



Manual de comunicación para los equipos del programa *Siempre Acompañados*

**CLAVES PARA UNA COMUNICACIÓN CLARA Y
RIGUROSA CON LAS PERSONAS MAYORES
Y LOS PRESCRIPTORES DEL PROGRAMA**

*“Ante la soledad de las personas mayores,
una palabra puede cambiarlo todo”*

Índice

0. El mapa de la soledad en un vistazo	3
1. Introducción	5
2. Consideraciones acerca de la soledad	7
2.1. Qué es y qué no es la soledad	7
2.2. ¿Cómo identificar la soledad?	8
2.3. Factores de riesgo	9
3. Evitar el lenguaje edadista	10
3.1. Términos edadistas	11
3.2. Ideas falsas y prejuicios sobre las personas mayores	11
3.3. No, no es normal que las personas mayores se sientan solas	12
4. Claves para una comunicación eficaz y clara del programa	14
4.1. Algunas ideas básicas sobre el programa <i>Siempre Acompañados</i>	14
4.2. 6 claves para una comunicación efectiva	15
5. Las 5W para comunicar el programa <i>Siempre Acompañados</i>	24
6. La comunicación con los diferentes públicos del programa	27
6.1. Personas mayores	27
Prescriptores del programa <i>Siempre Acompañados</i> :	
6.2. Familiares y amistades	38
6.3. Red comunitaria: comercios y tejido asociativo y vecinal	45
6.4. Profesionales sanitarios y sociales	53
Resumimos:	
cómo comunicar el programa <i>Siempre Acompañados</i>	59

El mapa de la soledad en un vistazo

Las personas mayores en España:

Esperanza de vida en España¹:



85,8 años

Mujeres



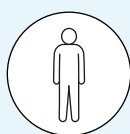
80,3 años

Hombres

+10M

de personas residentes en España superan los 60 años

La soledad y las personas mayores:



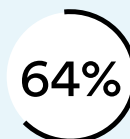
+3M

de personas de más de 65 años se sienten solas



En 1 de 4

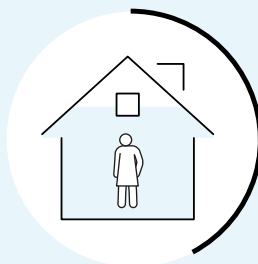
hogares vive solo una persona



64%

de las personas mayores experimentan en alguna medida sentimientos de soledad no deseada²

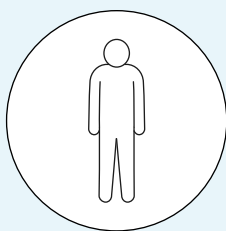
De alrededor de **4M** de viviendas unipersonales...



42%

son habitadas por personas mayores. De estas, el 70 % son mujeres.

Factores de riesgo para sentir soledad



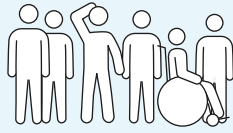
- Viudedad o pérdida de un familiar
- Alejamiento de la familia o relaciones familiares empobrecidas
- Adaptación a una vida nueva o cambios de rol (jubilación, divorcio, salida de los hijos o hijas del hogar familiar...)
- Ser persona cuidadora
- Echar de menos relaciones sociales aunque la persona no viva sola ni se sienta sola
- Tener una enfermedad crónica y limitante
- Disminución de la participación en actividades sociales y/o lúdicas
- Cambios de domicilio

Fuente: Fundación “la Caixa” / INE

1 Dato del INE correspondiente a 2021.

2 Javier Yanguas Lezaun, Programa de Personas Mayores de la Fundación “la Caixa”:

“La soledad no deseada en las personas mayores” (2021) <https://elobservatoriosocial.fundacionlacaixa.org/es/-/la-soledad-no-deseada-en-las-personas-mayores>



Beneficios de reducir/eliminar la soledad

- Reduce el sufrimiento psicológico (depresión, ansiedad, etc.) en momentos de estrés
- Promueve la adaptación psicológica a situaciones de estrés crónico (como el cuidado), a las pérdidas y a la enfermedad
- Mejora la calidad de vida
- Disminuye la posibilidad de enfermar y de padecer demencia
- Mejora la salud física y la esperanza de vida (viven más tiempo en mejores condiciones las personas que tienen más relaciones)
- Menor mortalidad y probabilidad de muerte prematura
- Aumenta la felicidad

El programa *Siempre Acompañados*:

El programa *Siempre Acompañados* se inició en 2014

Tiene como objetivo acompañar de manera personalizada a personas mayores de 60 años que sienten soledad o presentan algunos factores de riesgo que les podrían llevar a sentirla en un futuro.

Siempre Acompañados

actúa en

15 ciudades

13 en España y 2 en Portugal

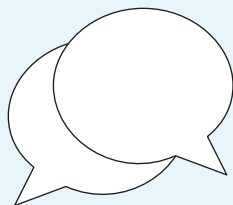


3.000 personas mayores en situación de soledad

han sido atendidas por el programa desde sus inicios hasta 2024.

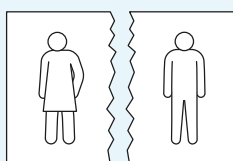
De ellas, **un 82% son mujeres.**

La comunicación de los equipos del programa con las personas mayores:



Al interactuar con las personas mayores, ten en cuenta:

- el lenguaje y el tono que utilizas
- el respeto que expresas a sus preferencias
- la importancia que das a sus decisiones
- la empatía que muestras con sus necesidades y dificultades



Y evita el edadismo:

- no infantilices ni deshumanices a las personas mayores a través de las ideas falsas y los prejuicios sobre este colectivo con actitudes paternalistas e imposiciones
- no utilices términos demasiados técnicos, elevados o abstractos

1. Introducción

Uno de los secretos para conseguir una **comunicación clara y eficaz** está en conocer y aplicar técnicas básicas que ayuden a transmitir nuestro mensaje e incidir así en nuestro interlocutor. Esto aplica a todas las situaciones en las que se produce una comunicación entre un emisor y un receptor, sea lo que sea que queramos comunicar, o sean cuales sean nuestros objetivos, como divulgar un contenido o informar sobre la existencia y necesidad de un programa que aborda las situaciones de soledad en personas mayores.

Este último es, precisamente, el caso del programa [Siempre Acompañados](#) de la Fundación “la Caixa”, iniciativa que tiene como objetivo **acompañar a las personas mayores que están en una situación de soledad** en colaboración con los agentes locales, para que puedan **mejorar su bienestar** y a su vez **construir relaciones significativas con las que sentirse parte valiosa de su comunidad**. Al mismo tiempo, el programa busca prevenir esas situaciones de soledad y sensibilizar a la sociedad sobre sus causas y consecuencias.

Con una esperanza de vida cada vez más alta, afrontar la soledad no es una tarea exclusiva de la persona mayor o de la familia, sino de toda la sociedad. Por eso nos hemos propuesto que las personas mayores **puedan fortalecer sus habilidades sociales**, e incrementar su capacidad para reconocer y hacer frente a aquellos sentimientos, como la soledad, que pueden influir negativamente en su bienestar emocional o en su salud.

En este sentido, **los diferentes equipos de Siempre Acompañados**, repartidos en las 15 ciudades donde opera³, **sois responsables de comunicar la misión y objetivos del programa y su funcionamiento**, tanto a las propias personas mayores que son susceptibles de participar como a otros tipos de agentes que pueden actuar como prescriptores –familiares, personas allegadas, amistades, comercios de proximidad, profesionales sanitarios y de las entidades sociales, etc.–, recomendando el programa o colaborando en sus finalidades.

³ En 2024, el programa está presente en 13 municipios de España (Girona, Granada, Jerez, Lleida, Málaga, Murcia, Palma, Pamplona, Sabadell, Santa Coloma de Gramenet, Tàrrrega, Terrasa, Tortosa) y 2 de Portugal (Oporto y Lisboa)

Existen tres vías para acceder a *Siempre Acompañados*:

1. **Acciones de difusión y sensibilización** gracias a las cuales familiares, amistades o la persona mayor directamente se ponen en contacto.
2. **Acuerdos de colaboración y compromiso** —promovidos por el Equipo SA— con servicios, entidades, asociaciones, etc. para la detección y atención a la persona.
3. **Recomendaciones** de las personas que ya participan en el programa a otras.

En cualquier caso, el primer eslabón de la cadena de transmisión de información sois, por lo tanto, los equipos del programa: **vosotras y vosotros**. Por ello, es fundamental tener recursos de comunicación para poder transmitir de una manera precisa y rigurosa lo que ofrece *Siempre Acompañados*, en cualquiera de esas tres vías de acceso. Nuestra principal misión es que **las personas mayores y los prescriptores entiendan y retengan las ideas clave** que les queremos hacer llegar.

Como apunta el eslogan del programa *Siempre Acompañados*, “**una palabra puede cambiarlo todo**”. Por ello, el lenguaje y la manera de dirigirnos a los protagonistas –las personas mayores y el resto de prescriptores– son fundamentales para el éxito de esta iniciativa y para **explicar con claridad y sencillez los beneficios que conlleva**. Por otro lado, la comunicación que utilicemos puede mejorar otros objetivos del programa como la prevención de situaciones de soledad y la concienciación social.

— Solo si nuestro interlocutor entiende bien lo que propone *Siempre Acompañados* y cómo funciona, cuál es el valor que aporta y cómo puede este programa acompañar a las personas mayores, conseguiremos que haga suya la finalidad y el mensaje que queremos transmitir.

2. Consideraciones acerca de la soledad

Uno de los puntos básicos a la hora de comunicar de manera clara, efectiva y rigurosa el programa *Siempre Acompañados* consiste en **usar los términos y palabras adecuadas** para referirnos al concepto central que aborda este programa: **la soledad**. Aunque creamos que todo el mundo conoce y puede hablar de la soledad, hacerlo de una manera apropiada, y siendo fiel a la realidad de este fenómeno, no siempre es fácil.

2.1. Qué es y qué no es la soledad

A continuación, encontrarás un conjunto de ideas de lo que sí es la soledad y lo que no, que te ayudarán a estructurar y preparar tu comunicación:

La soledad es...

- Un sentimiento subjetivo.** No está ligado a un estado físico concreto (por ejemplo, al hecho de vivir solo), sino que aparece en una persona ante una cierta situación vital. Por ejemplo, una persona puede vivir acompañada y sentirse sola.

En este sentido, nos ayudará utilizar siempre el término “*sentirse solo/a*” o “*sentir soledad*” frente a “*estar solo/a*”

- Una **emoción** o sentimiento **que la mayoría de las personas vivirán alguna o varias veces a lo largo de su vida.** De hecho, actualmente, las personas jóvenes manifiestan sentirse solas a pesar de estar rodeadas de gente y tener más conexiones sociales (muchas de ellas, virtuales) que nunca.

Por lo tanto, podemos afirmar que: *La mayoría de nosotros sentiremos soledad alguna o varias veces a lo largo de nuestra vida.*

- Un sentimiento **que genera dolor y que podemos abordar** para que la persona mejore. La soledad provoca malestar, apatía, falta de ilusión por el día a día y puede conllevar problemas e salud.

Cuando la persona no puede revertir esta situación, el programa *Siempre Acompañados* puede facilitar el acompañamiento necesario para que recupere sus propias fortalezas, conecte con lo que da sentido a su vida y vuelva a socializar con su entorno.

La soledad no es...

- ☒ **Un estado concreto y objetivo de una persona.** Por lo tanto, debemos evitar confundir: “*vivir solo/a*” o “*estar solo/a*” con “*sentirse solo/a*”.
- ☒ **Un estado propio de la vejez.** Considerar que vejez y soledad van de la mano es una idea “edadista”, que puede contribuir a alimentar un lenguaje discriminatorio, basado en estereotipos y prejuicios, hacia el colectivo de las personas mayores. Por lo tanto, debemos dejar de dar por hecho que a partir de una cierta edad, sea más normal que aparezca el sentimiento de soledad, pues las personas mayores tienen los mismos recursos que cualquier otra persona, tanto internos como externos, para alcanzar un estado de bienestar y plenitud personal.
- ☒ **Un “problema” que debemos “combatir” o “erradicar”.** No debemos referirnos a la soledad en términos que la conviertan en un problema al que temer y combatir. La soledad es una emoción subjetiva, que nace de dentro de cada uno, y cuya respuesta debe encontrarse, también, en el interior de cada persona. Por lo tanto, la soledad es una situación que debemos aprender a gestionar y que, con las herramientas adecuadas, puede conllevar aprendizaje, crecimiento, y transformación.

— La soledad es un sentimiento subjetivo: una persona puede vivir acompañada y sentirse sola. Debemos saber transmitir que existen herramientas para gestionarla.

2.2. ¿Cómo identificar la soledad?

A veces, una persona puede tener dificultades para identificar que se está sintiendo sola. **La soledad se puede manifestar en forma de tristeza, nostalgia, apatía, desgana o decaimiento**, sin que el origen se vincule con sentirse solo/a. En estos casos, aunque la tristeza no es soledad, puede estar “tapando” el hecho de que la persona se siente sola. Debéis poder transmitir esta idea a vuestros interlocutores para que sean conscientes, ayudarles a identificar su soledad y ofrecerles herramientas para que puedan sentirse mejor.

Tristeza

Nostalgia

Apatía

Desgana

Decaimiento

2.3. Factores de riesgo

Existen factores de riesgo que pueden propiciar la soledad. Es importante que los tengáis interiorizados ya que seguramente deberéis mencionarlos para ayudar a los interlocutores a estar más atentos en la detección de casos de soledad menos evidentes.

Es recomendable que **anotéis e interioricéis estos factores para tenerlos siempre presentes** y poder utilizarlos en vuestra comunicación:

1. Haber sufrido **pérdidas** (viudedad), estar en un **periodo de transición** (jubilación, divorcio, hijos o hijas fuera de casa...) o en procesos de adaptación a una vida nueva o a cambios de rol.
2. Ser una **persona cuidadora** o tener a otra persona dependiente a su cargo.
3. **Padecer enfermedades crónicas** que limitan el día a día de la persona.
4. **Sentirse vulnerable o inseguro/a por motivos de salud.**
5. **Haber vivido un alejamiento de la familia, tener vínculos familiares empobrecidos o echar de menos relaciones**, aunque la persona no se sienta sola o no viva sola.
6. Tener sentimientos de **vacío, de autoestima baja o de no pertenencia.**
7. Sentir que ha disminuido **su participación en actividades sociales y/o lúdicas.**
8. Sentir **prejuicios sobre su utilidad** y vida productiva.
9. **Cambiar de domicilio.**

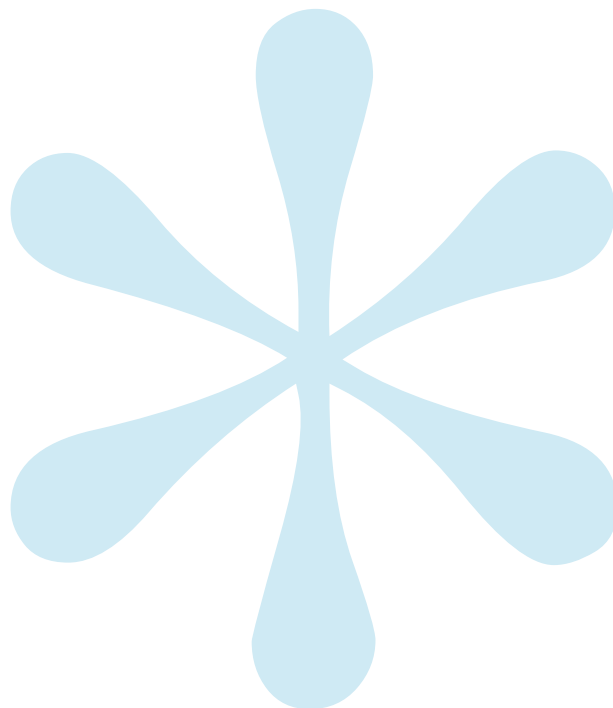
3. Evitar el lenguaje edadista

Se denomina “edadismo” a la discriminación hacia una persona por cuestiones de edad. Según la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el edadismo **se refiere a la forma de pensar (estereotipos), sentir (prejuicios) y actuar (discriminación) con respecto a los demás** y nosotros mismos por razón de la edad”. Afecta particularmente a las personas mayores.

Aunque suele pasar desapercibido, **el edadismo está más extendido de lo que pensamos en nuestro día a día**. Por ejemplo, en el lenguaje que utilizamos para referirnos a las personas mayores o en las ideas que comunicamos acerca de ellas y de la etapa vital en la que se encuentran.

En este sentido, en lo que refiere a las personas mayores y la soledad, podemos diferenciar tres modos de edadismo comunicativo:

1. Utilizar términos edadistas, **palabras y expresiones que pueden ser discriminatorias** hacia las personas mayores.
2. Transmitir **ideas falsas, estereotipos y prejuicios** sobre las personas mayores y la etapa vital en la que se encuentran.
3. Considerar que es **normal que las personas mayores se sientan solas** o no tengan ilusiones ni proyectos vitales.



3.1. Términos edadistas

En el [Glosario sobre edadismo](#)⁴ que publicó la Fundación “la Caixa” en 2023 se recogen 45 palabras y expresiones edadistas, fruto del trabajo colaborativo de expertos, profesionales y personas mayores que asisten y participan en la red de centros del Programa de Personas Mayores de la Fundación “la Caixa” en distintas ciudades de España.

Dicho glosario se estructura según las tres formas más habituales de edadismo en la comunicación:

- ☒ **Infantilización.** Trato donde alguien adopta una posición de poder frente a una persona mayor a la hora de interactuar con ella. El denominado *baby talk* o *elderspeak* es un tipo de lenguaje con **entonación exagerada, voz elevada, registro sencillo o uso de diminutivos** de forma generalizada (*viejito o abuelito*) y de posesivos (*nuestros mayores o nuestros abuelos*).
- ☒ **Despersonalización.** Trato donde **se ignora la singularidad de cada persona mayor**, sus necesidades y preferencias, y se utiliza un lenguaje que homogeniza a todas las personas mayores al hablar de *jubilados, pensionistas, viejos, abuelos...*
- ☒ **Deshumanización.** Trato donde **se pierde la empatía con las personas mayores, no potenciando su autonomía**, no respetando su privacidad, no permitiendo su participación en la toma de decisiones. Como ejemplo, expresiones como “*no te quejes, que tú estás bien*”, “*ya lo has hecho todo*” o “*contar batallitas*”, que deslegitiman a las personas mayores.

3.2. Ideas falsas y prejuicios sobre las personas mayores

Otra forma de edadismo que se produce a la hora de comunicarnos es la transmisión de ideas falsas y prejuicios en torno a la vejez. Cada vez hay una mayor sensibilización en la sociedad para que se evite la difusión de este tipo de prácticas, que contribuyen a perpetuar ideas que **pueden discriminar y perjudicar el bienestar** de las personas mayores.

El edadismo está tan interiorizado en la sociedad que **es posible no detectarlo** o no ser conscientes de estar utilizando términos edadistas. Incluso pueden ser utilizados por profesionales de los medios de comunicación o que trabajan con personas mayores.

4 Fundación “la Caixa”, 2023. Glosario sobre edadismo. Disponible online:

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

Por esta razón, los equipos de *Siempre Acompañados*, que trabajáis a diario junto a personas mayores, tienen la misión de sensibilizar a las personas del entorno sobre la importancia y el poder que tienen las palabras y las ideas que comunicamos. **Escogiendo unas expresiones determinadas** estamos siendo más o menos inclusivos.

Algunas de las ideas falsas y edadistas sobre las personas mayores que debemos evitar:

- ☒ *La soledad es un fenómeno “normal” en las personas mayores. Cuanto más mayor, más solo o sola se encuentra alguien. Esto es “ley de vida”.*
[No debemos fomentar la resignación]
- ☒ *A todas las personas mayores les cuesta reconocer que se sienten solas. Además, no están muy familiarizadas con la gestión emocional y por lo tanto es difícil que hablen abiertamente de cómo se sienten, de sus sentimientos.*
[Es importante no generalizar: habrá algunas personas mayores que hablen con más facilidad de sus sentimientos y otras que no]
- ☒ *El ritmo de vida actual hace difícil que las familias se ocupen de sus familiares mayores tal y como les gustaría. A veces, esto se convierte en una carga, por lo que muchas personas mayores se encuentran solas por culpa de la lejanía con sus familiares.*
[No culpabilicemos a la persona mayor ni a sus familiares]
- ☒ *Las personas mayores suelen tener poca energía y es normal que ya no tengan tanta ilusión por las cosas. Se encuentran peor, más frágiles, y esto conlleva que a menudo estén más decaídas y pesimistas acerca de su futuro.*
[No debemos normalizar el malestar en las personas mayores: se puede ser mayor y estar bien, por lo que cuando no lo están, es importante abordarlo]

Como ves, todas estas ideas son prejuicios y estereotipos edadistas que normalizan el hecho de que las personas mayores se encuentren ante situaciones adversas, y sugieren que deberíamos resignarnos ante ellas, como si no hubiera solución posible.

3.3. No, no es normal que las personas mayores se sientan solas

Es importante no olvidar que **no hay ninguna etapa vital en la que sea normal y aceptable que una persona no se sienta bien**, con ilusión, con ganas de hacer cosas y con serenidad. Evidentemente, existen circunstancias adversas puntuales que hacen muy difícil encontrar este optimismo interior (por ejemplo, una enfermedad), pero la vejez, por sí sola, no debería serlo.

Algunas ideas que podrían contrarrestar los mensajes edadistas anteriores serían:

“La soledad es un fenómeno que puede afectar a cualquier persona, sea cual sea su edad. **No tenemos que ver como normal ni aceptable que una persona mayor se sienta sola, sean cuales sean sus circunstancias vitales**”

“Muchas personas mayores están abiertas a hablar sobre cómo se sienten a nivel emocional, y también sobre la soledad. Como en cualquier edad, existen diferencias entre personas mayores que están más familiarizadas con la gestión emocional y otras que están más cerradas a ello. En todo caso, **no se trata de una tendencia propia de la edad, sino de las propias inquietudes e intereses personales**”

“Es cierto que, actualmente, muchas familias tienen dificultades para conciliar las exigencias del trabajo y su vida personal. Pero este fenómeno no es el responsable ni el culpable de que una persona mayor se sienta más o menos sola. Una persona mayor con los familiares lejos continúa teniendo recursos –por ejemplo, a través de programas como *Siempre Acompañados*– para no sentirse sola y recuperar su ilusión vital. De la misma manera, existen también muchos casos en los que una persona mayor puede vivir acompañada de familia y sentirse sola en su interior. **Por lo tanto, no hay culpables y, además, existen recursos y vías para salir adelante y sentirse bien**”

En definitiva, el edadismo impregna nuestra sociedad, por eso es importante revisar:

- El **lenguaje** que usamos cuando hablamos de las personas mayores.
- El **tono** que utilizamos cuando conversamos con ellas.
- El poder que les damos en la **toma de decisiones**.
- El respeto que tenemos hacia sus **preferencias**.
- La **empatía** que mostramos con sus dificultades.

4. Claves para una comunicación eficaz y clara del programa

4.1. Algunas ideas básicas sobre el programa *Siempre Acompañados*

Al explicar *Siempre Acompañados*, se deben destacar los puntos clave de este programa, que tiene como objetivo **promover el empoderamiento de las personas mayores** para que sean capaces de dar respuestas a las distintas situaciones de soledad, a la vez que **facilitar relaciones de apoyo y de confianza**, en un entorno comunitario donde se establecen redes con diferentes entidades y organizaciones.

Puntos clave



Aliado

El programa es un aliado **para las familias, los vecinos y los profesionales** a la hora de acompañar a las personas mayores para abordar la soledad y mejorar su bienestar. Esto les proporcionará beneficios tanto a nivel emocional como psicológico y también de salud física.



Proximidad

El programa **se implementa en clave de territorio próximo**, por lo que el hecho de operar físicamente cerca de los participantes es también un claro valor añadido. De esta forma, puede tener en cuenta características propias de ese entorno, a la vez que transmite una sensación de seguridad y comodidad.



Colaboración

El programa promueve la **colaboración entre distintos sectores y diversos agentes** para tratar de llegar a las personas que se sienten solas y prestar una **atención más integral**, facilitando la conexión, nuevos vínculos y el sentido de pertenencia a través del fortalecimiento de redes sociales y de convivencia.



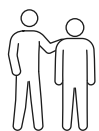
Personalización

Se adapta completamente a las **necesidades, inquietudes y circunstancias personales de cada uno de los participantes a través de un plan de trabajo individualizado**. No existe un plan estándar que se aplique por igual a todo el mundo, sino que se diseña un itinerario a medida para cada persona mayor que entra en el programa, pensado específicamente para él/ella.



Empoderamiento

La persona que participa en el programa es la **protagonista de su propio cambio**. Asume el control sobre su realidad y se hace responsable de las acciones en las que se implica. De este modo, mantiene un rol activo en su proceso de mejora, lo que ayuda a su autoestima.



Seguimiento

El programa no desaparece al proporcionar el itinerario individualizado para la persona, sino que **se establece un seguimiento y acompañamiento constante** para garantizar una buena evolución de la persona, desde el momento inicial en el que se detecta que tiene la necesidad de entrar en el programa hasta que el/la participante ya manifiesta que se encuentra mejor. Además, la persona puede seguir vinculada al programa participando en distintas propuestas de atención y, en algunos casos, como voluntaria.

4.2. 6 claves para una comunicación efectiva

Antes hemos hablado de los distintos públicos o interlocutores del programa: las propias personas mayores y los prescriptores, como son la familia y las amistades, el vecindario y los profesionales sanitarios y sociales.

A continuación, destacamos 6 claves útiles para abordar la comunicación con cada prescriptor:

1. **Prepara la comunicación: investiga y elige el mejor momento.** Así el encuentro y la conversación impactarán de forma positiva.
2. **Busca y transmite el beneficio que *Siempre Acompañados* aporta a cada interlocutor.** Centra la conversación en **compartir puntos de vista** con el interlocutor, dialogar sobre las finalidades y alcanzar situaciones de compromiso mutuo.
3. **Explica al interlocutor por qué él o ella es valioso** y necesario para el programa. Dale un papel activo dentro de la red de agentes locales que promueve el programa y cuéntale qué puede aportar.
4. **Busca avales de confianza** que aporten credibilidad y rigor al programa.
5. **Los ejemplos hacen tangibles las ideas más abstractas.** Habla de cosas concretas que ilustren lo que hace o propone el programa, que aterricen las ideas para que no se queden en un marco teórico.
6. **Enumera con brevedad y claridad los pasos** de cada proceso. A la hora de explicar un proceso, detalla las fases y explica cada una de manera breve y clara. Por ejemplo, el protocolo de actuación del programa.

1 Prepara la comunicación: investiga y elige el mejor momento

Las consideraciones particulares de las personas mayores y de los prescriptores son muy diversas, al igual que su nivel sociocultural y económico, su dominio en la gestión de las emociones o su predisposición a hablar con personas externas de situaciones como la soledad.

Por ello, es esencial preparar bien las conversaciones que se establezcan con cada uno de los públicos, **investigando brevemente acerca de sus necesidades**, si disponen o no de mucho tiempo para hablar con nosotros, con qué términos podemos dirigirnos a ellos para poder adecuarnos mejor a su manera de expresarse, etc.

A. Elige bien el momento de establecer la comunicación

Hay que asegurarse de que el interlocutor se encuentra en un momento tranquilo, relajado y con la máxima predisposición para escuchar. No es lo mismo hablar con un comerciante en horario laboral que con un vecino cuando sale a dar un paseo. Si el interlocutor es un profesional, hay que intentar acordar cita con antelación.

Es más efectivo retrasar la conversación y asegurarse de que el momento en el que se produzca finalmente sea de calidad para que el equipo de *Siempre Acompañados* tenga toda la atención de la otra persona.

Preguntas que aportan información para escoger el momento adecuado:

“¿Tienes un momento ahora para que te pueda explicar bien el programa *Siempre Acompañados*? ¿Quieres que vuelva en otro momento? Dime en qué momento te iría mejor y te lo cuento tranquilamente”

B. Observa cómo se expresa tu interlocutor

¿Utiliza un lenguaje formal o informal? ¿Es una persona extrovertida o le cuesta más expresar sus sentimientos? ¿Prefiere que seas sintético y directo o necesita que le des muchos detalles y utilices muchos ejemplos gráficos? Asegúrate de que cuando empieces a hablar con el interlocutor lo hagas utilizando el mismo nivel comunicativo para que pueda entenderte mejor y conectar con lo que le estés contando.

Es importante estar atento al inicio, y durante la conversación, a las palabras y expresiones que utiliza la otra persona para poder adaptarte a su lenguaje.

En ocasiones es más importante saber escuchar y utilizar bien los silencios para dejar que la otra persona se exprese con tranquilidad.

Otras veces, hay que tomar la iniciativa para evitar momentos incómodos.

Incluso el tono, volumen y velocidad a la hora de hablar influyen en la percepción del mensaje, en su comprensión y credibilidad. Aunque hay que adaptarse a las circunstancias, si hablas despacio, con buena dicción y expresividad y a un volumen adecuado al oyente será más fácil que te entienda.

— Cuando notamos que estamos hablando un mismo lenguaje con otra persona, estamos mucho más predispuestos a escuchar, recibir y procesar lo que nos esté explicando. Somos más receptivos.

En psicología se llama “modelar” a la técnica por la cual adoptamos una postura, repetimos algún gesto o utilizamos las mismas expresiones que otra persona. En este caso, decimos que “la estamos modelando”.

C. Los materiales de comunicación ayudan a complementar la explicación

Folleto, libros, página web, vídeos, podcasts... Dependiendo de cuál sea el canal de comunicación, presencial o virtual, y de tu interlocutor podrás apoyarte en unos recursos u otros. Entrega los materiales a tu interlocutor al finalizar tu conversación para que se los pueda mirar *a posteriori* y pensar con calma en lo que les has explicado.

— En el programa contamos con distintos materiales de comunicación que pueden ayudarte: folleto (online y en papel), adhesivos para los comercios, etc. También tenemos vídeos de la campaña de sensibilización "La soledad no se ve, se siente" o 12 podcasts realizados a partir de entrevistas con expertos.⁵

5 Puedes consultar los materiales de comunicación en este kit online:

https://www.dropbox.com/scl/fi/rinfdd6ilfgelrk5y0w0o/MaterialsSA_equips_ES.pptx?rlkey=g9uz9y0j7zww4zvxj5qp6mi48&e=1&dl=0

Puedes escuchar los podcasts aquí: <https://fundacionlacaixa.org/es/personas-mayores-recursos-digitales-podcast-soledad>

Y volver a ver los vídeos de la campaña aquí: <https://fundacionlacaixa.org/es/soledad>

② Busca y transmite el beneficio que *Siempre Acompañados* aporta a cada interlocutor

Una persona estará más predispuesta a recibir un mensaje si detecta que lo que le estamos comunicando **es beneficioso para ella y/o su entorno**. Con este fin, tendrás que localizar cuáles son los beneficios de reducir la soledad en las personas mayores y qué puede aportar *Siempre Acompañados* a cada uno de los públicos.

⚠ ¡Recuerda!

Beneficios para la persona mayor de participar en un programa que aborda la soledad:

- Reduce el sufrimiento emocional** (depresión, ansiedad, estrés...) **y aumenta el bienestar, la autoestima y la felicidad.**
- Promueve la adaptación psicológica** a situaciones de estrés crónico (como el cuidado), pérdidas y enfermedad.
- Mejora la salud física** y la esperanza de vida (viven más tiempo en mejores condiciones los que tienen más relaciones), **disminuyendo la posibilidad de enfermar y el riesgo de muerte prematura y aumentando la respuesta inmunológica.**
- Disminuye la posibilidad de padecer** demencia, infecciones por virus, la presión sanguínea o sufrir infartos de miocardio en personas con diagnóstico de enfermedad cardíaca. Asimismo, menor dolor entre personas que sufren artritis.
- Provoca una mejor y más rápida recuperación** de una cirugía.

Cuando profundicemos en cada uno de los públicos, veremos qué beneficios en concreto son más relevantes para cada uno de ellos. Será importante, en este caso, que a la hora de explicarles el programa hagamos hincapié en esos beneficios.

— Una persona estará más predispuesta a recibir un mensaje si detecta que lo que le estamos comunicando es beneficioso para ella y/o su entorno.

3 Explica a tu interlocutor por qué él o ella es valioso y necesario para el programa

Otro recurso que nos puede ayudar a conseguir una comunicación eficaz del programa *Siempre Acompañados* es transmitir a nuestro interlocutor que es una pieza necesaria y valiosa. Al **darle un rol activo**, le convertimos en parte esencial de la red de cuidado mutuo, donde todos podemos contribuir para que las otras personas de la comunidad se sientan mejor.

Como veremos a lo largo de este manual, **cada persona o prescriptor es realmente relevante**, pues en la mayoría de los casos tienen una relación directa con las personas mayores que sienten soledad o que pueden sufrirla en el futuro y, por lo tanto, tienen la capacidad de incidir en ellas para que, si lo consideran oportuno, entren en el programa.

En algunos casos, incluso el prescriptor es el único contacto que una persona mayor puede tener con su entorno, como por ejemplo en los de aquellas personas mayores que prácticamente solo se relacionen con profesionales de su centro de salud (enfermería, médico/a de cabecera, etc.) o con las personas que atienden en comercios de proximidad.

4 Busca avales de confianza

En determinadas circunstancias, las personas necesitan “avales de confianza” que **aporten rigor y credibilidad a nuestra actuación e intervención social**. En el caso de *Siempre Acompañados*, podemos utilizar los siguientes:

- Las entidades que hay detrás del programa. Hay que destacar la **Fundación “la Caixa”** como primera fundación de España y cuarta en todo el mundo, así como su larga trayectoria de 120 años impulsando iniciativas dirigidas a mejorar el bienestar de las personas mayores. La Fundación es el mejor sello de confianza y profesionalidad del programa *Siempre Acompañados*.
- La **entidad social colaboradora** del programa en cada ciudad (Cruz Roja, Pauma, GREC, Albihar) también actúa de aval de confianza, ya que son entidades que se identifican claramente con la mejora social.
- Igual de importantes como avales de confianza son los **ayuntamientos y servicios sociales y de salud municipales** que participan.
- La **quincena de ciudades** en las que el programa está presente en España (Girona, Granada, Jerez, Lleida, Málaga, Murcia, Palma, Pamplona, Sabadell, Santa Coloma de Gramenet, Tàrrega, Terrasa, Tortosa) y Portugal (Oporto y Lisboa) y las **más de 3.000 personas**⁶ que se han beneficiado de él a lo largo de los años. Estas cifras ayudan a dar una dimensión real al programa y a demostrar que el método está funcionando bien.

6 Datos a junio de 2024.

- ✓ El **trabajo en red con el tejido social del territorio**. El programa se relaciona con diferentes agentes que están presentes en los barrios para, desde la colaboración y compromiso mutuo, aportar respuestas conjuntas a los retos del envejecimiento y las diferentes situaciones de soledad.

“Lo interesante es que no participa solo la Fundación “la Caixa”. El programa lo impulsan también el Ayuntamiento de [CIUDAD] y la entidad [XXXX], ¿la conoces? Además, cuenta con las aportaciones de muchas entidades y personas del barrio, que trabajan conjuntamente para dar respuesta a las diferentes situaciones de soledad”

- ✓ La **cualificación de los equipos**. Las intervenciones del programa las realizan profesionales de la psicología y del trabajo social expertos en soledad.
- ✓ La **dirección científica del programa**. Su conceptualización, diseño y seguimiento están bajo la supervisión de un equipo experto que avala el rigor de la metodología aplicada.
- ✓ La **evaluación constante de la eficacia** del programa. Se comprueba el cambio que se da en las personas antes, durante y después de pasar por el programa, por lo que su eficacia ha quedado demostrada empíricamente y avalada para conseguir el bienestar los participantes.

“Este año, el programa *Siempre Acompañados* cumple diez años en el barrio. Estamos en muchas ciudades de España y más de 3.000 personas mayores ya han participado en él desde sus inicios. Además, se han hecho estudios que demuestran que realmente estas personas han mejorado sustancialmente su calidad de vida tras su paso por el programa”

- ✓ Los **casos de éxito** son el mejor indicativo de que un programa de intervención social funciona. Los ejemplos de personas mayores que, a raíz de participar en *Siempre Acompañados*, han logrado manejar herramientas para gestionar el sentimiento de soledad y mejorar su bienestar son el mejor aval de confianza. Cuando pongamos ejemplos, es esencial aportar datos que describan esos casos reales y les otorguen verosimilitud. Cualquier persona, al margen de su edad, se siente identificada con otros seres humanos que tienen sus mismas inquietudes, necesidades o sufrimientos. **Conocer ejemplos de personas que han logrado gestionar mejor sus sentimientos y recomponer su red de relaciones sociales**, casos de éxito y buenas prácticas ayuda a generar confianza. Es valioso hablar de personas de su mismo barrio, puesto que facilita esa empatía. No obstante, es importante **no mencionar nombres ni otros datos personales** o información confidencial para respetar su privacidad.

5 Los ejemplos hacen tangibles las ideas más abstractas

Los ejemplos, igual que las metáforas, son herramientas que tenemos a nivel comunicativo para ilustrar ideas que a menudo pueden ser demasiado abstractas o difíciles de comprender. Cuando ejemplificamos, **permitimos a nuestro interlocutor ver un posible caso práctico** de aquello que le estamos explicando, visualizándolo como si estuviera pasando realmente. Al ponerse mentalmente en esa situación, le damos la oportunidad de ver y experimentar a través de la imaginación la situación que le hemos descrito.

En el caso de *Siempre Acompañados*, puede ser muy útil poner ejemplos que hagan tangible el protocolo de actuación del programa, describiendo algunas de las acciones, actividades e iniciativas que se llevan a cabo desde la entrada en el programa y hasta el alta de la persona. De este modo, podemos traducir, a través de ejemplos, conceptos más elevados como el “**empoderamiento a las personas mayores**” o el “**itinerario personalizado**”.

Concepto abstracto	Uso de ejemplos para aterrizarlo
Fortalecer capacidades, ser protagonistas... (Empoderamiento)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>El objetivo es que la persona adquiera recursos y herramientas para afrontar la situación de soledad y sentirse mejor. Y para que pueda prevenir situaciones futuras.</i> ✓ <i>Le acompañamos de la manera que mejor encaje en sus necesidades a partir del trabajo individual con cada persona o de sesiones grupales, para que sean capaces de construir relaciones significativas, explorar nuevos intereses y participar en acciones que se desarrollan en su comunidad enriqueciendo así su vida emocional y social.</i>
Itinerario personalizado	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>A través de unas entrevistas iniciales, vemos lo que es importante para cada persona, sus valores, sus preferencias, sus necesidades vitales...</i> ✓ <i>En función de esto, se establecen los objetivos personales que necesitamos trabajar y creamos un plan de acción junto a la persona. Este plan está compuesto de acciones y compromisos que adquiere la persona para trabajar en las siguientes semanas. Cada plan de acción es distinto e individualizado.</i>

6 Enumera con brevedad y claridad los pasos de cada proceso

La última clave que vamos a destacar para ayudar a comunicar de manera eficaz el programa *Siempre Acompañados* es aprender a enumerar con brevedad y claridad los distintos pasos que componen un proceso. Cuando hacemos listas, **facilitamos que nuestro interlocutor dibuje mentalmente los distintos pasos** que componen una secuencia. Esto estructura una información densa y compleja y la desglosa en partes más pequeñas y fáciles de retener.

Abordaje de situaciones de soledad

Podemos enumerar los pasos que componen el protocolo de intervención del programa para que nuestro interlocutor se haga una idea clara del método de trabajo. Utilizando los términos “primero”, “segundo”, etc., vamos estructurando nuestro discurso:

Primer paso.

La persona mayor, o bien alguien de su confianza, se pone en contacto con el equipo de *Siempre Acompañados* para entrar en el programa, o bien simplemente para recibir información.

Segundo paso.

Se lleva a cabo una reunión informal con la persona interesada, en la que el equipo le planteará un conjunto de preguntas para poder saber cuál es su situación actual, cómo se siente la persona mayor y su predisposición a participar en el programa. Lo habitual es que sea la persona quien se desplaza a la sede de la entidad para esta entrevista, pero los equipos de *Siempre Acompañados* también pueden hacer visitas a domicilio si es necesario.

Tercer paso.

Una vez que observamos que la persona está abierta a participar, el equipo empieza a trabajar con ella en el diseño de su **plan personal**: un itinerario totalmente personalizado que contempla iniciativas pensadas para él/ella con el fin de que tenga más herramientas para gestionar la situación de soledad. El objetivo es que, poco a poco, la persona se sienta mejor, con más ganas de hacer cosas, más activa y optimista y con más energía vital. No existe una duración concreta en la que la persona tiene que permanecer en el programa. Al ser un plan de acción totalmente personalizado, la duración y extensión dependerá de la evolución y las necesidades de cada persona.

Prevención de la soledad.

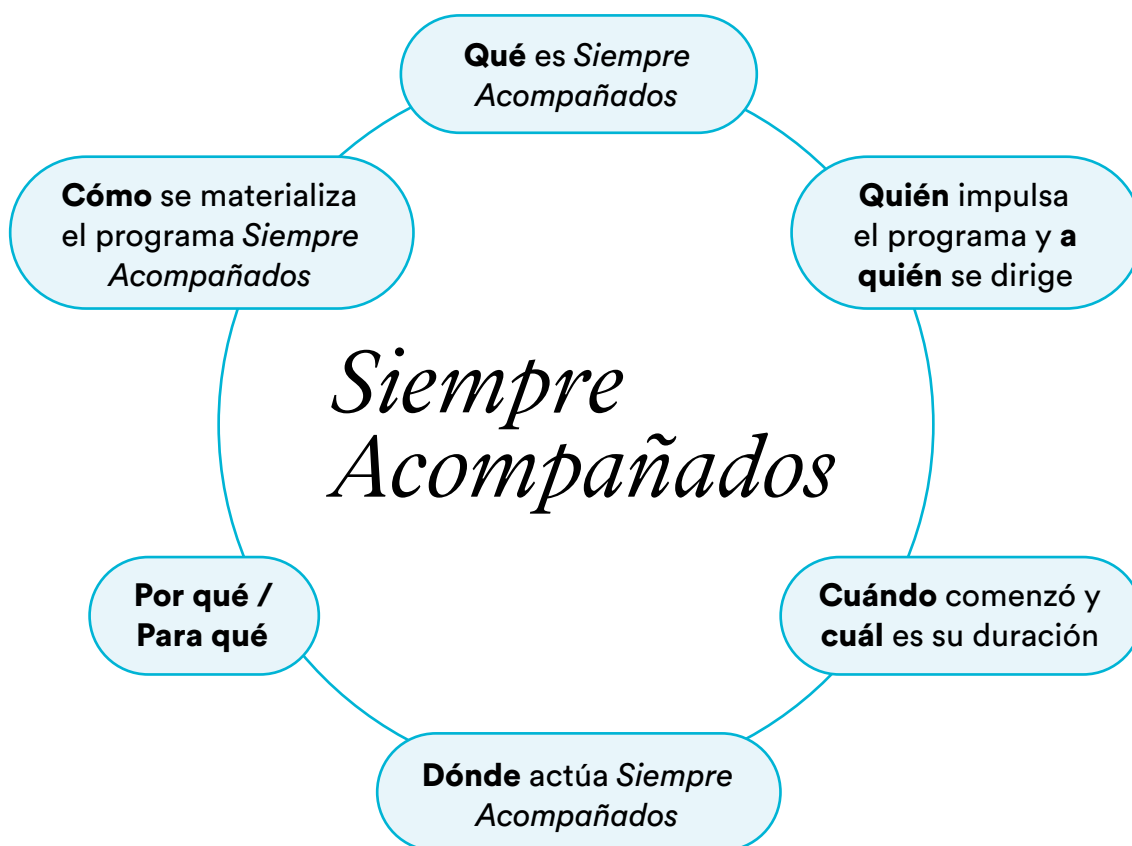
Para aquellos casos en los que la persona no siente soledad pero presenta algunos factores de riesgo que podrían conllevarla (grandes cambios vitales, ser cuidadoras, no sentirse del todo satisfechas, viudez reciente...), el equipo tiene prevista la realización de intervenciones grupales donde se comparten algunas acciones de reflexión y aprendizajes sobre aspectos que preocupan al grupo.

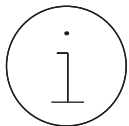
Y, por último, el equipo de *Siempre Acompañados* también realiza un trabajo preventivo a través de espacios y momentos de encuentro, conexión con otras actividades que sean de interés y que fortalezcan las relaciones y los lazos comunitarios, dirigido a aquellas personas que no sienten la necesidad de un seguimiento individual o acción grupal pero que les gustaría participar en acciones que se desarrollen en su comunidad, y de esa forma también conocen a otras personas, socializan, comparten o se sienten útiles.

5. Las 5W para comunicar el programa *Siempre Acompañados*

En periodismo existe una técnica, conocida como las 5W (*What/Qué, Who/Quién, When/Cuándo, Where/Dónde, Why/Por qué*). Más tarde se añadió una sexta, *How/Cómo*, que **ayuda a organizar un mensaje, para transmitir correctamente la información más relevante** de nuestro discurso.

A continuación, hemos sintetizado con mensajes clave qué es y en qué consiste el programa *Siempre Acompañados* respondiendo a las seis preguntas de esta técnica de comunicación. Es un punto de partida para que lo adaptéis a cada necesidad que os surja en vuestro día a día en el programa.





Qué es *Siempre Acompañados*

Un programa dirigido a las personas mayores que sienten soledad con el fin de que puedan **gestionarla mejor, conectar con sus deseos, reajustar su proyecto de vida y construir relaciones significativas** para tener mayor bienestar y plenitud.

También se dirige a las personas que tienen algunos factores de riesgo para que puedan adquirir herramientas que les ayuden a afrontar mejor su situación (**prevención**).

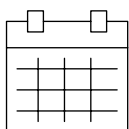
✕ Es importante tener claro también qué **no es *Siempre Acompañados***: no se trata de un programa de voluntariado que se limite a proporcionar compañía a las personas mayores, sino que les facilita adquirir por sí mismas las herramientas que necesiten para gestionar la soledad y mejorar su bienestar desde el empoderamiento, desde sus capacidades y autonomía.



Quién impulsa el programa y a quién se dirige

El programa está impulsado por la **Fundación “la Caixa”** en diferentes ciudades de España y Portugal, en colaboración con los respectivos **ayuntamientos y entidades sociales** de cada territorio: Cruz Roja, Pauma, GREC o Fundación Albihar, en España, y Cruz Roja, Santa Casa de la Misericordia y Centro Parroquial Campo Grande, en Portugal.

El programa se dirige a personas **mayores de 60 años** que sean autónomas y que puedan sentir soledad. También atiende a personas mayores que, aunque no estén actualmente sintiendo soledad, quieran prevenirla.



Cuándo comenzó y cuál es su duración

El programa **cumple 10 años** en 2024. La intervención del programa no tiene una duración determinada, sino que depende de la evolución de cada persona. Los participantes suelen permanecer **entre 1 y 3 años** en el programa. A partir del segundo año, se contemplan seguimientos más distanciados en el tiempo.

Algunas personas pueden mantenerse vinculadas al programa a pesar de sentirse bien, participando en acciones grupales, en algunos casos en condición de voluntarios/as.



Dónde actúa *Siempre Acompañados*

Actualmente, el programa se lleva a cabo en **ciudades de España y Portugal**. En Cataluña está presente en Sabadell, Terrassa, Santa Coloma, Girona, Lleida, Tárrega y Tortosa. Del resto del territorio se suman ciudades como Palma, Málaga, Granada, Jerez, Murcia y Pamplona. Finalmente, las dos ciudades donde opera en Portugal son Lisboa y Oporto⁷.

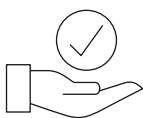
El programa se implementa en barrios concretos de cada una de estas ciudades, por lo que el componente local juega un papel relevante. Además, colabora con el tejido comunitario de cada lugar: entidades, asociaciones, centros de personas mayores, centros de salud, etc. Con ellas detecta y atiende conjuntamente las distintas situaciones de soledad.



Por qué / Para qué

Siempre Acompañados nace con la voluntad de **prevenir y abordar situaciones de soledad en las personas mayores**, una realidad que cada vez está más extendida.

Otro de los propósitos es **concienciar y sensibilizar a la sociedad** y al entorno más cercano para llevar a cabo respuestas compartidas y generar redes de conexión y apoyo mutuo.



Cómo se materializa el programa *Siempre Acompañados*

A través de entrevistas, talleres y sesiones, los y las profesionales de *Siempre Acompañados*, junto a las personas participantes, establecen un **plan de acción personalizado** para que su situación de soledad mejore.

El propósito es que, a través de los planes de acción, la persona pueda ir modificando su día a día con nuevas rutinas, trabajando con ella para que a través de la autonomía y la comprensión de sí misma y de los motivos que le llevan a situaciones de sufrimiento y de soledad, desarrolle sus capacidades, reajuste su proyecto de vida y fortalezca o construya relaciones significativas con otras personas y con su entorno de vida.

⁷ Detalle de las ciudades en las que está presente el programa a fecha de 2024.

6. La comunicación con los diferentes públicos del programa

Ahora que ya conocemos las principales técnicas que te ayudarán a comunicar el programa *Siempre Acompañados* de un modo claro y relevante, vamos a entrar un poco más al detalle para, así, **ser capaces de adaptar mejor el mensaje** a cada uno de ellos.

El primer apartado hace referencia a los principales destinatarios, las **personas mayores**, para luego tratar a cada uno de los colectivos más relevantes de entre los muchos que pueden actuar como prescriptores del programa (**familia, amigos, vecinos, comerciantes, personal sanitario y de servicios sociales**, etc.).

6.1. Personas mayores

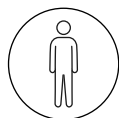
6.1.1. Descripción de los participantes

Las personas mayores son la base del programa *Siempre Acompañados*. Por ello, es importante que los equipos profesionales sepáis identificar con precisión a quienes tenéis delante para, en primer lugar, informarles de la mejor manera posible sobre la existencia del programa y explicarles que en su barrio **trabajan personas a quienes les importa su bienestar** y, también, explicar con claridad y rigor los **motivos y efectos** de la soledad y los **beneficios** de saber gestionarla ([Ver Mapa de la soledad en la página 3](#)).

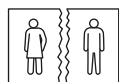
Como hemos recordado a lo largo de este manual, la soledad puede desencadenarse por el progresivo deterioro de los refuerzos sociales y familiares, por no tener un proyecto vital que dé sentido a sus vidas o por la vulnerabilidad frente a enfermedades. Ante estos factores de riesgo, lo importante es plantear de manera sencilla las consecuencias de la soledad, que se relacionan con peor calidad de vida y peor estado de salud (física y mental). Después, desde los equipos es importante que habléis con **naturalidad de cómo el programa puede acompañar a las personas** o de cuáles son las herramientas para afrontar mejor la soledad y facilitar relaciones significativas para una vida más plena.

6.1.2. ¿Qué perfiles de personas mayores nos vamos a encontrar?

Para una intervención positiva es fundamental identificar los distintos perfiles de las personas participantes y los niveles de comunicación más útiles para poder entablar un diálogo con ellas.



Primero está el grupo de las **personas que sienten soledad**. Dentro de este grupo, como veremos, encontramos distintos perfiles de personas mayores, en función de si ellas mismas saben identificar que sienten soledad o no; y en función de si están predispuestas a expresar que sienten soledad o bien tienen cierto reparo o freno a verbalizarlo. Veremos cómo abordar cada uno de estos perfiles a nivel de comunicación.



Un segundo grupo es el de las **personas que no sienten soledad**, pero que presentan varios factores de riesgo. En estos casos, el programa puede realizar una importante labor de prevención.

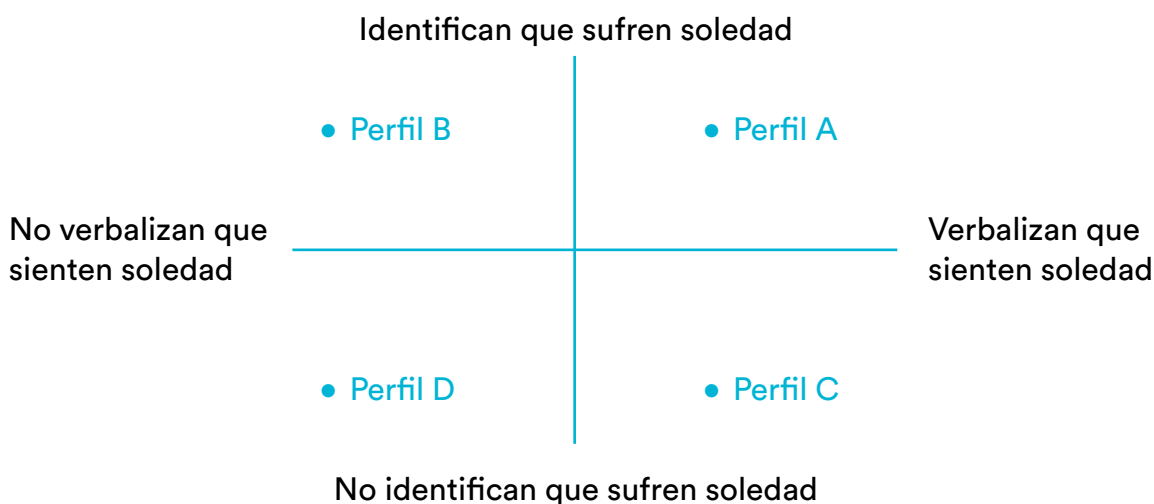


Y existe un tercer grupo, el de las **personas mayores que han participado en el programa** y pueden convertirse en agentes activos de prescripción y detección de casos de soledad. Su experiencia es esencial.



Personas que sienten soledad

Este es el grupo más estratégico de todos a los que se dirige el programa. Se trata de hombres y mujeres de más de 60 años que, independientemente de si viven o no acompañados, experimentan un sentimiento de soledad. Hemos plasmado en una matriz los 4 subperfiles de personas que podemos ubicar en este grupo, en función de dos variables: su nivel de consciencia de que sufren soledad y su predisposición a hablar abiertamente de ello.



Para poder ubicar a la persona mayor que tenemos delante dentro de un cuadrante u otro, es importante establecer un primer diálogo que nos ayude a situarnos y a generar puentes de confianza:

- Preguntar si conoce el programa** o si conoce a alguna persona mayor que participe en él o lo haya hecho en el pasado.
- Empezar a explicar el programa **en tercera persona**, sin insinuar en ningún momento que el programa pueda ser de interés para él/ella, evitando así que sienta incomodidad.
- Dar ejemplos** de algunas de las iniciativas, sesiones grupales e individuales del programa **para tangibilizar la actuación**.
- Explicar **casos de personas que han participado en el programa** (sin dar datos personales que puedan vulnerar su privacidad) y que, gracias a él, ahora se sienten mucho mejor.
- Introducir la soledad como una de las situaciones que el programa ayuda a gestionar** mejor y observar si está receptiva o expresa algún tipo de rechazo a este concepto para poder decidir la mejor actuación posible.

Una vez ubicada cada persona en un perfil, podemos tener en cuenta algunas indicaciones específicas para orientar nuestra comunicación con cada uno de ellos:

PERFIL A. Personas que identifican que sienten soledad y así lo expresan.

El primer paso aquí es **transmitir empatía y comprensión** hacia la persona mayor que se ha abierto a nosotros, reconociendo algo muy íntimo y que deja al descubierto su vulnerabilidad.

El segundo paso es **transmitirle esperanza y motivación** para revertir la situación. Una vez más, aquí recurrir a casos de éxito de otras personas puede ser una manera de que la persona visualice cómo el programa también puede ser valioso para ella.

En los casos en los que la persona, a pesar de ser consciente y reconocer que siente soledad, no esté suficientemente convencida de los beneficios del programa, podemos compartir con ella... con ella los **beneficios, tanto a nivel emocional como de salud física**, que tiene abordar y reducir la soledad, y que ya compartimos en la introducción de este manual ([ver página 5](#)). Es importante que, con las propias personas mayores, lo comuniquemos en positivo, en lugar de subrayar las consecuencias negativas de la soledad, y que utilicemos los avales de confianza ([ver página 19](#)) antes citados para argumentar que el programa utiliza una metodología probada científicamente y se aplica en otras ciudades de España y Portugal.

PERFIL B. Personas que identifican que sienten soledad pero no lo verbalizan.

Igual que hay personas que asumen abiertamente su situación de soledad, el principal desafío para los equipos profesionales del programa está relacionado con aquellas que saben que están sufriendo soledad pero no lo verbalizan. Debemos tener en cuenta algunas de las falsas creencias que pueden afectar a estas personas para no manifestar sus emociones. Solo así podremos ayudarles a darse cuenta de que estos prejuicios a menudo no equivalen a la realidad.

Falsas creencias sobre la soledad:

- Si me siento solo/a es porque **existe algún problema conmigo** a nivel social, es por mi culpa.
- Si siento soledad es porque **mi familia no se preocupa suficientemente por mí**, por lo tanto no me cuidan lo bastante.
- Es normal e inevitable sentirse solo/a cuando te haces mayor**, por lo que no tiene sentido quejarse o intentar tratar la situación: es ley de vida.
- Al ir reduciéndose mi círculo social (por defunciones, por lejanía, etc.), **lo consecuente es que me sienta solo/a.**
- Debo adaptarme** a la situación de soledad, acostumbrarme a ella.

Podemos considerar que cuando existen estas creencias, **la propia persona puede ser “edadista” consigo misma**, fruto de la amplia existencia de estos prejuicios en la sociedad de la que formamos parte.

Como veis, en general, estas falsas creencias pueden ser un freno para manifestar que la persona siente soledad y van enfocadas a que acepte con resignación este sentimiento, que piense que no hay solución y que hacerlo público puede conllevar que otras personas piensen mal de él/ella.

Con estos perfiles, debemos orientar nuestro diálogo **a desmontar estas falsas creencias** para que se den cuenta de que en la vejez no debemos normalizar ni resignarnos a sentirnos solos/as y recuperen las ganas de mejorar su bienestar. También hemos de contrarrestar la idea de que la soledad es responsabilidad o culpa de alguien, ya sea uno mismo o su entorno. No buscamos culpas, sino soluciones.

Recordemos algunas ideas para desmontar falsos mitos, que ya hemos comentado antes:

- Todo el mundo puede sentir soledad a lo largo de su vida, independientemente de la edad que tenga.
- La soledad no va ligada con la vejez.
- No debemos normalizar sentirnos solos/as nunca.
- El sentimiento de soledad puede gestionarse y revertirse para vivir mejor, tengamos la edad que tengamos.

De nuevo, **hablar en tercera persona** y poner ejemplos de otras personas mayores que han vivido el mismo proceso que ellos (desde la negación hasta la aceptación y su paso por el programa) nos puede ayudar mucho, ya que, de este modo, pueden escuchar lo que les queremos explicar sin sentirse “acusados” o incomodados.

Si la persona expresa un gran rechazo hacia la palabra “soledad”, podemos **prescindir de este término** y hablar de "la gestión de las emociones", del "fomento de las relaciones" o de la "mejora del bienestar".

PERFIL C. Personas que no identifican que sienten soledad pero que están abiertas a hablar de su malestar.

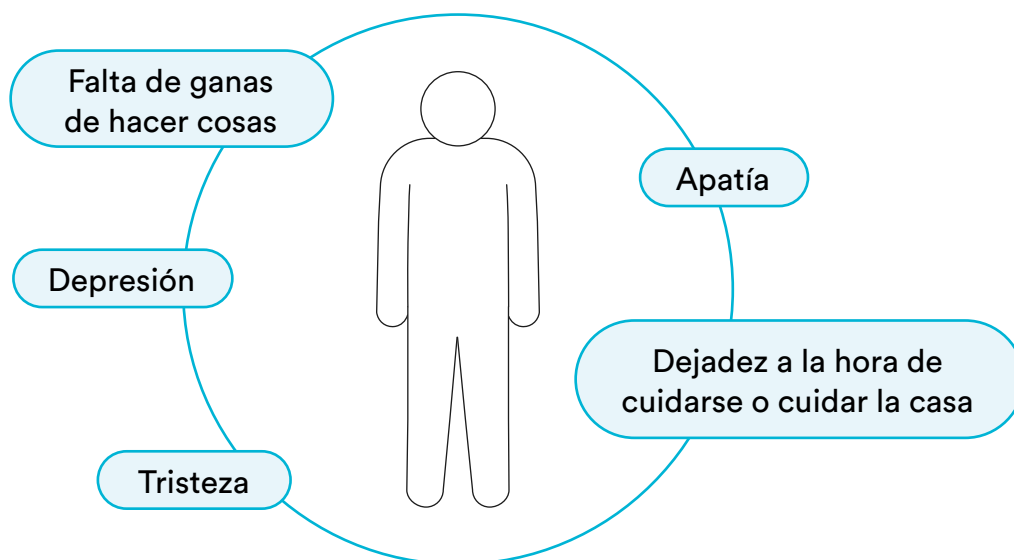
Estas personas no identifican con la soledad las sensaciones que tienen, aunque se muestran proactivas para hablar del tema. Es muy común que episodios, por ejemplo, **de tristeza, apatía, desinterés o ansiedad estén íntimamente relacionados con un déficit en las relaciones sociales significativas** y que no se asuman como tales.

Lo interesante con estos perfiles es ayudarles a abrir los ojos para **establecer esa relación entre soledad y otras emociones** que afectan negativamente a su bienestar para, así, poder empezar el proceso de mejora.

Por ejemplo, hay personas mayores que sienten soledad pero que, al vivir acompañadas de su cónyuge, familiar o persona allegada, no son conscientes de que pueden tener este sentimiento. En estos casos, un recurso clave es **verbalizar ante la persona que la soledad es un sentimiento subjetivo y que no implica siempre que la persona viva sola**. La soledad puede sentirse incluso estando rodeado o rodeada de gente.

También es útil listar **los síntomas que normalmente acompañan a la soledad** – apatía, falta de ganas de hacer cosas, depresión, tristeza, dejadez a la hora de cuidarse o cuidar la casa, etc.– por si la persona se siente identificada con alguno de ellos.

Síntomas que acompañan a la soledad



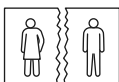
Además, existen algunas afirmaciones que sirven para que la propia persona pueda identificar que sufre soledad. Las listamos a continuación para que, si crees que se presta durante tu conversación con la persona, puedas recurrir a algunas de ellas:

- No siempre tengo personas con las que hablar de mis problemas diarios*
- Echo de menos tener un buen amigo/a de verdad*
- A veces me siento aislada/o de los demás*
- Si tengo un problema, no tengo a nadie a quien recurrir*
- Echo de menos personas con las que simplemente poder estar*
- A veces creo que me falta gente en mi vida*
- No tengo en quién confiar*
- Echo de menos tener gente cerca*
- Me siento abandonado/a a veces*
- Creo que mi vida es poco atractiva; me gustaría tener un proyecto vital que diera sentido a mi vida*

PERFIL D. Personas que no identifican la soledad y que tampoco expresan su malestar.

Con este grupo tenemos que **mostrar el máximo respeto para que no crean que nos entrometemos en su vida** o que queremos convencerles de algún sentimiento que ellas niegan o no quieren reconocer.

Podemos aplicar con ellas los mismos recursos que hemos mencionado tanto para el perfil de quienes no identifican que sufren soledad como quienes no están abiertos a reconocer abiertamente que experimentan este sentimiento.



Personas que no sienten soledad pero presentan varios factores de riesgo

En este grupo encontramos a mujeres y hombres que no sienten actualmente soledad pero presentan algunos factores de riesgo. En estos casos, el programa **Siempre Acompañados** tiene como principal objetivo la **prevención** mediante una conversación cercana sobre los **factores de riesgo y efectos** que conlleva la soledad. En esta conversación se explicará que se realizan acciones en grupo y espacios de encuentro donde se hace incidencia en la importancia de conocerse a sí mismo/a, y conectar con lo que le gusta, lo que le hace feliz. Al mismo tiempo es importante transmitir que estas acciones ofrecen la oportunidad de conocer personas y establecer vínculos de amistad.

Aunque estas personas no sufran todavía soledad, **sí pueden identificar casos de la misma en su entorno** y ayudar a los profesionales del programa a conectar con ellas para poder actuar. En los barrios, los vecinos y vecinas son agentes sociales aunque no sean conscientes de su importancia. El día a día en un edificio, en el entorno del barrio, se convierte en una realidad que aporta indicios para conocer si alguna persona lo está pasando mal o ha cambiado sus hábitos y rutinas (por ejemplo, si hay dejadez en el cuidado personal, apatía en el trato o desinterés para realizar las actividades cotidianas). Puedes leer más sobre el papel del vecindario en este apartado ([ver página 45](#)).



Personas que han participado ya en *Siempre Acompañados*

Por último, *Siempre Acompañados* también se dirige a las personas mayores que ya han formado parte del programa, que ya conocen cómo funciona y cuáles son sus beneficios. En este caso, el objetivo es que se conviertan en prescriptores. Son un puente de conexión con aquellas personas mayores que sienten soledad y no han sido detectadas. **Que compartan su experiencia puede ser el elemento diferenciador a la hora de confiar en *Siempre Acompañados*.**

Es aquí donde tenemos que saber valorar su papel de **agente activo de cambio**, su rol protagonista para hacer que otros ciudadanos mejoren su bienestar y recuperen la ilusión. Tenemos que animarlos a que faciliten su testimonio y experiencia vital y así ayudar a otras personas mayores a implicarse en el programa. De esta forma, estas personas son, casi automáticamente, **prescriptores del programa**. Son casos de éxito. En nuestra forma de comunicarnos con ellas tiene que quedar clara su valía en *Siempre Acompañados* y en el barrio.

6.1.3. Indicaciones de comunicación: hacia una interacción confiable y rigurosa

Para comunicarnos con las personas es esencial crear, previamente, **un clima de confianza**. Todas las personas necesitan que cualquier **interacción sea confiable y rigurosa**. Eso sí, dejemos aparte los tecnicismos, las expresiones elevadas y las frases demasiado institucionales.

 ¡Recuerda!

Todos necesitamos tener “avales de confianza” que otorguen credibilidad a nuestras decisiones. Por eso, aporta de forma sencilla a los participantes toda la información posible sobre resultados de la intervención a lo largo de los años y entidades (locales y sociales) que colaboran en el programa.

Así tiene que ser la comunicación con las personas mayores:

De igual a igual

Lo más importante a la hora de comunicarnos con una persona mayor es evitar tener una actitud paternalista, o asistencialista con ella. El programa quiere ser una herramienta que acompañe a las personas para que ellas mismas encuentren, dentro de sí, los mecanismos para sentirse mejor y hacer frente a las diferentes situaciones que les depare la vida, entre ellas, la soledad.

Este enfoque de empoderamiento debe guiar en todo momento el tono de nuestra comunicación, evitando expresiones como: "te vamos a ayudar", "lo que tienes que hacer es", etc. Es mejor optar por sugerir que por imponer o “dar instrucciones”, aunque creamos firmemente que eso es lo mejor para la persona.

Cercana y cuidadosa

Estamos hablando de un tema muy sensible y que apela a una parte vulnerable de todas las personas. Por eso, en la comunicación tenemos que transmitir cercanía. En la mayoría de los casos recomendamos utilizar el trato de tú y su nombre propio cuando nos dirigimos a la persona y siempre pidiendo permiso previamente. Las ideas o propuestas aportadas deben ser consensuadas con la persona desde el respeto y sin juzgar, y deben llegar sin prejuicios ni estereotipos.

Personalizada

Somos diversos y únicos, y nuestros sentimientos y circunstancias también. No debemos dar por hecho que todas las situaciones de soledad son iguales, así que mantendremos una conversación personalizada, centrada en las inquietudes y necesidades de la persona. Por ello, una buena herramienta es utilizar preguntas introductorias para conocer la situación, para comprender lo que siente y piensa la persona. Por ejemplo, podemos mantener una conversación sobre las rutinas del día a día, la relación con los vecinos o cómo se siente en el edificio de residencia. Además, es importante usar expresiones como “habitualmente”, “a veces”, etc. frente a palabras categóricas como “siempre” o “nunca” que den a entender que las situaciones se dan siempre igual.

Llana

Usar términos como “intervención”, “gestión de la soledad” o “empoderamiento” puede obstaculizar una comunicación fluida, por lo que se impone la utilización de palabras sencillas y construcciones cortas y explicativas.

Motivadora

En todos los casos, la comunicación tiene que motivar, transmitir esperanza y ganas de mejorar el modo en que nos sentimos, tanto si nos dirigimos a un posible participante como a una persona a la que queremos involucrar como prescriptor.

6.1.4. Glosario de términos

En este apartado, vamos a hacer un resumen de palabras y términos que recomendamos utilizar o evitar a la hora de comunicarnos con las personas mayores destinatarias o participantes del programa *Siempre Acompañados*.

Término	¿Recomendamos usarlo?	Alternativas
Persona mayor	Sí. Cuando hablemos de lo que hace el programa en general o demos contexto.	
	No. Siempre que podamos, personalizaremos el mensaje para acercarnos más a la persona.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Desde el programa podemos acompañarte.</i> ✓ <i>Trabajaremos contigo para...</i>
Soledad	Sí. No hay problema si la persona está abierta a hablar del tema sin complejos.	
	No. En caso de que la persona no se sienta cómoda por no reconocer que se siente sola, no identificar este sentimiento o no querer hablar de ello.	Podemos utilizar palabras vinculadas o síntomas derivados como tristeza, apatía, falta de ilusión, desgana, desinterés, desmotivación, aburrimiento...
Ayuda	No. Hablar de que el programa “ayuda” a las personas mayores es darle una capa asistencialista y algo paternalista. Debemos ser cautelosos para intentar evitar posicionarnos en estos términos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>El programa “acompaña” a la persona mayor para que ella misma encuentre los recursos para sentirse mejor.</i> ✓ <i>El programa ofrece diferentes herramientas para mejorar el modo en que la persona se siente con ella misma y con su entorno.</i>
Empoderamiento	Sí. Solo si lo entiende.	
	No. Para algunos receptores puede ser demasiado técnico.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Ayudar a gestionar mejor tus emociones.</i> ✓ <i>Sentirte bien, con ilusión.</i> ✓ <i>Tomar las riendas de tu propia situación.</i> ✓ <i>Que la solución salga de uno mismo o misma</i> ✓ <i>Sacar y utilizar los recursos que todos tenemos dentro para sentirnos bien.</i> ✓ <i>Mejorar tus habilidades y capacidades.</i>
Intervención	No. Concepto demasiado técnico. Dependiendo de qué proceso queramos explicar, sería más correcto hablar de acción, programa, etc.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>El proceso consiste en...</i> ✓ <i>El profesional te acompaña en...</i> ✓ <i>Lo que vamos a trabajar conjuntamente es...</i> ✓ <i>Nuestro programa pretende...</i> ✓ <i>Estaremos a tu lado para ir paso a paso.</i>

6.1.5. Materiales de comunicación

Para reforzar nuestro mensaje entre las personas mayores, podemos entregarles los siguientes materiales:

- Folleto del programa** (en papel u online), adaptado a cada ciudad: así podrán consultar siempre que quieran la información del programa y encontrar nuestro teléfono, dirección, etc. En este folleto, hay un decálogo con preguntas que ayudan a saber si la persona mayor siente soledad o no.
- Imán y otros materiales de promoción:** debemos darles los materiales que puedan utilizar o tener a la vista en su entorno doméstico. Un imán puede ser útil y estar accesible. Es importante que en estos materiales esté el teléfono destacado de cada ciudad y el nombre y dirección del programa, así como el contacto directo con el equipo que trata su caso.
- Teléfono:** además de los otros materiales, podemos facilitar el teléfono de contacto para que la persona mayor lo tenga a mano. El número genérico es el 900223040, y los teléfonos específicos de cada equipo se pueden consultar en la [web del programa](#).
- Página web:** también les podemos decir que siempre tienen la información en [nuestra web](#), en el caso de que pierdan o se olviden los materiales impresos que les demos. Como la brecha digital es uno de los obstáculos entre las personas mayores, hay que valorar la eficacia de esta herramienta en cada caso.
- Pódcasts:** 12 pódcasts sobre la soledad con entrevistas a diferentes expertos, [disponibles en la web](#) y en Spotify.

PRESCRIPTORES DEL PROGRAMA *SIEMPRE ACOMPAÑADOS*:

6.2. Familiares y amistades

Hablamos de familiares y amistades para referirnos al círculo más íntimo y cercano de las personas mayores susceptibles de participar en el programa *Siempre Acompañados*: hijos e hijas, nietos y nietas, hermanos y hermanas o amistades y otras personas allegadas muy próximas. Todos ellos tienen un **vínculo personal estrecho y emocional** con la persona mayor.

6.2.1. Características para tener en cuenta cuando nos comunicamos con familiares y amistades

Como se explicaba en la introducción de este manual, existen tres vías de acceso al programa *Siempre Acompañados*. Una de ellas incluye a los familiares y allegados que, ante la preocupación por la situación de la persona mayor, contactan con el programa. En ese caso, podemos intuir que **estarán predispuestos a hablar de cómo se siente su madre**, hermano, amiga, etc., por lo que será más fácil establecer una comunicación cercana y eficaz.

También existe la posibilidad de que esos familiares o personas allegadas puedan contactar con *Siempre Acompañados* en las charlas y actividades de sensibilización que organiza el programa.

A. Diversidad de circunstancias vitales

Debemos tener en cuenta que son muchas y variadas las circunstancias familiares y vitales de las familias actuales, y debemos ser **muy cautelosos y respetuosos** a la hora de empezar a hablar de la soledad en las personas mayores con este colectivo, para no ofender ni incomodar a nadie.

Como en el caso de las propias personas mayores, también podemos utilizar el recurso de **hacer preguntas para conocer la situación vital de la familia** y averiguar si la persona interlocutora está satisfecha y tranquila con el bienestar de sus padres/madres, abuelos/as o amigos/as o si está abierta a escuchar más sobre el programa.

También podemos lanzar mensajes para empatizar y demostrar nuestra comprensión acerca de las circunstancias que puedan tener como familiares:

“Hay muchas familias que viven lejos las unas de las otras, actualmente esto es muy habitual”

“El ritmo de vida actual nos dificulta llegar a todo, y a menudo no podemos pasar tanto tiempo como nos gustaría con las personas mayores de la familia”

B. No todos los miembros de la familia se sienten cómodos

Hay situaciones donde los o las familiares no se muestran totalmente abiertos a hablar sobre la posibilidad de que sus padres, madres o abuelos sientan soledad. Asumir esta posibilidad conlleva, para algunas personas, la falsa creencia de que si su padre o su madre se siente sola, es porque él o ella no está siendo un buen hijo o la está descuidando. Esto puede ser difícil de asumir, a pesar de que en realidad, si se encuentran solas no es por culpa de nadie.

Para evitar transmitir este mensaje e incomodar a alguien, podemos enfocar el discurso de un modo totalmente opuesto, subrayando que **el programa quiere ser un aliado para quienes se preocupan y quieren lo mejor para sus seres queridos.**

También es importante transmitir empatía y comprensión acerca de la posible frustración que pueden sentir los familiares al no tener suficiente tiempo como para estar más pendientes de sus allegados:

“El programa *Siempre Acompañados* trabaja con muchas familias que quieren que la persona mayor se sienta mejor, no se sienta sola”

“A menudo es difícil, tanto para la propia persona mayor como para los familiares, detectar que se siente soledad. Puede ser que existan sentimientos o emociones como la tristeza o la apatía y, aunque parezca que son “normales” en esta etapa vital, en realidad no deberían serlo”

“El programa está acompañando a muchísimas personas mayores en su proceso para recuperar su optimismo y sus ganas de hacer cosas, para que tomen las riendas de sus vidas y mejoren su bienestar”

Otro obstáculo que podemos encontrarnos con este público es **la dificultad de abordar temas emocionales de manera abierta dentro de la propia familia.** Preguntar a un padre o abuelo si se siente solo, si está feliz, etc. puede no ser fácil para ninguno de los dos. Puede resultar difícil saber el estado anímico y subjetivo de sus allegados.

En este caso, desde el programa no debemos insistir o hacer preguntas que incomoden, sino ofrecer apoyo y dar facilidades para que, como familia, estén abiertos a participar.

6.2.2. Indicaciones básicas para adaptar el mensaje con la familia y amistades

Debemos intentar utilizar un lenguaje cercano, alejado de tecnicismos, en el que utilicemos muchos ejemplos para **evitar que nuestro discurso quede demasiado elevado** y no se entienda bien.

Además, si los familiares y/o amistades perciben una comunicación demasiado institucional o “teórica”, puede crear rechazo al afectar al plano más íntimo y vital de uno mismo o misma y de la familia.

Nuestra comunicación con las familias y amistades tiene que ser:

Cercana

Estás hablando de madres, padres, abuelos/as, amigos/as... personas muy queridas por parte de nuestros interlocutores. Debes hacer referencia a ellos como “*tu madre*”, “*tu padre*”, “*tu abuelo*”... en lugar de despersonalizar el discurso y alejarlo con términos más fríos como “*la persona mayor*”, “*los mayores*”, etc. En este caso, corres el riesgo de que el familiar se desconecte al percibirnos como poco cercanos.

Empática y comprensiva

Demuestra que estamos a su lado, que comprendemos sus circunstancias. “Es lo más normal del mundo que estés preocupado por tu padre/madre, amigo/a, etc., sobre todo si has notado que no estaba bien. Muchas veces no sabemos interpretar sus emociones” o “has hecho muy bien en compartir esa inquietud sobre tu familiar o amigo/a...” pueden ser fórmulas de mostrar que nos hemos puesto en su lugar.

Respetuosa

No nos tenemos que olvidar de las múltiples circunstancias que pueden afectar a una familia, ni los motivos que hay detrás. El papel del programa tiene que ser el de aportar desde el respeto, sin juzgar ni sugerir, más allá de explicar cómo puede realmente ayudar a mejorar el bienestar de las personas.

Llana

Hablamos con ellos y ellas de manera sencilla y sin tecnicismos, traduciendo en palabras mundanas términos más elevados como “empoderamiento”, “gestión de la soledad” o “intervención”.

 ¡Recuerda!

También es importante aclarar que *Siempre Acompañados* **no es un programa de voluntariado que se limite a proporcionar compañía** a las personas mayores durante determinadas horas a la semana, sino que les ayuda a encontrar por sí mismas las herramientas que necesiten para recuperar su bienestar, desde un enfoque de empoderamiento.

6.2.3. Beneficios del programa para familia y amistades

Es importante transmitir el mensaje principal de que el programa *Siempre Acompañados* **comparte el mismo objetivo que los y las familiares** respecto a sus seres queridos: asegurar que se sientan bien, que tengan ilusión y afronten el presente y el futuro con optimismo y serenidad. El hecho de compartir objetivo hace que el programa se perciba como un aliado, como un recurso no solo para las personas mayores, **sino para toda la familia**. Así pues, a la hora de comunicarnos con ellos, deberemos asegurarnos de que este beneficio sea la parte nuclear de nuestra conversación.

“La persona mayor que siente soledad, al participar en el programa, recupera la alegría, las ganas de hacer cosas, de relacionarse y la motivación, lo que afecta también al bienestar emocional de sus familiares y allegados”

“Facilita acompañamiento personalizado a sus familiares mayores que sienten soledad”

“Un equipo profesional trabajará con tu madre/padre/abuela desde el inicio para mejorar su nivel de bienestar”

“Estamos en vuestro barrio, así que tu padre/madre/hermano no tendrá que desplazarse lejos. Trabajamos junto con el ayuntamiento y la entidad XXX para buscar el bienestar de las personas mayores como ella/él”

6.2.4. El papel activo de la familia y las amistades

En el caso de los y las familiares, debemos tener presente y comunicarles que son, muchas veces, las personas de mayor confianza que tiene la persona que se siente sola. **La prescripción o recomendación de un hijo o una nieta siempre suele tenerse mucho más en consideración** que si viene de una fuente externa de la que no tiene referencias.

Debemos subrayar esto a la familia para que sea consciente de su capacidad de incidir en su madre, padre, abuelo o abuela para que se muestre abierta a entrar al programa, siempre y cuando exista una necesidad para hacerlo.

“Es clave llegar a las personas mayores que sienten soledad y que sepan que en su barrio cuentan con un programa que puede acompañarlos. Pero a menudo, los equipos del programa no podemos llegar a todas ellas por varios motivos, y es entonces cuando vosotros y vosotras, la familia o las amistades, podéis intervenir, hacer de puente”

“A veces nos comunicaremos con tu abuela mediante una conversación en la que ella verbalice que en ocasiones se siente sola, y otras veces simplemente tú le puedes sugerir que vayamos a “hacer un café” juntas para que nosotros le podamos conocer y escuchar directamente de su parte cómo se siente y si le gustaría mejorar algún aspecto de su situación. En todo caso, seguro que lo que tú le digas o propongamos lo tomará muy en serio, ya que sabrá que te preocupas por ella y que lo haces siempre pensando en su bien”

6.2.5. Glosario de términos a utilizar y a evitar con la familia y amistades

En este apartado, vamos a hacer un resumen de palabras y términos que recomendamos utilizar o evitar a la hora de comunicarnos con la familia y amistades de una persona mayor susceptible de participar en el programa.

Término	¿Recomendamos usarlo?	Alternativas
Persona mayor	Sí. Cuando hablemos de lo que hace el programa en general o demos contexto.	
	No. Siempre que podamos, personalizaremos el mensaje para acercarnos más a la familia	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>El programa puede acompañar a tu madre/padre/abuelo.</i> ✓ <i>Trabajaremos con tu madre/padre/abuelo para...</i>
Soledad	Sí. No hay problema si la familia está abierta a hablar del tema sin complejos.	
	No. En caso de que les incomode la posibilidad de que sus familiares mayores sientan soledad.	Podemos utilizar palabras vinculadas o síntomas derivados como tristeza, apatía, falta de ilusión , etc.
Ayuda	No. Decir que el programa “ayuda” a sus madres, hermanos, etc. puede transmitir la idea errónea de que es un programa asistencial.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>El programa “acompaña” a tu padre, madre, etc. para que él o ella misma encuentre los recursos para sentirse mejor.</i> ✓ <i>El programa ofrece diferentes herramientas para mejorar el modo en que tu familiar se sentirá consigo misma y con su entorno.</i>
Empoderamiento	Sí. Solo si lo entienden.	
	No. Puede ser demasiado técnico.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Ayudar a gestionar mejor sus emociones.</i> ✓ <i>Sentirte bien, con ilusión.</i> ✓ <i>Tomar las riendas de su propia situación.</i> ✓ <i>Que la solución salga de uno mismo o misma.</i> ✓ <i>Sacar y utilizar los recursos que cada cual tenemos dentro para sentirnos bien.</i>
Intervención	No. Concepto demasiado técnico. Dependiendo de qué proceso queramos explicar, sería más correcto hablar de acción, programa, etc.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>El proceso consiste en...</i> ✓ <i>El profesional te acompaña en...</i> ✓ <i>Lo que vamos a trabajar conjuntamente es...</i> ✓ <i>Nuestro programa pretende...</i> ✓ <i>Estaremos a tu lado para ir paso a paso.</i>

6.2.6. Materiales de comunicación para utilizar con la familia y amistades

Para reforzar nuestro mensaje hacia las familias, podemos entregarles los siguientes materiales:

- Folleto del programa** (en papel u online), adaptado a cada ciudad: así podrán consultar siempre que quieran la información del programa y encontrar nuestro teléfono, dirección, etc. En este folleto, hay un decálogo con preguntas que ayudan a saber si la persona mayor siente soledad.
- Imán y otros materiales de comunicación:** debemos darles los materiales que puedan utilizar o tener a la vista en su entorno doméstico. Un imán puede ser útil y estar accesible a la vista. Es importante que en estos materiales esté el teléfono destacado de cada ciudad y el nombre y dirección del programa.
- Teléfono:** además de los otros materiales, podemos facilitar el teléfono del equipo para que lo guarden en su móvil y lo tengan a mano.
- Página web:** también les podemos decir que siempre tienen la información en nuestra web, en el caso de que pierdan o se olviden los materiales impresos que les demos.
- Pódcasts:** 12 pódcasts sobre la soledad con entrevistas a diferentes expertos, disponibles en la web y en Spotify.

6.3. Red comunitaria: comercios y tejido asociativo y vecinal

Construir una **red comunitaria estable, de confianza y capaz de promover relaciones de apoyo mutuo**, y detectar situaciones de vulnerabilidad es un pilar fundamental del programa *Siempre Acompañados*. Junto a la familia y amistades más cercanas, el círculo creado por el vecindario y los distintos agentes de proximidad –desde la tienda de alimentación a la farmacia, cafeterías, etc.– o espacios concurridos por las personas mayores del barrio – como pueden ser centros sociales, parroquias, instalaciones deportivas, cafeterías y también las distintas entidades que existen– constituye un vínculo emocional muy importante para la persona mayor que siente soledad, además de ser un factor de protección social.

Tenemos que saber transmitir que todas y **todos somos corresponsables en el cuidado de las personas mayores**. Y, sobre todo, que cada persona que vive en comunidad y mantiene relaciones sociales en el barrio, cada vecino, amiga o comerciante, cada profesional... puede ser un elemento muy valioso para identificar las situaciones de soledad y ayudar a crear una red sólida de relaciones.

 ¡Recuerda!

El concepto de **barrio cuidador** es una idea muy potente y gráfica. En este entorno, la corresponsabilidad de toda la comunidad en el bienestar mutuo es fundamental. Las personas pasan a tener un rol proactivo en el que pueden ser y sentirse realmente valiosas a la hora de velar por el bienestar común, actuando para mejorar la vida de sus vecinos y su comunidad.

El equipo profesional tiene que ser consciente de que en muchas ocasiones los vecinos de escalera o portal y los comerciantes del barrio son un sistema de alerta útil para identificar situaciones de soledad y, en ciertas ocasiones, **los únicos que mantienen interacción social con las personas mayores**.

Un barrio que se cuida y cuida a sus integrantes es un barrio que avanza en cohesión, convivencia y salud física y emocional. Además de los beneficios personales, el programa *Siempre Acompañados* contribuye a **promover las relaciones, los vínculos y la cooperación apoyándose en la proximidad**. Como es una iniciativa local que se activa en clave de barrio, la calidad de vida de uno de sus miembros impacta positivamente en el resto.

6.3.1. Características para tener en cuenta cuando nos comunicamos con la red comunitaria

Este último es, precisamente, el caso del programa Siempre Acompañados de la Fundación “la Caixa”, iniciativa que tiene como objetivo **acompañar a las personas mayores que están en una situación de soledad** en colaboración con los agentes locales, para que puedan **mejorar su bienestar** y a su vez **construir relaciones significativas con las que sentirse parte valiosa de su comunidad**.

Uno de los objetivos del programa *Siempre Acompañados* es apoyar y dar soporte a las relaciones comunitarias y a los entornos locales de quienes participan. La realidad es que tanto el vecindario como los profesionales de los distintos establecimientos y centros de proximidad **posiblemente conocerán muy bien la situación de las personas mayores del entorno comunitario**.

Cuando iniciemos la conversación con alguno de ellos **tenemos que ser muy prudentes y amables** para que entiendan perfectamente cuál es el propósito del programa y nos vean como alguien de confianza, que busca el bienestar de la persona mayor y su entorno comunitario.

Los miembros de la comunidad, debido a su relación diaria con las personas mayores del barrio, son un agente clave para el programa. Por eso, hay que darles la importancia que merecen como **eslabones insustituibles para identificar situaciones de soledad y mejorar el bienestar de la comunidad**. Este papel activo es la mejor recompensa.

Esta colaboración no deberá afectar en ningún caso a la relación de intimidad, privacidad y confianza que puedan tener con las personas mayores.

“Seguramente, tú puedes saber antes que nadie si tus vecinos/as se encuentran bien o no”

“Las comunidades son espacios para compartir valores y también cuidados. Si somos capaces de detectar lo que le pasa tu vecina, a tu cliente o a tu usuario, nuestro día a día será más sano y humano”

El entorno comunitario no es homogéneo. Ni todos los vecinos y vecinas son iguales ni todos los comercios o establecimientos de un barrio tienen el mismo papel dentro del programa. A continuación, listamos algunos de los agentes que forman parte de la red comunitaria

- Centros de personas mayores
- Centros cívicos
- Tiendas
- Bibliotecas
- Farmacias
- Parroquia
- Peluquería

Apunta aquí otros prescriptores del barrio o comunidad que creas que puedan tener un papel relevante en la detección y prescripción del programa:

6.3.2. Indicaciones básicas para adaptar el mensaje con la red comunitaria

Para dirigirnos a todos estos prescriptores, debemos intentar utilizar un lenguaje cercano y profesional pero alejado de tecnicismos. Deben entender su papel dentro del círculo próximo a las personas mayores que sienten soledad y percibir que pueden hacer mucho más por la comunidad.

Esa corresponsabilidad no puede ser impuesta ni obligada, y sí voluntaria dentro de un tejido social solidario y sensible.

Dirígete a las personas que forman parte de esta red comunitaria de forma natural, utilizando palabras sencillas y expresiones que transmitan confianza.

Nuestra comunicación tiene que ser:

Cercana

Estás hablando de personas conocidas y apreciadas por nuestros interlocutores, con los que mantienen una relación habitual y cotidiana. Aunque sin dar nombres concretos para respetar la intimidad de las personas, debes hacer referencia a ellas como “tus vecinos” o términos similares en lugar de despersonalizar el discurso y alejarlo con palabras más frías.

Empática y comprensiva

Evidencia que damos una importancia estimable a la labor del vecindario y de las y los profesionales dentro de la red dentro de la comunidad.

Respetuosa

No nos tenemos que olvidar de que todos estos prescriptores no son familiares ni allegados directos de las personas mayores que pueden sentirse solas, aunque su conocimiento e información sí pueden resultar claves para identificar situaciones concretas y mejorar su bienestar. **Ganar su confianza es indispensable** para que se conviertan en agentes activos en el barrio. La forma en que presentas el programa *Siempre Acompañados* puede influir en la confianza y atención que te presten los vecinos y profesionales del barrio. Realizar una labor de observación y exploración previa acerca de la comunidad favorecerá tu conocimiento y ayudará a elegir bien con quién comentar los beneficios y propósito del programa. La utilización de **preguntas sencillas e indirectas sobre los hábitos del vecindario** es mejor opción que interrogar a la comunidad sobre posibles situaciones de soledad.

“Las personas mayores son clientes habituales de su comercio y seguro que hay una buena relación con muchas de ellas. Llevamos mucho tiempo trabajando en el barrio para echar una mano a las que se sienten más solas o están pasando por un bache emocional. Seguro que muchas veces nota que esa persona mayor no se encuentra como siempre...”

Profesional

El programa *Siempre Acompañados* es un aliado para vecinos y profesionales del barrio, que pueden convertirse en acompañantes para una mejor gestión de la soledad. Tienen que sentirse parte de la red de apoyo porque uno de los valores añadidos del programa es la proximidad.

También es importante aclarar que *Siempre Acompañados* **no es un programa de voluntariado que se limite a proporcionar compañía** a las personas mayores durante determinadas horas a la semana, sino que les ayuda a encontrar por sí mismas las herramientas que necesiten para recuperar su bienestar, desde un enfoque de empoderamiento.

6.3.3. Beneficios del programa para la comunidad

Que las personas de estos colectivos (vecinos y profesionales del barrio) valoren su función en la formación de comunidades cuidadoras es uno de los objetivos del programa *Siempre Acompañados*. Tienen que sentir que **una mejoría en el bienestar de sus vecinos contribuye al bienestar de toda la comunidad**. Es lo que definimos como corresponsabilidad en el cuidado mutuo de las personas que forman parte de la comunidad.

Compartir valores como la solidaridad y el cuidado mutuo, y saber escuchar a la persona que está al lado, es de un valor incuestionable y contribuye al sentido de comunidad.

“Todos formamos parte del mismo barrio, todos tenemos inquietudes, alegrías y preocupaciones, pero muchas veces no las compartimos y podemos no ver que hay personas mayores que lo están pasando mal”

“Si ves que alguna vecina, que compra en tu tienda casi todos los días, de repente no aparece en unas semanas, quizá no se encuentre con ganas, o no se sienta con fuerzas. Avísanos, para que entre todos y todas podamos acompañarla”

“Si te has enterado de que alguien acaba de enviudar, es probable que se sienta más triste y solo. Cuando le veas, pregúntale cómo anda y si necesita algo. Si notas que ha cambiado sus rutinas, puede ser un indicio de que se siente más solo”

6.3.4. ¿Por qué la red comunitaria es importante para el programa?

En aquellos casos donde la relación de la persona mayor con sus familiares es menos intensa por distintas razones, **el papel de la red comunitaria resulta imprescindible para reducir los efectos de una situación de soledad**.

La vecindad es una oportunidad para detectar aquellos casos más difíciles de observar. Hay personas mayores que salen poco de su domicilio, que limitan sus visitas a las tiendas o a los espacios públicos. De ahí que sus vecinos y comerciantes habituales puedan servir de alarma ante factores de riesgo.

En otras ocasiones, estos prescriptores de la comunidad pueden tener dificultades para identificar una situación de soledad que no sea manifiesta.

Explicar los factores de riesgo que pueden llevar a una persona a sentir soledad u otras emociones vinculadas a ella como la tristeza o la desmotivación puede ayudarles a hacer más eficaz su labor de información.

La importancia de los comerciantes y los profesionales del barrio no es únicamente porque puedan identificar cambios en los hábitos de personas mayores que acuden a sus establecimientos de forma habitual, y así avisar de alguna situación más vulnerable, sino también porque **sus espacios físicos son muy valiosos para sensibilizar a las personas del barrio**. A través de materiales ubicados en sus escaparates o tablonas, se puede dar visibilidad al programa *Siempre Acompañados*.

“En tu tienda o establecimiento puedes notar que algunos clientes mayores han cambiado hábitos y rutinas o se muestran más tristes o perdidos. Solo tienes que avisarnos y nos pondremos en contacto con ellas para explicarles el programa”

6.3.5. Glosario de términos a utilizar y a evitar con vecinos y comerciantes

En este apartado, vamos a hacer un resumen de palabras y términos que recomendamos utilizar o evitar a la hora de comunicarnos con vecinos, profesionales y comerciantes próximos a una persona mayor susceptible de participar en el programa.

Término	¿Recomendamos usarlo?	Alternativas
Personas mayores / vecinos y vecinas mayores	Sí. Al comunicarnos con comerciantes y vecinos, por lo general no nos estaremos refiriendo a personas concretas, por lo que es una buena manera de describir al conjunto de personas mayores a las que pueden prescribir el programa.	
Soledad	Sí. Puede ser útil para que los comerciantes y vecinos empaticen con las personas mayores de su entorno y entiendan a qué situaciones nos referimos.	
Empoderamiento	Sí. Solo si lo entienden.	
	No. Demasiado técnico. En caso de que percibamos que la persona no entiende bien el concepto o sea demasiado abstracto, utilizar ejemplos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Ayudar a gestionar mejor sus emociones.</i> ✓ <i>Sentirse bien, con ilusión.</i> ✓ <i>Tomar las riendas de su propia situación.</i> ✓ <i>Que la solución salga de uno mismo o misma.</i> ✓ <i>Sacar y utilizar los recursos que todos y todas tenemos dentro para sentirnos bien.</i>
Barrio (territorio) cuidador	Sí. Utilizar este concepto para explicar que la soledad no es responsabilidad exclusiva de la persona mayor y su familia, que el entorno social es fundamental para detectar casos, que un barrio que cuida a sus miembros es un barrio más saludable.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Un barrio que cuida a todas las personas que lo conforman es un barrio más solidario y sensible, un barrio más saludable.</i> ✓ <i>El barrio cuidador es el que está atento a lo que les pasa a los demás.</i> ✓ <i>Cuidar a los demás también es cuidarnos a nosotros mismos.</i> ✓ <i>Dedicar 5 minutos a hablar con la vecina y preguntar cómo está puede ser un gran alivio para una persona que siente soledad.</i>

6.3.6. Materiales de comunicación para utilizar con vecindario y comerciantes

Para reforzar nuestro mensaje hacia vecinos/as y comerciantes, podemos entregarles los siguientes materiales:

- Folleto del programa** (en papel u online), adaptado a cada ciudad: así podrán consultar siempre que quieran la información del programa y encontrar nuestro teléfono, dirección, etc. En este folleto hay un decálogo con preguntas que ayudan a saber si la persona mayor siente soledad. Podemos proponerles dejar este material en sus establecimientos para que sirvan como punto de información del programa y llegar así a las personas mayores.
- Cartel, adhesivos...:** debemos darles los materiales que puedan utilizar o tener a la vista en los escaparates o tableros de los establecimientos comerciales. Carteles y pegatinas son accesibles a la vista de las personas mayores y personas allegadas. Es importante que en estos materiales esté el teléfono destacado de cada ciudad y el nombre y dirección del programa. Al igual que con los folletos, podemos proponerles dejarlos en sus establecimientos para que las personas mayores puedan acceder a ellos.
- Teléfono:** además de los otros materiales, podemos facilitar el teléfono de contacto para que los vecinos/as más cercanos y los y las comerciantes de más confianza lo guarden en su móvil y lo tengan a mano. El número genérico es el 900223040, y los teléfonos específicos de cada equipo se pueden consultar en la [web del programa](#).
- Página web:** también les podemos decir que siempre tienen la información en [nuestra web](#), en el caso de que pierdan o se olviden los materiales impresos que les demos.
- Pódcasts:** 12 pódcasts sobre la soledad con entrevistas a diferentes expertos, [disponibles en la web](#) y en Spotify.

6.4. Profesionales sanitarios y sociales

Los profesionales sanitarios y de la atención social son aliados clave de *Siempre Acompañados*. Su **contacto frecuente con las personas mayores**, su **influencia sobre ellas** y su **conocimiento técnico acerca de las necesidades que tienen** les dan una posición privilegiada para ayudarles a afrontar la soledad.

La comunicación con este colectivo tiene una diferencia importante respecto a los anteriores prescriptores: son personas con amplios conocimientos técnicos que suelen estar familiarizadas con los conceptos relacionados con la soledad, por lo que con ellos **sí es recomendable emplear un lenguaje especializado**.

6.4.1. Características a tener en cuenta al comunicarnos con profesionales

Existen dos categorías de profesionales que tienen un papel clave para el programa:

- Personal sanitario:** tanto de atención primaria (medicina de familia, enfermería, psicología...) como especializada.
- Profesionales de entidades sociales y servicios sociales:** que trabajan tanto en administraciones como en entidades que intervienen en la comunidad.

Es importante tratar de acceder a las personas clave que pueden ayudar al programa. A veces pueden ser los profesionales que atienden directamente a las personas mayores, pero en otras ocasiones serán quienes tengan responsabilidad en el servicio u organización y puedan considerar oportuno establecer protocolos de derivación. Se trata de **encontrar embajadores del programa que se impliquen, por lo que puede ser muy útil que se trate de personas con responsabilidad jerárquica**.

Todo este personal comparte algunas características que debemos tener en cuenta a la hora de plantear nuestra comunicación:

Cualificación

Mientras que en el resto de colectivos abordados hacíamos hincapié en la importancia de emplear un lenguaje llano y evitar los tecnicismos, los conocimientos que tienen los profesionales sobre las materias abordadas hacen que esa adaptación no sea necesaria. Incluso es recomendable lo contrario, puesto que **comunicar el programa con rigor técnico puede ayudar a generar confianza entre los profesionales.**

De este modo, a los profesionales les podremos **transmitir información detallada** que no es necesario proporcionar al resto de colectivos: explicaciones más científicas sobre las características del programa y su funcionamiento, como veremos en el siguiente apartado.

Acceso a las personas mayores

Otra característica que debemos tener presente es el tipo de relación que los y las profesionales tienen con las personas mayores. Para algunas de ellas, su médica o médico de familia o su enfermero o enfermera son prácticamente las únicas personas con las que tienen contacto. También son **quienes mejor conocen su estado de salud**, y por lo tanto puede detectar problemáticas y factores de riesgo relacionados con la soledad. En el caso de los y las profesionales sociales, conocen de primera mano la situación personal y familiar que atraviesan, lo que también les da información clave para detectar situaciones de soledad. También los psicólogos y psicólogas que atienden a personas mayores saben de primera mano si se encuentran en situación de soledad y cómo les afecta.

Influencia y fiabilidad

Muchas personas mayores perciben a su médica o médico, a su profesional de enfermería o a su psicóloga como una autoridades con conocimiento. Estas personas le suelen dar mucha importancia al cuidado de su salud, por lo que **es muy probable que sigan las recomendaciones del personal sanitario.**

Por ello, si estos profesionales prescriben el programa *Siempre Acompañados*, será más fácil que la persona acepte participar en él.

6.4.2. Indicaciones básicas para adaptar el mensaje a los profesionales sanitarios y sociales

Teniendo en cuenta estas características particulares que tienen los profesionales frente a otros prescriptores, detallamos a continuación algunas indicaciones a tener en cuenta al comunicarnos con ellos.

A. Transmitir información detallada

A los profesionales de los servicios sanitarios y sociales debemos explicarles en profundidad los objetivos, características y funcionamiento del programa, tanto si se dedican a atender directamente a las personas mayores como si tienen responsabilidades dentro de su servicio u organización. Algunos de los elementos que podemos detallar cuidadosamente son:

- Qué tipos de soledad existen (soledad física, emocional, existencial) y cómo las aborda *Siempre Acompañados*
- Con qué perfiles de personas mayores trabaja el programa
- La metodología del programa
- Los protocolos
- La base científica
- La profesionalidad
- El trabajo en red: grupos de acción social y agentes comunitarios
- El abasto del programa y los agentes implicados

¡Recuerda!

Es importante aclarar que **no es un programa de voluntariado que se limite a proporcionar compañía** a las personas mayores durante determinadas horas a la semana, sino que les ayuda a encontrar por sí mismas las herramientas que necesitan para recuperar su bienestar, desde un enfoque de empoderamiento. Explicaremos a los profesionales que se traza un itinerario personalizado con cada usuario en función de su situación y sus necesidades y se establecen las acciones para que la persona se encuentre mejor. Para todo esto será útil apoyarnos en el **diagrama de flujo del programa**.

B. Destacar la relación entre la soledad y la salud

Los profesionales de los servicios sanitarios y sociales conocerán ya los riesgos que la soledad entraña para la salud física y mental y los beneficios que proporciona abordarla ([ver página 3](#)). Apelando siempre a ese conocimiento que ya tienen, **es recomendable incidir en esa vinculación entre la soledad y la salud de las personas para que el interlocutor sea consciente de la importancia de la soledad.**

C. Incidir en los avales de confianza del programa

Con los profesionales es especialmente importante exponer los avales de confianza con los que cuenta el programa, para que tengan la seguridad de que lo pueden prescribir. Debemos insistir en particular en los siguientes:

- Validación científica.** Explicaremos que es un programa riguroso, con una metodología establecida bajo la dirección científica de un equipo experto en la materia que garantiza su eficacia.
- Evaluación.** Aclararemos que se evalúa la efectividad del programa, aportaremos cifras de esas evaluaciones y las explicaremos.
- Entidades participantes.** Precisaremos que es un programa de Fundación “la Caixa” en colaboración con una entidad social presente en el territorio y con el ayuntamiento del municipio en el que se interviene.
- Equipo cualificado.** Informaremos de que los equipos de intervención del programa están formados por profesionales expertos en soledad, pertenecientes a diferentes especialidades en función de la situación.

D. Apelar al papel clave de los profesionales

Explicaremos la importancia del trabajo en red entre los diferentes sistemas y entidades que trabajan para el bienestar de las personas mayores y cómo el programa *Siempre Acompañados* es un aliado, un recurso especializado que ponemos a su disposición para prevenir y atender los casos de soledad. En ese trabajo en red, **es esencial que los profesionales nos conozcan y nos deriven aquellos casos en los que consideren que podemos ser de ayuda.**

E. Utilizar un lenguaje riguroso

Al contrario que con el resto de prescriptores, con los profesionales sí podemos **emplear tecnicismos y un lenguaje preciso y riguroso**, puesto que tienen los conocimientos suficientes para entenderlo. No solo no es un problema elevar el nivel lingüístico, sino que es recomendable puesto que esto imprime fiabilidad al programa.

6.4.3. Coordinación entre el programa y los servicios sanitarios y sociales

Los profesionales de *Siempre Acompañados* podéis explicar el programa y proponer trabajar un protocolo de relación y derivación con distintos servicios para establecer mecanismos de colaboración: detección y derivación, casos complejos y seguimiento de casos. El programa dispone de protocolos que se adaptarán a cada situación.

La detección y derivación será en ambos sentidos: tanto de los servicios de salud o sociales al *Siempre Acompañados* como al revés, cuando nuestros equipos detectan determinadas situaciones o necesidades (deterioro cognitivo, fragilidad, necesidades sociales o de recursos...).

La colaboración puede ir más allá, en el sentido de trabajo conjunto, de compartir casos, de ofrecer formación especializada en soledad, de realizar acciones puntuales de difusión, etc.

6.4.4. Glosario a utilizar con profesionales sanitarios y sociales

Término	¿Recomendamos usarlo?
Persona mayor	Sí. Es recomendable utilizar los términos más precisos y rigurosos para que los profesionales comprendan perfectamente el funcionamiento del programa y confíen en su validez científica y su eficacia.
Soledad	
Empoderamiento	
Intervención individualizada	
Plan personal	
Trabajo en red	

6.4.5. Materiales de comunicación

Para ayudar a la comprensión de las características y funcionamiento del programa, podemos proporcionar a los profesionales los siguientes materiales:

- Documento explicativo** detallado del programa, para que lo puedan dar a las personas que creen que lo necesitan.
- Manual del programa en versión online.**
- Folleto del programa** (en papel u online), adaptado a cada ciudad: así podrán consultar siempre que quieran la información del programa y encontrar nuestro teléfono, dirección, etc.
- Herramientas para los profesionales:**
 - Diagrama de flujo** en el que se muestra el proceso desde que alguien detecta un posible caso de soledad hasta que el programa interviene.
 - Herramientas** para detectar situaciones de soledad.
 - Explicación de qué parámetros y escalas conforman la evaluación de soledad del programa.
 - Protocolo de derivación.**
- Teléfono e email de contacto**, para que los profesionales puedan consultar dudas o derivar casos. El número genérico es el 900223040, y los teléfonos específicos de cada equipo se pueden consultar en la [web del programa](#).
- [Página web del programa](#), para que los profesionales puedan ampliar información.

Recapitulamos: cómo comunicar el programa *Siempre Acompañados*

Para concluir este manual, recapitulamos cuál es la misión del programa resumida en un minuto y nueve claves a tener en cuenta para comunicar *Siempre Acompañados*, que nos ha compartido el director científico del mismo, Javier Yanguas.

La misión del programa, resumida en un minuto

Versión 1

Siempre Acompañados es un programa que tiene como finalidad **acompañar de manera personalizada a personas mayores de 60 años** que sienten soledad o presentan algunos factores de riesgo que les podrían llevar a sentirla en un futuro. A través del programa, adquirirán herramientas para poder gestionar estos **sentimientos de soledad**, reforzando su **autonomía personal**. Este acompañamiento se lleva a cabo **en colaboración con los agentes locales** de la comunidad, permitiendo a las personas **construir relaciones significativas**, explorar **nuevos intereses** que den sentido a sus vidas y participar en aquello que enriquezca su vida emocional y social. El programa también busca **prevenir estas situaciones** sensibilizando sobre la importancia de las relaciones sociales, así como sobre las causas y consecuencias que a nivel individual y social provocan las situaciones de soledad.

Versión 2

El objetivo del programa *Siempre Acompañados* es que las personas mayores **adquieran recursos y herramientas** para afrontar situaciones de soledad y sentirse mejor, y para que puedan prevenir situaciones futuras. **Les acompañamos de la manera que mejor encaje en sus necesidades** a partir del **trabajo individual** con cada persona o de **sesiones grupales**, para que sean capaces de construir relaciones significativas, explorar nuevos intereses y participar en acciones que se desarrollan en su comunidad enriqueciendo así su vida emocional y social.

9 claves sobre *Siempre Acompañados*

1 4 palabras clave: **acompañar, empoderar, personalización y apoyo**

Acompañar desde la idea de interdependencia, **recorrer juntos un camino**, la persona que acompaña y la que es acompañada, desde el reconocimiento de su **autonomía y dignidad**. Creemos que cada persona es capaz y debe fijar sus propios fines y objetivos.

Empoderar significa que la persona sea **la protagonista de su propio cambio**, que tenga el control sobre su realidad, que sea responsable de las acciones en las que se involucra y por las que está afectada, para poder transformar positivamente su situación. Buscamos empoderar a las personas para que afronten su propia soledad.

El programa tiene un **enfoque personalizado** de la atención que busca un **rol activo de las personas mayores** en el proceso de empoderamiento, siendo la autonomía personal y la dignidad los valores centrales.

Ofrecemos **apoyos** para:

- Facilitar la autonomía, la dignidad, la autoestima...
- Promover un mayor conocimiento y comprensión de uno mismo o misma, de la soledad y de cómo afrontarla y gestionarla.
- Conectar con sus deseos, fortalecer su voluntad para tomar decisiones, poner en marcha acciones, ser dueños de su propio destino, reajustar su proyecto de vida...
- Afrontar la soledad y los motivos que la provocan.

2 ACOMPAÑAR personas significa:

- Facilitar relaciones de **confianza, compromiso y colaboración**.
- Maximizando las capacidades para elaborar un **itinerario personalizado**.
- En el cual además, y si es necesario, se articulen, coordinen o gestionen de manera conjunta diferentes **recursos, programas, servicios, activos comunitarios, voluntariado**...
- En el **momento y lugar más adecuado** al proyecto de vida de la persona y a su proceso de empoderamiento personal.
- Ofreciendo **apoyo desde el programa** para dicho cambio.

- 3 En definitiva, acompañamos a personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad porque sienten soledad y buscamos facilitar su empoderamiento para que puedan **desarrollar sus propias herramientas** a través de nuestro apoyo para que sean capaces de aprender a gestionar su soledad.
- 4 Tenemos tres áreas de intervención:
 - Individual.** Atención centrada en la persona, acompañando y facilitando su proceso de empoderamiento.
 - **Acompañamiento individualizado.**
 - **Intervenciones grupales.**
 - Comunitaria.** Fomentamos redes de acompañamiento y colaboración considerando los recursos existentes en el territorio.
 - Sensibilizar y concienciar.** Sobre la importancia de las relaciones sociales y fomentado la interdependencia.
- 5 Contamos con tres niveles de intervención:
 - Nivel 1.** Fomento del engagement y **mejora de las conexiones sociales.**
 - Nivel 2.** Mejora de las relaciones sociales y **prevención de las situaciones de soledad.**
 - Nivel 3.** **Intervención en situaciones de soledad.**
- 6 **Desde la idiosincrasia territorial y cultura propia.** Un programa que reconoce la diversidad y la heterogeneidad de cada territorio, que considera las características propias de la comunidad de vida, del lugar donde se asientan los vínculos y el sentimiento de pertenencia de la persona mayor. Está implementado en 13 ciudades del Estado español y en 2 de Portugal.
- 7 Un programa profesionalizado que “une” en **un mismo propósito común y con una metodología compartida** distintas administraciones públicas, entidades, asociaciones y personas de cada territorio.
- 8 Un programa que capacita a **profesionales y personas implicadas.**
- 9 **Un programa que innova:** genera conocimiento, metodologías innovadoras y programas de intervención.



Fundación "la Caixa"