

ATENCIÓN Y TRATO ADECUADO A LAS PERSONAS MAYORES

Guía para profesionales en la práctica diaria



Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo

Dirección General de Personas Mayores y Servicios Sociales

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN	02
2. OBJETIVOS Y ALCANCE	03
3. PRINCIPIOS DEL BUEN TRATO	04
4. GUÍA PARA ERRADICAR ACTITUDES EDADISTAS EN NUESTRO TRABAJO COTIDIANO	06
4.1. Discriminación por cuestión edad: edadismo	06
4.2. Lenguaje y estereotipos	07
4.3. Metodologías que pueden llevar implícito sesgos edadistas	08
4.4. Autovaloración edadista en la comunicación	15
4.5. Recomendaciones	16
5. MANUAL DE ATENCIÓN ADECUADA A LAS PERSONAS MAYORES EN NUESTRA PRÁCTICA DIARIA	19
5.1. Conceptos básicos	19
5.2. Desafíos en la atención a las personas mayores	20
5.3. Objetivos de la atención a la ciudadanía	21
5.4. La amabilidad, la herramienta más eficaz	22
5.5. Situaciones y escenarios específicos de atención	23
5.6. Listado de autocomprobación	25
5.7. Recomendaciones	26
6. EPÍLOGO	27

1. PRESENTACIÓN

Madrid, en el Plan de Acción “Madrid, Ciudad Amigable con las Personas Mayores 2017-2019” y siguiendo el compromiso adquirido con la Red Mundial liderada por la Organización Mundial de la Salud, establece una clara apuesta por el trato adecuado y la lucha contra el edadismo. Es en su Eje I, “Reformular el modelo de gobernanza en una ciudad que envejece”, en el que se incluye con claridad la necesidad de “Difundir entre todas las generaciones una imagen de las personas que envejecen ajustada a la realidad”.

La ciudad de Madrid, la corporación local y específicamente desde el liderazgo del Área de Gobierno de Equidad, Derechos Sociales y Empleo, trabaja por el desarrollo de políticas, programas y acciones encaminadas al trato adecuado a la diversidad de las personas mayores. Cambiar la forma de mirar a las personas mayores conlleva un cambio en su consideración y trato, con el fin de deshacerse de los estigmas que afectan al imaginario social que se concretan en prejuicios, discriminación, infantilización y trato inadecuado. En última instancia, este cambio de mirada supondrá fomentar la autoestima, el empoderamiento, la autonomía, el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores.

Con estas premisas, esta es una Guía ineludible para profesionales de la Administración Pública, los medios de comunicación y la publicidad, reconociendo el amplio alcance de sus trabajos. Su credibilidad, su capacidad pedagógica y el impacto de sus mensajes pueden ser los cómplices que impulsen el cambio de mirada frente a los manidos estereotipos asociados a las personas mayores y al proceso de envejecimiento que, por fortuna, todos vivimos.

Su divulgación y conocimiento nos ayudará a tener más argumentos para evitar el edadismo, consolidar un modelo de atención de responsabilidad pública capaz de garantizar el trato adecuado acorde a las nuevas realidades que presenta esta población y así conseguir que nuestra ciudad sea un lugar libre de toda discriminación.

M^a Soledad Frías Martín
Directora General de Personas Mayores y Servicios Sociales

2. OBJETIVOS Y ALCANCE

Una ciudad amigable con las personas mayores, es un entorno urbano inclusivo y accesible que fomenta un envejecimiento activo asociado a hábitos saludables y sistemas de participación que puedan evitar posibles problemas tradicionalmente asociados a la vejez, como son la dependencia o el aislamiento.

Con casi el 20% de mayores residentes, unos de nacimiento y otros por adopción, y un buen número como visitantes de todo el mundo, estas personas suponen un volumen importante de ciudadanos, que si bien se trata de una población heterogénea, comparten necesidades similares.

Una atención que contemple las necesidades reales de las personas mayores e incremente su calidad de vida, pasa necesariamente por la promoción de sus derechos y el trato y atención adecuada como ciudadanía activa.

Por ello, el Ayuntamiento de Madrid ha asumido como uno de sus objetivos prioritarios el integrar la perspectiva de trato adecuado hacia las personas mayores como principio globalizador en la atención al ciudadano, y prueba de ello es este manual que pretende ser una herramienta práctica y sencilla, dirigida a todos sus miembros, con un triple fin: promover una atención y uso de lenguaje sin estereotipos, practicar una atención adaptada a las necesidades y circunstancias de cada persona mayor y aportar soluciones sencillas y no discriminatorias.

El manual recoge unas líneas de actuación que se fundamentan en:

- ❖ Persuadir al personal del sector público de la necesidad de realizar una atención no edadista.
- ❖ La amabilidad y el trato adecuado como herramientas eficaces en la atención a las personas mayores.
- ❖ La información, las nuevas tecnologías y la atención a la pluralidad como prácticas de la Administración Pública que afectan al desenvolvimiento del individuo y de los grupos sociales.

- ❖ La organización y gestión de las acciones y recursos en función de la diversidad de las necesidades de las personas mayores y sus problemáticas.
- ❖ Las situaciones y escenarios específicos de atención al ciudadano mayor son desarrollados en este manual para servir de guía a quienes en su trabajo cotidiano abordan estas realidades.

3. PRINCIPIOS DEL BUEN TRATO

Reconocer lo que nos han aportado las personas de edad nos obliga a no olvidar los principios que deben primar en una cultura del buen y agradecido trato.

Los derechos no caducan con la edad, y las personas más mayores tienen los suyos, aunque en ocasiones necesiten alguna ayuda para poder ejercerlos.

Los siguientes son fundamentales, son básicos y por ello conviene recordarlos y demandarlos:

- ❖ El derecho a guardar **CONFIDENCIALIDAD** de la información importante de las personas, es un principio a recordar y a cumplir.
- ❖ El edadismo olvida la **INDIVIDUALIDAD**, el reconocimiento a la **DIVERSIDAD** y la **SINGULARIDAD**. Cada persona es única siempre y hasta el final.
- ❖ **SABIDURÍA** y **CONOCIMIENTO** están más que repartidos en la sociedad, y muchos ciudadanos mayores contribuyen aportando los suyos.
- ❖ Es frecuente que las personas continúen interesadas en lo que siempre hicieron, si **COOPERARON** o **PARTICIPARON** en los asuntos de su vida, de su barrio, de su ciudad, pues ahora también pueden y deben hacerlo.

- ❖ Cualquier persona, de cualquier edad o en cualquier circunstancia, necesita y puede **HACER COSAS QUE SEAN VALIOSAS** para sí mismo y para el resto de la sociedad.
- ❖ Los adultos más mayores tienen derecho a disponer de **INFORMACIÓN** para poder continuar **DECIDIENDO** y llevando el timón de sus vidas.
- ❖ La **IMAGEN SOCIAL** de la vejez y de las personas que llegan a ella puede favorecer el respeto a la singularidad, o por el contrario puede provocar más estereotipos y estigma. Es necesario repensar la imagen que transmitimos con las palabras e imágenes que empleamos. Ocultándola o devaluándola, también somos edadistas.
- ❖ La edad no ha de interferir en el estilo de tratamiento y comunicación. Las personas precisamos de un trato desde el respeto, pero por tener más edad no merecen un exceso de **FAMILIARIDAD** o de **PATERNALISMO**.
- ❖ Aunque algunas personas se encuentren en situación de **VULNERABILIDAD**, ya sea física, cognitiva, social, afectiva o de otro tipo, la **DIGNIDAD** es y debe ser la misma para todas las personas.
- ❖ Es necesario construir lazos de corresponsabilidad y **SOLIDARIDAD** que generen una sociedad que proporcione **SEGURIDAD** a los ciudadanos que más la precisen.

La individualidad, la diversidad y la singularidad como atributos de seres únicos y no repetibles; la confidencialidad como derecho de preservar el patrimonio de su ser; el reconocimiento del conocimiento y sabiduría como otros ciudadanos; la participación y cooperación en su barrio, en su ciudad implicándose en el modelo de su sociedad; el derecho a disponer de información veraz y completa para poder continuar decidiendo sobre su vida.

4. GUÍA PARA ERRADICAR ACTITUDES EDADISTAS EN NUESTRO TRABAJO COTIDIANO

4.1. Discriminación por cuestión edad: edadismo

La mayoría de las personas a la hora de comunicarnos y de hablar con los demás tendemos a hacer generalizaciones y suposiciones, esto es lo que entendemos como estereotipos. Son una serie de creencias de carácter general que actúan como guías en nuestras relaciones. Nos ayudan a hacer predicciones sobre el otro, y al otro sobre nosotros mismos. Veamos lo tramposo de este intento.

Junto con la raza y el género, las personas comúnmente usamos la edad para categorizar y repetir clichés, casi siempre negativos y humillantes, sobre todo de la población de más años. El edadismo es así, estructural, internacional y acaparador.

*El uso de estereotipos es una forma evidente de **edadismo**, que es lo mismo que decir la discriminación hacia las personas por el simple hecho de cumplir años.*

Cuando somos edadistas no reparamos en que pronto seremos sus víctimas.

El edadismo se oculta bajo una aparente familiaridad y amabilidad, tendiendo a poner a las personas mayores en un mismo saco, jubilados, abuelos... simplificando la profunda y plural realidad de las personas; el mismo criterio de definición, la edad, es profundamente injusto y así es como funciona cualquier proceso de exclusión y condena al diferente.

El edadismo está integrado en nuestra forma de ver el mundo y de relacionarnos.

Esta visión discriminatoria se encuentra en todos los ámbitos, lo que, sin duda, dificulta reconocerlo en toda su dimensión y ser conscientes de sus desgraciadas consecuencias.

Al igual que cuando hablamos de maltrato no solo hablamos de un tipo de violencia, sino de las múltiples estrategias para ejercerlo, el edadismo puede

presentarse con distintas caras, pero todas ellas con las mismas consecuencias: mayor malestar y menor autoestima.

¡Conozcámoslo a fondo! Sólo así podremos identificarlo y denunciarlo, pero, sobre todo, suprimirlo en nuestros quehaceres en la comunicación mediática o institucional.

4.2. Lenguaje y estereotipos

La realidad es cambiante, pero no así la comunicación que abusa, no siempre conscientemente, de los prejuicios establecidos a partir de unos patrones y creencias culturales, aprendidas y reproducidas durante siglos, sobre las personas de mayor edad. Los medios de comunicación, la publicidad o la información institucional pueden ser vías para la propagación de estos prejuicios.

¿No te parece increíble que acabemos utilizando unas creencias tan anticuadas y que además no sean las que surgen de nuestra experiencia?

Entre los más comunes, pero sin duda no los únicos, se encuentran:

Simplificar las diversas dimensiones de la persona: Todas estas etiquetas acotan de forma rígida la personalidad que es multidimensional y siempre singular. En ese proceso, las hacen a todas iguales. Personas que, por otra parte, tienen 30 o 40 años de diferencia. Generaciones, culturas, formas de ver la vida distinta e historias de vida particulares.

Deshumanizar el trato: Esa uniformidad lo que facilita es la cosificación de las personas, tendiendo a no verlas como tales y, por tanto, quitándoles su dignidad.

La infantilización: Por desgracia es muy frecuente usar diminutivos o términos excesivamente cariñosos para referirnos a las personas mayores. Esta tendencia se observa incluso cuando nos comunicamos con ellas.

Lo heroico: Así mismo, cuando la información se destaca como curiosa, extraordinaria o anecdótica contribuyen a ofrecer una imagen excluyente y fuera de la norma dominante, minusvalorando a la mayoría de las personas que no llegan a ese heroísmo.

El sexismo como cómplice: La situación se complica cuando las discriminaciones se solapan o se multiplican y afectan a las mujeres. Si ser mujer es una dificultad, ser mujer mayor es una desgracia.

El todo por la parte: Por ejemplo, los calificativos “dependiente” o “discapacitado” hacen énfasis solo en una característica de la persona, siempre en las limitaciones, obviando sus fortalezas, identidades y particularidades.

Seres del pasado: El edadismo rechaza la capacidad de los y las adultas mayores para vivir en el presente y tener ilusión en su futuro. Desvincularles del momento actual e incapacitarles respecto a las nuevas tecnologías, por ejemplo, también es una práctica muy habitual.

Invisibles: Sí, muchas veces envejecer es sinónimo de desaparecer, así ocurre cuando tu envejecimiento no es el predominante como podría ser si eres una persona refugiada, homosexual, budista o con alguna discapacidad.

Los términos pueden variar pero el mensaje es el mismo, las personas mayores son ineficaces e improductivas.

4.3. Metodologías que pueden llevar implícito sesgos edadistas

4.3.1. La comunicación discriminatoria

Creemos firmemente que las sociedades actuales plurales, diversas y modernas han de permitir que cada persona envejezca a su manera: como pueda y como quiera, y con el respeto del resto de la ciudadanía y de su familia. Es por ello que necesitamos erradicar el edadismo y optar por un lenguaje que no excluya ni sea peyorativo.

Conviene saber que esta discriminación suele darse de tres formas distintas y complementarias:

- 1) **La discriminación léxica**, debida a la elección de ciertos términos a la hora de referirse a la persona (adjetivos “calificativos” fundamentalmente) omitiendo otros. Por ejemplo: “Una abuela de Sudáfrica planta cara a sus atracadores”.
- 2) **La discriminación sintáctica**, basada en cómo construimos las oraciones, (deliberadamente en ocasiones). Un ejemplo sería: “Se venden pisos con ancianos en su interior; Carmen con 92 años y Mariano con 88”.
- 3) **La discriminación retórica**, con el empleo de diferentes estrategias para persuadir de manera sutil sobre la inferioridad de ciertos grupos frente a sus “opuestos”. Veamos este ejemplo: “La jubilada que aprendió a hablar como los millennials y es la nueva estrella de Twitter”.

Debemos de emplear un lenguaje que destierre de manera definitiva los discursos que desprecian a las personas por cualquier razón, identificando los tan habituales paternalismos e infantilización y sus efectos negativos, a los que la comunicación edadista nos tiene mal acostumbrados y bastante molestos.

La discriminación con el mal uso de las palabras. Casos y consecuencias.

Como hemos comentado, los estereotipos tienen la intención de simplificar el mundo y las relaciones interpersonales. De ahí surgen múltiples expresiones referidas a la edad o las personas adultas mayores que perpetúan creencias negativas como las que se intuyen en las siguientes expresiones:

Dependiente: débil, enfermo, mal nutrido, torpe, demente, derrochador, costoso, una carga para el sistema y para la familia...

Deprimido: solitario, desaliñado, triste, aburrido, pesado...

Vulnerable: hipocondríaco, víctima, temeroso, inestable, frágil...

Gruñón: exigente, amargado, prejuicioso, egoísta, entrometido, conservador, feo...

Incapaz: obsoleto, estéril, pasivo, lento, fracasado, rural...

...entre otros

El uso de estas palabras perpetúa estos estigmas asociados a la edad que están muy vinculados a la situación de enfermedad y declive. Y de ahí no será fácil salir sin tu compromiso alertando de sus efectos, incluso pueden llegar a afectar a la salud de las personas mayores como algunos estudios últimamente así lo han corroborado.

Comunicación e imagen simbolizan prejuicio

A parte de la infrarrepresentación de las personas adultas mayores, sobre todo de las mujeres, haciéndolas invisibles a determinada edad, la comunicación, ya sea en el lenguaje administrativo, comercial o informativo, ha abusado de la imagen de una estereotipada señora mayor con pelo blanco y recogido con un moño, vestida de oscuro, con chepa y bastón, y sin compañía.

En cuanto a la selección de las fotografías, debemos evitar la imagen de personas mayores de espaldas, en situación de reposo, con foco en el bastón o la vestimenta de luto, así como del uso del blanco y negro para mostrar su realidad.

Seguir perpetuando esta imagen triste y gris contribuye a que estas personas vean su vejez como una amenaza real e inevitablemente hacia una etapa de fragilidad, dependencia, soledad, uniformidad, sumisión, pobreza y tristeza. Esto es a todas luces una visión distorsionada por no decir falaz, además de muy injusta.

4.3.2. El pensamiento discriminatorio

Quizá no lo sepas, pero el lenguaje condiciona nuestro pensamiento. Con las palabras construimos la realidad y emitidos juicios que muchas veces no pretenden ser peyorativos, pero lo son. Conocer esto te ayudará a repensar y a mejorar tu comunicación.

“Las palabras piensan por ti”.

Eufemismos

Atendiendo al significado dado por la Real Academia Española sobre eufemismo como una manifestación suave o decorosa de ideas cuya recta y franca expresión

sería dura o malsonante, aparecen expresiones como personas de edad, añosos o de juventud acumulada por así creerlos menos ofensivos.

Nuestra propuesta es evitarlos porque no creemos que la edad deba ser un insulto o la vejez un demérito. Hagamos justo lo contrario construyendo en positivo, y solo si es relevante para la noticia, destacaremos la edad. Por ejemplo: Concha, 82 años y José, 83, celebran sus bodas de Oro y como mejor opción: Concha y José, 50 años casados.

Por otra parte, titulares como “Los 50 son los nuevos 20” contribuyen a asociar la juventud como el periodo válido, por positivo. ¿Es que no aspiramos todos llegar a tener una vida larga y plena?

Palabras que dañan

Al igual que las personas no tienen fecha de caducidad, sus derechos tampoco y aunque el edadismo pretenda lo contrario, como explicamos anteriormente, debemos señalarlo y denunciarlo. Estas son algunas de las expresiones más frecuentes que de manera tendenciosa, contribuyen a minusvalorar, desinformar y a marginar a las personas por su edad:

Hablar de “abuelo/a” como equivalente de persona mayor, es el clásico reduccionismo. Pues bien, ni todas las personas mayores son abuelos o abuelas (ni siquiera padres o madres) y de serlo, no serían los tuyos. Si se usa para referirse a adultos mayores en general, implica una familiaridad que seguramente no te han otorgado. Así que olvídate de usarlo como genérico.

Calificar a las personas mayores por su situación obviando su condición de persona, es tan inadecuado como frecuente el usar los adjetivos calificativos de las personas como sustantivos eliminando su condición de persona. Por ejemplo al decir: mayores, dementes, dependientes o discapacitados,... en vez de personas mayores, personas con demencia, personas en situación de discapacidad, personas con discapacidad o diversidad funcional. Reivindiquemos que somos personas.

El paternalismo al uso con la expresión de “nuestros mayores” es una muestra del apropiacionismo. Esta expresión los infantiliza por cuanto nosotros nos hacemos cargo de sus deseos anulando su capacidad de decidir, saber y hacer. También de sus necesidades. No te apropies de su vida.

Las etiquetas que clasifican socialmente. El uso de “clase pasiva”, “pensionistas” o “jubilados”, aparte de inapropiado es injusto además de incorrecto, ya que como ocurría con “los abuelos”, su identidad va más allá de su función laboral o derechos adquiridos. No reduzcas a las personas a un plano administrativo/laboral. Todos aportamos a la sociedad.

Las denominaciones que actúan como profecía autocumplida como la palabra “viejo/a”. En general, no tiene buena referencia porque tradicionalmente se ha utilizado como adjetivo calificativo de objetos para referirse a estos como algo muy usado y de poco valor (si tuviera valor se denominaría a dicho objeto antigüedad). Esta carga negativa de la palabra viejo/a hace que la mayoría de personas mayores no se sientan cómodas con este calificativo por asociarlo a un mueble desvencijado o un vestido apolillado. En algunos lugares sus habitantes lo consideran más neutro, lo utilizan con naturalidad, incluso con orgullo. Por ello, y por prudencia y para no molestar a la mayoría que lo percibe como negativo, no lo utilices.

Las denominaciones que interiorizan un mensaje de incapacidad como “anciano/a” para referirse a personas de mucha edad, como dice la Real Academia Española, sólo deberían usarse en personas muy muy mayores, eso sí, sin añadir tintes sesgados o mal intencionados con complementos negativos. Véase, anciano decrepito. En cualquier caso, es deseable evitar su uso por la carga peyorativa asociada.

Utilizar la edad para segmentar el mercado como es el caso de la “tercera edad” para denominar a las personas mayores de 65 años. Este término es inadecuado porque a la mayoría de las personas no les gusta ser denominadas así. Tal vez porque se asemeja a lo que en otros sectores es de menor nivel o calidad (viajar en tercera, tercer mundo, tercera regional...). Incluso y debido a la ampliación de la esperanza

de vida en los últimos tiempos, se ha creado la Cuarta Edad para hablar de las personas mayores de 80 años. Por todo ello, creemos que en ningún caso debe usarse, por ese tinte negativo y porque responde más a un reduccionismo orientado a la segmentación del mercado.

Utilizar terminología de mercado que refleja a un conjunto de los individuos. Es importante no generalizar con expresiones como “todas las personas mayores”; emplear términos modernos y adecuados en relación a servicios o productos relacionados con el envejecimiento; por ejemplo, no “asilos”, sino “centros residenciales”; y tratar de aportar una imagen de valor, recalcando que son simplemente adultos con unos años más, que, como todos, participan y aportan en todos los aspectos de nuestra sociedad.

Utilizar terminología de mercado que rechaza la edad y valora la “eterna juventud”. Aunque el edadismo es también una discriminación que sufre la gente joven, es cierto que en menor medida y con menor carga negativa. Así, la juventud es una época fresca, alegre y productiva y su contrapuesto, la vejez, todo lo contrario: caduca, triste e incapaz. Por eso, el empleo de titulares o expresiones como “Trucos para vivir una eterna juventud” aparte de no ser ciertas, invalidan el envejecimiento mismo y castigan a las personas en la vejez.

4.3.3. Terminología edadista en el sector público

Cuando se tiene una mirada estereotipada y negativa de la vejez, cuando se percibe a los ciudadanos mayores como seres devaluados (es decir, con menos capacidades de las que verdaderamente poseen o con menor estatus social/cultural) es muy frecuente escuchar un estilo de comunicación infantilizadora.

“Las palabras hablan por ti.”

Esta forma inadecuada de comunicación, se caracteriza por una manera de hablar irrespetuosa, forzada, paternalista y ñoña. Y suele consistir en:

- ❖ El uso de un tono infantil, entonaciones exageradas, voz cantarina y ritmo lento.
- ❖ El empleo de simplificaciones gramaticales: frases muy simples y cortas; de un vocabulario limitado, de pronombres colectivos para referirse a una sola persona, de diminutivos inapropiados por excesivamente íntimos o el tuteo sin permiso.
- ❖ La realización de repeticiones y aclaraciones innecesarias, incluso del uso de preguntas que ya contienen la respuesta, dejando a la persona sin oportunidad de verdaderamente responder.
- ❖ Algunos profesionales no dan la misma información (en calidad o cantidad) dependiendo de si su interlocutor -cliente o paciente- es de mediana edad o más mayor. Ello es otro ejemplo de la discriminación por la edad.

A la hora de hablar de las personas mayores, o de realizar una entrevista en radio o para televisión, deberás tenerlo en cuenta para así evitarlo, porque tiene efectos muy negativos para las personas y llega a categorizarse como un mal trato psicológico y emocional, puesto que daña la autoestima y empeora más aún la visión que tienen de sí mismos. Además, este habla infantilizadora genera más dependencia y falta de autonomía decisoria, propicia sentimientos de tristeza, soledad, abandono y favorece el aislamiento, la incomunicación, incluso el enfado y otros comportamientos que generan frustración e indefensión.

Trata de ser consciente de cómo te diriges a las personas más mayores con las que hablas y adapta tu comunicación como lo harías cuando hablas con otros adultos, pero no de forma diferente solo por sus arrugas o sus canas.

4.3.4. Impacto sensacionalista en la sociedad

Algunos medios informativos recurren a la polémica o la tragedia para atraer más lectores. Así mismo, falsean la realidad o exageran lo negativo.

Víctimas de esta práctica, también conocida como “amarillismo” son las noticias protagonizadas por personas adultas mayores. Son recurrentes las informaciones de atropellos, robos o agresiones que, si bien son reales, no deben generar alarma ni una lástima desmedida por tratarse de personas aparentemente desvalidas.

En los últimos tiempos, también los medios de comunicación han encontrado un filón con el tema de la soledad asociada a la vejez, que, como en los casos anteriormente citados, son ciertos y desgraciados, pero no debería ser una estrategia para generalizar y dar la impresión de que todas las personas mayores están solas o están condenadas a estarlo.

Unos medios de comunicación sensacionalistas influyen negativamente la cultura del país.

Los medios de comunicación nunca han de ser cómplices del edadismo.

4.4. Autovaloración edadista en la comunicación

Con esta encuesta de auto comprobación podemos valorar nuestra atención en cuanto a la mejor manera de actuar en lo que respecta a las relaciones personales: amabilidad y respeto, voluntad de servicio, eficiencia y celeridad.

¿Soy edadista en mi comunicación?	SÍ	NO
¿Te refieres a todas las personas mayores como abuelos/abuelas?		
¿Contribuyes con las noticias que elaboras a mostrar la realidad heterogénea de las personas mayores?		
¿Promueves información relativa a un envejecimiento positivo y activo?		
¿Fomentas historias de autonomía personal o artículos sobre la longevidad como éxito de la sociedad contemporánea?		
¿Cambias el tono al hablar a una persona mayor?		
¿Recurres a los diminutivos cuando te diriges a una persona mayor o hablas de ella?		

¿Soy edadista en mi comunicación?	SÍ	NO
¿Simplificas la información cuando te diriges hacia alguien por el hecho de tener más años?		
¿En la redacción administrativa o legal, recurras a un lenguaje inclusivo y que no discrimine por razón de edad?		
¿Aplicas contenidos donde se fomente una visión positiva de las personas mayores? Ejemplo, emprendimiento o talento sénior, amor y sexualidad de la edad madura, movimiento solidario, participación y compromiso ciudadano, resiliencia o espiritualidad		
¿Evitas adjetivos discriminatorios como seniles, retirados, avejentados o minusválidos?		
¿Contribuyes, ya sea en textos o en fotos, a ridiculizar la vejez?		
¿Cuándo seleccionas imágenes, eliges a personas mayores, cercanas o reconocibles a tu contexto sociocultural?		
¿Evitas fotografías de una belleza asociada al canon nórdico?		
Cuando seleccionas noticias para tu medio, ¿son siempre historias de soledad o protagonistas de sucesos trágicos?		
¿Empleas o abusas de los retoques digitales para matizar o eliminar arrugas, manchas o la flacidez de la piel?		
¿Cuándo entrevistas a una persona mayor, le hablas en pasado? Por ejemplo, Mariano ¿en su época, hacia tanto frío como ahora? o Señora, usted debió ser una belleza.		

4.5. Recomendaciones

Una de las formas más simples de contrarrestar el lenguaje sesgado y peyorativo es reemplazarlo por un lenguaje que incluya descripciones sin prejuicios y una terminología que sea más neutral, más descriptiva.

Las etiquetas determinan a las personas y desalientan su desarrollo

Hablando de preguntas. ¡Ahí va una pregunta!

Del mismo modo que hemos eliminado la raza cuando se habla de un suceso en los informativos, ¿por qué indicar la edad a menos que sea relevante para la historia?

Entendiendo lo anterior, proponemos las siguientes recomendaciones:

- ✓ Las personas mayores no son un grupo ni rígido ni homogéneo.
- ✓ Mira a las personas y no a sus condiciones. El ser jubilado es una situación, no un rasgo de la personalidad.
- ✓ Habla de su futuro, porque no solo tienen pasado. A menudo, sus vidas resultan ser modelos inspiradores para la población más joven.
- ✓ No ser condescendiente ni paternalista en las redacciones y exposiciones. De esta manera, preferiblemente, habla de personas residentes y no tanto de pacientes o dependientes (implica carga enfermiza).
- ✓ Comunica en positivo, aportes frente a cargas. Así, enfatiza la experiencia, la libertad, la creatividad, la capacidad de adaptación a los cambios y a superar dificultades, la sabiduría o las ganancias emocionales, porque no son solo víctimas de tragedias, muerte, soledad o vulnerabilidad.
- ✓ Evita usar adjetivos como sustantivos, a todos nos gusta que nos llamen personas con o en situación... pero personas. Utiliza tanto como puedas sus nombres propios.
- ✓ Evita eufemismos como: años dorados, retirado, personas de edad o adjetivos descalificativos como: anciano, sesentona, senil, añoso...
- ✓ El envejecimiento no es un problema o un desafío, sino una realidad y una conquista social de la que sentirse orgullosos. Mejor hablar de cambio que de tsunami demográfico.
- ✓ No vendas falsas ilusiones ni promuevas la cultura del anti envejecimiento.
- ✓ Como bien sabes el diseño y la imagen es parte de la comunicación. De esta forma, recurre a imágenes de frente, sugerentes, en acción, reflejo de la diversidad cultural, estética, étnica o sexual, con color e ilusión en sus miradas.

Ten en cuenta que el término envejeciendo, es un verbo que implica actividad ¡Úsalo a discreción!

Así mismo, otorga voz a las personas adultas mayores, siendo protagonistas y no haciendo un cameo, por usar la jerga de la industria cinematográfica.

Usa sus historias para contarlas con emoción, rigor y pedagogía porque las historias relativas a la vida en el envejecimiento y sus asuntos colaterales no son solo interesantes para las personas mayores.

5. MANUAL DE ATENCIÓN ADECUADA A LAS PERSONAS MAYORES EN NUESTRA PRÁCTICA DIARIA

5.1. Conceptos básicos

Para lograr ser cada vez una ciudad más amigable con las personas mayores, Madrid y su corporación municipal, desde todas sus Áreas de Gobierno, impulsan y favorecen la participación de este grupo de edad con la convicción de que será en beneficio de la comunidad, e invita a trabajar contra el edadismo como una cuestión global de derechos humanos.

Edadismo o discriminación por cuestión de más edad, se manifiesta en todas las relaciones en el ámbito social, tanto en la esfera de lo privado como de lo público. En relación a las esferas públicas o de ciudadanía, las personas mayores participan en numerosas interacciones cotidianamente en las que este edadismo está presente con muchísima frecuencia.

Roles y estereotipos son un reflejo de los valores del pensamiento de la sociedad que los crea y utiliza, es una de las formas más sutiles de transmitir esta discriminación, sabiendo que lo que decimos y hacemos en cada momento de nuestra atención no es neutro.

Somos un reflejo de la sociedad, las instituciones públicas y/o privadas podemos influir para que tanto la imagen, como los mensajes alusivos a la vejez y las personas mayores, sean acordes a las nuevas realidades que se dan en nuestra ciudad.

Objetivos de la atención al ciudadano, es el ámbito administrativo que puede potencialmente transmitir y reforzar las relaciones simétricas y equitativas hacia las personas mayores, además de hacer un uso adecuado del lenguaje en sus documentos.

Necesitamos elaborar un recurso didáctico que facilite la atención correcta hacia la diversidad y pluralidad de las personas mayores por parte del personal de la administración; y cuyo objetivo general es precisamente proporcionar una herramienta clara y sencilla que sirva para poner en práctica la atención a las personas mayores.

Amigable con las personas mayores es una de las competencias que se debe de aplicar en la atención. Evitar los prejuicios que yacen en “nosotros/as”... al ver a un grupo de personas, las personas mayores, como ajenos a nosotros.

Situaciones y escenarios específicos de atención al ciudadano mayor requieren de un trato personalizado que será la clave para que esta relación interpersonal, esporádica o regular, sea lo más satisfactoria posible para todas las partes.

5.2. Desafíos en la atención a las personas mayores

La información en la sociedad

Dicen que vivimos en la sociedad de la información, pero conseguirla a través de un canal asequible a nuestras capacidades no siempre es fácil.

En el ámbito público, la burocracia se presenta como un mal endogámico de la Administración, pero lo que en realidad hace o intenta, es acotar todo en un entorno de previsibilidad para hacer más eficaz la pluralidad de los casos que ha de hacer frente. Algo parecido ocurre en la empresa privada en la que sus complejos procedimientos son considerados como obstáculos por los clientes. Las personas mayores también padecen el exceso de papeleos o la despersonalización de relaciones que conlleva la rigidez administrativa.

Contra ese desapego debemos lidiar para conseguir que tanto ciudadanos como clientes consigan, de la manera más eficiente, corregir las disfunciones del sistema. No en vano, a veces somos usuarios, pero en otras ocasiones seguimos siendo empleados y por eso, tu ayuda con las personas mayores es importante.

Debemos también tener presentes que si para ti todo es rutinario, para la persona con la que interaccionas, física o virtualmente, siempre es un episodio nuevo que incomoda o apabulla.

Nuevas tecnologías

Las nuevas tecnologías han llegado para quedarse, pero no podemos olvidar que las personas mayores no son nativas digitales, aunque a decir verdad, en los últimos años cada vez son más los que se han convertido en entusiastas usuarios.

No solo estas herramientas telemáticas agilizan el trabajo diario, sino que son un gran apoyo para atender la diversidad funcional, cognitiva o sensorial. La formación en comunicación alternativa y aumentativa te será muy útil cuando tengas que atender a personas con alguna discapacidad. Contempla formarte o, si ya lo has hecho, reciclar tus conocimientos sobre la atención a la diversidad.

Por tanto, intenta adaptarte al ciudadano y no al revés, ofreciéndole canales para establecer esa comunicación y entendiendo que seguramente prefiera los medios tradicionales, sobre todo a las personas mayores de 80.

La atención a la pluralidad

Que las personas somos diferentes es una obviedad, pero a veces, compartimos inquietudes y necesidades. Si acuden a tu oficina o contactan por vía telefónica, ya tienen una idea de quién les podría ayudar. Seguramente, no hayan llegado al departamento idóneo o al servicio acertado, pero quizá con tu ayuda, conocimientos y experiencia podrás indicarles mejor el lugar y la persona adecuada. Atender su inquietud no tiene precio, no en vano, conoces esa misma sensación cuando eres tú el que te encuentras perdido.

A veces, en pocos segundos tienes que intuir su procedencia, conocer su nivel sociocultural o idioma, pero sobre todo sus capacidades y limitaciones. Esto es complejo, pero atender estas singularidades hace más estimulante tu trabajo. Entre las personas que atenderás, encontrarás situaciones de diversidad funcional, cognitiva o sensorial y quizá esto sea un estímulo. Intenta entender sus realidades, conocer el lenguaje inclusivo y las necesidades especiales que estas personas esperan de su interlocutor.

5.3. Objetivos de la atención a la ciudadanía

Ante una persona mayor, los principales requerimientos y competencias que deberás aplicar a tu trabajo serán los siguientes:

1. **INFORMAR.** Ofrece toda la información de que dispongas porque esto le permitirá tener la capacidad para decidir, asegurándote de la veracidad de la misma, así como, de su comprensión, para su posterior uso por parte de las personas usuarias.
2. **ORIENTAR.** Quizá no solo se disponga de un recurso o un procedimiento. Considera su especial situación y sugiere aquello que te parezca lo más

adecuado, porque en ocasiones las personas no tienen las ideas claras. Orienta con respeto los criterios, preferencias y valores de la persona, cuando la persona no tiene aún una decisión definida, evitando el paternalismo.

3. **SENSIBILIZAR.** La población más adulta de nuestra ciudad tienen mucho pasado, pero también forman parte del presente y del futuro. La atención presencial es el tipo de comunicación más solicitada por las personas mayores y la que requiere de más cuidado. A partir de esta concepción, intenta ser comprensivo y amable. Muchas veces no conocen sus derechos o los instrumentos de que disponen para ejercerlos, o cómo utilizarlos.
4. **PRESTAR APOYO.** A veces, nuestro trabajo puede reducirse a demostrar proximidad, sugerir opciones y completar carencias, haciéndoles saber y notar que su satisfacción nos concierne. En ocasiones, como resultado de tu información, la persona deberá tomar decisiones, prestar apoyo significará en estos casos que las personas puedan tomarse el tiempo que necesiten para ello, y tú habrás de ser ese profesional que se lo permita. Puede ser que la persona mayor solo necesite una información objetiva, pero otras veces esperará que le ayudemos a conformar su criterio, a estar seguros y, para ello, necesitará tu comprensión y buen hacer.

5.4. La amabilidad, la herramienta más eficaz

Como siempre ocurre en todas las relaciones, la primera impresión condicionará el buen desarrollo de ese encuentro. Entiende que tu imagen personal y sobre todo, tu actitud, forma parte de la óptima atención.

Esta cordialidad bien apreciada por todos, es una habilidad que puedes ofrecer cuando la relación está fundamentada en los siguientes principios:

- Predisposición a atender de manera inmediata, diligente e integral a la persona usuaria.
- La capacidad de sonreír y que sea perceptible por el otro.
- El tono de voz y el ritmo de transmisión ha de ser tranquilo, claro, cierto y seguro.
- Escucha proactiva.
- Si acaso no entiendes la necesidad de tu interlocutor, puedes hacer preguntas que faciliten esta comunicación.
- La capacidad de controlar las situaciones de estrés o incertidumbre del otro.
- Potencial para discernir si tu forma de expresarte demasiado formal y técnica, dificulta o incomoda la relación.
- La capacidad de utilizar el idioma y el lenguaje del usuario.
- Dedicarle el tiempo que necesita es un modo muy sencillo pero esencial de demostrar nuestro compromiso con su satisfacción.
- Preguntar, recordar y llamarle por su nombre. Incluso en la despedida, haciéndole sentir que estaremos a su disposición siempre.

5.5. Situaciones y escenarios específicos de atención

Veamos algunos escenarios en los que damos atención a los ciudadanos mayores. Esta pluralidad de situaciones evidencia hasta qué punto la información es necesaria y así, la casuística que a continuación se presenta.

Comunicación directa en ventanillas o despachos: La ventanilla o el muro de vidrio, la distancia física que impone el mostrador o la diferencia de alturas provocadas por esto mismo, no debe ser una dificultad para establecer la cercanía con las personas y sus necesidades. Son situaciones incómodas también para ti cuando estás del otro lado, ¿verdad? Así mismo, procura que sólo tu interlocutor reciba la información que desea y no el resto de personas que están cerca, respetando su privacidad. Si es necesario, acompaña a tu comunicación oral de un

soporte en papel para que pueda llevárselo y valorarlo/procesarlo tranquilamente después.

Vía telefónica: Quizá te hayas hecho esta pregunta: ¿es posible mostrar cercanía a pesar de la distancia física? ¡Claro que sí! El tono de tu voz será esa herramienta aliada para conseguirla. Sonreír desde el momento en que se descuelga el teléfono: se percibe por el teléfono y hace la voz más agradable. Así como la gestión de los tiempos de emisión y recepción de los mensajes. Repite la información cuantas veces sea necesario.

Vía informática: Para muchas personas mayores, todavía la tecnología es un obstáculo, por lo que su uso será escogido solo por los más diestros. La brecha digital llevará tiempo superarla y será menor si la usabilidad la hacemos intuitiva y atractiva.

Todos, en nuestro entorno, podemos influir para que tanto la imagen como los mensajes alusivos a la vejez y las personas mayores, sean acordes a las nuevas realidades que se dan en nuestra ciudad.

- Ponle racionalidad y corazón a esta misión.
- Así mismo, en la medida de lo posible no promuevas situaciones que discriminen a las personas por su edad, ya sea en la redacción o aprobación de un contrato por obra o servicio, si trabajas para la administración, o a través de la selección de fotos para ilustrar un folleto o póster alusivo a alguna campaña promovida por la organización.
- Promueve la inclusión de documentos de lectura fácil, porque no es más costoso ni más laborioso y es útil para todos.

5.6. Listado de autocomprobación

Valore los siguientes atributos de su atención hacia la ciudadanía de más años, su comprobación le ayudará a brindar un mejor servicio durante la atención:

<i>¿Cómo eres en la atención al ciudadano mayor?</i>	Siempre	Frecuentemente	Sólo a veces	Nunca
De primeras, ¿recurre al tuteo?				
¿Te interesas expresamente por si la persona comprende la información que necesita?				
¿Utilizas un lenguaje adaptado al interlocutor?				
¿Ofreces información sobre departamentos y servicios ajenos a tu competencia o área de conocimiento?				
¿Eres empático con las situaciones de vulnerabilidad o fragilidad?				
¿De tu relación, pueden apreciar confianza y seguridad?				
¿Ayudas a las personas a encontrar el canal más adecuado?				
¿Y lo haces en el menor tiempo posible, reduciendo los tiempos de espera?				
¿Proteges la confidencialidad de la persona usuaria?				
¿Te preocupas por hacer uso de su nombre para dirigirte a él o ella?				
¿Ofreces apoyos alternativos a la información? Como podrían ser asiento, hidratación, ayudas técnicas...				
¿Conoces entidades que atiendan las situaciones asociadas a la vida de las personas mayores?				

5.7. Recomendaciones

Estas abarcan contenidos que son considerados como fundamentales en el trabajo con las personas mayores:

- ✓ Sonríe al iniciar la conversación, ya sea presencial o telefónica y cuando sea telemática, esfuérate porque la redacción de esa comunicación sea cordial y cercana.
- ✓ Utiliza saludos educados y apropiados, evitando un lenguaje demasiado familiar. No tutees nunca de entrada porque es un exceso de confianza.
- ✓ Se proactivo y pregunta cómo podemos servirle.
- ✓ Permanece cercano y disponible, manteniendo la mirada y una escucha solícita.
- ✓ No prejuzgues por las apariencias, todas las personas merecen nuestra atención plena y resolutive.
- ✓ Evita la información negativa, como podría ser un “desconozco esa información” y sustitúyelo por ejemplo con un: “déjeme un momento y lo averiguo”.
- ✓ Usa un tono adecuado para que la comunicación sea discreta.
- ✓ Discúlpate si alguna situación o experiencia previa no fue de su agrado.
- ✓ Aprender a interpretar el lenguaje corporal de tu interlocutor puede servirte de ayuda. Incluso para detectar algún problema de salud.
- ✓ Intenta ser equitativo en el reparto del tiempo, aunque si la persona necesita una duración mayor en la atención, procura dispensarla sin que ello desfavorezca al resto de personas.
- ✓ Termina el encuentro con una sonrisa e invita a la persona usuaria a que recurra a ti cuantas veces sea oportuno.
- ✓ Ten siempre a mano los teléfonos de los profesionales a los que debas avisar si eres testigo en tu trabajo de un percance de salud o un conflicto de inseguridad como puede ser un robo. Recuerda que con tu actitud y gestión puedes transmitir tranquilidad y control, esenciales para un episodio como estos.

6. EPÍLOGO

Ahora que sabemos que el edadismo y los estereotipos no son inocuos y que no todas las personas mayores son iguales, por lo que la atención debe ser personalizada, te invitamos a ser parte y conseguir una sociedad más justa y verdaderamente intergeneracional.

Todos tenemos derecho a una información exacta, veraz y completa que acepte y aprecie la diversidad, también la que llega con la edad.

Trabajemos juntos por una comunicación y un lenguaje que no se base en los estereotipos sociales de un concepto de vejez ya trasnochado. Las sociedades actuales plurales, diversas y modernas han de permitir que cada persona envejezca de acuerdo a sus principios y posibilidades, como pueda y como quiera cada sujeto, pero siempre contando con el respeto del resto de los ciudadanos. Para lograrlo, necesitamos erradicar el edadismo y transformar el lenguaje para que pongamos en valor la vejez como lo que es, una oportunidad.

La cuidadosa atención que le pongas a tu relación con las personas mayores será siempre bien valorada por ellos y, a partir de esto, tu función dentro de la corporación o de la entidad en la que trabajas será importante y el vínculo establecido, notablemente significativo. ¿A que esto te anima a experimentarlo y mantenerlo en el tiempo?

Esperamos que tras la lectura de este documento, entiendas que en lo esencial somos muy parecidos, aunque nuestra procedencia sea dispar o nuestras experiencias antagónicas, como bien podrás observar de tu trato con este grupo de personas en tu puesto de trabajo o incluso en las relaciones personales que con ellos tienes.

Más información en el documento: Fomento de la imagen adecuada del envejecimiento.