

Moldavia

¡"Hackea" tu Edad! Crear conexiones digitales y sociales entre personas jóvenes y mayores

Uno de una serie de 10 estudios de caso resumidos en la guía de HelpAge, *Generaciones unidas por un cambio* →

Las personas mayores y jóvenes en Moldavia están trabajando juntas para construir conexiones intergeneracionales a nivel social y para mejorar sus habilidades digitales. Este proyecto, realizado por HelpAge en asociación con el Fondo de Población de las Naciones Unidas (FPNU), se diseñó e implementó en el contexto de la pandemia por COVID-19: una crisis que exacerbó el aislamiento social que experimentan muchas personas mayores.

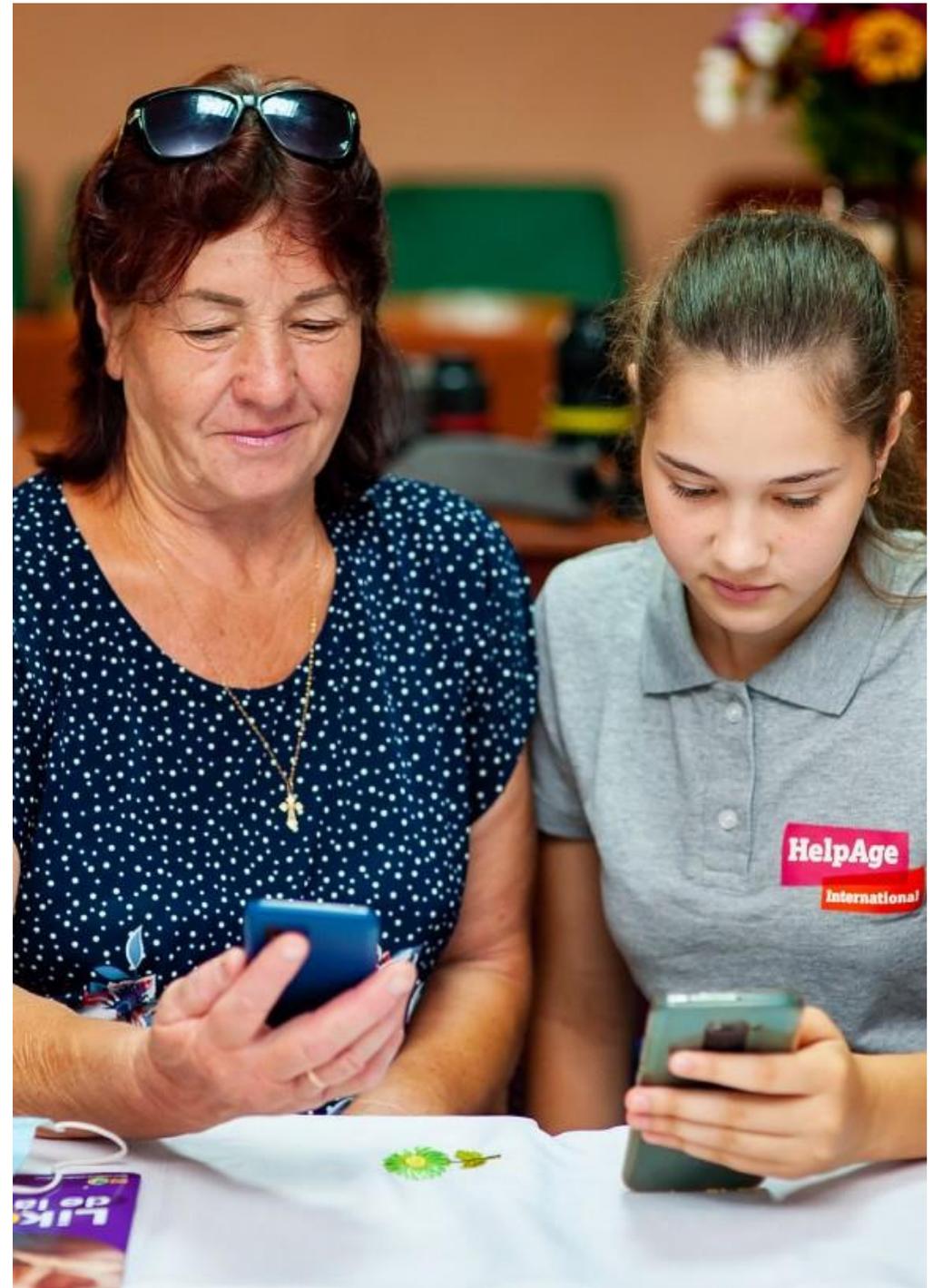
El proyecto está cultivando un cambio en las actitudes y percepciones entre los moldavos mayores y jóvenes. Los voluntarios jóvenes apoyan a las personas mayores para aprender habilidades digitales básicas. Les enseñan cómo utilizar las redes sociales y las aplicaciones en línea (apps) para permanecer en contacto con amigos y familia, y también para que sepan acceder a los servicios de ayuda social en línea.



En apoyo de:



GLOBAL
CAMPAIGN
TO COMBAT
AGEISM



¿Qué problema o asunto abordó el proyecto?

La pandemia de COVID-19 ha exacerbado la discriminación que experimentan muchas personas mayores. No solo las personas mayores solían ser más vulnerables antes de la pandemia, sino que la respuesta a esta falló en tener en cuenta sus necesidades específicas. Moldavia, país en el que el 21,5% de la población tiene 60 años o más, es un ejemplo de cómo las personas mayores viven a menudo aisladas, con poco contacto social y, en algunos casos, sin medios tecnológicos para comunicarse con familiares y amigos. Este proyecto financiado por el FPNU se desarrolló en el contexto de un estado de emergencia declarado por el gobierno de Moldavia el 31 de marzo de 2021, que introdujo estrictas restricciones de salud pública, lo que significó que las personas de 63 años o más no podían salir de su hogar excepto en caso de una urgencia.

La conectividad a Internet de Moldavia se encuentra entre las mejores del mundo, pero muchas personas mayores no tienen habilidades digitales ni acceso a Internet y, por lo tanto, tienen dificultades para acceder a los servicios sociales en línea. Estas barreras tecnológicas hacen que estén en mayor riesgo en tiempos de crisis, como la pandemia. Por ejemplo, en julio de 2020, cuando los casos de COVID-19 en Moldavia alcanzaron su punto máximo, se estima que 13.575 personas mayores que no podían acceder a los servicios sociales en línea se vieron obligadas a hacer fila en la oficina de la Cámara Nacional de Seguro Social (NSIH), muchas sin elementos de protección personal (EPP), para solicitar que se recalculara su pensión.

¿Qué buscaba lograr el proyecto?

El proyecto, ¡"Hackea" tu Edad! **Crear conexiones digitales y sociales entre jóvenes y mayores en Moldavia (COVID-19)** tuvo como objetivo principal el: *“Empoderamiento y fortalecimiento de la resiliencia social de las personas mayores mediante el fomento del diálogo intergeneracional con los jóvenes, la mejora de su acceso a servicios sociales de calidad y el empleo de un enfoque basado en los derechos humanos para desarrollar las capacidades de los profesionales sociales”.*

El proyecto se diseñó en respuesta a las solicitudes del Ministerio de Salud, Trabajo y Protección Social para ayudar a las mujeres mayores que se estaban viendo más afectadas por la pandemia y que a menudo eran ignoradas por los programas de desarrollo. El proyecto tiene un enfoque innovador, ya que aborda no solo las necesidades de salud y protección social de este grupo desfavorecido, sino que también construye un diálogo intergeneracional al involucrar a los jóvenes como capacitadores. Cuando los jóvenes ayudan a las personas mayores a mejorar sus habilidades digitales, disminuye el aislamiento físico, emocional y social de las personas mayores y, al mismo tiempo, aumentan la comprensión y las relaciones intergeneracionales.

¿Cómo funcionó el proyecto?

El proyecto comenzó en 2020, por lo que tuvo que funcionar con las restricciones de COVID-19 vigentes en diferentes momentos. Estableció grupos de voluntarios (cada uno con al menos 10 personas mayores) en 15 comunidades, con el apoyo de 5 jóvenes voluntarios en cada comunidad. Con la ayuda de organizaciones no gubernamentales locales (ONG), estos grupos sirvieron como "grupos de trabajo" para llevar a cabo las actividades del proyecto. Trabajaron con 300 personas mayores (la mayoría mujeres), capacitándolas y proporcionándoles ayuda sobre cómo usar un celular, Internet y redes sociales. También les enseñaron a las personas mayores a acceder en línea a los servicios sociales (por ejemplo, para recalcular sus pensiones) y a pagar las facturas de servicios públicos.

Los voluntarios jóvenes también capacitaron a las personas mayores para aprender habilidades digitales que les ayudarían a mantenerse en contacto con familiares y amigos, por ejemplo, cómo hacer una llamada desde un celular, enviar mensajes SMS, recargar saldo y cómo tomar y compartir fotos y videos (usando aplicaciones como Viber, Facebook Messenger y WhatsApp). Algunas personas mayores incluso subieron videos cortos sobre su cotidianidad en Facebook. ¡Otros participaron en concursos en línea, compitiendo entre sí para obtener la mayor cantidad de "me gusta" para sus fotos! Las habilidades que aprendieron también les ayudaron a perseguir sus intereses, como explicó una mujer mayor:

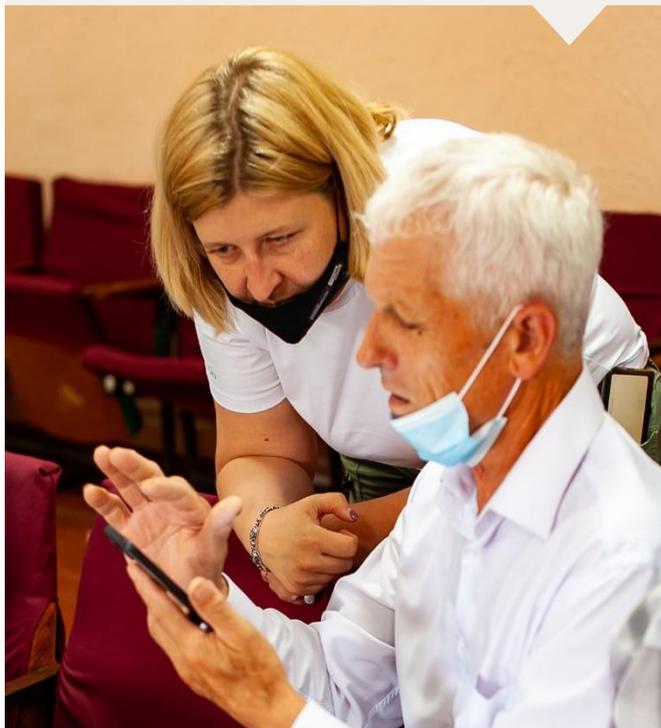
“Desde que recibí el smartphone, me siento más conectada y socializo más. Encontré algunos amigos y familiares del pasado en las redes sociales. Como me apasiona la apicultura, busco en internet métodos de tratamiento, remedios para abejas... Intercambio conocimientos con otros apicultores.”



HelpAge International

El proyecto también realizó una serie de sesiones grupales para ayudar a las personas mayores a superar los desafíos causados por la pandemia. Las sesiones se centraron en la salud y la asesoría psicológica, compartiendo ideas sobre cómo manejar el estrés. También se trataron cuestiones como la forma de prevenir la violencia de género y cómo acceder a asesoramiento jurídico. Una mujer mayor que coordinó a los voluntarios en su aldea dijo:

“Después de la segunda capacitación [sobre teléfonos móviles] para los [participantes] mayores, apenas había llegado a casa cuando recibí una solicitud de amistad en Facebook de otra mujer, de 61 años. ¡Estaba muy feliz porque significaba que el entrenamiento había sido un éxito!”



El proyecto usó un enfoque de "formación de formadores" y el principio de "aprender haciendo". HelpAge y los expertos en tecnología de la información (TI) capacitaron a voluntarios jóvenes para que pudieran compartir este aprendizaje con las personas mayores que participaban de formas que fueran accesibles para ellas. Este enfoque capacitó a los voluntarios jóvenes para trabajar y ayudar a los participantes mayores, proporcionando una transferencia digital de conocimientos y habilidades intergeneracionales. Para llegar a las personas mayores que no pudieron asistir a las sesiones presenciales, los voluntarios jóvenes realizaron visitas domiciliarias (cuando se disminuyeron las restricciones por el COVID).

En el pico de la pandemia en Moldavia, los voluntarios jóvenes llevaron paquetes de alimentos y EPP suministrados por el proyecto a los hogares de las personas mayores. Esto fortaleció aún más las relaciones intergeneracionales, ya que los voluntarios jóvenes proporcionaron ayuda práctica y social. Por ejemplo, esta entrega de alimentos y EPP redujo el riesgo de que las personas mayores contrajeran COVID-19 al no tener que hacer fila por alimentos o salir sin mascarilla. Las personas mayores realmente apreciaron este apoyo y expresaron su gratitud a los voluntarios, jóvenes, a las ONG locales y a HelpAge por contactarse con ellos de esta manera.

¿Qué cambios logró el proyecto?

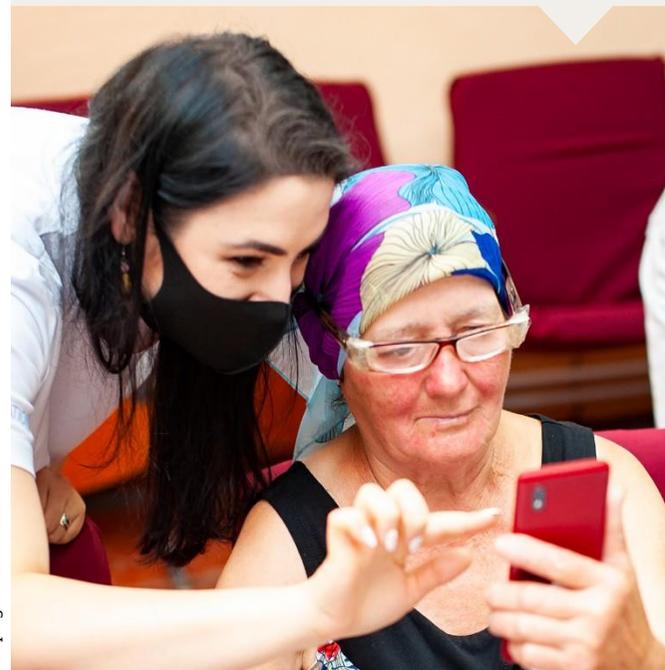
Uno de los principales logros fue ayudar a las personas mayores a ser más resilientes para superar la pandemia. La variedad de actividades del proyecto, desde aprender a usar smartphones para estar en contacto con familiares y amigos, hasta aprender a acceder a los servicios en línea, junto con la ayuda práctica (entrega de alimentos y EPP en los hogares de las personas mayores), hizo una gran diferencia en la capacidad de las personas mayores para enfrentar las circunstancias. El proyecto distribuyó información sobre el COVID-19 y cómo evitar contagiarse, a través de folletos y volantes diseñados de tal manera que fueran claros y accesibles (por ejemplo, con un tamaño de letra grande y evitando el uso de jerga médica).

Todos los participantes adquirieron habilidades básicas de TI y ahora pueden hacer llamadas, enviar mensajes SMS, usar aplicaciones y recargar saldo para pagos en línea. Los participantes destacaron la falta de oportunidades para participar en actividades intergeneracionales a nivel local. El proyecto permitió que todos los participantes experimentaran una nueva forma de interactuar y adquirir conocimiento sobre comunicación y voluntariado. Los voluntarios jóvenes aprendieron a ofrecer orientación sobre cómo configurar y utilizar un celular; instalar, administrar y configurar cuentas de redes sociales; utilizar Internet móvil; y procesar pagos en línea. Sus visitas a personas mayores para enseñarles estas habilidades redujeron el aislamiento social y la depresión que muchas de ellas experimentan.

Para muchas personas mayores, esta era la primera vez que recibían ayuda de voluntarios jóvenes. Algunos participantes mayores que se habían sentido aislados por las restricciones de salud pública debido al COVID-19 informaron que ahora se sentían conectados a su red social local (de voluntarios, ONG y autoridades públicas locales), puesto que ahora podían comunicarse digitalmente. Por ejemplo, una mujer de la aldea de Sarata Noua comenzó a usar un smartphone e Internet por primera vez con 60 años. Ella ahora se ha unido a un grupo local de Viber, donde los miembros de la comunidad y las autoridades locales comparten noticias e información. A pesar de pasar la mayor parte de su tiempo en casa, afirmó que se siente conectada con el mundo y que el proyecto ha mejorado su bienestar general, no solo porque ha conocido virtualmente a nuevas personas de su aldea, sino también por las actividades intergeneracionales del proyecto (como las visitas domiciliarias de un voluntario joven).

Otra mujer dijo lo siguiente para describir cómo ha afectado su vida:

“Para mí, este teléfono es como un amigo, porque ya no estoy sola... Hablo en línea... con antiguos compañeros de trabajo, amigos y familiares. Llamé al médico de familia para obtener información sobre mis medicamentos y, a veces, llamo a la tienda local para averiguar si tienen algún producto que necesito.”



HelpAge International

¿Qué ha funcionado bien?

Los voluntarios jóvenes acordaron ofrecer ayuda y orientación a las personas mayores y demostraron su compromiso con el proyecto. Gracias a su participación, las autoridades locales se volvieron más conscientes de las necesidades de las personas mayores. Algunas autoridades locales también contribuyeron con los paquetes de alimentos que los jóvenes voluntarios distribuyeron y se ofrecieron a apoyar a las ONG y grupos de voluntarios locales durante el proyecto ayudando a identificar a los posibles participantes, facilitando espacios gratuitos para reuniones y, en algunos casos, ofreciendo acceso gratuito a Internet para las actividades del proyecto.

Todos los participantes informaron que habían mejorado su comunicación y actitudes hacia el envejecimiento. Los participantes jóvenes trataron con respeto a los participantes mayores y aprendieron a dar capacitación usando métodos amigables con la edad, como lo fue asegurarse de usar un lenguaje accesible. Al unir generaciones, el proyecto desafió los estereotipos sobre la discriminación por edad y la falta de interacción entre personas jóvenes y mayores. Los participantes más jóvenes notaron que estaban equivocados al pensar que las personas mayores no querían aprender sobre tecnología digital, mientras que los participantes mayores cambiaron su punto de vista sobre el uso de celulares e Internet, reconociendo que los jóvenes no necesariamente "pierden el tiempo" al usar dispositivos digitales. Los participantes también compartieron sus reflexiones sobre el aprendizaje, las actividades culturales y los intereses personales, y crearon una red de apoyo social informal. Todos los participantes, jóvenes y mayores, identificaron cosas nuevas que habían aprendido unos de otros, incluyendo similitudes y diferencias. Algunos participantes mayores exploraron nuevas formas de compartir sus conocimientos y tradiciones con el público en general, como el "vlogging" y subir videos a YouTube.

¿Qué se podría haber hecho de forma diferente?

Debido al COVID-19, muchas reuniones y sesiones de capacitación para los participantes tuvieron que realizarse en línea a través de Zoom y Microsoft Teams, ya que las restricciones de la pandemia impidieron la capacitación presencial. Se crearon grupos en Viber (una aplicación digital para chats grupales) para que las personas mayores pudieran mantenerse en contacto entre sí y con los voluntarios y el personal de las ONG. A veces esto era un desafío, porque la capacitación en persona sin duda habría sido más eficiente y mejor para las personas mayores que participaban. Por esta razón, cuando el número de casos de COVID-19 comenzó a bajar, se organizaron algunas sesiones de capacitación presenciales e híbridas. Una de las mayores preocupaciones entre personas mayores y jóvenes al usar Internet era cómo garantizar la seguridad en línea al ingresar datos personales, datos de identidad y detalles de cuentas bancarias para pagos en línea, por lo que otros proyectos similares deberían considerar formas de abordar este asunto.

Un aspecto que podría tratarse de forma diferente es el género, ya que las actividades del proyecto no abordaron específicamente las necesidades de las mujeres mayores, que pueden ser distintas a la de los hombres mayores. Para abordar esto, un análisis integral de género, que se realice en la etapa de diseño del proyecto, identificaría las diferencias de género que pueden afectar el tipo de apoyo que necesitan las personas mayores, tanto para aprender habilidades digitales como en otras áreas que reducirían su aislamiento social.

Los voluntarios jóvenes informaron que el principal desafío que enfrentaron era su participación a largo plazo y su disponibilidad de tiempo pues debían tener cuidado de que las tareas del proyecto no interfirieran demasiado con su educación.



Además, el proyecto tuvo que reclutar y capacitar a nuevas personas porque muchos voluntarios jóvenes se fueron a estudiar a la capital o al extranjero después de la graduación. También se hicieron algunas suposiciones erróneas en la etapa de diseño del proyecto, por ejemplo, que la generación más joven ya tenía excelentes habilidades digitales y acceso a Internet. Sin embargo, cuando comenzaron las actividades, pronto quedó en evidencia que muchas personas jóvenes tenían acceso limitado a dispositivos con Internet, lo que también les impedía acceder al aprendizaje remoto durante las restricciones de COVID. Por esta razón, fue necesaria una mayor inversión en la formación en competencias digitales para los jóvenes, así como en la formación de voluntarios jóvenes sobre cómo comunicarse con las personas mayores y capacitarlas en competencias digitales.

Por último, otro desafío fue la cobertura limitada o inestable de Internet y telefonía móvil de muchas comunidades en Moldavia. Para garantizar que las actividades del proyecto puedan continuar, cada comunidad debe tener al menos una instalación equipada con computadores, teléfonos y Wi-Fi para que se pueda acceder a la capacitación y a las actividades.

¿Qué podemos aprender de este proyecto?

- La solidaridad entre generaciones beneficia a personas mayores y jóvenes, ya que aprenden unos de otros, se apoyan mutuamente, se comunican entre sí y rompen los estereotipos sobre la edad. Al pasar tiempo juntos, las personas mayores y las más jóvenes desarrollan respeto mutuo, lo que mejora sus relaciones y comprensión mutua.
- Algunos grupos de personas corren un mayor riesgo de aislamiento digital (como los de bajos ingresos y los que viven en zonas rurales remotas, donde el acceso a Internet es más difícil). Estos desafíos se exacerban durante crisis como la pandemia, por lo que la comunidad internacional debe hacer mucho más para garantizar, como exigen la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que "no se deje a nadie atrás".
- Los servicios de protección y apoyo social, como las líneas telefónicas de ayuda y las consultas, deben digitalizarse. Los programas deben ejecutarse a nivel nacional y de la comunidad, tomando medidas adicionales para garantizar que sean accesibles a los grupos desfavorecidos.
- Muchas personas mayores están ansiosas por aprender habilidades digitales. El desarrollo de estas habilidades puede ayudar a las personas mayores con movilidad social o física limitada a sentirse más integradas en la vida comunitaria y a establecer nuevas conexiones y amistades con personas de diferentes edades, a nivel local y más allá. Además de acceder a los servicios de apoyo social en línea, el aprendizaje de habilidades digitales puede dar a las personas mayores la oportunidad de mantener sus empleos y continuar su desarrollo personal (por ejemplo, inscribiéndose en cursos en línea).
- Las necesidades de capacitación de las personas mayores son diferentes pues se debe garantizar que las habilidades digitales que aprenden sean útiles en su vida cotidiana. Para abordar esto, es necesario que haya una mayor variedad de capacitación e información basadas en las evaluaciones de necesidades que se deben realizar en la fase de diseño del proyecto.

Este estudio de caso es uno de una serie de diez, y se produjo según la guía de HelpAge, *Generaciones unidas por un cambio* → , publicada en colaboración con Restless Development y en apoyo de la Campaña mundial contra el edadismo

HelpAge International, PO Box 78840, Londres SE1P 6QR,
Reino Unido Tel +44 (0)20 7278 7778 info@helpage.org
www.helpage.org

Número de registro de organización benéfica: 288180



@HelpAge



HelpAge International

Copyright © HelpAge International 2022. Este trabajo se publica bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0, <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>