



RED DE ATENCIÓN
A MAYORES EN SOLEDAD



Guía

de comunicación sobre
la soledad de las
personas mayores



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



comunidad.madrid/publicamadrid

Edita: Comunidad de Madrid

Coordina: Dirección General de Atención al Mayor y a la Dependencia,
Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales

Publicado: septiembre de 2024

Elabora: Servicio de Coordinación de la Red de Atención a Mayores en Soledad de la Comunidad de Madrid, con la colaboración de la Comisión de Estudio y Sensibilización de la Red de Atención a Mayores en Soledad de la Comunidad de Madrid



1. Introducción

Según datos del INE de 2022 el 18,3% de las personas residentes en la Comunidad de Madrid son mayores de 65 años, porcentaje que se espera llegue al 21% en 2035 y que ronde el 30% en 2050.

Entre los datos de la Comunidad de Madrid en 2022, destaca igualmente el referido a las personas mayores de 80 años, la denominada cuarta edad, que alcanzó el 29,9% del colectivo de personas mayores, así como el número de centenarios/as, que se ha quintuplicado desde 1.988.

Tal como se expresa en el **Programa de acción de la Red de Atención a Mayores en Soledad de la Comunidad de Madrid**, la longevidad y el envejecimiento de las personas son dos caras de la misma moneda que están provocando una de las transformaciones sociales más relevantes

del siglo XXI. El aumento de la esperanza de vida es un logro con impacto en todos los sectores de la sociedad, contribuyendo a una nueva realidad social en la que las personas mayores tienen un gran peso específico.

Una de las consecuencias de esta “revolución de la longevidad” es el claro aumento - sobre todo desde la pandemia del Covid -, de la preocupación social respecto a la soledad de las personas mayores. Aunque es un sentimiento que puede ser percibido a cualquier edad, tiene connotaciones de especial riesgo en este colectivo, debido a frecuentes limitaciones funcionales, sociales, económicas y otras, con efectos para su salud y bienestar.

Sin embargo, vivir en una sociedad longeva no es lo mismo que vivir en una sociedad envejecida y los estereotipos y prejuicios que afectan a las personas mayores (edadismo¹)

1. La OMS define el Edadismo como los estereotipos, los prejuicios y la discriminación contra otras personas o autoinfligido por razones de edad. Informe Mundial sobre el Edadismo. OPS Organización Panamericana de la Salud, 2021.



tienen consecuencia directa en el aumento del aislamiento social y la soledad, además del deterioro de la salud física y mental, la disminución de la calidad de vida y de la esperanza de vida. El edadismo también contribuye a la pobreza y la inseguridad económica de las personas durante la vejez, y recientemente se ha demostrado que tiene un coste para la sociedad de miles de millones de euros destinados a contrarrestar sus efectos.

El edadismo también perpetúa las creencias estereotipadas hacia la vejez, incluso en la percepción del propio envejecimiento, provocando que las personas mayores dejen de tener presencia y representación en los medios de comunicación y actividades públicas, lo que genera invisibilización y retraimiento a la hora de participar en la toma de decisiones.

Por ello, tanto los medios de comunicación como los organismos públicos y las entidades privadas que intervienen con el colectivo tienen, a la hora de comunicar, un rol clave en la construcción social de la realidad. Su contenido influye en las interacciones cotidianas, incluida la forma

en que nos relacionamos con las personas mayores, así como la forma en que nos vemos a futuro.

El propósito de la presente **Guía de comunicación sobre la soledad de las personas mayores** es proporcionar a agentes sociales y medios de comunicación las herramientas necesarias para tratar de manera correcta y constructiva el fenómeno social de la soledad de las personas mayores, huyendo de estereotipos y prejuicios que fomenten discriminación del colectivo.

La guía se ha llevado a cabo de manera colaborativa entre los miembros de la Comisión de Estudio y Sensibilización de la Red de Atención a Mayores en Soledad, como resultado del abordaje del Objetivo 3 del mencionado **Programa de acción de la Red de Atención a Mayores en Soledad de la Comunidad de Madrid**, cuya medida 3.1. consiste en el diseño de un **discurso adecuado para la sensibilización de la sociedad acerca de la soledad y aislamiento de las personas mayores**.





2. Definición de las distintas soledades

La soledad es un problema silencioso que afecta cada vez a más personas en España, en Europa y en el mundo. Si embargo, hay que tener en cuenta que no se trata de un fenómeno uniforme y que no todas las personas (independientemente de su edad) lo viven de la misma manera.

Por ello, de cara a comunicar y sensibilizar a la sociedad sobre la soledad de las personas mayores, es necesario, en primer lugar, tratar de aclarar el término y sus diversas acepciones:

- **La definición más amplia de soledad es un sentimiento subjetivo**, de no tener la cantidad y/o calidad deseada de relaciones sociales.
- **Hablamos de soledad no deseada cuando esta situación no se escoge**, sino que se impone a pesar de nuestra voluntad y perdura en el tiempo, pudiendo afectar a nuestro bienestar y estado de salud.
- **Se diferencia así de la soledad elegida en la que buscamos momentos de intimidad personal**, reflexión o disfrute en solitario que nos procuran bienestar y tranquilidad, momentos en los que podemos escoger su duración y volver a estar en compañía cuando así lo deseemos.
- **El aislamiento social es la falta sustancial de contactos sociales** y puede medirse de manera objetiva.
- **La soledad social tiene que ver con la carencia de relaciones sociales** y está relacionada con un sentimiento de aislamiento, de no ser aceptado/a. La persona anhela tener lugar dentro de un grupo de personas y compartir.
- **La soledad emocional es la ausencia percibida de alguien significativo que proporciona apoyo emocional y ayuda mutua**, de relaciones significativas para la persona. Se asocia con sensaciones de vacío y tristeza y refleja el anhelo de encontrar compañía y cercanía.
- **La soledad relacional es la ausencia percibida de relaciones de calidad** con la familia, amistades y personas allegadas.





3. Enfoque y Principios Rectores

El enfoque de la presente guía, con el objetivo de evitar estigmatizar a las personas que experimentan soledad, es, por lo tanto, un **enfoque antiedadista**, pues conlleva una visión en contra de la discriminación por edad al ser ésta uno de los factores que inciden en la soledad y el aislamiento de las personas mayores. Es necesario dejar de transmitir estereotipos sobre las personas mayores, pues influyen en sus oportunidades y en las políticas públicas que las afectan.

Igualmente, se aplica a la herramienta el **enfoque de derechos humanos**, al considerarse que las personas mayores son sujetos de derechos, por lo que es necesario revertir y transformar los procesos de discriminación que reviertan en el ejercicio y disfrute de los mismos. Es necesario que cada mensaje reconozca los derechos de las personas mayores, sus aportes y sus desafíos cuando no gozan de inclusión social.

Finalmente, se hace imprescindible el **enfoque de género**, pues en esta etapa vital, las mujeres sufren doble discriminación: por ser mujeres y por ser mayores. En este contexto, se hace urgente abogar por la igualdad de género y eliminar las brechas, para que tanto mujeres como hombres puedan lograr un acceso a oportunidades que les permita ejercer plenamente sus derechos.

Principios Rectores:

- **Empatía**, entendida como la capacidad de comprender la vida emocional de otra persona. Hay que tener en cuenta que, para comunicar sobre la soledad de las personas mayores, en primer lugar es necesario ponernos en su lugar, comprender sus necesidades y los obstáculos a los que se enfrentan en su día a día.
- **Respeto**: pues las personas mayores, además de estar sujetas a derechos, han de ser respetadas individualmente y como colectivo, reconociendo su valor en la sociedad, lo que tienen que decir y que aportar.
- **Precisión**: tratando de aportar datos y conceptos veraces y concretos, a fin de contribuir a luchar contra la soledad de las personas mayores con contenidos claros y objetivos que favorezcan la reflexión sobre cómo representamos a las personas mayores, cambiar la mirada y comunicar sin edadismo



4. Recomendaciones

A continuación, se incluyen una serie de recomendaciones de cara a la comunicación de mensajes en relación con la soledad de las personas mayores

Ni todas las personas mayores están solas ni todas las personas que se sienten solas son mayores

Esta guía se dirige a la soledad de las personas mayores, fenómeno social que requiere atención por parte de las administraciones y los agentes sociales que intervienen con el colectivo, así como de la sensibilización de la sociedad. Si embargo, es preciso evitar la identificación soledad-vejez, ya que contribuye a la estigmatización del colectivo y, además, deja fuera otros grupos sociales en los que el problema de la soledad es creciente entre la población adolescente y otros colectivos (inmigrantes, madres con cargas familiares...).

Conviene alejarse de los discursos basados en estereotipos de la vejez como una etapa de la vida carente de recursos económicos y repleta de problemas relacionados con la salud y dificultades sociales.

Es fundamental desmontar estos estereotipos, ya que contribuyen así a la estigmatización social de este fenómeno y, por tanto, a la invisibilización de las personas mayores que se sienten solas. Además, incide igualmente en que ellas mismas asuman este perfil, incrementando su soledad autoinflingida.

Es necesario evitar el sensacionalismo sobre la soledad de las personas mayores

La imagen que transmiten los medios sobre la soledad de las personas mayores, en muchas ocasiones responde al sensacionalismo, tratando de provocar emociones de compasión más que de solidaridad.

Además, asocian soledad con problemas de salud, fragilidad, carga económica en las pensiones, coste sanitario... cuestiones que pueden resultar ilustrativas de algunas realidades del colectivo pero que no lo definen. Aunque se ha demostrado que la soledad tiene consecuencias en la salud y en la economía, que una persona mayor se sienta sola no implica que sea una carga para la sociedad, sino una responsabilidad que ésta ha de abordar para lograr que sea más justa.





Las personas mayores constituyen un grupo de población heterogéneo y diverso

Al hilo de lo anteriormente expresado, conviene recordar que se trata del grupo de edad más amplio, pues presenta diferencias de edad de más de 40 años (diversidad intergeneracional e intrageneracional). En su marco encontramos variaciones muy grandes a nivel de salud, socioeconómico, cultural, religioso, diversidad sexual o estilo de vida y con situaciones de salud física, mental y condiciones sociales también diversas.

Las personas mayores son más variadas que cualquier otro grupo de edad y, sin embargo, se las considera a todas iguales y con una imagen generalmente negativa. Es necesario atender a la diversidad, se deben construir representaciones del envejecimiento y la vejez desde la diversidad (edad, origen étnico, orientación sexual, creencias, lugar de residencia...) y mostrar la edad real, sin prejuicios sobre la vejez.

Es importante promover una imagen positiva de las personas mayores

A pesar de que se asocia vejez con carga social, muchas personas mayores aportan mucho a la sociedad y a la economía (silver economy), se mantienen activas social y culturalmente, se gratifican a sí mismas a través del voluntariado, practican deportes, inician nuevos aprendizajes, apoyan a sus familias (hijos e hijas y nietos y nietas) y a la sociedad siempre que es necesario...

Dependiendo del contenido que se quiera comunicar, debemos plantearnos priorizar esta imagen por la que habitualmente se ofrece de personas mayores tristes, enfermas o dependientes, lo que ayudaría sin duda a su empoderamiento.

Las personas mayores quieren y tienen derecho a dar su opinión y a participar activamente en la sociedad

Las personas mayores, a menudo ven negada la posibilidad de tomar sus propias decisiones. Y no nos referimos a situaciones específicas de incapacitación jurídica, sino al conjunto de actuaciones informales que se derivan de los prejuicios, estereotipos y visiones paternalistas que dificultan que la voz de las personas mayores sea oída y tenida en cuenta.

Se debe consultar a las personas mayores sobre sus necesidades, sus gustos, sus reivindicaciones o sobre cómo sienten la soledad, evitando hablar en su nombre sin conocer exactamente lo que opinan o quieren.

Al informar de temas de salud, cuidados o dependencia, debemos tomarles como referencia informativa y no sólo a sus cuidadores o familiares. Deben ser una de las principales fuentes de información (junto con los estudios y encuestas sobre ellas), pues están perfectamente capacitadas para darla y tienen un discurso propio que debe ser escuchado.

Las personas mayores quieren ser tratadas como personas adultas y responsables, tienen sus propias opiniones y quieren comunicarlas. Conviene recordar que han construido, con sus aportaciones, trabajos e ideas, la sociedad en la que vivimos. Participan y aportan en todos los aspectos de nuestra sociedad.



Identificar personas mayores y brecha digital es una generalización

Se trata de una noción que se ha generalizado en el discurso sobre el aprendizaje de las personas mayores, a pesar de que existen otros frenos para acceder y adoptar la tecnología digital que van más allá del concepto de edad cronológica y se relacionan con el edadismo hacia las personas mayores y de (auto) edadismo interiorizado.

Aunque es una realidad que el colectivo de personas mayores (entre otros) es de los más vulnerables frente a la brecha digital y es necesario realizar actuaciones para su incorporación a las nuevas tecnologías, no conviene identificar uno y otro. También hay que tener en cuenta que éstas tienen

diferentes oportunidades y recursos para acceder y beneficiarse de los avances digitales contemporáneos, como se ha demostrado en la pandemia del Covid, momento a partir del cual la comunicación por videollamada, whatsapp y otras aplicaciones son medios ampliamente aceptados que acompañan a las personas mayores en su vida cotidiana y les permite mantener el contacto con sus allegados y allegadas. Otras aplicaciones como el uso de motores de búsqueda para encontrar información, los canales de radio y prensa, así como youtube, podcast... cada día son más utilizadas por muchas personas mayores, que han descubierto una ventana al mundo a través de internet, de la misma manera que lo han hecho las personas que pertenecen a otros grupos de edad.



5. Lenguaje Inclusivo

Es sabido que las palabras configuran el pensamiento y que lo que no se nombra no existe para nosotros. Tienen, por lo tanto, una influencia muy importante en las creencias sociales y pueden contribuir a perpetuar los estereotipos. Por eso, es importante la comunicación sobre la soledad de las personas mayores con los términos adecuados, reales y no estereotipados, que ayuden a empoderar al colectivo y no a contribuir a su marginalización.

Los ejemplos más relevantes son los siguientes:

- **Uso del término personas mayores, evitando denominaciones inadecuadas:** viejos/as, ancianos/as o tercera edad y mucho menos sus diminutivos (ancianitos/

as, viejecitos/as o abuelitos/as). Excepto que sea una noticia relacionada con sus nietos/as, denominarles abuelos o abuelas no representan a todas las personas mayores, hay muchas que no lo son, además de tener connotaciones paternalistas. Tampoco se considera apropiado referirse a las personas mayores como jubilados o jubiladas, ya que se reduce esta etapa a un rol social específico como el laboral. Son preferibles las fórmulas personas mayores o adultos y adultas mayores. Este término ha sido el más aceptado en las últimas décadas, ya que fue adoptado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización de Naciones Unidas (ONU).

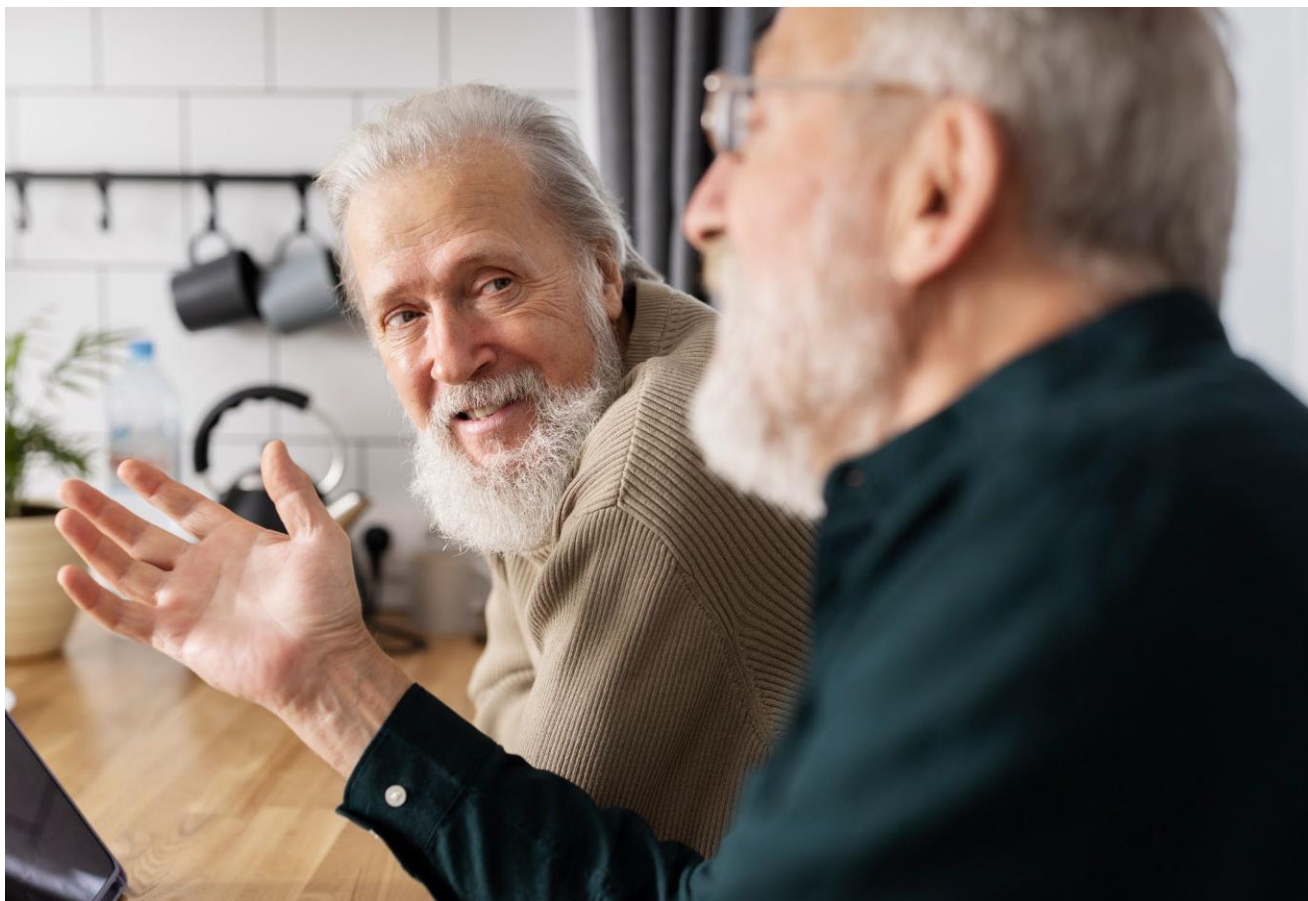




- **Vejez y envejecimiento son palabras perfectamente dignas.** Se utilizan para referirse a la última etapa de la vida y brinda sentido al curso de existencia. A partir de la Asamblea Mundial de Envejecimiento y Vejez de Madrid, realizada en 2002, el término vejez se ha expandido y se utiliza comúnmente. Sin embargo, el término viejo o vieja se encuentra culturalmente cargado de connotaciones peyorativas y se considera socialmente ofensivo. Aunque en la actualidad existen propuestas que reivindican esta palabra, para gran parte de la población general el uso de este término sigue generando rechazo, sobre todo entre el colectivo de personas mayores.
- **Los términos asilo o geriátrico están obsoletos,** se debe utilizar otros como centro residencial o residencia.

Igualmente, debe evitarse asociar el colectivo necesariamente a la institucionalización, ya que menos del 5% de las personas mayores viven en centros residenciales (Fuente: Informe envejecimiento CSIC, 2017).

- **No debemos referirnos a las personas mayores en términos de propiedad tales como “nuestras personas mayores”.** Ni las personas, ni los colectivos de personas deben ser tratados en términos de propiedad. Si queremos dar un trato de proximidad, es mejor hablar de nuestro entorno o sociedad.
- **Evitar el lenguaje paternalista e infantilizado hacia las personas mayores,** pues refuerza los estereotipos negativos de la vejez (por ejemplo, poca competencia y dependencia).





6. Uso de imágenes

Al igual que sucede con las palabras, la imagen que se muestra de las personas mayores configura un significado social que puede contribuir, bien a una visión triste y negativa o bien positiva y empoderada de las mismas.

Para conseguir una imagen de las personas mayores no estereotipada, siempre que sea coherente con el contenido debe promoverse el uso de imágenes alegres, a ser posible que muestren personas diversas y en contextos intergeneracionales, que reflejen actividades variadas y cotidianas de personas activas, evitando situaciones artificiales o extravagantes (salvo que refuercen el mensaje).

Deben usarse con moderación las imágenes que hacen hincapié en situaciones de fragilidad y vulnerabilidad de las personas mayores, evitando estereotiparlas con imágenes grises, de personas tristes, enfermas, encorvadas, achacosas, que sugieran vulnerabilidad o fragilidad y que representen la vejez como un problema a combatir. Dependiendo del tipo de información que se quiera comunicar, la imagen que acompaña debe representar la realidad de la persona mayor en particular objeto del mensaje a transmitir.

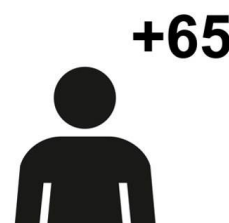
Respecto a la diversidad, no deben mostrarse solamente las imágenes de una vejez idealizada (por ejemplo, de parejas heterosexuales, de aspecto anglosajón) sino también de personas mayores que se correspondan con nuestro contexto sociocultural español cada vez más diverso, propiciando una comprensión positiva, digna, igualitaria, no edadista y realista del envejecimiento. Las personas mayores deben estar representadas en toda su diversidad: mujeres, hombres, personas de diversa orientación sexual e identidad de género, población migrante, distintas etnias, personas con discapacidad, de diferentes estratos socioeconómicos...

En ellas es conveniente que se muestren cuerpos reales, con la presencia natural de arrugas, pelo blanco, tallas diversas y que potencien la idea de una diversidad física sana en los procesos habituales del envejecimiento.

Por lo que se refiere a la iconografía gráfica, hasta el momento se había venido utilizando símbolos gráficos que identifican a las personas mayores por sus supuestas enfermedades o discapacidades:



Sin embargo, se pueden utilizar otras iconografías, cuyas propuestas están surgiendo por parte de los agentes sociales. Un ejemplo de ello es el símbolo gráfico diseñado conjuntamente por el Foro LideA y el CEAPAT, a través del cual puede identificarse de manera natural a las personas mayores, sin necesidad de vincularlas con los estereotipos que las discriminan:





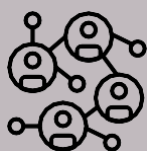
7. Conclusiones

- **La soledad, y especialmente la soledad no deseada, es un fenómeno complejo y creciente** que tiene especial relevancia en las personas mayores. Cómo se aborda y cómo se comunica es fundamental para evitar la estigmatización, el edadismo y facilitar su solución.
- **Es imprescindible prestar atención al lenguaje y a las imágenes utilizadas para acabar con estereotipos.** Revisar expresiones y ser rigurosos con los conceptos. Buscar

imágenes reales, que reflejen la diversidad de las personas mayores en distintos ámbitos de actividad.

- **Combatir la soledad no deseada y crear nueva imagen social de las personas mayores** es responsabilidad de las áreas de comunicación de todos los ámbitos y de los medios y canales de comunicación para que toda la sociedad se implique en ese objetivo.

Recomendaciones generales:



Definición de Soledad no deseada:

- ✗ No identificar soledad y personas mayores.
- ✗ No identificar personas mayores y brecha digital.
- ✓ Las personas mayores son personas activas.
- ✓ La diversidad es la característica del grupo de mayores.



Recomendaciones en el lenguaje:

- ✓ Utilizar persona mayor o personas adultas mayores.
- ✓ Los términos vejez y envejecimiento son correctos.
- ✗ No relacionar términos como dependencia, vulnerabilidad con personas mayores.



Recomendaciones en el tratamiento de imágenes:

- ✓ Utilizar preferentemente aquellas que sean alegres y capacitantes.
- ✓ Priorizar imágenes en las que se represente la diversidad: mujeres, hombres, diversidad en orientación sexual, procedencia, etc.
- ✓ Tratar de utilizar imágenes que muestren cuerpos reales: arrugas, canas, diversidad corporal...



Bibliografía

- **Guía para una comunicación libre de edadismo hacia las personas mayores.** Fundación Helpage International España, 2023.
- **Decálogo LideA buen trato periodístico a las personas mayores.** Foro LideA, 2018.
- **Guía para comunicar responsablemente hacia y sobre personas mayores.** chequeado.com, 2021.
- **Guía de la Sociedad Española de Geriatria y Gerontología para los medios de comunicación sobre el tratamiento de la información y la imagen de las personas mayores y el envejecimiento.**
- **Edadismo y tecnología digital.** Euroageism Policy Brief, 2020.
- **Cómo combatir el edadismo hacia las personas mayores.** Ayuntamiento de Barcelona, 2023.
- **Guía de estilo para comunicar de forma responsable, objetiva y realista sobre las personas mayores en Chile.** Fundación Geroactivismo.
- **Guía de comunicación inclusiva. Edición: vejezes y personas mayores.** Plataforma virtual de comunicación inclusiva MODII.
- **Guía práctica para detectar y prevenir la soledad de las personas mayores.** Fundación Grandes amigos, 2020.
- **La discriminación por razón de edad en España. Conclusiones y recomendaciones para el contexto español desde un enfoque basado en derechos.** Fundación Helpage International España, 2023.
- **Soledad. Guía para la acción.** Red Euskadi Lagunkoia.

Para consultas o sugerencias sobre el objeto de esta guía puede dirigirse a:

SERVICIO DE COORDINACIÓN DE LA RED DE ATENCIÓN A MAYORES EN SOLEDAD.

Horario de atención
Lunes a Viernes
De 10:00 a 18:00 horas



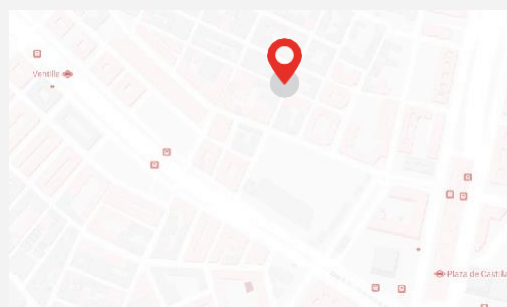
91 935 23 33
624 179 724



redsoledadmayores@madrid.org



C/ Del Ailanto, 42. Madrid. 28029



CÓMO LLEGAR:

<M> Ventilla L9 // Plaza de Castilla L1, L9 y L10.
Intercambiador de autobuses. Plaza de Castilla



La Guía de comunicación sobre la soledad de las personas mayores es una herramienta de divulgación y sensibilización destinada a agentes sociales y medios de comunicación, a fin de que puedan tratar de manera correcta y constructiva el fenómeno social de la soledad de las personas mayores, huyendo de estereotipos y prejuicios que fomenten discriminación del colectivo.

Este documento incluye un análisis de las diferentes acepciones del término soledad, una serie de recomendaciones de cara a la comunicación de mensajes en relación con la soledad de las personas mayores y un análisis del lenguaje y de las imágenes más adecuado que ayuden a difundir una visión positiva de las personas mayores.

La guía se ha llevado a cabo de manera colaborativa entre los miembros de la Comisión de Estudio y Sensibilización de la Red de Atención a Mayores en Soledad, a la que pertenecen diferentes entidades públicas y privadas, que han trabajado de manera conjunta para elaborar este documento.



**RED DE ATENCIÓN
A MAYORES EN SOLEDAD**

redsoledadmadrid.org

91 935 23 33

Madrid

