

**XXXIX CURSOS DE VERANO DE LA UPV/EHU – XXXII CURSOS EUROPEOS
LA SOLEDAD NO BUSCADA. MODELOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS Y COMPROMISO DE LA
CIUDADANÍA**

Mesa redonda IV: Acompañamiento a las personas solas. Buenas prácticas

Maidier González. Portal Solidario. Cruz Roja Gipuzkoa

RESUMEN DE LA PONENCIA

Si partimos de la definición de soledad no deseada como una sensación subjetiva de discrepancia entre las relaciones sociales que tiene una persona y las que querría tener, todos podemos entender que esa sensación pueda generar miedo, angustia, tristeza o sufrimiento. Todo ello va más allá de un simple problema individual, tiene que ver con la forma en que se organiza nuestra sociedad.

En este sentido, son varias las lecciones que hemos ido aprendiendo en estos últimos años de experiencia dentro del proyecto **Portal Solidario de Cruz Roja** sobre cómo influye dicha forma de organización social en la juventud, las personas adultas y las personas mayores. Porque la soledad deseada como la no deseada suceden de diferentes maneras a lo largo de la vida de una persona y existen necesidades comunes en todas las generaciones.

Dichas lecciones aprendidas tienen que ver con el enfoque de prevención y promoción de la salud en la comunidad y destacaríamos las siguientes en relación a la soledad no deseada:

- Entre las formas de protección individual cabe destacar el hecho de que compararse con las demás personas puede ser perjudicial y, sin embargo, abrirse puede ser muy beneficioso. La autoestima, la actitud ante la vida y la gestión de las emociones facilitan a las personas una vida saludable en la comunidad.
- La familia es la base a la hora de desarrollar la cercanía emocional necesaria para contar las preocupaciones, las inquietudes íntimas... así como las relaciones de confianza mutua para pedir ayuda si la necesitas y, sobre todo, la tranquilidad de poder recibirla. Entre otras cuestiones, esto exige tener cohesionada a la familia.
- Una sociedad donde priman las relaciones de cuidado y reciprocidad configuran el espejo donde mirarnos cada uno/a de nosotros/as y ver el reconocimiento de un estilo de vida que pone en valor las acciones de solidaridad y convivencia.

Si la pregunta es si el Portal Solidario de Cruz Roja ayuda a paliar la soledad no deseada, la respuesta es que sí. Básicamente, porque ayuda a la participación en la vida de la comunidad que

es una de las características esenciales de nuestra existencia como seres humanos creando y aumentando las posibilidades de conexión social.

En este sentido, los portales de vecinos/as se convierten en el campo de entrenamiento para la puesta en práctica de los valores de solidaridad y convivencia favoreciendo la colaboración social de los distintos grupos intervinientes (voluntariado, vecindario, jóvenes, agentes sociales...) tomando como base los portales y las relaciones de ayuda mutua y confianza que se establecen entre las personas. De esta forma, se aumenta la probabilidad de nuevas acciones colectivas y el bienestar del grupo (capital social).

Por ello, solemos decir que el Portal Solidario de Cruz Roja más que un proyecto es un **modelo de participación ciudadana con criterio social** cuyo fin es aplicar la innovación social a las relaciones de ayuda mutua y confianza empezando desde el portal de vecinos/as donde vivimos.

Sin embargo, podemos generar mucho sufrimiento creyendo que la frase "hoy por ti mañana por mí" se va a cumplir de acuerdo a nuestras expectativas. Esta creencia es errónea y puede generar conflictos en las relaciones interpersonales porque entendemos que es "una moneda de cambio" y al no cumplirse las expectativas sufrimos, sin darnos cuenta de que la motivación a hacer algo por los demás parte del interés por el bienestar de la otra persona.

Además, en el momento que se juntan la sensación de carencia en la calidad y cantidad de las relaciones humanas con la escasez de redes sociales en el entorno cercano así como con el aislamiento social, el sufrimiento que se genera puede ser devastador. Cada persona puede vivir esta situación de manera tan distinta (sensación de falta de control, impotencia, frustración, malestar, incertidumbre, bloqueo...) que le imposibilita salir de la situación por sus propios medios y le produce mucho rechazo pedir ayuda a su entorno cercano. Con independencia de la edad, resulta muy difícil superar este aislamiento y vergüenza personal, buscar alternativas, reconocer su propia situación, encontrar otros espacios para relacionarse y tener la fuerza suficiente para romper con las barreras psicológicas.

Desde el Portal Solidario de Cruz Roja podemos intervenir facilitando la interacción social con un enfoque intergeneracional y con el lenguaje de los sentimientos que es universal así como marcando la importancia de cuidar las redes de apoyo sociales/ vecinales donde las personas se sientan queridas y aceptadas empezando desde el propio portal. Porque tu portal no es sólo para vivir, también es para convivir; no es sólo ver, sino también participar.

PORTAL SOLIDARIO DE CRUZ ROJA

Para entender mejor nuestra aproximación al tema del curso, creemos interesante dar a conocer el proyecto con las principales características, intervinientes, soportes y actividades así como algunas conclusiones que hemos ido sacando a raíz de nuestra experiencia en los últimos años.

Introducción

Cuando una persona vive en un portal con vecindad, lo que más valora es la buena convivencia. Desde ese momento, cualquier acción que altere esa convivencia se vive como un problema que puede derivar en un conflicto personal y vecinal. A su vez, este tipo de conflictos puede y suele repercutir en la salud de las personas afectadas, llegando a producir un malestar que, prolongado en el tiempo, puede causar enfermedades. Además, las consecuencias “invisibles” de este malestar suelen ser la desconfianza, el distanciamiento con la vecindad y la pérdida de amistad.

Pero cuando en las comunidades vecinales hay buena convivencia se puede apreciar que florecen situaciones de solidaridad, favoreciéndose la ayuda mutua, la seguridad y por tanto el bienestar individual y colectivo.

Podemos afirmar que si la sociedad está en crisis, los portales también lo están porque lo bueno y lo malo de una sociedad se refleja en los portales.

Si la debilidad de las comunidades vecinales se convierte en una oportunidad para aprender de los errores, este aprendizaje repercutirá en la construcción de una sociedad más justa y solidaria. Por ello, consideramos importante reforzar la coherencia entre nuestros valores, actitudes y comportamientos.

La buena convivencia vecinal es fuente de salud

Justificación

La salud es uno de los principales valores con el que contamos para ser felices y vivir plenamente. Por ello, es importante cuidar nuestro cuerpo, mente y entorno más cercano. Si tú te encuentras bien, podrás ayudar. Si tú te encuentras mal, tendrás que pedir ayuda. Pero ¿quién nos ha enseñado a ayudar o a pedir ayuda en las situaciones cotidianas de convivencia vecinal?

El proyecto Portal Solidario de Cruz Roja pone a disposición de cada vecindad medios para buscar soluciones y desarrollar actividades concretas en pro de una buena convivencia y apoyo comunitario, previniendo y aliviando el sufrimiento de las personas. A través del lenguaje de los sentimientos esta iniciativa puede llegar a todas las personas, tengan la edad que tengan. Estar

cada vez más cerca de las personas nos da la oportunidad de coger el pulso a la comunidad, definir sus necesidades y proponer soluciones mediante la participación ciudadana con criterio social.

Nacemos dependientes, somos interdependientes, vivimos en relación con otras personas y es necesario entrenarse en la participación ciudadana, sin distinción de edad, empezando por la familia y el portal donde vivimos.

Intervinientes

Las estructuras urbanas de nuestros pueblos y ciudades se han configurado con un parque edificatorio en el que en cada portal se ubican diferentes personas y familias, representando un potencial de experiencia vivencial de indudable valor. Este potencial se ha minimizado por la mala utilización de la estructura organizativa basada en la Ley de la Propiedad Horizontal (LPH) y que, en su aplicación, no contempla las necesidades de las personas ni permite la participación de toda la vecindad. Aun así, el tejido comunitario existente, en ocasiones, viene protegiendo a las personas mediante acciones individuales. La buena vecindad y la ayuda mutua conviven con el miedo de las personas a verse atrapadas en los problemas “ajenos” y también en el desconocimiento sobre la mejor forma de resolución de conflictos cotidianos que en muchas ocasiones se pueden enquistar y ser fuente de crispamientos y sufrimiento.

El proyecto de Cruz Roja promueve acciones que van más allá de la Ley y que pueden solucionar muchas de estas carencias. En este sentido, se facilita para cada caso personas llamadas a intervenir y ayudar en la comunidad de vecinos/as que inicie la experiencia. Se trata de tres tipos de personas formadas con funciones complementarias:

Personas voluntarias promotoras de **Salud Comunitaria** que asumen ser referentes en los portales convirtiéndose en soporte para el desarrollo de la buena vecindad a la hora de trabajar los problemas sociales; vecinos/as proactivos/as que ya vienen practicando la buena vecindad y se han comprometido a ser referentes de conductas solidarias y escuela de valores y, además, jóvenes que se implican en el proyecto adquiriendo para ello conocimientos, habilidades, actitudes, valores, etc. y que transforman en acciones solidarias al servicio de la comunidad.

Soportes

En base a la mencionada Ley de Propiedad Horizontal, la única estructura organizativa que sustenta a la vecindad es la Junta de Copropietarios/as, cuya representatividad es de una persona por vivienda, dejando por tanto, fuera del proceso de toma de decisión a gran parte de la vecindad.

Básicamente, la función de la norma es tratar temas relacionados con el mantenimiento del edificio y utilización de los espacios comunes.

Consideramos que la mencionada regulación normativa es insuficiente para promover la confianza, la ayuda mutua y la buena vecindad. El proyecto Portal Solidario ofrece una solución innovadora fomentando y consolidando un nuevo estilo de comunidad vecinal. Para ello, se promueve que las Juntas de Copropietarios/as se transformen o puedan funcionar también como Comunidad Vecinal sumando a la responsabilidad legal (LPH) la responsabilidad ética y moral sobre las personas (en su integridad).

En este sentido, desde el proyecto se facilita el proceso de desarrollo organizativo mediante estos soportes:

Un **Observatorio de Necesidades Sociales**, que permite la recogida de datos y análisis donde el voluntariado toma conciencia de las necesidades más cercanas, reforzando su compromiso de “transformar la realidad” a través de nuevas actividades y proyectos que se ajustan a las demandas sociales.

Una **Agencia de Información y Derivación**, como herramienta de respuesta a los problemas detectados por las comunidades vecinales y el voluntariado a través de la derivación interna a proyectos de Cruz Roja o la derivación externa a la Administración y a otras organizaciones.

Las **Redes y Alianzas** que fomenta y desarrolla Cruz Roja como sistema de relación mutua y continua en el tiempo basado en el compromiso entre organizaciones con el fin de alcanzar objetivos comunes mediante la coordinación de capacidades y recursos, creando nuevas sinergias.

Actividades directas

Las personas residentes en un Portal Solidario reciben ayuda en muy diferentes tareas por parte del vecindario y de las personas voluntarias que intervienen en la iniciativa, desde cuestiones relacionadas con la atención sanitaria como ir a la farmacia a por medicinas, controlar y dar la medicación... o ayuda para levantarse, acostarse o vestir, ducharse, cambio de pañales, higiene bucal, de ojos, etc. también se contemplan el acompañamiento en el ocio y tiempo libre para charlar, pasear, leer la prensa, realizar salidas y excursiones, participar en eventos y fiestas patronales, favorecer encuentros y reuniones entre viejas amistades, etc.

Otro campo de posibles colaboraciones está relacionado con el mantenimiento de la casa como hacer la compra, preparar la comida, ayudar a comer, bajar la basura, coser, planchar o las pequeñas reparaciones de electricidad: revisar y reparar enchufes, sintonizar los canales de la tele,

cambiar una bombilla o las pilas...; bricolaje: reparar sillas o puertas, arreglar baldas, colgar cuadros y estanterías; fontanería: revisar y reparar goteras, cambiar o limpiar un grifo...; jardinería: podar, abonar, regar, trasplantar, etc.

Además, es importante dar respiro a la persona cuidadora y para ello en el proyecto se contemplan recursos para poder sustituir a la persona cuidadora mientras realiza gestiones personales o disfruta del merecido descanso; también ayudándole a atender otras obligaciones familiares suyas o facilitándole tareas domésticas, o realizándole gestiones diversas mientras está en situación de cuidadora.

Otras actividades

En el apoyo que se perfila en cada iniciativa del Portal Solidario, también se contemplan cuestiones relacionadas con la prevención de accidentes y los primeros auxilios, desde prestar los primeros auxilios ante heridas, caídas, golpes, quemaduras, etc. y si es necesario activar los servicios de urgencia llamando al 112 y ponerse en contacto con familiares u otra gente de la vecindad, hasta prestar atención a los posibles riesgos y situaciones de peligro en la casa: alfombras, enchufes, instalación del gas, braseros, cocina, productos de limpieza, etc.

Otro objetivo indirecto es detectar posibles necesidades sociales en la comunidad en la que se interviene, prestando atención a posibles signos de precariedad y abandono: descuido en el aseo o la imagen personal, acumulación de correspondencia, falta de movimiento de las persianas, etc.

Actividades complementarias

Como proyecto integral e innovador, las personas que lo dinamizan y desarrollan adquieren formación y se especializan en diferentes facetas como promoción de la salud comunitaria, dinamización colectiva o facilitación en el nuevo estilo de comunidad vecinal que se quiere desarrollar. Las dinámicas y metodologías desarrolladas durante el proyecto, permiten el aprendizaje participativo en el Observatorio de Necesidades Sociales, en los grupos de trabajo y encuentro comunitario que se implementan.

Actividades comunes y reciprocidad

Los lugares de encuentro donde se organizan las actividades, como el propio portal, los locales sociales del barrio o sus propios espacios públicos, son los espacios de socialización y asentamiento de confianzas, donde los encuentros realizados en el proceso, permiten el intercambio de habilidades sociales, manuales, etc. en esa combinación de personas de la comunidad y las voluntarias. Un enriquecimiento mutuo y creativo de "nuevas" formas de convivencia.

Algunas conclusiones del proyecto

Habría que situarse en el año 2005, cuando comenzó a perfilarse esta iniciativa de promoción de una cultura saludable y solidaria en ámbitos vecinales, entorno a los hogares y edificios de viviendas, cuando todo el mundo se sentía rico y fuerte (no había crisis), para valorar la importancia que en la actualidad tiene el proyecto de Cruz Roja.

La mayoría de la gente hablaba de “la pérdida de valores y la falta de buena vecindad”. Todo el mundo se quejaba, pero pocos hacían algo para cambiarlo. Desde Cruz Roja Gipuzkoa se tomó la decisión de crear un proyecto que desarrollara un modelo innovador de participación ciudadana con criterio social: para crear una ciudadanía activa hay que proporcionar los soportes y reconocer la labor de la vecindad.

Hagamos una pequeña reflexión: cuando una persona se porta bien, no nos llama la atención, “porque lo normal es portarse bien”. Sin embargo, cuando una persona se porta mal enseguida nos fijamos y corremos la voz; es decir, hacemos “publicidad en negativo”.

Debemos pasar del inconsciente al consciente nuestro foco de atención y poner en valor la predisposición de ayuda de las personas. Es decir, hacer “publicidad en positivo” en la vida diaria.

Pero no podremos hacerlo sin la participación de la juventud en este nuevo estilo de comunidad vecinal que venimos desarrollando. La mejor herencia para las nuevas generaciones será integrarles en la construcción de una sociedad más justa y solidaria.

También, es importante tener los ojos abiertos para hacer prevención, evitando los problemas y resolviendo los conflictos antes de que repercutan en nuestra salud. De esta forma, cuidaremos el bienestar de toda la vecindad.

REFLEXIONES SOBRE LA PONENCIA

¿Qué hacer cuando la persona rechaza una compañía no deseada porque lo que ahora es a una persona en concreto y, aunque esté acompañada, se siente sola?, ¿qué hacer con la soledad de la persona que se siente diferente? Como la soledad es una experiencia compleja donde podemos estar acompañadas y sentirnos solas, tenemos que ir más allá de las respuestas simples reconociendo las redes vecinales ya existentes y reforzando la cultura comunitaria como un valor para la prevención de la soledad no deseada.

Para favorecer la interconexión de las personas en nuestra comunidad, todas tenemos que contribuir a generar una red de cuidado, apoyo y participación hacia quienes se encuentran en esta situación de soledad.

Si actuamos de esta manera estaremos favoreciendo la comunicación entre la juventud, las personas adultas y las personas mayores en aras de la mejora del vínculo que pueda disminuir parte de la soledad. Además, si facilitamos el desarrollo de la autoestima, la resiliencia, las emociones positivas y la inteligencia emocional estaremos afrontando el aislamiento físico, psíquico y social de las personas.

Para conseguir este objetivo es fundamental promover una concienciación comunitaria y social partiendo desde los portales de vecinos/as que son el reflejo de nuestra sociedad. Lo bueno y lo malo de una sociedad se ve en cada uno de los portales donde vivimos ya que es ahí donde está reducida a la mínima expresión y condensada su esencia.

Por último, debemos hacer una mención especial a la situación generada a raíz de la pandemia. Existen varias diferencias entre la crisis actual que estamos viviendo y la del 2008, donde caben destacar algunas matizaciones importantes:

- En la anterior crisis partíamos de una queja individual y colectiva sobre la “mala vecindad” donde uno de los pocos proyectos a favor era el Portal Solidario de Cruz Roja; sin embargo, cuando salimos de la crisis la ciudadanía decía que había sido gracias a la buena vecindad (afloró la labor “invisible” del tejido comunitario).
- Entonces empezaron a surgir distintas iniciativas, proyectos, aplicaciones tecnológicas... que ponían en valor las redes de apoyo vecinales, reconocían su labor y la necesidad de cuidarlo. El mensaje había calado como un sirimiri: había que proteger los valores comunitarios entre todo/as, con o sin el estado, porque es algo innato en el ser humano y siempre ha estado ahí como parte de la supervivencia y la protección del grupo.
- Con el coronavirus una de las primeras reacciones ha sido la activación de las redes vecinales y de proximidad para paliar las consecuencias del confinamiento en relación a la cobertura de necesidades básicas así como en relación a la soledad ofreciendo apoyo y acompañamiento psicosocial a través de las tecnologías, entre otros.

Lo comunitario ya está funcionando (no hay que inventarlo), lo único que hay que hacer es articularlo, ofrecer soportes y ponerlo en valor como hace el Portal Solidario con la buena vecindad, que es una forma de ayudar a prevenir y paliar la soledad no deseada. En estos momentos tenemos la gran oportunidad de hacer aún más partícipe a la juventud en los valores

de solidaridad y convivencia ya que las nuevas generaciones no tienen el mismo “nivel de práctica” en la buena vecindad (lo recuerdan vagamente por los comentarios de sus padres/madres y abuelos/as).

Sería un buen hilo conductor para generar el sentimiento de pertenencia hacia unos valores compartidos y cohesionar una sociedad mitigando la soledad de la persona que se siente diferente en su mundo emocional.

Promotor/a de Salud Comunitaria y Portal Solidario

Un modelo innovador de participación ciudadana con criterio social

Maidier González Garmendia

Cruz Roja Gipuzkoa

La soledad no buscada. Modelos de políticas públicas y compromiso de la ciudadanía

Mesa redonda IV: Acompañamiento a las personas solas. Buenas prácticas

Financiadores del proyecto Portal Solidario:



Cada vez más cerca de las personas



Cruz Roja
Gurutze Gorria

La innovación social desde el...

CAMBIO EN LOS VALORES ORGANIZACIONALES

Promover el liderazgo compartido y la participación de las personas en la gestión de la organización.



Cruz Roja
Juntas de copropietarios
Centros educativos



CAMBIO EN LOS VALORES SOCIALES

Introducir nuevas prácticas en las relaciones con la autoridad; educar, definir y priorizar el sentido de lo valioso; ordenar los logros a corto y medio plazo; armonizar la gestión de las diferencias entre personas y grupos.

Portal, calle, barrio, etc.
Comunidad



Voluntarios / PSC
Vecinos solidarios
Jóvenes solidarios

CAMBIO EN LOS VALORES INDIVIDUALES

Transformar la manera de pensar, sentir y actuar de las personas.

Cada vez más cerca de las personas

 **Cruz Roja
Gurutze Gorria**

Lecciones aprendidas en el proyecto en relación a la soledad no deseada

- **Sociedad:**
 - ⊙ Relaciones de cuidado y reciprocidad (hacer algo bueno por la otra persona).
- **Familia:**
 - ⊙ Cercanía emocional (contar preocupaciones, inquietudes íntimas).
 - ⊙ Relaciones de confianza (si necesitas ayuda, poder recibirla).
- **Compararse con los demás es perjudicial y abrirse a los demás muy beneficioso.**
 - ⊙ Autoestima y actitud ante la vida.
 - ⊙ Gestión de las emociones.

Algunas reflexiones

- Diferencias entre la crisis actual que estamos viviendo a raíz de la pandemia y la del 2008.
 - ⊙ Lo comunitario ya está funcionando (no hay que inventarlo), hay que articularlo, ofrecer soportes y ponerlo en valor.
- Sentimiento de pertenencia y cohesión social para mitigar la soledad.
 - ⊙ Oportunidad de hacer aún más partícipe a la juventud en los valores de solidaridad y convivencia (práctica) con un enfoque intergeneracional.

La Visión

Cruz Roja Española, como organización humanitaria de carácter voluntario, fuertemente arraigada en la sociedad, dará respuestas integrales a las personas vulnerables, desde una perspectiva de desarrollo humano y comunitario, reforzando sus capacidades individuales en su contexto social

La Misión

Estar cada vez más cerca de las personas vulnerables en los ámbitos nacional e internacional, a través de acciones integradas, realizadas esencialmente por voluntariado y con una amplia participación social y presencia territorial.

Cada vez más cerca de las personas



Gizatasuna

Inpartzialtasuna

Neutraltasuna

Independentzia

Boluntarioak

Batasuna

Unibertsaltasuna



Cruz Roja - Gurutze Gorria
Gipuzkoa

www.cruzroja.es

www.cruzrojagipuzkoa.com

*Más información: Maider González Garmendia
magoga@cruzroja.es*