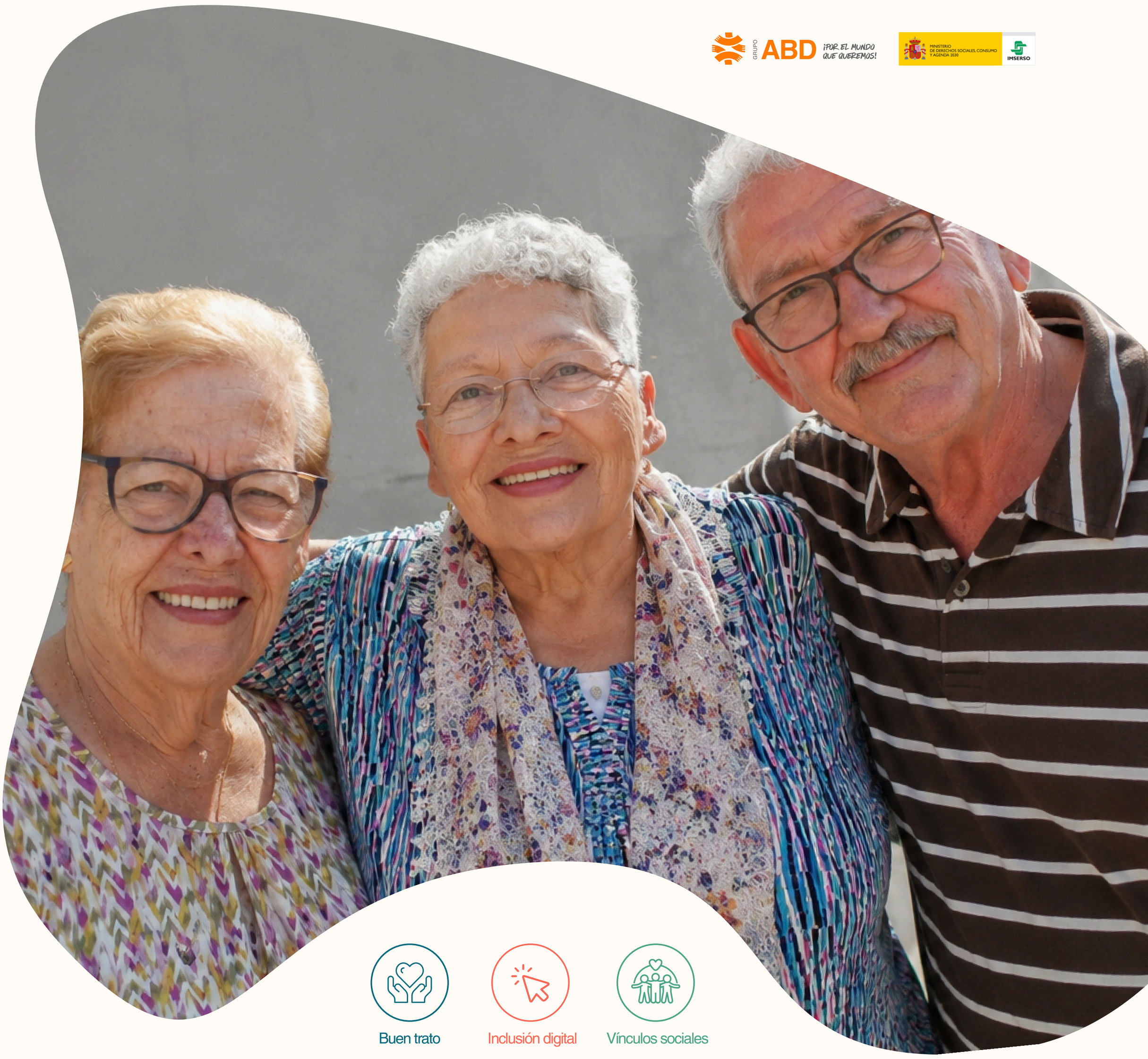
Rompiendo el Triángulo de la Exclusión

Guía de buenas prácticas para prevenir la exclusión de las personas mayores

Estrategias, herramientas y recomendaciones para construir comunidades más inclusivas y solidarias

GRUPO ABD ¡POR EL MUNDO QUE QUEREMOS!

MINISTERIO DE DERECHOS SOCIALES, CONSUMO Y AGENDA 2030 IMSERSO



Buen trato

Inclusión digital

Vínculos sociales

Guía de buenas prácticas para prevenir la exclusión de las personas mayores

Índice

Introducción 4
Edadismo: La discriminación invisible 5
Soledad no deseada 6
Brecha digital 8
Conclusiones 10
Materiales 12

Introducción

La sociedad española atraviesa un cambio demográfico sin precedentes: actualmente, más del *20%* de la población tiene 65 años o más, una cifra que superará el *30%* en las próximas décadas. Ante esta realidad, responder al envejecimiento poblacional no es solo un reto de política social, sino un desafío ético y democrático para garantizar una sociedad donde todas las personas, independientemente de su edad, ejerzan plenamente su ciudadanía.

En este marco nace la actuación ***"Sensibilización para el cambio cultural: retos actuales para abordar el triángulo de la exclusión de las personas mayores"***, una iniciativa de alcance estatal ejecutada por el **Grupo ABD** (Asociación Bienestar y Desarrollo) y financiada por el **IMSERSO**.

El proyecto nace de la evidencia recogida en las investigaciones e intervenciones de ABD, que identifican tres problemáticas profundamente interconectadas:

- **El Edadismo:** Discriminación y barrera actitudinal basada en prejuicios y estereotipos sobre la vejez, que invisibiliza a las personas mayores y mina su autoconfianza.

- **La Soledad No Deseada:** Aislamiento social y emocional que afecta a más de 550.000 personas mayores en España, convirtiéndose en una emergencia de salud pública.

- **La Brecha Digital:** Exclusión instrumental derivada de la digitalización forzosa de trámites sanitarios, bancarios y administrativos, restringiendo la autonomía cotidiana.

Estos tres elementos no funcionan de forma aislada: el edadismo desincentiva el aprendizaje tecnológico; la brecha digital bloquea la comunicación y el acceso a derechos; y la soledad no deseada se consolida como la consecuencia final de este aislamiento.

Derechos y ética

Para romper este triángulo de la exclusión, es imprescindible transitar desde un modelo paternalista o asistencialista hacia un enfoque basado en derechos fundamentales y la ética del cuidado. Las personas mayores son sujetos plenos de derecho cuya dignidad, autonomía e igualdad están respaldadas por la Constitución Española, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el marco internacional sobre envejecimiento activo. Desde la ética de la intervención social, promover sus derechos implica garantizar su capacidad de decisión, respetar la heterogeneidad de sus proyectos de vida, que ejerzan su ciudadanía en igualdad de condiciones y eliminar toda barrera que limite su participación real en la comunidad.

Edadismo: La discriminación invisible

El edadismo, la base actitudinal del triángulo de la exclusión es el conjunto de estereotipos y prejuicios que presuponen que todas las personas de una determinada edad piensan y se comportan de igual manera o tienen las mismas necesidades o intereses

- 7 de cada 10 personas en España se siente ignorada o minusvalorada únicamente por su edad. (Observatorio SoledadES (2022/2023). *Barómetro de la soledad no deseada en España*. Fundación ONCE.)

- El 71% de los mayores afirma haber sufrido discriminación edadista de forma directa. (Observatorio SoledadES (2022/2023). *Barómetro de la soledad no deseada en España*. Fundación ONCE.

¿Cómo se manifiesta?

- **Edadismo Institucional:** Protocolos que infantilizan, falta de canales presenciales o de aceptaciones como que "ya no necesitan/pueden" hacer ciertos trámites.

- **Edadismo Social e Interpersonal:** Paternalismo, lenguaje condescendiente ("nuestros abuelitos"), uso de microedadismos en la conversación diaria.

- **Autoedadismo:** La propia persona mayor asume el estereotipo ("eso ya no es para mí", "soy muy mayor para aprender"), minando su autoconfianza y autoeficacia.

Buenas Prácticas contra el edadismo

1. **Cuida la Forma de Hablar:**

    - Dirígete a la persona, no a su acompañante: Si vas al médico, al banco o a una tienda con una persona mayor, deja que sea ella quien responda y tome la palabra.

    - Elimina diminutivos que infantilizan: Evita términos como "abuelito/a", "viejito/a", "nuestro mayor", “cariño”, entre otras, para referirte a personas adultas que no conoces. Usa su nombre o el término "persona mayor".

    - Ajusta el tono y el respeto: Hablar más despacio o alto solo es necesario si hay una dificultad auditiva real; no uses una voz infantil ni un tono condescendiente.

2. **Respeta su Autonomía y Capacidad de Decisión**

   - Pregunta cómo prefieren que te dirijas a ellos: No des por sentado que desean el trato de "usted" por respeto a su edad, ni asumas el "tuteo" buscando exceso de confianza. Un sencillo "¿Prefiere que le hable de usted o nos tuteamos?" demuestra un trato digno y adaptado a su individualidad.

   - Pregunta antes de dar por hecho o actuar: No asumas lo que quieren, necesitan o les conviene. Un simple "¿Te apetece hacer esto?" o "¿Prefieres que te ayude o lo intentas tú?" marca la diferencia.

   - No invalides sus decisiones: Respeta sus gustos, sus formas de vestir, sus decisiones económicas y su modelo de vida sin juzgarlas bajo el filtro de "su edad".

   - Fomenta su opinión en la familia y la comunidad: Dale el mismo peso a sus ideas y criterios que a los de cualquier otro adulto.

3. **Desmonta Prejuicios en tus Relaciones**

   - Evita el "demasiado mayor para...": Rompe el mito de que la vejez bloquea el aprendizaje. Anima y apoya sus ganas de iniciar hobbies, estudiar o usar nuevas herramientas tecnológicas.

   - Interviene si presencias un microedadismo: Si ves un trato despectivo o paternalista hacia una persona mayor en el autobús, un comercio o la calle, actúa o visibilízalo con respeto.

Soledad no deseada

La soledad no deseada en personas mayores es la percepción subjetiva de malestar debido a que las relaciones personales son insuficientes o no tienen la calidad deseada. No significa vivir solo, sino sentirse aislado y sin apoyo emocional.

- 34% a 54% de las personas mayores atendidas sufre soledad no deseada. *Estudio Soledad No Deseada*, ABD.

- 78% son mujeres y 22% hombres: la soledad no deseada afecta de forma desproporcionada a las mujeres mayores debido a la mayor esperanza de vida y al aislamiento en el domicilio. *Estudio Soledad No Deseada*, ABD.

- Se estima que en España existen entre 1,5 millones y 2 millones de personas que sufren Soledad No Deseada. **Instituto Nacional de Estadística (INE) / Observatorio SoledadES (2022/2023).** *Estimación de la prevalencia de la soledad no deseada en los hogares españoles*.

- El 92,9% de la ciudadanía lo considera un problema social muy importante. *Informe de Percepción Social de la Soledad No Deseada en España* (2022).

¿Por qué ocurre? Factores de Riesgo

- **Pérdidas de la red social:** Fallecimiento de la pareja o amistades de toda la vida.

- **Pérdida de autonomía y salud frágil:** Dificultades de movilidad que impiden salir a la calle o relacionarse.

- **Barreras en el entorno:** Edificios sin ascensor, falta de transporte o espacios públicos poco accesibles.

- **Hogares unipersonales:** Vivir solo/a incrementa significativamente el riesgo si no se cuenta con apoyo externo.

- **Desconexión y brecha digital:** La falta de acceso a internet o la dificultad para manejar nuevas tecnologías (smartphones, trámites online) aísla a la persona, dificultando la comunicación con su entorno y el acceso a servicios básicos.

Buenas prácticas contra la soledad no deseada

1. **Tu Red Vecinal y de Barrio (Acciones Cotidianas)**

    - Saluda y entabla conversación: Un simple "buenos días", charlar un minuto en el ascensor, en el rellano o en el mercado crea sentimiento de pertenencia y comunidad.

    - Mantente atento a las señales de tu entorno: Si notas que un vecino o vecina mayor lleva días sin salir, no ha recogido el correo o parece desanimado/a, acércate y pregúntale con amabilidad si necesita algo.

2. **En la Familia y Círculo Cercano**

- Sostén una comunicación regular: Mantén el contacto frecuente, aunque sean llamadas breves de 5 minutos o mensajes para saber cómo ha pasado el día.

- Invita y haz partícipe, no solo visites: Incluye a la persona mayor en los planes cotidianos (comer juntos, dar un paseo, ir al parque) respetando sus tiempos y energía.

- Pide su consejo o ayuda: Hazle saber que su experiencia y visión siguen siendo importantes para ti; sentirse útil es un poderoso protector contra la soledad.

3. **En tus Interacciones Diarias:**

- Paciencia y calidez en los comercios: Si una persona mayor busca charlar un poco más de la cuenta, ten paciencia. Para muchas personas, esa interacción es la única del día.

- Fomenta la reconexión con la comunidad: Informa y anima a la persona a acudir a actividades en el centro cívico, la biblioteca o el parque del barrio, acompañándola las primeras veces si siente inseguridad.

- Promueve y apoya los espacios amigables: Fomenta que el entorno (comercios, plazas, centros sociales) sea accesible, cómodo y acogedor. Contribuir a crear lugares con asientos adecuados, sin barreras y con un trato cercano facilita que se sientan bienvenidas y seguros para participar en la vida pública.

Brecha digital

La brecha digital es la desigualdad en el acceso, uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). No es solo no saber usar un dispositivo, es la imposibilidad de acceder a la sanidad, la banca o la administración, limitando el ejercicio de los derechos más básicos.

- 70% de las personas mayores no accede a servicios sociales ni sanitarios digitales por sí misma. *Estudio Brecha Digital personas mayores.* “No dejar a nadie atrás”, ABD.

- 65% no puede comunicarse de forma autónoma con su centro de salud para pedir citas o consultar recetas electrónicas. *Estudio Brecha Digital personas mayores.* “No dejar a nadie atrás”, ABD.

- Brecha de género digital: El 68% de las personas afectadas por la brecha digital son mujeres mayores. *Estudio Brecha Digital personas mayores.* “No dejar a nadie atrás”, ABD

- Solo el 35,9% de los mayores de 75 años utiliza internet con frecuencia. *Estudio Brecha Digital personas mayores.* “No dejar a nadie atrás”, ABD

- El 85% de las personas mayores no consulta la aplicación o web municipal. *Estudio Brecha Digital personas mayores.* “No dejar a nadie atrás”, ABD.

¿Por qué ocurre?

- Barrera instrumental y de acceso: Reducción drástica de la atención presencial en bancos, administración pública y centros médicos.

- Falta de diseño accesible: Aplicaciones y webs complejas, con letras pequeñas, verificaciones difíciles y lenguaje técnico.

- Pérdida de autoeficacia: El miedo a "romper algo", a sufrir estafas o a no entender la tecnología genera inseguridad y rechazo.

- Aumento de la dependencia: Obliga a la persona a recurrir constantemente a familiares o terceros para gestiones íntimas o personales.

Buenas prácticas contra la brecha digital

1. **En la Familia y el Entorno Cercano (Cómo Enseñar y Acompañar)**

    - Acompaña, pero no hagas el trámite por ella: Si le quitas el móvil de la mano y lo haces tú en 5 segundos, no aprenderá. Déjale sostener el teléfono, pulsar las teclas y completar el proceso a su ritmo.

    - Escribe una guía en papel personalizada: Anota paso a paso los trámites que más usa (pedir cita médica, enviar fotos, hacer una videollamada) con letra clara, dibujos o iconos que pueda consultar cuando no estés.

- Ten paciencia y evita la condescendencia: No uses frases como "esto es facilísimo" o "hasta un niño lo sabe hacer". El aprendizaje requiere repetición y validación.

- Instala herramientas de seguridad y simplicidad: Configura el móvil con letras grandes, accesos directos visibles adaptándolo a las necesidades de cada persona.

2. **En la Comunidad, el Comercio y la Atención al Público**

- Preserva y exige el canal presencial: Si trabajas en un banco, centro de salud o administración, recuerda que la atención presencial y telefónica es un derecho, no un favor.

- Ofrece una explicación clara y sin tecnicismos: Evita términos como, "link" o "app" si la persona no los comprende. Usa explicaciones cotidianas.

3. **Fomenta la Seguridad y Confianza**

- Refuerza sus logros: Celebra cuando consiga hacer una gestión por sí sola, por pequeña que sea. Esto refuerza su autoeficacia y reduce el miedo a la tecnología.

- Muestra el lado ameno de la tecnología: Enséñale aplicaciones que le resulten útiles o divertidas (escuchar su música favorita, ver fotos de la familia, consultar el tiempo), no solo trámites obligatorios.

Conclusiones

El abordaje de las problemáticas que afectan a las personas mayores no puede seguir realizándose desde respuestas fragmentadas ni enfoques asistenciales.

Las evidencias y pautas recopiladas en este Manual de Buenas Prácticas demuestran que el edadismo, la soledad no deseada y la brecha digital forman una red interconectada que retroalimenta la vulnerabilidad y limita el ejercicio real de los derechos.

ROMPER EL TRIÁNGULO DE LA EXCLUSIÓN

Para lograr una transformación estructural y sostenida, el proyecto impulsa un cambio cultural profundo basado en la sensibilización a toda la ciudadanía. Es imprescindible que este cambio cultural impulse la empatía intergeneracional y el compromiso social entre las generaciones más jóvenes, articulándose a través de tres ejes de acción prioritarios:

1. **Erradicar el Edadismo y Valorar el Capital Social**

Sustituir la mirada paternalista y los estereotipos invisibilizadores por un reconocimiento explícito del valor, la experiencia y la capacidad de decisión de las personas mayores, garantizando su posición como sujetos plenos de derecho en la sociedad.

2. **Cerrar la Brecha Digital con Acompañamiento Humano**

Garantizar que la transformación tecnológica no se convierta en una barrera insuperable. Esto exige preservar los canales presenciales indispensables y dotar a las personas mayores del soporte técnico y humano necesario para favorecer su autonomía cotidiana.

3. **Paliar la Soledad Fortaleciendo el Tejido Comunitario**

Reconstruir las redes de apoyo local e intergeneracional de proximidad. Combatir el aislamiento exige una respuesta colectiva donde el entorno familiar, vecinal y comunitario active mecanismos de escucha, inclusión y cuidado mutuo.

Hacia un nuevo paradigma: *Romper el triángulo de la exclusión* para que las personas mayores participen en igualdad de condiciones en la sociedad.

Materiales

En el marco de *"Rompiendo el Triángulo de la Exclusión"*, ponemos a disposición una serie de materiales informativos y de sensibilización para profundizar en el edadismo, la soledad no deseada y la brecha digital, así como para facilitar herramientas que contribuyan a prevenir la exclusión de las personas mayores.

Estos recursos están dirigidos tanto a la ciudadanía como a profesionales, entidades y agentes comunitarios que quieran informarse, sensibilizar y promover una sociedad más inclusiva con las personas mayores.

Material disponible

- Tríptico "Rompiendo el Triángulo de la Exclusión"
- Poster "Rompiendo el Triángulo de la Exclusión"
- Vídeos "Sensibilización "Rompiendo el Triángulo de la Exclusión"
- Página web de "Rompiendo el Triángulo de la Exclusión"