about them, what they are, what they do and why they are important and useful?”* (YP7).

The CY-based young people agreed that they enjoy helping elderly people. They stated that becoming a befriender of an older person can be a useful way to learn new things, befriending an older person can help them develop their skills, befriending can help them meet new people and socialize, and befriending can increase empathy and active listening. They stated that they would like to learn more about befriending and that they would like to be part of a befriending service.

In part II, the participants stated that in a training programme for young people interested in engaging in befriending services, the following topics should be included, from their point of view:

- Active Listening
- Respect
- Needs of elderly people
- Positive psychology for elderly people
- Inclusion
- Supporting the Elderly
- Effective communication amongst the ages
- Co-create with different ages
- Needs of humans amongst the ages.
- Existing together, living together

### **Findings from the interviews with the elderly**

CARDET team interviewed 7 elderly people, 4 females and 3 males, aged 70-80yrs, in Spring 2022. Elderly people provided answers to all questions, in both parts, and gave their consent for the data given to be reported for the purposes of BONDING project only.

Based on the data, in part I all elderly participants declared that they have never had the opportunity to use any services from young people. They declared that they have never heard of befriending services before and they did not know (3 out of 7) or were not sure (2 out of 7) if there are benefits from befriending services. However, two participants guessed that by that, we mean “Helping the elderly and the elderly helping the your (EP5) or “Support and help” (EP7).

As for the challenges/obstacles in involving an older person in a befriending service, most elderly people did not know (3 out of 7) or were not sure (2 out of 7) and only two mentioned “health problems/ issues” (EP5 and EP6).

Interestingly the elderly people were not aware of any befriending services for elderly people in their local community and they did not know if there are enough intergenerational services. They said they have never participated in a befriending service, but they would you be interested in taking part in befriending services. The kind of socializing activities that they would like to do with the youth befriender are the following:

- Shared activities (all)
- Human communication and contact
- Cooking (4 out of 7)
- Watch films (3 out of 7)
- Playing cards or other games together (e.g. chess) (2 out of 7)
- Watch TV
- Watch Netflix together
- Sewing together
- Knowledge share on mobiles and technology
- Teaching how to (mobile, cooking, etc.)
- Chatting
- Listening to music together

They said they prefer face to face communication If, yes, what form of communication would you prefer (e.g., face to face, via telephone, via the Internet)?

When asked how can befriending services become more attractive to elderly people, 5 out of 7 replied that they do not know, whereas 3 out of 7 stressed the following: “*be enjoyable* (EP-4), “*meeting their needs and interests*” (EP-5) and “*needs-based*” (EP-6).

The CY-based young people agreed that they enjoy helping elderly people. They stated that becoming a befriender of an older person can be a useful way to learn new things, befriending an older person can help them develop their skills, befriending can help them meet new people and socialize, and befriending can increase empathy and active listening. They stated that they would like to learn more about befriending and that they would like to be part of a befriending service.

In part II, the elderly participants agreed that:

- Befriending will stimulate companionship and conversation
- Befriending will be a chance for new leisure opportunities
- Befriending can help me meet new people and socialize
- Befriending can increase empathy and active listening
- They would like to learn more about befriending

- They would like to be part of a befriending service

### **Conclusion**

All in all, befriending is unknown and uncommon to young and elderly people in the Cypriot context. Participants from both groups do not know what it is and how to define it and are not aware of the challenges and relevant services examples. Both groups stated however that they would like to know more about it and they emphasized the significance of togetherness, highlighting the significance of working, being and enjoying together (young and old people).



FUNDACIÓN  
**Intras**



Co-funded by  
the European Union



[www.bondingproject.eu](http://www.bondingproject.eu)