



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PATAGONIA
SAN JUAN BOSCO
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL

TESINA DE GRADO:

***ADULTOS MAYORES FRENTE AL DESAFÍO DE
ALFABETIZARSE CON LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS.***

Una mirada desde el Trabajo Social sobre el taller de Informática y Comunicación que se realiza en la Unión Vecinal del Barrio Quirno Costa durante el año 2019-2020 en Comodoro Rivadavia.

AUTORA: BARRETO RUTH PAOLA

DIRECTORA DE TESINA: SÁNCHEZ PÉREZ, XIMENA

COMODORO RIVADAVIA, 2020.

Agradecimientos

Agradezco a todas las personas que me acompañaron, apoyaron e incentivaron para poder finalizar mi carrera en la Licenciatura en Trabajo Social.

En especial a mi compañero de vida, Richard, quien fue el motor para terminar mi carrera, su apoyo y contención fue realmente muy importante durante este proceso de estudio que duro casi dos años.

*A mi madre que siempre me sostuvo con palabras de aliento para que no baje nunca los brazos.
A mi padre que se lo debía hace muchos años.*

A mi tutora de tesina, quien me supo acompañar en mi regreso a la universidad, después de tantos años, despejó mis miedos y temores, brindando todo su apoyo incondicional, siempre con palabras de “vos podes”.

A mis compañeras de la carrera que constantemente nos damos palabras de aliento para recibirnos.

A mis amigas/os que me escucharon y alentaron para seguir estudiando.

A los docentes de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de la Patagonia San Juan Bosco de quienes recibí siempre la mejor predisposición.

A todos, muchas gracias.

INDICE

Carátula.....	1
Agradecimiento.....	2
Índice.....	3
Introducción.....	5
Capítulo I. Resignificando la vejez.....	12
1.1 Caracterizar la vejez y el proceso de envejecimiento.....	12
1.2 Aproximaciones conceptuales sobre lo que es ser un Adulto Mayor	19
1.3 Paradigma del Envejecimiento Activo, reconociendo al adulto mayor como sujeto de derechos.....	23
1.4 La Inclusión digital un nuevo derecho social y humano.....	26
Capítulo II. Los Adultos Mayores frente al desafío de aprender “las nuevas tecnologías”..	29
2.1 De la alfabetización tradicional al complemento de una alfabetización digital.....	29
2.2 La alfabetización digital como una herramienta que favorece la inclusión social para los adultos mayores	34
2.3 El Adulto Mayor y el impacto que les genera el poder acceder a las TIC.....	38
2.4 El taller de informática y comunicación, un espacio de aprendizaje, sociabilización y participación.....	42
2.5 Caracterización del taller de informática y comunicación que funciona en la unión vecinal del barrio Quirno Costa.....	47

Capítulo III. El Estado y las Políticas Sociales sobre la alfabetización digital con adultos mayores.....	51
3.1 ¿Qué son las políticas sociales y como se dirigen a los adultos mayores en relación a las TIC?	51
3.2 Derechos Humanos y Adultos Mayores.....	54
3.3 Instrumentos Legales, Internacionales, Nacionales y acontecimientos a favor de la vejez.....	59
3.4 Políticas Públicas que promueven la inclusión digital de los adultos mayores en la Argentina.....	64
Capítulo IV. La intervención del Trabajo Social y el rol profesional.....	68
4.1 Aproximaciones conceptuales de la Intervención en el Trabajo Social y el rol profesional...68	
4.2 Aportes del Trabajo Social al campo gerontológico.....	74
4.3 El trabajo grupal con adultos mayores.....	77
4.4 El Trabajo Social, la comunidad y los adultos mayores.....	85
4.5 Propuesta desde el Trabajo Social	89
Capitulo V. Conclusiones	
Conclusiones.....	90
Bibliografía.....	95
Anexos.....	100

Introducción

La presente tesina propone exponer la importancia de la alfabetización en el ámbito digital a través del acceso y la utilización de Las Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación denominada TIC. En referencia a esta situación, se caracteriza a un grupo de personas que pertenecen a la categoría denominada como Adultos Mayores. Estos participan en forma regular del taller de informática y comunicación que funciona en la Unión Vecinal del barrio Quirno Costa de la ciudad de Comodoro Rivadavia durante el año 2019.

En la actualidad existen dos fenómenos sociales a nivel mundial. Por un lado el elevado número de personas que viven durante más tiempo y con mayor calidad de vida cuya tendencia se acentuará en los próximos años; las Naciones Unidas indican que para el año 2050, el 20% de la población serán adultos mayores. Por otro lado la revolución tecnológica que caracteriza a la sociedad en un continuo cambio y avance de forma acelerada pero de una manera desigual.

Estos acontecimientos sobre el aumento poblacional de la vejez y las nuevas tecnologías que dominan la vida cotidiana de las personas han generado que el Estado crea y fomente políticas sociales destinadas a la autonomía de los adultos mayores por lo cual ha brindado oportunidades de desarrollo tanto individuales como sociales a través de programas de inclusión digital y tienen como objetivo extender la calidad y esperanza de vida.

Se comprende que la tecnología se ha introducido en nuestras vidas, ya es parte de nuestra cotidianeidad. Mediante ella, trabajamos, compartimos, nos relacionamos, expresamos, solucionamos tareas y nos recreamos, entre otras situaciones. Sin embargo esta tecnología para los adultos mayores se presenta como algo nuevo y complejo, donde los beneficios que esta representa, generalmente se encuentran alejadas por diversas razones, creando situaciones conflictivas que interfieren en la calidad de vida provocando una vulnerabilidad en sus derechos humanos.

Asimismo se debe destacar otro acontecimiento inesperado que no puede quedar al margen, del desarrollo de esta tesina, ya que se relaciona con la temática investigada.

Ha surgido a nivel mundial una pandemia, una nueva enfermedad denominada Covid-19. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), explica que el virus que lo causa se llama

coronavirus, una enfermedad respiratoria aguda que se propaga principalmente de persona a persona e infecta a todos los grupos etarios. Sin embargo el riesgo superior de contagio aumenta en la población de adultos mayores, siendo más grave para aquellas personas que tienen ciertas afecciones subyacentes, esta combinación puede conllevar a la muerte. Los índices de mortalidad en el mundo han sido devastadores.

Esto ha provocado cambios radicales en la vida diaria de todas las personas en el mundo, afectando también a nuestro país donde el gobierno de la nación implementó medidas de aislamiento social, preventivo y obligatorio. Se estableció la cuarentena en casi todo el mundo, este término se entiende por aislar a las personas durante un período de tiempo como método para evitar o limitar el riesgo de que se extienda una enfermedad. Además se tomo la medida del distanciamiento social, es decir, el limitar el contacto frente a frente con otras personas. Esto ha generado una serie de conflictos para los adultos mayores, sobre todo para aquellos que viven solos o alejados de sus familias, a esta situación se le suma que no tienen acceso ni tampoco conocen las herramientas que tiene la tecnología.

No es intención de la tesina identificar a la población etaria como personas pasivas o carentes de necesidades, sino todo lo contrario, como sujetos activos y partícipes de la sociedad. Para ello es fundamental que el Estado brinde oportunidades en función de que los adultos mayores tengan la plena autonomía de resolver situaciones como las descriptas.

En la Argentina, en los últimos diez años, han surgido talleres de alfabetización digital y de informática destinados específicamente para los adultos mayores con el propósito de otorgarles herramientas necesarias para su manejo; aquí el objetivo es el de integrarlos en una sociedad con igualdad de derechos, oportunidades sociales y económicas para beneficio de ellos, su familia y la comunidad.

Lamentablemente esta situación de crisis que atraviesa el país ha demostrado que las políticas públicas orientadas a la alfabetización digital de nuestros mayores, han sido pobres e insuficientes. A modo de ejemplo se puede visualizar en los medios de comunicación, que los directivos de bancos de todo el país solicitan a los adultos mayores no acudir a dichos establecimientos para el cobro de sus haberes, al mismo tiempo se les pide que utilicen las herramientas tecnológicas como el cajero automático, posnet, tarjetas de crédito y débito para reducir los riesgos de contraer la enfermedad. Pero si nos enfocamos en que sólo el 45,9% de los jubilados y pensionados no utilizan el cajero automático y deciden cobrar por ventanilla

independientemente que tengan tarjeta o no, demuestra que es bajo el porcentaje de la población que utiliza estas herramientas.

Otro ejemplo a tener en cuenta es la declaración que realizó la titular del Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI), la Sra. Luana Volnovich quien solicita la colaboración de los familiares más cercanos del adulto mayor para que les puedan realizar los trámites online, como sacar un turno o la receta médica por internet. La misma reconoce que no todos los adultos mayores utilizan la tecnología y que por este motivo se aglomeran fuera de las instituciones del PAMI, a la espera que se les resuelva dichas problemáticas.

Estas medidas que se han tomado son formas de discriminación, estigmatización y exclusión, vulnerando así los derechos de los adultos mayores.

La Organización Mundial de la Salud (2020):

“Insiste en que hay que garantizar que las personas mayores sean protegidas de Covid-19 sin estar aisladas, estigmatizadas, dejadas en una situación de mayor vulnerabilidad o sin poder acceder a las disposiciones básicas y a la atención social (...) mantenerse conectados con otros a través de llamadas telefónicas u otros medios”. (OMS,2020,p.9)

La Convención Interamericana sobre La Protección De Los Derechos Humanos De Las Personas Mayores (OEA, 2015), considera que los adultos mayores tienen los mismos derechos y libertades fundamentales que otras personas, y que estos derechos, incluido el de no verse sometido a discriminación fundada en la edad ni a ningún tipo de violencia, provienen de la dignidad y la igualdad que son inherentes a todo ser humano.

La tesina tiene una posición teórica e ideológica que se encuadra dentro del paradigma de los Derechos Humanos reconociendo al adulto mayor como sujeto de derechos y no como objeto de cuidado. Este antiguo paradigma quiere decir, que no se los reconoce como titulares de derechos sino como beneficiarios de la asistencia sin embargo, aún en la actualidad persiste esta idea.

La motivación de esta temática esta atravesada por las experiencias familiares, donde varios adultos mayores no utilizan la tecnología por desconocimiento, negación y prejuicios; y además por las prácticas pre-profesionales que me llevaron a indagar sobre este tema.

Esto llevo a la reflexión de un nuevo problema social, que deben enfrentar hoy los adultos mayores. Ocurre que este sector etario son los más alejados de los beneficios de las TIC, lo que genera una desigualdad en su uso y aprovechamiento.

Se puede pensar que el problema de la inclusión digital para muchos adultos mayores podría deberse a varios elementos, sucede que una gran parte de los adultos mayores no posee los medios económicos para acceder a las herramientas informáticas como la computadora, celular, cámaras digitales, servicios de internet, entre otros. Por otro lado, los que si acceden a estos bienes materiales, desconocen su utilidad por la complejidad de los mismos. No hay que olvidar otro elemento fundamental que actúa como barrera al momento de su aprendizaje, son los sentimientos de miedo, temor y prejuicio que les genera a la hora de adentrarse a este mundo tecnológico, desde la creencia de tocar una tecla y borrar toda la información de la computadora, romper el tablero de la máquina o que la tecnología no es para ellos porque son viejos y no van a aprender.

Asimismo, las políticas de inclusión digital para los adultos mayores podrían ser insuficientes, esto se puede visualizar en la ciudad de Comodoro Rivadavia donde la necesidad de este aprendizaje va en aumento, los recursos humanos y materiales como además la falta de espacios públicos son escasos. El último censo del 2010, registra una población de 29.000 adultos mayores, el 52% tiene más de 70 años.

Esta situación ha dejado entrever que la tecnología es una herramienta fundamental para una sociedad que va camino a la digitalización, lo que afecta a toda la población, pero más aún a los adultos mayores quienes tienen el desafío de adaptarse en forma gradual a esta nueva sociedad modificada y acelerada, poder interiorizarse con las nuevas tecnologías significa para este grupo, aumentar sus posibilidades a través del acceso y conocimiento a determinados bienes y servicios.

Por otra parte, las preguntas que surgen de esta investigación son las siguientes:

- ❖ ¿En que medida los adultos mayores están excluidos de los cambios generados por las Nuevas Tecnologías?

- ❖ ¿Qué puede suceder con aquellos adultos mayores que por diferentes motivos todavía no han tenido la oportunidad de acceder a las TIC?
- ❖ ¿Serán parte de la brecha digital?
- ❖ ¿Qué efectos puede tener esta exclusión a largo plazo?
- ❖ En las próximas generaciones de adultos mayores que tienen incorporada la tecnología, ¿surgirán nuevas problemáticas en relación a las TIC?

Conocer y manejar las TIC permite favorecer la salud y calidad de vida en los adultos mayores durante su vejez. Envejecer significa para la mayoría de las personas seguir creciendo y aprendiendo cada día. La tecnología les abre un mundo nuevo lleno de perspectivas.

Seguir la perspectiva de una educación durante toda la vida, como un derecho social, un pilar orientado a las prácticas profesionales del trabajador social, quien apuesta al aprendizaje permanente como forma de inclusión social y desarrollo personal. Margarita Rozas Pagaza (1998) define a la intervención profesional:

“Como un proceso de construcción histórico-social que se genera en el desarrollo de la dinámica social de los actores que intervienen en el ejercicio profesional. Dicha dinámica social está referida a la relación sujeto-necesidad como expresión particular de la cuestión social. Es en esta dinámica generada por esta relación se construye el objeto de intervención profesional”. (Rozas Pagaza, 1998, p.60)

Se propone contribuir al Trabajo Social en primer lugar como agente de deconstrucción de prejuicios y mitos que atentan contra el envejecimiento. De igual forma, potenciar los espacios grupales como oportunidades, no sólo con el fin de que puedan adquirir y utilizar los beneficios que ofrecen las TIC sino además desde la promoción, como recurso para aumentar la integración social. Finalmente empoderando a los adultos mayores a una autonomía plena dentro de la problemática social que atraviesan.

Objetivo General

- Analizar los diferentes aspectos de las TIC en la población de adultos mayores e indagar sobre las políticas y normativa vigentes en esta temática, analizándolo desde un grupo de adultos mayores que concurren a un taller de informática y comunicación desde una perspectiva del Trabajo Social en Comodoro Rivadavia.

Objetivo Específico

- Identificar cuales son los motivos que tienen los adultos mayores a participar en un ámbito grupal destinado a adquirir conocimientos digitales.
- Describir los beneficios de las TIC como recurso para favorecer el envejecimiento activo y saludable.
- Indagar sobre las políticas sociales que el Estado promueve para lograr la inclusión digital en los adultos mayores.
- Reflexionar respecto al rol del Trabajador Social y su intervención con adultos mayores desde una perspectiva de los Derechos Humanos.

Metodología

La metodología seleccionada para realizar el trabajo de tesina ha sido la investigación cualitativa con aportes cuantitativos de tipo exploratorio descriptivo. Para comprender el concepto del método cualitativo se toma los aportes de Gloria Mendicoa que se refiere a este método como: “es el conjunto de operaciones, estrategias y tácticas que el investigador realiza ante y con el fenómeno en estudio en relación a las operaciones que le otorga el mismo. Es la interacción del conjunto social”(Mendicoa,2003,p.71).

Asimismo, este tipo de estudio se puede clasificar en exploratorio y descriptivo; se utilizaron técnicas varias para la recolección de datos a través de la investigación bibliográfica, la

observación participante y no participante, entrevistas semi-estructuradas a adultos mayores, como además a los referentes institucionales y a profesionales del Trabajo Social que participan en el ámbito de adultos mayores que permite analizar e interpretar los datos durante el proceso de investigación. Este trabajo se engloba desde un enfoque crítico que va a permitir problematizar la situación de la vejez desde el ámbito del Trabajo Social.

Organización de los capítulos

En relación a la organización de los capítulos, la presente tesina está constituida por cinco capítulos.

En el capítulo I, el lector encontrará un análisis sobre los conceptos de la vejez, sus características y el proceso de envejecimiento. Además una descripción sobre el nuevo Paradigma del Envejecimiento Activo reconociendo al adulto mayor como sujeto de derechos. Asimismo, se destaca un nuevo derecho social como es la alfabetización digital.

En el capítulo II, se detalla el concepto de la alfabetización tradicional acompañado por una breve reseña, sus características y la visión que existía sobre los adultos analfabetos. Se busca llevar a la alfabetización digital como complemento necesario de la educación formal. Además se resalta la importancia de las TIC como herramienta para aumentar la inclusión social en los adultos mayores.

En el capítulo III se identifican las políticas sociales y el rol del Estado en relación a la inclusión digital para los adultos mayores. Se destaca el Paradigma de los Derechos Humanos y los instrumentos legales a favor de la vejez.

En el capítulo IV se desarrolla la intervención profesional, el rol del trabajador social en el campo de la gerontología, en relación al ámbito grupal y la comunidad. Cierre del tema acompañando por una reflexión.

En el capítulo V para finalizar la tesina se arriban a conclusiones como además una propuesta de trabajo como aporte para la profesión del Trabajo Social.

Capítulo I. Resignificando la vejez

1.1 Caracterización de la vejez y el proceso de envejecimiento.

La vejez se entiende como el comienzo de una nueva etapa en el curso de la vida de cada persona. Al igual que las etapas de la niñez y la juventud, esta es una fase natural donde cada persona envejece en función de cómo ha vivido, por lo tanto, el envejecimiento es un proceso diferencial de constante evolución. Estas etapas de la vida son determinadas por la edad cronológica. En consecuencia la vejez se define según la cantidad de años vividos como la última etapa de la vida.

Es además una construcción histórica y sociocultural, lo cual significa que este proceso está establecido por el mundo de las significaciones que lo rodean y que tienen sus raíces en otros momentos históricos.

En cuanto al envejecimiento se define como “un proceso natural, gradual, de cambios y transformaciones a nivel biológico, psicológico y social, que ocurren a través del tiempo” (Sánchez Salgado, 2000, p.67). Estos cambios son determinados por el ambiente social y cultural, siendo la edad mayor la que señala un nuevo estrato social donde la sociedad asigna a la persona una posición.

El proceso de envejecimiento no es idéntico para cada persona que lo transita, Jorge Paola (2012) toma la cita de Salvarezza “cada sociedad produce su propio proceso de envejecimiento”. Esto se da en forma gradual, surgen diferencias de género, nivel educativo, las cargas de trabajo, clase social, problemáticas vitales vivenciadas a lo largo de la existencia así como el estilo cultural intrínseco al contexto ecológico y social en donde cada uno ha desarrollado su vida.

La Gerontóloga, Sánchez Salgado (2000) sugiere que el envejecimiento hay que analizarlo desde una perspectiva biológica, psicológica y social.

•En envejecimiento biológico:

Se refiere a que no todas las personas envejecen al mismo tiempo ni de la misma manera. Es la transformación que sufre el cuerpo a nivel de los órganos, siendo el envejecimiento físico una consecuencia del envejecimiento biológico, repercutiendo en forma negativa en las personas.

Se observa este proceso a través de la transformación y la disminución de ciertas características físicas como el aspecto físico, la posibilidad de sobreponerse a ciertas enfermedades y condiciones climáticas, habilidad física (estabilidad). Estos cambios no ocurren en todas las personas de igual manera.

- El envejecimiento psicológico:

Se producen cambios como las pérdidas en lo corporal, en las funciones de la paternidad y maternidad, laborales y de seres queridos que requieren nuevas adaptaciones. El primero está relacionado con la capacidad de adaptación a las nuevas o diferentes situaciones de la vida y el segundo tiene que ver con la capacidad de incorporar o memorizar datos y la de aprender otras capacidades aparte de las aprendidas.

- El envejecimiento social:

Está vinculado al ámbito social y a las actividades o interacciones que las personas tienen con la sociedad. El medio social es lo que demarca el significado de la vejez en la vida de las personas en la cual puede influir negativa o positiva.

Estas tres dimensiones del envejecimiento se articulan entre sí, ninguna se puede analizar por separado porque es la conjunción de distintos procesos que viven todas las personas en diferentes momentos de sus vidas y sucediendo en forma distinta para cada persona; siendo un proceso normal que no tiene porque significar enfermedad.

En la vejez surge la posibilidad de evaluar la propia vida, el vivir más años resulta mayores oportunidades de poder generar cambios, de las propias experiencias vivenciadas, proyectando ideas, fomentar potencialidades que le permitan construir nuevos significados, nuevas actividades revalorizándose a sí mismo y a su entorno.

Sánchez Salgado (2000) explica que durante el período de la vejez se producen numerosos cambios que son independientes de la declinación física. Dichos cambios se deben en parte por el ambiente social y cultural en el cual se desarrolla la persona, lo que determina un nuevo estrato social; la sociedad asigna a la persona una posición o un rol, donde le atribuye peculiaridades específicas en sus representaciones, brindando o negando espacios sociales.

“La mayoría de edad representa un marcador social que estructura y determina derechos, privilegios y expectativas”(Sánchez Salgado,2000,p.37).

Lucía del Carmen Amico (2009) agrega:

“En cada contexto histórico-social se construye una imagen y un rol de las personas mayores, valoradas de manera distinta. El modo en que se elaboran los cambios biológicos, psicológicos y sociales que trae aparejado el paso del tiempo es producto de condicionantes socio-culturales previos. Cuando se otorga un signo negativo a estas transformaciones psico-sociales y biológicas, se relega a las personas mayores a una relación de subordinación y pasividad descalificándolas como sujetos de acción, negando su capacidad de autonomía y participación social”.(Amico,2009,p.3)

Se podría decir que envejecer es un miedo universal porque se asocia la palabra vejez con la muerte, la idea de permanecer eternamente joven siempre ha sido el deseo de todas las épocas y culturas. Asimismo, la actitud que se tiene sobre la vejez ha ido cambiando a lo largo de la historia, desde el aislamiento, el descuido y el abandono, hasta sobreprotegerla, cuidarla y venerarla. Pero todavía en la actualidad persisten ideas respecto a la vejez que datan de tiempos muy lejanos. Estas nociones representan mitos y prejuicios (Sánchez Salgado,2000).

Simón de Beauvoir (1988) citado por Sánchez Salgado expresa que “el Siglo XX heredó estereotipos de los siglos anteriores (...) la sociedad no ha cambiado sustancialmente y la persona anciana ha seguido marginada aunque de una manera más sutil”(Sánchez Salgado,2000,p.58).

En esta misma línea, Carmen Ludi (2012) señala que los nuevos términos para nombrar y trabajar la vejez, “tratan de simular, atenuar, favorecer la significación bastante desvirtuada que tiene el término viejo (de vejez), a través de eufemismos como adulto mayor (...) Con su uso se intenta “agradar” al conjunto de la sociedad y a los propios viejos”(...)(Ludi,2012,p.22).

El imaginario social es el elemento que mantiene la subjetividad colectiva de una sociedad, a través de las cristalizaciones de sentido (mitos) que fundamentan las normas, valores, reglas que

conforman a una sociedad como tal. Está compuesto además por elementos subjetivos llamados prejuicios y mitos. Los mitos estigmatizan a las personas mayores a través de sus discursos repetitivos no racionales.

Este conjunto de mitos y estereotipos falsos de vejez son el reflejo del "miedo" que tiene la sociedad a vivir esta etapa de la vida, que lleva a un punto exagerado de aislamiento y separación. Lucía del Carmen Amico (2009) expresa que los mitos son “el conjunto de creencias sobre una misma idea, que se impone en el seno de una colectividad (...) transmiten valores y creencias de una determinada cultura, y generalmente aparecen para explicar lo inexplicable, siendo una manera de oscurecer la verdad”(Amico,2009,p.17).

Siguiendo con esta misma autora, expresa que los prejuicios se relacionan con juzgar las cosas antes de conocerlas o sin tener los elementos necesarios, se asientan en miedos, deseos o expectativas, en escenarios subjetivos, y no son pensados generalmente desde lo racional. Se adquieren desde la infancia y luego se van asentando y racionalizando durante el resto de la vida de los seres prejuiciosos.

A continuación se detallan los siguientes mitos sociales que se configuran dentro de la vejez:

- ✓ Mito de la senilidad: suponiendo que la vejez y la enfermedad van unidas de la mano, se asocia la vejez con el deterioro mental siendo una asociación falsa, ya que la enfermedad puede estar asociada a cualquier etapa de la vida.
- ✓ Mito del aislamiento social: la persona mayor busca a menudo el reposo, la inactividad, la soledad y la espera pasiva del final. Este mito es producto de la teoría de la separación la cual establece que las personas mayores prefieren aislarse de la sociedad, retirándose a su propio mundo.
- ✓ Mito de la inutilidad: esta idea nace de una sociedad capitalista, se basa en la producción material y la ganancia donde esta productividad es un valor de la persona. En muchas sociedades se marginan a las personas mayores obligándolas a retirarse o jubilarse, esta es una barrera que dejan afuera a todas aquellas personas que al cumplir 60 o 65 años son llamados “pasivos”.
- ✓ Mito de la poca creatividad e incapacidad para aprender: la educación ha estado relacionada al aprendizaje para la vida productiva. Actualmente existen cambios en

cuanto a la perspectiva de la educación permanente, es decir un aprendizaje a lo largo de toda la vida. La capacidad de aprender de los adultos mayores únicamente es diferente no es igual a la de los jóvenes, por lo que pueden seguir aprendiendo de forma distinta, a un ritmo, velocidad y recursos adaptados. La edad no determina la creatividad de las personas, ni limita sus posibilidades de aprendizaje.

- ✓ Mito de la asexualidad: la gente mayor se visualiza como carente de deseos sexuales y en caso de manifestarlos se les juzga como anormales. Se conecta la sexualidad sólo con la reproducción donde las personas jóvenes son las únicas que tienen capacidad para ello. Sin embargo la sexualidad es una dimensión del ser humano que está presente durante toda la vida.
- ✓ Mito de la inflexibilidad: se imagina que las personas mayores son tercas, inflexibles y cascarrabias. El carácter inflexible de algunas personas no es producto de la edad, sino es parte de su personalidad que ha sido moldeada a través de sus experiencias de vida.

En cuanto a los prejuicios hacia la persona en edad mayor se destaca al gerontólogo norteamericano Robert Butler quien utilizó el término “gerofobia”, el cual describe los prejuicios negativos y estereotipos hacia las personas ancianas por la razón de la edad. Se cree que actitudes negativas surgen del miedo de las generaciones jóvenes al envejecimiento (Sánchez Salgado,2000). Estas creencias negativas establecen una distancia entre las generaciones, donde afecta la posición que ocupan las personas mayores en la sociedad, siendo muchas veces relegadas y consideradas poco importantes para la sociedad. Cargan con prejuicios como estar físicamente incapacitado, sufrir de pérdidas mentales, debilidad, pasividad, dependencia, aislamiento social y pérdida de la posición social.

“Las personas (...) comparten a su vez estos estereotipos culturales y buscan “cumplir” con lo predeterminado y establecido por el medio social”(Sánchez Salgado,2000,p. 62).

Otro término importante es el de “viejismo”, Carmen Ludi (2012) hace mención al término utilizado por el Dr. Salvarezza quien dice que la mayoría de la población de todas las culturas tienen conductas negativas hacia las personas viejas, siendo éstas conductas inconscientes pero muchas veces conscientes y activas. Estas actitudes de discriminación y segregación fueron introducidos por el gerontólogo Robert Butler en 1970, quien se refiere al viejismo como:

“el prejuicio de un grupo contra otro, de la gente joven hacia la vieja. Subyace en el viejismo el espantoso miedo y pavor a envejecer, y por lo tanto el deseo de distanciarnos de las personas mayores que constituyen un retrato posible de nosotros mismos en el futuro”.(Ludi,2012,p.25)

Por otra parte los mitos son organizadores de sentido de una sociedad intentando la legitimación y el orden de las instituciones involucradas. Para lograr sus objetivos cumplen con características específicas:

*Homogeneizar lo particular: terminar con la subjetividad de las personas, encerrando el comportamiento, deseos y sentimientos individuales en un solo deber ser impersonal, predeterminando una respuesta general. El mito invisibiliza de esta manera el proceso socio histórico que lo fundamenta, posicionándose en una postura natural y ahistórica. Ejemplo: las personas mayores están limitadas en sus capacidades.

*Se destacan porque sus narrativas son cortas y repetitivas. Ejemplo: todas las personas mayores son como chicos.

*Se estabilizan con principios universales, no reconociendo o negando las estrategias políticas que son distintas en cada clase social o en grupos étnicos. Ejemplo: se sienten improductivos y lo mejor para ello es la institucionalización.

*En sus expresiones los mitos invierten sentidos, y conceptos que son muy diferentes, se vuelven sinónimos. Ejemplo: se denomina abuelo/a cualquier persona mayor de 60 o 65 años

*Exaltan determinados pensamientos y por otro niegan todo lo que contradiga lo dicho por el mito. Ejemplo: la vejez es una etapa totalmente negativa.

Este conjunto de mitos y estereotipos falsos de vejez son el reflejo del "miedo" que tiene la sociedad a vivir esta etapa de la vida, que lleva a un punto exagerado de aislamiento y separación. Las personas víctimas del viejismo se consideran desde el punto de vista social como enfermas, deprimidas, asexuadas y pasadas de moda. Sus problemas físicos y mentales tienden a ser fácilmente ignorados y con frecuencia no se tienen en cuenta sus necesidades económicas y sociales. Las generaciones de personas jóvenes ven a los viejos como diferentes, no se los

consideraran como seres humanos con iguales derechos. Se tiende a ver a la vejez como un futuro muy lejano impidiendo esto enfrentar el propio envejecimiento.

El canon vigente en nuestra sociedad resulta ser el valor de la juventud, sana, fuerte y productiva, cargando la vejez con valores negativos asociándolos con la enfermedad, la incapacidad y la improductividad.

Sobre la base de este no reconocimiento como persona y sobre la valoración negativa estereotipada se ha generado toda clase de actitudes y prácticas discriminatorias que van desde el aislamiento en el seno de la familia, la falta de respeto en la vía pública, la institucionalización y el maltrato, la falta de contacto, de disponibilidad y el trato impersonal de los agentes de la comunidad, hasta las insuficientes políticas públicas. Este claro atentado a la dignidad de los adultos mayores forma parte del abuso emocional-social al cual son sometidos los adultos mayores.

Nuestra sociedad construye y difunde estereotipos negativos que devalúan el proceso natural de envejecimiento. Por lo tanto para que éste colectivo social continúe capacitándose debe superar uno de los obstáculos más grandes como lo es el prejuicio.

Se puede decir que darle un cambio significativo a la vejez es la posibilidad de construir un nuevo modelo de vejez, con romper con los prejuicios, mitos, intrínsecos de la sociedad establecidos con los que han sido estigmatizados durante tantos años, y donde se han vulnerado sus derechos, con ideas negativas como la pasividad, incapacidad de aprender, de enfermedad, seniles e inútiles, entre muchos otros. Significa poder lograr una transformación cultural en la vejez a través de la incorporación de las nuevas tecnologías, destacando una actitud activa de muchos adultos mayores que desean seguir aprendiendo.

La instalación social de una nueva imagen de la vejez, coincide con un cambio de paradigma, corriéndose del lugar de “objeto de cuidado” para pasar a ser considerado un “sujeto de derechos”, es decir una persona activa con plena participación y autonomía en la toma de decisiones propiciando la integración e inclusión social, rompiendo con un imaginario social: llegar a la vejez es llegar a la muerte.

“Envejecer es como escalar una gran montaña: mientras se sube las fuerzas disminuyen, pero la mirada es más libre, la vista mas amplia y serena”.

Sir Francis Bacon (1561-1626)

1.2 Aproximaciones conceptuales sobre lo que es ser un Adulto Mayor

La historia de la humanidad ha nombrado a las personas que superan los 60 años de edad de distintas maneras. Dependiendo de las creencias, culturas y contextos, se han utilizado conceptos como: gerontes, seniles, abuelos, viejos, añosos, jubilados, tercera edad, anciano y adultos mayores; éste término es el que se utilizará para el desarrollo de la tesina, el cual coincide con el enfoque del nuevo paradigma del envejecimiento activo.

Un breve recorrido sobre estos calificativos señala las siguientes características:

- **Anciano:** es un vocablo traducido de la Biblia y denota todos los atributos relacionados con la sabiduría. En nuestra sociedad actual a esta palabra se le otorga el significado de lo viejo.
- **Viejo:** viene del latín "vetulus" que significa de cierta edad, algo viejo y también con algo en desuso o denigrado. En la actualidad su uso se aplica a personas que han vivido mayor tiempo que el resto de sus pares.
- **Senil:** su origen se remonta a mediados del siglo XVII, su etimología latina senilis deriva de senectud que significa vejez. De senil aparece la palabra senilidad como sinónimo de enfermedad.
- **Tercera Edad:** el concepto nace en Francia en 1961, con la instauración de la jubilación universal, muy cercana al desarrollo de la misma en Argentina, con el fin de mostrar la posibilidad de una etapa nueva por "vivir", desarrollando una imagen de vejez activa, autónoma e insertada socialmente, relacionado con la incorporación a nuevas políticas sociales, en el período del Estado de Bienestar.
- **Segunda mitad de la vida:** este concepto nació en Estados Unidos y responde a una perspectiva ética y se encuadra dentro de la nueva división de los roles, que suceden en

este período de la vida con la posibilidad de implementar nuevos proyectos personales y de vivir de una manera distendida y relajada.

- Jubilado: tiene relación con el retiro laboral y una vinculación con el Estado Argentino, en nuestro caso.
- Adulto mayor: este concepto surge luego de un proceso de reconocimiento de derechos, avalados por organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud que estableció en el año 1984 el uso de este término como así también la Organización de las Naciones Unidas que acordó en el año 1996 la utilización del mismo y se utiliza para nombrar a las personas que están en situación de vejez, superando la edad de los 60 años. Se toma esta edad la cual es coincidente al momento del cese laboral, acordada por la cultura del trabajo como principal factor de integración.

Estos organismos internacionales “buscan designar un sujeto con menos diferencias con el adulto más joven (...) reivindicando con ello un nuevo status dentro del contexto social actual” (Iacub,2011,p. 43).

Con este nuevo cambio de paradigma, se reconoce en el adulto mayor su autonomía, sus derechos y principios. Se puede destacar el concepto de ciudadanía, Jorge Paola (2012) cita la definición realizada por el sociólogo Thomas Marshall quien se refiere a la ciudadanía: “como plena pertenencia a una comunidad”(…) implica participación de los individuos en la determinación de las condiciones de su propia asociación (...) es un status que garantiza a los individuos iguales derechos y deberes, libertades y restricciones, poderes y responsabilidades” (p.20).

La ciudadanía incluye el pleno ejercicio de los derechos civiles y políticos, de los derechos económicos, sociales y culturales. Cabe mencionar que los cambios que se están produciendo en la sociedad también nacen nuevas formas de ciudadanía, es decir en como participar en condiciones de mayor igualdad en el intercambio de la comunicación y en el manejo de la información, surgiendo así un nuevo derecho social “el derecho a la alfabetización digital”.

Otro aporte importante sobre ciudadanía es el que realiza Nora Aquín:

“Hemos sostenido que la sociedad civil se ha poblado de demandas y principios de acción que ya no son atendidos por la institucionalidad estatal (...). De ahí la eficacia de la noción de ciudadano de la sociedad civil, entendida como un conjunto de derechos y prácticas participativas que se ejercitan y operan tanto a nivel del Estado como de la sociedad civil”. (Aquín,2004,p.7)

Para que el adulto mayor pueda ejercer sus derechos se considera que debe estar en una posición donde pueda tener la libertad de decidir frente a una serie de igualdades en oportunidades desde las más básicas como alimento, salud, vivienda, educación y TIC, entre otras, y más complejas como la inclusión en el mercado laboral. Se puede decir a modo de ejemplo, el momento en que una persona se jubila con la oportunidad de elegir, de comenzar o seguir estudiando para capacitarse, en este caso, se puede hablar de los talleres de alfabetización digital, en esta etapa se generan nuevas formas de participación lo cual favorece a la construcción de una nueva imagen de la vejez.

No se puede dejar de mencionar que uno de los cambios más importantes a nivel mundial es el crecimiento demográfico sin precedentes de esta población de edad avanzada, lo que provoca un incremento en las necesidades de servicios de salud, requerimientos sociales y psicológicos, esto también genera un aumento en la visibilidad de este sector poblacional.

En este sentido Carmen Ludi (2005) enfatiza:

“La intervención profesional de Trabajo Social en el campo gerontológico, tiene que sustentarse en procesos de reflexión crítica acerca del proceso de envejecimiento; responder y aportar de forma innovadora a la agenda pública de las gestiones de gobierno y de organismos de la sociedad civil. Nuestra práctica profesional tiene que ser competente, experta, sobre todo en equipos interdisciplinarios. Mostrar capacidad para analizar, problematizar situaciones de vejez y generar estrategias de intervención con relación a ellas(...)”. (Ludi,2005,p.160)

Por su parte, Sánchez Salgado (2000) acuerda que: “De la misma manera que se ha acrecentado la población en edad avanzada (...) también se ha intensificado el reclamo de

información acerca de la experiencia de envejecer, y de cómo lidiar con los cambios y pérdidas a que se enfrenta el individuo durante esta etapa de su vida” (p.189).

En la Argentina la esperanza de vida aumentó en las últimas cinco décadas. En 1960, el porcentaje de personas mayores era de un 5,5% respecto al total de habitantes, en 1991, el porcentaje ascendió a casi un 8,9% pero en el último censo realizado en el 2010, la población adulta mayor alcanzó el 10,2% (Dabove,2016).

En relación al porcentaje en aumento de esta población, el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2012) estima que para el año 2050 los hombres rondarán los 77 años y las mujeres podrán llegar a la edad de 84 años. Con esta situación demográfica, La Organización de las Naciones Unidas, ha reconocido que para mediados de siglo los porcentajes de la población mundial correspondientes a viejos y jóvenes serán iguales.

Frente a esta realidad nos encontramos frente a un sector poblacional con una esperanza de vida cada vez más alta como así también con mejores condiciones físicas y mentales donde sus condiciones personales los motivan a seguir activos y productivos. Este panorama social ha dado cuenta de su visibilidad en la sociedad.

En cuanto a la visibilidad de las nuevas problemáticas sociales, Alfredo Carballeda (2012) sostiene:

“Uno de los horizontes de la intervención en lo social se relaciona justamente con esto: hacer visible aquello que diferentes velos, máscaras e incertidumbres no dejan ver, tal vez porque esa visualización implica el temor a estar de ese otro lado, producto de la sumatoria de inseguridades e inquietudes. Por eso no alcanza con la mera voluntad de saber o con la inquietud de “ver” sino que hacen falta dispositivos que acerquen o que sencillamente recuerden la condición humana de unos y otros”.
(Carballeda,2012,p.82)

Este reconocimiento de derechos en el adulto mayor ha sido un gran avance social porque los coloca en una posición de revalorización, como ciudadanos activos y participativos con la

necesidad de integrarse y adaptarse gradualmente a los nuevos cambios que ocurren en la sociedad.

1.3 Paradigma del Envejecimiento Activo, reconociendo al adulto mayor como sujeto de derechos

Para comenzar con este capítulo es necesario destacar un elemento central, el nuevo paradigma sobre el envejecimiento el cual se aleja de la teoría de la desvinculación considerada como un proceso de declinación, pérdida de funciones, deterioro y enfermedad cuando se llega a la vejez. Dicha teoría está marcada por el modelo asilar y de la medicalización, donde se ubica al adulto mayor como un objeto de cuidado e impedido de ejercer sus derechos de ciudadanía. Este modelo en la Argentina tuvo vigencia desde 1823 con la creación de la Sociedad de Beneficencia hasta 1947.

A partir de la década de 1990 se genera un cambio sobre la visión que se tenía sobre la vejez y la situación de las personas de edad. Con este nuevo paradigma de derechos se analizan ambos temas desde la perspectiva de los derechos humanos contado con un amplio respaldo de las Naciones Unidas y el planteo fundamental sobre lo ético y normativo de considerar a las personas de edad no como un grupo vulnerable como objeto de protección, sino como titulares de derechos.

El envejecimiento activo es definido por la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (2015) como:

“El proceso por el cual se optimizan las oportunidades de bienestar físico, mental y social, de participar en actividades sociales, económicas, culturales, espirituales y cívicas, y de contar con protección, seguridad y atención, con el objetivo de ampliar la esperanza de vida saludable y la calidad de vida de todos los individuos en la vejez, y permitirles así seguir contribuyendo activamente a sus familias, amigos, comunidades y naciones. El concepto de envejecimiento activo y saludable se aplica tanto a individuos como a grupos de población”.

Con respecto a las teorías sobre la vejez Lucía del Carmen Amico (2009) destaca los aportes de Leopoldo Salvarezza, quien describe la Teoría del desapego y La Teoría de la actividad.

- ✓ Teoría del desapego: a medida que se envejece se va perdiendo el interés por las actividades y objetos que rodean, se aísla más del entorno, de problemas ajenos y se reducen la interacción con otras personas, lo que conduce a la soledad emocional, sentimientos de ansiedad y aislamiento. La conducta a seguir frente a los viejos es inducirlos a separarlos de sus actividades en forma progresiva como un paso de preparación necesaria para la muerte.
- ✓ Teoría de la actividad o del apego: deben permanecer activos tanto tiempo como sea posible, buscar sustitutos para aquellas actividades que ya no puedan realizar.

“El secreto del buen envejecer estará dado por la capacidad que tenga una persona de aceptar y acompañar las declinaciones inevitables sin insistir en mantenerse joven a cualquier precio, mantener una lucha activa para obtener el máximo de satisfacción con el máximo de las fuerzas que ese momento se dispongan”. (Amico,2009, p. 24)

Ludi (2013) destaca que “los Estados toman adhesión con énfasis a la perspectiva del envejecimiento saludable, activo, creativo, productivo, la misma puede contribuir a una revalorización necesaria de los viejos/as como sujetos activos en la construcción de la ciudadanía”.

Continuando con Ludi (2013), hace un análisis del envejecimiento saludable y activo:

- ✓ El envejecimiento saludable: implica el permanente cuidado, atención de la salud y el sostenimiento de la capacidad funcional de las personas mayores. El objetivo es lograr una mayor esperanza de vida sin discapacidad y con posibilidades de adaptación adecuada a los cambios, modificaciones inherentes a envejecer. Propone acciones integrales que comprendan las dimensiones del envejecimiento, que vayan más allá de la prevención de enfermedades, el lograr hábitos y estilos de vida saludables con actividad física permanente y adecuada con una dieta variada y equilibrada.

- ✓ El envejecimiento activo: comprende la optimización de las oportunidades de bienestar físico, social y mental de participación y seguridad, con el objetivo de ampliar la esperanza de vida saludable, la productividad y mejorar la calidad de vida, para lograr una mayor autonomía/independencia. Hace hincapié en generar condiciones para controlar, afrontar y tomar decisiones personales acerca de como vivir de acuerdo a normas y preferencias, contribuyendo a la participación continua en espacios y cuestiones sociales, económicas, culturales y cívicas.

El envejecimiento activo esta atravesado por aspectos culturales, los avances en igualdad de género, la feminización de la vejez y el aumento de expectativas de vida. La situación económica (ingresos), el acceso a una adecuada atención de la salud y servicios sociales, una alimentación adecuada, un hábitat y una vivienda acorde, educación permanente, acceso a las TIC, redes de apoyo social. Todo esto tiene un valor realmente significativo. Asimismo las políticas sociales y públicas generadas y accionadas por del Estado deben ser inclusivas, propiciando los aspectos citados.

A partir de este nuevo criterio hacia las personas mayores la atención se dirige a asegurar la integridad y la dignidad, la ampliación de la protección efectiva de sus derechos humanos en condiciones de igualdad y sin discriminación alguna, así como el fortalecimiento de su autonomía.

Para finalizar se destacan distintas perspectivas sobre vejez con que se enfrenta la profesión, las cuales reflejan el tipo de intervención que se realiza. En primer lugar desde un paradigma donde se generan acciones para resolver la carencia, la dependencia y la enfermedad, aquí la vejez se la considera como una etapa de pérdidas donde las “Políticas para Mayores” privilegian lo asistencial y paliativo. Y en segundo lugar, promoviendo la participación activa de los adultos mayores desde un enfoque de derechos, con un trabajo de prevención y promoción social. Aquí se puede hablar de las “Políticas con Mayores”, no como beneficiarios sino como miembros activos, esta práctica debe sustentarse en un proceso reflexivo y crítico para luego generar estrategias de intervención.

Con la premisa de garantizar el bienestar físico, tampoco se debe olvidar fomentar el bienestar emocional y mental. Para ello, es necesario promocionar actividades recreativas y así lograr su

participación e integración social porque se entiende que la vejez no sólo es una etapa de pérdida, sino también de plenitud. Estas políticas sociales de la vejez se enmarcan en el paradigma del envejecimiento activo lo que significa para el profesional el poder fortalecer dicho paradigma con acciones para contribuir y apoyar la prevención y la promoción social con distintos niveles de abordaje como la familia, grupo, comunidad y organizaciones.

1.4 La inclusión digital como un nuevo derecho social

La inclusión digital es un derecho de última generación por ende no se refleja en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, es decir se trata de un nuevo derecho humano que ha surgido en La Sociedad del Conocimiento, relacionado directamente a Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Estos nuevos derechos se formulan por la necesidad de asegurar a todas las personas el acceso a la tecnología. También han sido denominados como derechos humanos de la ciudadanía digital y se considera que:

“El ejercicio ciudadano ya no se remite sólo a disponer de derechos políticos, civiles y sociales, sino también a participar en condiciones de mayor igualdad en el intercambio comunicativo, en el consumo cultural, en el manejo de la información y en el acceso a los espacios públicos”(Luna Corvera,2002,p.101).

Dentro de la cuarta generación de derechos se destacan:

- El derecho de acceso a la informática.
- El derecho a acceder al espacio que supone la nueva sociedad de la información en condiciones de igualdad y de no discriminación
- Al uso de el espectro radioeléctrico y de la infraestructura para los servicios en línea sean satelitales o por vía de cable.
- El derecho a formarse en las nuevas tecnologías.

- El derecho a la autodeterminación informativa.
- El derecho al Habeas Data y a la seguridad digital.

Los avances en la información y comunicación deberían ser utilizados por todos los seres humanos y sobre todo para aquellos sectores vulnerados y marginados con el fin de que no queden excluidos de la sociedad del siglo XXI. Aquí es importante destacar que existen autores que consideran que estar incluidos en lo digital no conlleva a la inclusión social. “Si bien la alfabetización digital parece constituirse en un elemento que pueda facilitarla, siempre que existan las condiciones de apoyo/acompañamiento social que hagan posible la incorporación de las personas en situación de exclusión social (...)”(Travieso y Planella,2008,p.6).

Se puede entender a la inclusión digital como un proceso que permite a las personas beneficiarse de las oportunidades que ofrecen las TIC, para lograr esto es clave promover su uso, mostrar los beneficios y así acortar la brecha digital en favor de los colectivos más alejados de estos cambios tecnológicos, como lo son los adultos mayores.

Bustamante (2007) sostiene que el desarrollo de la cuarta generación de derechos humanos está relacionado con la capacitación de los ciudadanos para disfrutar de las posibilidades que aportan las TIC. Al ser la información riqueza, la falta de acceso a las TIC o el desconocimiento de su uso, se convierte en un factor de discriminación social, por lo tanto estar digitalmente excluido significa estar socialmente excluido.

Esto se puede visualizar a modo de ejemplo, en la ciudad de Comodoro Rivadavia, durante la situación que se está viviendo en el país producto de la pandemia Covid-19, un adulto mayor en el banco Santander, desconocía el funcionamiento del cajero automático, el mismo solicita ayuda a los empleados del banco, pero se niegan a hacerlo para evitar algún tipo de contagio. El adulto mayor muestra signos de enojo y frustración, por no resolver una necesidad.

Diversas situaciones como la descrita, demuestra la necesidad de este grupo poblacional en acceder y utilizar los conocimientos digitales, estas herramientas pueden ayudar a estar mejor posicionados siendo clave para el buen funcionamiento de la ciudadanía participativa y activa. De este manera, los adultos mayores pueden aumentar su comunicación, reclamar por sus derechos, aprovechar oportunidades, recursos, obtener servicios, entre otros.

El concepto de ciudadanía responde a la responsabilidad social la cual se ejerce a través de la participación, pero también este concepto de ciudadanía esta cambiando debido al carácter electrónico y virtual que han adquirido a través de los recursos que ofrecen las TIC (Gros y Contreras,2006).

En este sentido se puede reflexionar que los adultos mayores tienen un doble desafío, el poder adaptarse a estos cambios tecnológicos que moldean la vida cotidiana e insertarse en un nuevo aprendizaje digital. Sin embargo este nuevo derecho no se ha promovido con fuerza, la mayoría de esta población no tiene la percepción de quedar excluidos socialmente, la razón podría darse en alguna medida con el desconocimiento de estos nuevos derechos.

Capítulo II. Los Adultos Mayores frente al desafío de aprender “las nuevas tecnologías”

2.1 De la alfabetización tradicional al complemento de una alfabetización digital.

Para comprender el concepto de alfabetización es primordial destacar la promulgación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas aprobada en el año 1948, que definió un conjunto de derechos básicos para todas las personas del mundo. Uno de ellos, el artículo N°26 se refiere a la alfabetización como un derecho humano y está implícito en el derecho a la educación.

“Toda persona tiene derecho a la educación la cual debe ser gratuita. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos”.(Declaración Universal de Derechos Humanos,1948,Art.26)

Asimismo, este artículo especifica que la educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y las libertades fundamentales.

Si nos remitimos a lo que sucedió en la Argentina con la alfabetización en el siglo pasado, el analfabetismo adulto comenzó a ser un problema que debía ser atendido. Tal es así, que la Asociación de Maestros de la Provincia de Buenos Aires en el año 1923, representado por el pedagogo David Kraiselburd, propuso en declarar la obligatoriedad de la educación de adultos. Esta propuesta coincidió además con prohibir la contratación de analfabetos en relación de dependencia por parte del Estado y hasta considerarlo inhábil para votar (Bottarini,2012). En esa época regía el gobierno de Arturo Illia quien impulsó esta campaña de alfabetización en adultos con el objetivo de disminuir en un 1.000.000 el número de analfabetos durante un período de cuatro años.

En 1934, el Estado convocó a una Conferencia Nacional sobre el analfabetismo, entre sus resoluciones se creó la Liga Nacional de Educación Pública, como así también la participación

de las organizaciones, el trabajo docente semi-voluntario o la utilización de la infraestructura escolar como espacio de alfabetización de adultos. En esta conferencia se estableció que la persona no alfabetizada era un peligro social y político, siendo manipulable por personas que provocaran conflictos políticos en el país.

El mismo David Kraiselburd sostiene:

“Si bien entre nosotros, hablando en general, la enseñanza primaria ha sido objeto de especial y constante preocupación, no ha ocurrido lo mismo con la instrucción del ciudadano analfabeto. No olvidemos que el niño analfabeto es un peligro futuro, que el adulto analfabeto es un peligro presente, y entre un mal que nos amenaza sobrevenir y otro que ya tenemos encima, la lógica aconseja atacar preferentemente al segundo”. (Bottarini,2012,p.4)

Entre 1964-1968 el Programa Nacional Intensivo de Alfabetización y Educación de Adultos tiene como objetivo el de insertar o reinsertar al adulto en el sistema de educación primaria como garantía de eficiencia en la acción alfabetizadora.

Susana Cazzaniga describe que en la Argentina durante los años cuarenta y hasta mediados de los setenta, se desarrolló un mecanismo de protección social de carácter inclusivo, un modelo conforme con el Estado de Bienestar de los países centrales en el que se plantea una fuerte oferta pública en educación y salud, sistema de seguridad social en cuanto a jubilaciones y obras sociales, políticas reguladoras del mercado de trabajo, con relación a las políticas de empleo, salarios, condiciones de trabajo, sindicalización. La cobertura de estas políticas sociales tuvieron perspectiva universalista (Cazzaniga,2007).

En referencia al concepto de Estado de Bienestar, Margarita Rozas Pagaza toma la definición de Ernesto Isuani como “el conjunto de instituciones públicas supuestamente destinadas a elevar la calidad de vida de la fuerza de trabajo en su conjunto y a reducir las diferencias sociales ocasionadas por el funcionamiento del mercado”(Rozas Pagaza,2001,p.132).

Con el golpe militar en el año 1976 y durante el transcurso del terrorismo de Estado, se inició en la Argentina un proceso de desaparición del sistema de educación de adultos, tanto de

proyectos educativos que dependían de las organizaciones civiles como también del Estado mismo.

En 1983 comienza un nuevo gobierno, con elecciones democráticas asume el presidente Raúl Alfonsín. Este gobierno realizó a través de políticas públicas, medidas que atendieran las necesidades y demandas de las clases populares, como por ejemplo la alfabetización. Se creó el Plan Nacional de Alfabetización (PNA), fue una de las primeras medidas y uno de los cuatro planes implementados por este gobierno junto con la alimentación, vivienda y salud.

El manual de instrucciones dirigido por el PNA para el alfabetizador, caracterizaba al adulto analfabeto como un sujeto carente, pasivo, inseguro e incapaz, el cual vive en un mundo limitado, inferior, se dispersa y no puede recibir varias informaciones a la vez. Se definió al adulto no como sujeto de aprendizaje, sino como objeto de enseñanza. Se creía que el analfabetismo era responsabilidad propia del sujeto (Wanschelbaum,2013).

Este Plan Nacional de Alfabetización fue levantado en el año 1989 cuando asumió la presidencia de Carlos Menen dentro de un contexto de plena crisis económica y social, las acciones de este gobierno respondían a políticas neoliberales con respaldo de grandes grupos económicos del país. Esto significo la reducción de la presencia del Estado, los mercados económicos regulaban la organización social. En cuanto a las políticas sociales de educación, se fomentó la educación privada en los niveles básicos como además la terciaria.

En estos últimos años, con gobiernos populistas y luego con un gobierno neoliberal, el Estado ha considerado una nueva visión sobre la enseñanza. Si bien la función principal de la educación es lograr que el sujeto reafirme su personalidad, autonomía, capacidad de decisión y valoración, hay que incorporar a la tecnología para prepararlos en todos los órdenes de la actividad diaria.

Así es que inicia una serie de políticas públicas donde las TIC ocupan un lugar destacado. La responsabilidad de alfabetizar a la población con las herramientas digitales en pos de asegurar el desarrollo pleno de la ciudadanía a través de propuestas de integración de las TIC en la enseñanza, se han transformado en un nuevo componente de las políticas educativas. A través de La Ley de Educación Nacional N° 26.206, sancionada en diciembre del año 2006, constituye la nueva norma que regula el funcionamiento del sistema educativo, incluyendo las TIC,

planteando el acceso equitativo a las mismas, destacando esta relación con el logro de la igualdad educativa y la calidad de la educación.

Un aspecto clave es el concepto de la alfabetización digital y se puede entender como la habilidad de una persona para realizar tareas en un ambiente digital, a través del uso de la computadora y el medio de Internet, de esta manera se puede leer, interpretar y reproducir textos, sonidos e imágenes.

Desde otra perspectiva, los autores Travieso y Planella (2008) citan la definición de Gilster (1997) quien se refiere a la alfabetización digital “como una destreza esencial en la vida, e incluso como una destreza de supervivencia (...) con un objetivo: para favorecer la calidad de vida de todas las personas (...)”(Travieso y Planella,2008,p.2).

Arriazu Muñoz (2015) enfatiza las palabras de Alvin Toffler “quien apuntó en el año 1996 que los analfabetos del siglo XXI no serían los que no supieran leer y escribir, sino quienes no pudieran aprender, desaprender y volver a aprender” (Arriazu Muñoz,2015,p.232).

A diferencia de la visión sobre el analfabetismo en el aprendizaje tradicional, hoy se las relaciona mayormente con las TIC, y se considera al analfabetismo como la incapacidad de acceso e incomprensión de la cultura digital que afecta principalmente a los adultos mayores generando desigualdades sociales y culturales (Rodríguez Izquierdo,2007).

“Educar digitalmente de manera continuada capacita, posibilita y abre nuevas vías no solo de integración social sino también de participación y empoderamiento ciudadano”(Arriazu Muñoz,2015,p.236).

Así pues, tener la capacidad de leer y escribir hoy ya no es suficiente porque la alfabetización ha evolucionado en los últimos años, producto de la incorporación de las nuevas tecnologías. Los adultos mayores, que en su mayoría ya están alfabetizados, necesitan adquirir a través de la tecnología, conocimientos y destrezas para comprender la información, aquí se puede hablar de la realfabetización, una necesidad cada vez más evidente de un aprendizaje continuo; tanto en el funcionamiento básico de la computadora, como en conceptos afines como software, navegación online, entre otras herramientas tecnológicas.

A diferencia de lo que sucede con la alfabetización inicial, que se destacaba por ser una enseñanza para toda la vida, se instaló este nuevo aprendizaje digital que se enfoca como una construcción de constante movimiento, no sólo por los cambios tecnológicos, sino además por las necesidades que se van generando en la vida social y laboral. Este requisito de formarse y actualizarse en esta área es permanente. Esta nueva alfabetización se encuentra subordinada a un proceso de formación continuo a lo largo del tiempo, el aprendizaje ya no es algo estático, sino todo lo contrario (Arriazu Muñoz,2015).

Así lo establece la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores adoptada por los Estados Americanos en el 2015, aprobada y sancionada por la Argentina mediante la Ley 27.360 la cual establece el derecho a la educación que se refleja en el artículo 20 “La persona mayor tiene derecho a la educación en igualdad de condiciones con otros sectores de la población y sin discriminación (...)”.

Asimismo en este mismo artículo hace mención a las TIC “Promover la educación y formación de la persona mayor en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) para minimizar la brecha digital, generacional y geográfica e incrementar la integración social y comunitaria”. Este instrumento de protección promueve, protege y asegura el pleno goce y ejercicio de los derechos de las personas mayores.

Para los adultos mayores aprender y dominar las TIC pasan a tener un carácter de necesidad y de derecho, lo que significa que han tenido que adaptarse, incorporando en forma gradual estos nuevos aprendizajes digitales para resolver situaciones de su vida cotidiana.

La educación en las TIC es pensada como un derecho fundamental, social y ciudadano, con la necesidad de asegurar que todos los seres humanos tengan acceso a las nuevas tecnologías, en especial a los adultos mayores que no han tenido la oportunidad debido a su historia o a su educación y que a través de este nuevo aprendizaje pueden lograr múltiples beneficios, como una mayor integración e interacción dentro del ámbito familiar. Esta dinámica posibilita un nuevo rol social, favoreciendo una nueva imagen de la vejez y rompiendo con los estereotipos y prejuicios que la sociedad impone, que las personas que transitan la vejez no pueden o no cuentan con la capacidad para aprender nuevos conocimientos. Genera además, un cambio favorable en su autopercepción, la posibilidad de sentirse seguros y con confianza para utilizar

las TIC, con el apoyo de la familia y su nuevo status social, logran beneficiarse de las potencialidades que ésta ofrece.

“El adulto mayor ha aprendido a utilizar términos como “wifi”, internet y el modem, esto ha dado un nuevo status en el adulto mayor ante la familia, demuestra conocimientos que a veces ni la familia tiene, el adulto mayor se siente importante porque emplea conocimientos”.(Trabajador Social, entrevista 8,2020)

Por ello, lo fundamental de las TIC es que representan un cambio positivo para los adultos mayores reconociendo la necesidad de un aprendizaje continuo como derecho que les corresponde, un aprendizaje basado en las necesidades y motivaciones específicas de este grupo etario, así se puede mejorar la participación y el ejercicio ciudadano en la comunidad en la que vive.

2.2 La alfabetización digital como una herramienta que favorece la inclusión social

Todas las sociedades atraviesan un proceso de transformación que afectan la forma en como nos organizamos, en como trabajamos, como nos relacionamos, como ocupamos el tiempo libre y además en como aprendemos. Estos cambios afectan a toda la población por ende también a los adultos mayores.

La tecnología la encontramos en todos los ámbitos de la vida diaria, los bancos, instituciones públicas, supermercados, compras online, estacionamiento medido con la nueva aplicación de pago por internet, centros de pago, entre muchas otras más. ¿Pero qué sucede con aquellos adultos mayores que aún no incursionaron en estos avances?

Según datos del INDEC (2014), sobre la calidad de vida en los Adultos Mayores del 2012, demostró que un gran porcentaje no utilizan internet por varias razones: por temor, inseguridad, desconfianza, miedo a equivocarse y desconocimiento, a esto se le suma la falta de hábito, la preferencia personal o el poco interés. Es importante destacar que con los nuevos celulares inteligentes cada vez más adultos mayores se animan a utilizar la tecnología como herramientas

para realizar trámites como homebanking, leer el diario, buscar páginas recreativas, escuchar música y muchas otras actividades.

“El papel clave que tiene la alfabetización digital como instrumento formativo al servicio de una sociedad más justa, solidaria y democrática .La sociedad de la información y del conocimiento es una sociedad de personas, por lo que el acento hay que ponerlo en fomentar su integración como sujetos críticos y activos (...)” (Travieso y Planella,2008,p.3)

La alfabetización digital se ha convertido en un nuevo derecho y en una necesidad con el fin de poder comunicarse mejor con los demás y acceder a la información en forma ilimitada. El poder conocer y utilizar estas potencialidades de las TIC genera un aumento en el conocimiento del ejercicio de la ciudadanía, tales como autonomía, trabajo colaborativo, generación de conocimiento, favoreciendo de esta manera la integración social, siendo significativo en la vida cotidiana de las personas, en especial aquellas que están en situación de vulnerabilidad, que pueden quedar “descolgadas” de esta revolución que las TIC están generando en todos los ámbitos. Se podría decir que uno de los objetivos de la alfabetización digital con adultos mayores es lograr la inclusión en la sociedad de la información con el fin de mejorar la calidad de vida en ellos.

Es decir todo sujeto debe contar con la posibilidad de seguir desarrollando su personalidad y construyendo su vida por medio de la educación, por necesidad y por derecho. Los planteamientos educativos para la alfabetización digital destinada a la población de adultos mayores deben ser integrales para ser incluidos.

Como se menciona anteriormente, esta sociedad digital de constante avance, ha generado que todavía existan muchas personas que no conocen sus utilidades ni el manejo de las mismas, como es el caso de los adultos mayores, quienes quedan en una situación de exclusión digital por diversas circunstancias, ya sea por imposiciones propias y externas. Esta problemática social se la denomina como brecha digital.

Margarita Rozas Pagaza en relación al concepto de exclusión cita a Robert Castel, “la exclusión no es una ausencia de relación social sino un conjunto de relaciones particulares con la

sociedad como un todo. No hay nadie que esté fuera de la sociedad sino un conjunto de posiciones cuyas relaciones con su centro son más o menos laxas”(Rozas Pagaza,2001,p.214).

Por lo tanto se considera a la alfabetización digital como un medio para lograr la inclusión social, un conocimiento tecnológico que este al alcance de colectivos sociales con mayor riesgo de exclusión digital, a través de modelos de enseñanza y capacitación adaptado para todos los niveles y personas y más aún para los adultos mayores.

A modo de ejemplo y en relación a la alfabetización digital se visualiza en las experiencias que se desarrollan en el taller de aprendizaje: “aprender a conocer y usar la tecnología los ayuda, los beneficia mucho, a no depender del otro para conseguir algunas cosas, hacer trámites (...) sacar un turno online para el médico (...) en cómo entrar a la página de Anses (...)” (Profesor del Taller de Informática, entrevista 6,2019).

Retomando el concepto de brecha digital, los autores Serrano y Martínez (2003) lo definen “como la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países...), que utilizan las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como una parte rutinaria de su vida diaria y aquéllas que no tienen acceso a las mismas y aunque las tengan no saben como utilizarlas” (Serrano y Martínez,2003,p.16) .

La segunda señala a la desigualdad de competencias y habilidades al acceso de las TIC y se relaciona con la brecha digital existente entre las personas mayores de edad y la población más joven.

Arriazu Muñoz (2015) cita al autor Marc Prensky, quien “distingue “entre nativos digitales”- individuos que nacieron dentro de la era digital- e “inmigrantes digitales”- aquellos que nacieron con anterioridad a esta revolución, y por consiguiente, tuvieron que adaptarse a ella” (Arriazu Muñoz,2015,p.23).

El concepto de brecha digital deriva en una clasificación que se relacionan entre sí. Ellas son:

1-Brecha de acceso:

- motivacional, refiriéndose al conjunto de imaginarios sobre TIC que operan en la posibilidad de uso o no uso.

- físico, definido por la disponibilidad de infraestructura tecnológica y posibilidad de adquisición de TIC (celular, computadora, internet, entre otros)
- adquisición de habilidades para el uso de las TIC relacionado a procesos educativos formales, no formales e informales.

2-Brecha de uso: se relaciona con el tipo de dispositivos, la frecuencia, la duración, el lugar que se requiere para el uso de TIC, así como las habilidades que intervienen en el uso, sus diversas formas de adquisición y desarrollo de capacidades.

3-Brecha de apropiación: relacionado con el uso significativo o con algún beneficio que tienen las TIC para la vida cotidiana (laboral, educativa, familiar, personal y social).

La alfabetización en las nuevas tecnologías tiene un papel fundamental, siendo un instrumento formativo de la capacitación continua, al servicio de una sociedad, intensificando la cohesión social, el desarrollo personal, la comunicación y la participación comunitaria.

En este contexto actual de pandemia mundial por el Covid-19, las TIC cobran mayor preponderancia y han reflejado cuan necesario es el acceso a una educación informática y digital, sobre todo para los adultos mayores quienes son considerados la población de mayor riesgo y vulnerabilidad ante esta enfermedad. En tiempos de aislamiento social, es importante que este grupo etario conserve y continúe participando de los vínculos sociales tales la familia, amigos, vecinos, cuidadores domiciliarios, entre otros. Suplir la necesidad de mantener las vías de comunicación y afirmando lazos con los familiares, es parte del cuidado de la salud mental de las personas.

En este sentido el uso de la tecnología es fundamental, gracias a ella se puede facilitar el vínculo, con el manejo de herramientas como el celular, la utilización del whatsapp, Facebook y otras redes sociales, el envío de mensajes de voz, realizar videollamadas con los hijos, nietos, enviar fotos y correos electrónicos, entre otras herramientas, de esta manera superan la barrera de la soledad.

Es necesario destacar que muchos de los adultos mayores viven en un núcleo familiar y contar con algún integrante que utilice la tecnología es suficiente para ayudar a resolver alguna

situación concreta, por ejemplo pagar una factura por internet, más allá, que ellos tengan ciertos conocimientos de la misma. No pasa lo mismo con aquellos adultos mayores que viven solos y necesitan aprender a usar las herramientas por sí mismos.

“Mis hijas me pagan todas las cuentas por internet, antes iba yo al rapipago de walmart que me queda cerca. Pero mis hijas me insistieron y bueno ahora ya no lo hago más”.(Sonia M, participante del taller de informática UPAMI, entrevista 5,2020)

Es decir, para los adultos mayores es necesario que conozcan y sepan utilizar las TIC, para estar conectados sobre todo en momentos de cuarentena, de esta manera podrán acceder a los múltiples beneficios que tiene esta herramienta con el fin de mejorar su calidad de vida.

2.3 El Adulto Mayor y el impacto que les genera el poder aprender las TIC

La sigla TIC significa tecnología de la información y comunicación y se puede explicar cómo el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y poder enviarla de un lugar a otro. Esta comunicación digital y el avance constante de los dispositivos tecnológicos generan nuevas formas de interacción social donde las nuevas tecnologías se vuelven un espacio potencial de creatividad y relacionamiento social.

Las TIC se la considera un fenómeno de esta sociedad actual, forma parte de la vida cotidiana, elimina barreras y abre la posibilidad para espacios lúdicos, práctica productiva y de aprendizaje. No obstante, para facilitar el acceso y uso adecuado de las mismas por parte del adulto mayor, se necesita una estrategia educativa con el propósito de que aprendan a utilizarla y que estos conocimientos puedan ser trasladados a su vida diaria. Como ejemplo, se puede mencionar la entrega de la nueva credencial de la obra social del PAMI a los jubilados, la página web de la misma se describe como un portal de autogestión online para realizar trámites y consultas de forma simple y rápida a través de una computadora o un celular. Esta credencial debe ser activada en forma online, colocar datos personales, usuario y correo electrónico. Un procedimiento que muchos adultos mayores desconocen por lo que piden ayuda a un familiar.

La demanda de una educación a lo largo de la vida, tiene que ver con el surgimiento de nuevas necesidades donde todo sujeto debe contar con la posibilidad de seguir desarrollando su

personalidad y construyendo su vida por medio de la educación, por necesidad y por derecho. Los adultos mayores no tendrían que quedar excluidos de este aprendizaje digital, acceder a ella significa poder aumentar las oportunidades para permanecer activos en la sociedad. Todos podemos aprender, no tiene por qué estar limitado por la edad.

Aunque todavía existe una importante proporción de la población de adultos mayores que no conocen los beneficios de las nuevas tecnologías, ya sea por desconocimiento, por prejuicios, miedos, económicos, entre otros, por tal motivo es necesario brindar espacios destinados para la enseñanza y capacitación, esto significa un medio para acceder a las herramientas informáticas que son útiles para su bienestar, adquirir nuevos conocimientos a fin de superar la barrera de acceso.

Con estos nuevos aprendizajes, logran utilizar internet para tener contacto con familiares que viven lejos, aumentar su red social, resolver trámites en línea, acceder a páginas recreativas, guardar archivos, mandar e-mail, utilizar el celular, cámaras de fotos, o videos digitales, lo que significa resolver situaciones en forma ágil en la vida de las personas. Las nuevas formas de entretenimiento, interacción, comunicación e información tienen como finalidad mejorar y aumentar la calidad de vida permitiendo una integración y participación mayor en la sociedad actual, garantizando así un envejecimiento saludable.

Por tal motivo esta alfabetización digital se convierte también en una herramienta para aumentar y potenciar la calidad de vida de este colectivo social que necesita autonomía plena durante el proceso del envejecimiento. El poder acceder y utilizar la tecnología genera un empoderamiento en ellos, facilitando la realización de sus actividades diarias.

Vale la pena señalar el concepto de empoderamiento, Ricardo Iacub (2011) lo describe de la siguiente manera:

“El empoderamiento implica un proceso de reconstrucción de las identidades, que supone la atribución de un poder, de una sensación de mayor capacidad y competencia para promover cambios en lo personal y en lo social. (...) produce una representación nueva de sí y genera una dimensión de un

colectivo con determinadas demandas comunes.”
(Iacub,2011,p.79)

Es importante destacar que para que las TIC puedan ejercer un impacto positivo sobre los procesos del desarrollo humano, se debe partir de que la conectividad no es un fin en si mismo, mas bien es una herramienta que pueda servir para construir soluciones concretas es pos de las necesidades de las personas. La presencia de las TIC se ha convertido en una condición determinante para un desarrollo eficaz, con la concepción de que todo sujeto debe contar con la posibilidad de seguir desarrollando su personalidad y construyendo su vida por medio de la educación, por necesidad y por derecho.

El autor Francisco Pavón Rabasco (1998) distingue ciertos beneficios que pueden aportar las TIC en los adultos mayores:

- ❖ Facilitan la integración, la comunicación e información, esto disminuye el aislamiento y la soledad y ralentiza la vejez. Mediante la interacción se puede conseguir una mejor realización personal, una mayor participación social y a mantener una amplia red de relaciones. La interactividad es la característica fundamental de Internet.
- ❖ Mejora la relación intergeneracional: con las nuevas tecnologías se puede promover el principio de solidaridad entre generaciones, en fomentar el voluntariado de los adultos mayores hacia los más jóvenes en transmitirles conocimientos y experiencias.
- ❖ Aprender algo nuevo sin límite de edad: la capacidad de mantenerse activo mediante un proceso educativo de amplia cobertura social incrementa la felicidad y la autorrealización.
- ❖ Mejora la autoestima y la aportación creativa: los adultos mayores han de realizar tareas que produzcan un aumento en su autoestima. Aquí la educación tendrá una función importante, con proyectos que tengan características de ser inmediatas y que incentiven a futuros aprendizajes. Superan los miedos y el prejuicio.

- ❖ Fomentan la participación social como además a la independencia y autonomía como personas independientes, asumiendo nuevos roles y actitudes que permitan un envejecimiento activo y saludable. Promueve además el ocio participativo.
- ❖ Estimulan la memoria y la creatividad: el hecho de estar inmerso en un ambiente rico en estímulos, supone una amplia actividad cognitiva favoreciendo la concentración y la atención.

Para concluir se destaca lo positivo que representan las TIC para todas personas, y en especial para los adultos mayores. El deseo de aprender no tiene porqué tener un límite de edad. En la actualidad es notable el aumento de adultos mayores que buscan espacios para desarrollar nuevos conocimientos y a través de la alfabetización digital genera nuevas oportunidades tanto en la ocupación de su tiempo libre como en mejorar su calidad de vida.

Autores como Boarini, Cerdá y Rocha (2006), proponen para que los adultos mayores puedan obtener beneficios de la enseñanza de las nuevas tecnologías es necesario en primer lugar poder reconocer las características que identifican a esta población. Se destacan las siguientes:

- La diversidad de edades: la edad cronológica de sus integrantes es diversa porque el envejecimiento se desarrolla en forma diferente de acuerdo con factores individuales y sociales.
- Los distintos grados de educación formal alcanzada: la formación que tuvieron los adultos mayores en nuestro país fue caracterizada por la cultura del esfuerzo y el trabajo, Según datos del INDEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos), el 29,5% no completo la enseñanza primaria y el 50,7% completo el nivel primario pero no el secundario. Las mujeres presentan un nivel de educación más bajo que los varones.
- Las diferencias de género: el envejecimiento es radicalmente diferente entre hombres y mujeres dado que las experiencias de vida determinan una vejez visiblemente diferente. El rol de esposa, madre y trabajadora pueden adquirir significados diferentes en momentos determinados del ciclo vital, algo que no ocurre en la vida de los hombres.
- Los cambios cognitivos: con el paso de los años se produce un cambio en los procesos cognitivos entre las personas mayores determinadas tanto por condiciones personales como socioculturales. Los procesos relacionados con la inteligencia comienzan a declinar en la adultez, como la capacidad para el razonamiento rápido, de abstracción, de

formación de conceptos. En cambio los que corresponden a la inteligencia cristalizada que significa el grado en el cual una persona ha absorbido la experiencia y el contenido de la cultura. Este proceso declina a edades muy avanzadas o no lo hacen nunca.

Es necesario ofrecer estos espacios con objetivos concretos y formulados para resultados alcanzables, tales como:

- ❖ Adquirir competencias informacionales, informáticas y comunicacionales.
- ❖ Crear conciencia de las posibilidades que ofrece un aprendizaje permanente.
- ❖ Aumentar la autoestima, la participación, el conocer los derechos.
- ❖ Conocer los beneficios que brindan las TIC.
- ❖ Adquirir conocimientos básicos de las herramientas informáticas para gestionar en forma autónoma la resolución de problemas cotidianos.
- ❖ Operar programas elementales y utilitarios de Internet como Word, Google, correo electrónico, archivos y otros, para aplicarlos a situaciones de la vida.
- ❖ Transferir aprendizajes al uso y aprovechamiento de otras TIC como la telefonía móvil.

En la Sociedad de la Información y la Comunicación en la que todos somos parte, se generan propuestas para la formación continua de las nuevas tecnologías a través de organismos e instituciones con el fin de alcanzar a la mayoría de la población. En el caso de los adultos mayores quienes se encuentran más alejados de las TIC, tendrán el desafío de nuevos aprendizajes para poder ser incluidos digitalmente en la sociedad.

2.4 El taller de informática y comunicación, un espacio de aprendizaje, sociabilización y participación.

“Nadie envejece sólo por vivir un número de años.

La gente envejece únicamente al abandonar sus ideales.”

Cicerón, 43 a.C.

En los últimos años los espacios de aprendizaje para los adultos mayores han tenido mayor relevancia. “Este auge de crear y sostener espacios, donde las actividades recreativas, de esparcimiento, de encuentro, de aprendizaje, aparecen a la vez como demandas y respuestas significativas ante necesidades socio-culturales(...) comienzan a ser visibilizadas a través de la presencia (...)” (Ludi,2013,p.7).

Estos espacios generan un fuerte impacto en la vida cotidiana de los adultos mayores, cumplen una función de apoyo importante durante su proceso de envejecimiento y sobre todo ante dificultades y situaciones a las que están expuestos caracterizado por un contexto donde se generan las desigualdades y la vulnerabilidad de sus derechos.

Continuando con los aportes de Carme Ludi (2012) se refiere a los espacios como socio-educativos-culturales, donde se configuran en espacios propios con y de los viejos, en los que trabaja en forma singular y grupal durante su propio proceso de envejecimiento. Además estos espacios de educación no formal se incentivan capacidades personales, se estimula y facilita el desarrollo de potencialidades en los que el intercambio y el compartir con el otro genera aprendizajes, las necesidades identitarias, socio-culturales y de trascendencia son relevantes.

Concibiendo los espacios como propuestas para adultos mayores como posibilitadores de un modo de envejecer en otras condiciones con nuevos recursos para la configuración de la identidad.

En relación al valor significativo que representan estos espacios sociales para los adultos mayores, Ricardo Iacub (2011), sostiene que durante el proceso del envejecimiento se producen importantes acontecimientos como la jubilación, cambios en el interior de la familia, pérdidas de vínculos significativos, el prejuicio acerca del valor social y productivo a la edad, entre otros, lo que ha contribuido a la falta de inserción social, la carencia de roles específicos y el progresivo aislamiento, produciendo una ruptura en la identidad (Iacub,2011).

Carmen Ludi (2012) toma de referencia a Teresa Matus, quien manifiesta lo significativo que son los espacios:

“Espacios que pueden ser entendidos desde su particularidad, desde su estructura de funcionamiento, desde las vivencias de las

personas que los sostienen. Espacios que desde una determinada concepción de intervención de Trabajo Social y de ésta en el campo gerontológico, se constituyen en alternativas, en estrategias de acción posibilitadoras de construcción de un *sujeto viejo diferente*, que pone en tensión la imagen de carga negativa y las prácticas sociales/profesionales, lo que nos lleva a replantear y resignificar el lugar del viejo en la sociedad contemporánea”. (Ludi,2012,p.144)

Asimismo, la visión de resignificar el lugar que tienen los adultos mayores, Carmen Ludi (2012) retoma las palabras de José Yuni “refiriéndose a la persona vieja como seres inacabados que aún poseen un potencial de desarrollo que puede desplegarse cuando se les ofrecen las oportunidades adecuadas (...)” (Ludi,2012,p.51). Continuando con los aportes de José Yuni, considera que la educación pensada para este sector busca que los sujetos se comprometan en su propio crecimiento personal y social y estimula a revisar los roles que fueron asignados, promoviendo el abandono de actitudes de pasividad, sumisión y victimización (Ludi,2012).

Como se ha desarrollado anteriormente, la vejez fue construida desde un paradigma asistencialista, donde el imaginario social era la de un sujeto de necesidades, pasivo, dependiente y vulnerable configurando así el estereotipo de la persona adulta mayor, condicionando de este modo el rol social. En cambio, el poder transitar por una vejez diferente, da la posibilidad de tener las oportunidades para continuar realizando actividades productivas y contribuir al desarrollo y bienestar de la familia y la sociedad.

Se describe el concepto de familia como la institución social primaria, es decir, el primer grupo con el cual entramos en contacto al nacer y dentro del cual permanecemos toda o la mayoría de nuestra vida, influyendo en el proceso de la socialización y el desarrollo de la personalidad, cumple funciones de satisfacer las necesidades biológicas y afectivas de los individuos. La estructura familiar y las funciones van cambiando, donde se modifica el lugar que ocupan los adultos mayores dentro de la misma (Guerrini,2010).

Integrarse a estos espacios está relacionado con las posibilidades con las que cuenta este grupo etario y cada uno de ellos en particular. Entre estas actividades se puede destacar la necesidad de continuar estudiando, terminar el colegio primario o secundario que debieron

abandonar durante los años de trabajo, o inclusive comenzar a estudiar una carrera universitaria como así también se le suman los cursos y talleres de capacitación en relación a la alfabetización digital.

En el espacio se genera el desarrollo del grupo, el cual cumple varias funciones de apoyo: sostén emocional, cumplen funciones de red ya que propicia la socialización y el subagrupamiento. El grupo, al promover nuevos vínculos permite que se cumple la función de apoyo emocional, lo que genera intimidad, acercamiento afectivo y comprensión de pares que han atravesado situaciones similares. El grupo les permite disminuir ese sentimiento de soledad, les facilita la relación con personas de su misma edad, compartiendo problemáticas, y gustos afines.

En este caso, se puede relacionar con situaciones y experiencias que surgieron de la práctica pre-profesional realizadas en taller de informática para los adultos mayores en la Unión Vecinal del barrio Quirno Costa de la ciudad de Comodoro Rivadavia, como además se suman las experiencias que surgen de la entrevista realizada al coordinador del taller del UPAMI y los aportes de la coordinadora municipal de los CTC, que dará una visión más amplia sobre la funcionalidad de los talleres y la manera en que logran integrar los intereses de los adultos mayores junto con la enseñanza digital.

“La socialización es importante para trabajar en el taller, le damos un encuadre de salud en los talleres, cambia la dinámica del adulto mayor, esta comprobado por ejemplo el poder salir de la casa, trabajar la mente, vincularse generando nueva etapa de amigos y hasta formar parejas”. (Lic. En Trabajo Social, Coord. UPAMI, entrevista 8,2020)

El adulto mayor a través de nuevos aprendizajes favorece en revalorizar su lugar dentro de la familia, como así también en otros espacios sociales donde interactúa, se pueden observar las siguientes situaciones:

“La familia que vemos esta orgullosa de su padre o de su abuelo, los adultos mayores le dan mucha importancia a terminar un estudio y entregarles un cartón que diga que asistieron y finalizaron el taller, para ellos es muy significativo”. Ha aprendido a utilizar términos como wi-fi, internet y el modem,

esto ha dado un nuevo status en el adulto mayor ante la familia porque demuestra conocimientos que veces ni la familia conoce, el adulto mayor se siente importante porque emplea conocimientos”. (Lic. En Trabajo Social, Coord. UPAMI, entrevista 8,2020)

Otro aporte sobre los nuevos aprendizajes adquiridos en el taller de informática es el siguiente: “en los viajes de jubilados me decían las chicas, la capa del celular porque ellas no sabían prenderlo o apagarlo, no sabían conectarse al wi-fi, yo voy pido la contraseña, lo anoto y ya tengo internet (...)”.(Jovita del Carmen, participante del taller de informática, entrevista 1, 2019)

El prejuicio que tienen las familias con sus adultos mayores también se visualiza en los talleres de aprendizaje: (...) “el adulto mayor se debe quedar en la casa y cuidar a los nietos porque el imaginario es decir que no tienen cosas que hacer (...) de a poco se van ganando sus espacios y son respetados, logrados por la vinculación y los aprendizajes que han logrado en los talleres”. (Lic. En Trabajo Social, Coord. UPAMI, entrevista 8,2020)

Será cada persona la que va a enfrentar a la vejez de una manera distinta en función de su personalidad, donde algunos la aceptaran de forma pasiva y dependiente y otras personas llegaran a la vejez en busca de actividades de interés y de disfrute.

Al incorporar la actividad y la participación social y aumentando las redes familiares y comunitarias se favorecerá a mantener una autonomía plena en la vejez (Sánchez Salgado,2000).

El nuevo paradigma sobre el envejecimiento activo ha generado transformaciones en las representaciones sobre la vejez donde estos nuevos espacios afirman el modelo vigente.

2.5 Caracterización del taller de informática y comunicación que funciona en la Unión Vecinal del barrio Quirno Costa

Durante el año 2019 se realizaron las prácticas pre-profesionales en la Unión Vecinal del barrio Quirno Costa, con dirección en Avda.10 de Noviembre y calle Dr. Federicci. El taller de informática y comunicación pertenece al Programa Nacional de Alfabetización Digital que depende de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia de la Secretaría de Desarrollo Humano y Familia.

Históricamente el programa se llamaba Dirección de Centros Tecnológicos y pertenecía al Ministerio del Interior de la Nación de la Secretaría de Comunicación del Programa Sociedad de la Información. En Comodoro Rivadavia en el año 2006 comenzó a funcionar el Programa de Informática y Comunicación Digital.

Mediante la entrevista realizada a la responsable de la Dirección de Informática y Comunicación Digital, María Cecilia Aracena, da a conocer los siguientes datos:

En Comodoro Rivadavia existen 12 centros de alfabetización digital, los mismos funcionan en distintos Centros Tecnológicos Comunitarios (CTC) donde se utiliza el espacio de las sedes vecinales, éstas son las de Próspero Palazzo, Don Bosco del km 8, Restinga Alí, Stella Maris, Ceferino Namuncurá, Abel Amaya, La Floresta, Máximo Abásolo, Isidro Labrador y Quirno Costa. Como además el CTC que funciona en la Biblioteca Popular Darío Fernández del barrio San Martín y el CTC Nosotros También. Es un equipo de alrededor de 18 personas entre profesores y auxiliares que brindan capacitación en informática para todas las edades de manera gratuita.

En los centros de alfabetización digital concurre una población anual de aproximadamente 2000 personas y un 35% son adultos mayores.

En cuanto al taller de informática y comunicación que funciona en la Unión Vecinal del barrio Quirno Costa, Lucas Rodríguez, profesor del taller, expresa que hace dos años trabaja en este espacio y estima que alrededor de entre 20 y 25 adultos mayores han realizado el curso en distintos niveles. Destaca además las edades en el adulto mayor que participan de este aprendizaje, “en esta sede la Sra. más grande tenía 79 años y en otra sede ha concurrido una Sra. de 82”.(Profesor Taller de Informática y Comunicación, entrevista 6, 2019)

Se pudo interaccionar con el grupo de adultos mayores que asistían al taller desde abril del año 2019, la clase se realiza el día viernes en horario de 15hrs a 16.30hrs. Se divide en dos niveles de enseñanza, el primero se realiza en los meses de abril a julio con un intervalo por receso invernal, el segundo comienza en agosto hasta fines de noviembre.

“con los adultos mayores se emplea más tiempo, porque tienen mucho miedo de romper algo, de mandarse una macana y que la máquina deje de funcionar, entonces siempre en las primeras clases se trabaja con más tiempo para darles confianza y que le pierdan el miedo a la tecnología. Así se va trabajando” (Profesor del taller de informática y comunicación, entrevista 6, 2019).

Este grupo está compuesto por aproximadamente ocho personas que corresponden a la categoría de adultos mayores, todas son mujeres, por lo cual se podría pensar que existe cierto grado de autoprejuicio en el género masculino: “yo le digo a mi marido acompañame, que también podés aprender (...) pero este año se hizo el vago y no quiso acompañarme”.(María Victoria, participante del taller de informática, entrevista 2, 2019)

Otra participante dice: “quiero aprender para enseñarle a mi esposo que tampoco sabe” (Jovita del Carmen, participante del taller de informática, entrevista 1, 2019). María Victoria interrumpe y dice: “mi marido me critica, para que querés aprender a esta edad si ya está! yo quería terminar la secundaria pero me dice mi marido para que querés estudiar después de vieja y yo le digo nunca es tarde”

“Los hombres no lo hacen porque piensan que no van a aprender, que no van a saber,... los hombres son más reacios, el porcentaje es mayor de mujeres que asisten al taller”(Profesor del taller de informática, entrevista 6, 2019).

Esta situación refleja que la participación es mayor en mujeres, contrariamente en relación a la experiencia del UPAMI: “el taller es concurrido tanto por mujeres como por hombres pero los índices de deserción demuestran que son los hombres los que generalmente abandonan ya sea por enfermedad o por fallecimiento”. (Lic.Trabajador Social, coord. UPAMI, entrevista 8,2020).

En el grupo se identifica la necesidad de aprender contenidos digitales, pero también para vivir o compartir de este proceso grupal nuevas experiencias de vida. Se caracteriza por un clima

grupal de afecto y compañerismo, la vinculación entre ellos mantiene y favorece la pertenencia grupal.

“más allá de asistir al taller, se le suma otro hecho, el de poder encontrarse con el grupo, tener una actividad, ellos se saludan, charlan, preguntan como andan, demuestran compañerismo, se forma un grupo de pertenencia. Inclusive ellos mismos aprendieron a armar un grupo propio en el Whatsapp del taller de informática”.(Profesor del Taller de Informática, entrevista n°6,2019).

La función del profesor es fundamental para mantener la unidad en el grupo y así poder cumplir con los objetivos del programa. Brinda el sostenimiento, la guía, el acompañamiento, respetando las necesidades individuales a través del proceso grupal de aprendizaje. En este sentido, se pudo visualizar el rol del profesor quien supo brindar en cada clase confianza y seguridad a los adultos mayores para que pierdan el miedo frente a la computadora. Asimismo, generó un clima de participación e igualdad estableciendo consignas claras para trabajar.

Los adultos mayores manifiestan lo importante que es sentirse cómodos en cada clase porque los ayuda a mejorar en su aprendizaje, manifiestan además la calidad humana que tiene el profesor hacia ellos.

Los referentes institucionales entrevistados acuerdan en la necesidad de promover, difundir y apoyar nuevos espacios destinados para los adultos mayores, una manera de integrarlos a la sociedad y hacerlos partícipes de ella es a través del aprendizaje de las nuevas tecnologías, saber utilizarla y resolver sus necesidades es una manera de mejorar el envejecimiento en forma activa y saludable.

En las fotografías se puede observar la sede de la Unión Vecinal del Barrio Quirno Costa donde funciona el taller de informática y comunicación.



III. El Estado y las Políticas Sociales sobre la alfabetización digital con Adultos Mayores

3.1 ¿Qué son las políticas sociales y como se dirigen a los adultos mayores en relación a las TIC?

En este capítulo se describirán las acciones que desarrolla el Estado relacionadas con las organizaciones de la sociedad civil que se plasman en espacios de participación e integración para la población de adultos mayores, con el fin de lograr el acceso universal a la alfabetización digital. En la actualidad, la problemática de la alfabetización digital y el acceso equitativo a las TIC representa para el Estado un rol fundamental para el diseño de políticas que posibiliten un acceso igualitario y equitativo para los mayores.

Para acercarnos a la noción de políticas sociales, se toman los aportes de Arturo Fernández y Margarita Rozas Pagaza quienes expresan que las mismas surgen del Estado capitalista y sostienen que a medida que el crecimiento económico va a exigir una mayor complejidad de sus aparatos políticos y administrativos, se generan las decisiones denominadas políticas estatales (Fernández y Rozas,1992).

“La Política Social es un conjunto de decisiones que crea derechos y obligaciones en el seno de la sociedad involucrada y en el propio sector social dominante”(Fernández y Rozas,1992,p.21). Estas decisiones del Estado surgen para disminuir los efectos negativos que provocan las desigualdades económicas.

Existen políticas sociales específicas que juntas forman la política social de un Estado. Se pueden nombrar las políticas sociales de Salud, Vivienda, Seguridad Social, Promoción Social, Asistencia Social, de las cuales se toman medidas particulares, técnicas y administrativas, cada una de estas políticas sociales tiene características y rasgos propios. (Fernández y Rozas,1992).

Carmen Ludi (2005) toma los aportes de Luciano Andrenacci, “propone llamar política social a la intervención social de una organización sobre los modos de funcionamiento de los vectores a través de los cuales individuos y grupos se integran en la sociedad, con grados variables de intensidad y estabilidad”. (p.58) Siguiendo con el autor Andrenacci, hace hincapié en dos grandes formas de intervención social del Estado, una se refiere a la intervención “en el centro”, y funciona cuando el Estado administra directamente o regula indirectamente la protección

social. Y la intervención “en las márgenes”, la cual es asistencial y crea formas de integración complementarias o alternativas.

Entonces, se puede entender que las Políticas Sociales son intervenciones atravesadas por las políticas, instituciones y programas, constituyen el status de ciudadanía directa o indirectamente.

Alfredo Carballeda (2012) hace referencia a una nueva presencia del Estado actual que atraviesa la Argentina, donde se observan signos de intentos de construcción de alternativas en la vida social que va desde la intervención en la economía hasta la generación de nuevas políticas sociales, relacionadas con nuevos paradigmas centrados en la defensa y garantía de los Derechos Humanos y la Inclusión Social.

Asimismo, expresa que las décadas del Estado Neoliberal implicó rupturas de tramas de lazos sociales reemplazadas por el mercado económico. Las tramas sociales están ligadas al concepto de lazo social como elementos que articulan e integran al sujeto al todo societario.

El rol del Estado es clave, determinado por los momentos históricos y sociales, tendrá un modelo vigente de acción que va a profundizar o no a la desigualdad social de la sociedad en general y en la construcción de vejez más igualitarias y con posibilidades de inclusión social. En este sentido Susana Cazzaniga (2007) sostiene que cada gestión política conlleva una ideología particular y se ve en los modos en como se priorizan las necesidades, las formas de inclusión de los sectores más vulnerables, la utilización de los recursos, las formas de organización y de administración, lo cual determina la forma en como el Estado se vincula con la sociedad civil.

Ejecutar las políticas sociales para mayores no es lineal ni se produce en forma automática, sino que está en permanente tensión y vinculación con diferentes factores que hacen a la toma de decisiones en las políticas gerontológicas.

Una necesidad considerada como un problema social se transforma así en demanda política, pasando a ser parte de la agenda de problemas socialmente reconocidos o vigentes. Ludi (2005): “las políticas como acciones estatales implican un doble proceso que internamente se manifiesta como fortalecimiento, reformulación o creación de nuevas cristalizaciones institucionales, y

externamente implica un reordenamiento de fuerzas de los grupos socialmente posicionadas” (p.54).

En relación a las políticas sociales sobre el acceso a la alfabetización digital, el Estado debe desarrollar acciones para lograr las condiciones que posibiliten su apropiación por parte de los actores de la comunidad comunicativa. Además de brindar los recursos materiales e intangibles tales como equipamiento, conectividad, personal calificado en TIC y contenido digital acorde que permitan el desarrollo de proyectos educativos de calidad.

Y en lo universal, porque se considera a lo digital como un tipo de alfabetismo, este representa un derecho ciudadano y debe estar asegurada para todos. Al igual que la lectura y escritura, el dominio de las TIC se constituye como un requisito para la participación ciudadana.

Romina Manes (2016) sugiere que:

“El rol del Estado es clave en la construcción y deconstrucción de la desigualdad y la igualdad en la sociedad en general y en la construcción de vejez más igualitarias y con posibilidades de inclusión social”(…) “el enfoque de derechos es central en la regulación de un marco normativo que permita la implementación de políticas públicas que tiendan a generar condiciones de mayor igualdad (...)”(Manes,2016,p.10).

Se podría decir que este enfoque de derechos es una herramienta para poder luchar por la implementación de políticas públicas gerontológicas que permita redistribuir recursos materiales y culturales, lo que va a permitir la construcción de los adultos mayores como sujetos de derechos humanos.

La CEPAL (2006) plantea que el enfoque de derechos busca impulsar un nuevo mecanismo de intervención del estado que contemple primero, la ética basada en los principios plasmados en los derechos humanos, segundo, en mecanismos instituidos que facilitan el diálogo entre actores sociales y políticos que se visualizarán luego en instrumentos normativos y éstos en políticas, y tercero en contenidos que orienten las acciones al campo de la protección social como salud, educación, seguridad social, entre otros, de la población más desprotegida.

Es pertinente citar a Margarita Rozas Pagaza refiriéndose a:

“la política social no es sólo la respuesta estatal frente a situaciones de emergencia ni tampoco se puede reducir a un mecanismo de redistribución de oportunidades que actúa con criterios de equidad social, es también una poderosa palanca de construcción de sociedad y distribución de signos de pertenencia e integración a una comunidad sociopolítica”.(Rozas Pagaza,2015,p.112).

Teniendo en cuenta la situación social actual que atraviesa el país y con la imperiosa necesidad que presenta este grupo poblacional para acceder a un aprendizaje digital, han surgido políticas sociales y públicas de inclusión, donde el Estado tiene un papel fundamental para la creación y promoción de estas políticas que favorecen a los adultos mayores conformes con el Paradigma del Envejecimiento Activo y Productivo.

3.2 Derechos Humanos y Adultos Mayores

“¡Qué sean entonces los principiospreciados por nuestra profesión, la libertad, la justicia social, la equidad, la democracia participativa, la defensa de los derechos humanos, y la oposición a toda forma de agresión, explotación y discriminación los que guíen nuestras acciones como colectivos profesionales para participar en la actual coyuntura histórica, asumiendo responsabilidad ante los retos que nos son colocados”!(IV Jornada de la Asociación Latinoamericana de Enseñanza e Investigación en Trabajo Social 1º de setiembre de 2016 San Juan, Puerto Rico)

El siguiente punto a desarrollar son los Derechos Humanos y la relación con los Adultos Mayores. Antes de comenzar, se tiene el interrogante de ¿qué son los derechos humanos? y ¿por qué son tan importantes para el Trabajo Social?

Primero se puede decir que los derechos son inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua o cualquier otra condición, estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles (Declaración Universal de Derechos Humanos, 1948).

Los adultos mayores generalmente son considerados como un grupo carente de independencia y autonomía por su edad misma, no se los considera como ciudadanos activos, sino todo lo contrario, como sujetos que deben ser cuidados, atendidos y asistidos. En algunas ocasiones se encuentran excluidos de tareas, que bien pueden realizarlas de manera autónoma. Las personas mayores experimentan un ejercicio limitado de la igualdad y la libertad, debido que las políticas públicas muchas veces no han tomado en cuenta sus necesidades (Naciones Unidas, 1995).

Todos los derechos de la Convención deben ser garantizados por el Estado Argentino, sin embargo, a pesar de las normativas adoptadas se los considera vulnerables (de allí su especial y necesaria atención y protección) se los sigue relegando y muchas veces ignorando como si fueran personas invisibles o que no aportan al sistema.

“Hoy más que nunca el compromiso de la profesión con los Derechos Humanos debe ser mayor, pues en estos años se ha involucrado en la concreción de los derechos declamados. La profesionalización de nuestra práctica está ligada con los derechos sociales de ciudadanía garantizados por el estado de Bienestar”.(Omili,2001,p.1)

Se distingue el concepto de Derechos Humanos como un conjunto de facultades universales, irrenunciables, indivisibles, interdependientes de las personas, que le permiten vivir y desarrollarse en condiciones dignas. Estos derechos humanos están reconocidos en instrumentos internacionales, firmados y ratificados en nuestra Constitución Nacional.

El principio de la igualdad ha sido la fuerza de los derechos humanos y constituye uno de los pilares del desarrollo humano que destaca la igualdad de oportunidades y opciones. El carácter universal de estos derechos exige que todas las personas sean tratadas de igual modo, sin

discriminación. La no discriminación es considerada un derecho humano porque todas las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos sin distinción alguna.

Las Naciones Unidas, en la Asamblea General que se realizó el 16 de diciembre de 1991, se aprobó la resolución 46/91 en favor de las personas de edad, se determinó los siguientes principios alentando a los Gobiernos a introducirlos en sus programas nacionales cada vez que sea posible los principios siguientes:

- ❖ Principio de independencia: tener acceso a la alimentación, agua, vivienda, vestimenta y atención de salud, mediante la provisión de ingresos, apoyo a la familia y de la comunidad y su propia autosuficiente. Tener acceso a programas educativos y de capacitación adecuados. Poder participar en la determinación de cuando y en que medida dejará de desempeñar actividades laborales y además poder residir en el propio domicilio por tanto tiempo como sea posible.
- ❖ Principio de participación: exhorta a los Estados a adoptar decisiones que se orienten a la formación de movimientos o asociaciones de adultos mayores para que sigan integradas a la comunidad, participen activamente en las políticas que afectan directamente su bienestar.
- ❖ Principio de cuidados: poder disfrutar de los cuidados y la protección de la familia y comunidad conforme al sistema de valores culturales de cada comunidad. Tener acceso a servicios sociales y jurídicos que le aseguren mayores niveles de autonomía, protección y cuidado. Poder disfrutar de sus derechos humanos y libertades fundamentales cuando residan en hogares, así como su derecho a adoptar decisiones sobre su cuidado y calidad de vida.
- ❖ Principio de autorrealización: poder aprovechar las oportunidades para desarrollar plenamente su potencial. Tener acceso a recursos educativos, culturales, espirituales y recreativos de la sociedad.
- ❖ Principio de dignidad: poder vivir con dignidad y seguridad, verse libre de explotaciones y de maltrato físico o mental. Recibir un trato digno, independiente de la edad, sexo, raza o procedencia étnica-discapacidad u otras condiciones y ser valoradas más allá de su contribución económica.

La Argentina ha desempeñado un papel fundamental en la construcción y concreción de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, en total coincidencia con la perspectiva de derecho de las políticas públicas gerontológicas implementadas durante el período 2003-2015. Este enfoque de derecho trasciende la dimensión individual del envejecimiento incluyendo los derechos sociales sobre la base de un modelo de gestión estatal de protección de los mismos (González,2017).

Continuando sobre esta misma línea, González (2017) destaca las dimensiones teóricas más relevantes del paradigma de derechos que enmarcan la relación con la práctica cotidiana y profesional con los adultos mayores. Se distinguen las siguientes:

- ✓ La noción de autonomía como derecho fundamental de las personas, hace referencia a la capacidad de autodeterminación y en la toma de decisiones. El consentimiento del adulto mayor es un derecho básico, muchas veces vulnerado.
- ✓ El acceso a un sistema de cuidados progresivos. Se entiende como un cuerpo de dispositivos de acuerdo a la necesidad y estado de dependencia, estos cuidados pueden ser dispositivos de baja complejidad y con perfil comunitario como puede ser los cuidadores domiciliarios hasta los más complejos como residencias de larga estadía, en relación con situaciones de dependencia. La atención debe estar centrada en la persona y en el respeto de los derechos humanos.
- ✓ La perspectiva de género y la diversidad sexual, en relación al fenómeno de la feminización de la vejez y al derecho de ejercer su sexualidad y a definir vivir de acuerdo a su identidad de género. Aquí se destaca el avance en el marco normativo en la Argentina de las Leyes de Identidad de Género N° 26.743 y Matrimonio Igualitario N° 26.618.
- ✓ El derecho a la participación del adulto mayor en sus propias organizaciones y en otros espacios de la sociedad civil. Este marco es fundamental para la intervención profesional.
- ✓ Otra dimensión necesaria es el buen trato en todas sus dimensiones, emocional, físico económico- patrimonial. Este derechos muchas veces es vulnerado no solo por el entorno cercano, sino también por los medios de comunicación, en ámbitos estatales y/o mediante otros mecanismos de reproducción social de la violencia instalados en la sociedad.

Aún así insiste: “No basta con entender el proceso de envejecimiento individual y social, sino que es necesario plantear desde que perspectiva se piensa y asume la temática en cuestión, tanto desde los posicionamientos individuales como desde las políticas públicas de los Estados”(González,2017,p.90).

Lucía del Carmen Amico (2009) sostiene que a pesar del reconocimiento de sus derechos humanos, la mayoría de ellos no pueden resolver los problemas diarios debido a que no cuentan con los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas, por lo cual son más vulnerables a sufrir la violación de sus derechos. Además expresa que este grupo se enfrenta a la marginalidad y la discriminación, donde la sociedad les asigna un lugar de invisibilidad.

A modo de ejemplo y retomando la situación a nivel mundial que se vive por la pandemia Covid-19 en Italia, donde la demanda de atención de enfermos colapso el sistema médico de salud, decidieron atender sólo a la población más joven, dejando morir a la población de personas de mayor edad. Se considera que esta acción ha sido una manera de violar los derechos hacia los adultos mayores de una forma cruel e inhumana frente a la mirada del mundo entero.

Se considera que el enfoque de derechos humanos alienta a conciliar las necesidades e intereses de todos los grupos para avanzar hacia una plena integración social, donde cada persona, con independencia de su edad, pueda ejercerlos plenamente y con responsabilidad, y lograr una función activa en la sociedad. Ante esta forma de pensar al sujeto social, que reclama un tratamiento particular en razón de su edad, e introduce nuevas reivindicaciones para el reclamo de que los derechos humanos, sean parte de los hábitos cotidianos que desarrolla una sociedad.

Retomando las palabras de Nilda Omill (2001) la cual expresa que los trabajadores sociales tienen la obligación de intervenir y promover desde un eje transversal de los derechos humanos, “que distinta es la postura de un sujeto que demanda desde una posición subalterna, de ignorancia y desconocimiento, a un sujeto que demanda que se le reconozcan sus derechos. Es una posición cualitativamente distinta”(p.2).

3.2 Instrumentos Legales, Internacionales, Nacionales y acontecimientos a favor de la vejez.

Los Derechos Humanos están establecidos en tratados y convenciones internacionales, nacionales y provinciales. La Argentina se ha comprometido en respetar los principios, postulados y mandatos de los tratados internacionales siendo ratificados por el Congreso de la Nación. A pesar que la Argentina no tiene una ley nacional que proteja específicamente a los adultos mayores, nuestro país adhirió a diversos protocolos internacionales sobre los derechos de esta población. Uno de los primeros fue en 1982, la Primera Asamblea Mundial sobre Envejecimiento en la que se adoptó el Plan de Acción Internacional de Viena reconociéndose que los adultos mayores deben disfrutar este proceso de la vida junto a sus familias y en sus comunidades de forma plena, saludable y satisfactoria.

Otro de los acuerdos internacionales más recientes, fue la III Conferencia Intergubernamental sobre envejecimiento en América Latina y el Caribe que se realizó en mayo de 2012. En esta Conferencia los Estados miembros de la CEPAL (Comisión Económica para América Latina) adoptaron la Carta de San José de Costa Rica sobre los Derechos de las Personas Mayores y se comprometieron a reforzar la protección de los derechos humanos de ellos.

Con la sanción de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, adoptada por la Organización de los Estados Americanos (OEA) en el año 2015, este instrumento internacional de Derechos Humanos, constituye un gran avance y junto a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad instituye la segunda Convención Internacional del siglo XXI.

Es importante destacar el concepto sobre “el enfoque de Derechos”, Pilar Arcidiáco (2009) lo define de la siguiente manera:

“constituye un marco conceptual para el proceso de desarrollo humano que está basado normativamente en principios y estándares internacionales de Derechos Humanos (DDHH) y operacionalmente dirigido a respetarlos, protegerlos y satisfacerlos. Un enfoque de este tipo, pretende integrar estos principios en la legislación, programas, planes y procesos de desarrollo de cada uno de los países”.(Arcidiácono,2009,p.1)

Los derechos de los adultos mayores tienen especificidades, los cuales se consideran esenciales y deben ser protegidos por un régimen de Derecho que ampare a las personas ante la tiranía y la opresión.

Se puede detallar una guía de los instrumentos legales a nivel internacional, nacional y provincial más importantes como además eventos de trascendencia en lo que respecta a los adultos mayores. Se destacan los siguientes:

- ✓ Año 1948 Declaración de los Derechos de la Ancianidad impulsada por la Argentina.
- ✓ Año 1982. Primera Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento de las Naciones Unidas realizado en Viena. Plan Internacional de Acción sobre el Envejecimiento.
- ✓ Año 1991. Principios de las Naciones Unidas a favor de las personas de edad. (Resolución 46/91). Independencia, Participación, Cuidados, Autorrealización, Dignidad.
- ✓ Año 1999. Año Mundial de las Personas Mayores, declarado por las Naciones Unidas. Se establece el 1ro de octubre como Día Internacional de las Personas Mayores.
- ✓ Año 2002. Segunda Asamblea Mundial de Envejecimiento y el Foro de Madrid, convocado por la ONU (Plan de Acción de Madrid).
- ✓ Año 2003. Primera Conferencia Regional Intergubernamental sobre el Envejecimiento en América Latina y el Caribe. Estrategia Regional de Seguimiento del Plan de Acción de Madrid. Santiago de Chile.
- ✓ Año 2007. Segunda Conferencia Regional Intergubernamental sobre el Envejecimiento en América Latina y el Caribe. Declaración de Brasilia. Los países participantes acuerdan y se comprometen a la elaboración de una convención sobre los derechos humanos de las personas de edad.

No reducir los esfuerzos para promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales de todas las personas de edad, trabajar la erradicación de todas las formas de discriminación y violencia y crear redes de protección para hacer efectivos sus derechos (CEPAL,2008).

- ✓ Año 2009. Segunda Reunión de Seguimiento de la Declaración de Brasilia en el tema de derechos humanos de las personas mayores. Buenos Aires. Convocada y organizada por el Ministerio de Desarrollo Social y apoyo técnico de CELADE-CEPAL y la OPS.
- ✓ Año 2012. Carta de San José sobre los Derechos de las Personas Mayores de América Latina y el Caribe, adoptada por los representantes de los Gobiernos en la tercera Conferencia Regional Intergubernamental sobre el Envejecimiento. Se consagra el derecho de acceso a las TIC, a fin de reducir la brecha tecnológica.
- ✓ Año 2015. Se aprueba la Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Establece la para promoción, protección y asegurar el pleno goce y ejercicio de los derechos de la persona mayor.

Asimismo se menciona específicamente el acceso a las TIC en relación con el derecho a la educación y el derecho a la accesibilidad y a la movilidad personal. Los Estados partes se comprometen a “promover la educación y formación de la persona mayor en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) para minimizar la brecha digital, generacional y geográfica e incrementar la integración social y comunitaria”(OEA,2015).

- ✓ Año 2017. Argentina adhiere a esta Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores mediante Ley Nacional N° 27.360.

En relación al derecho a la educación para el adulto mayor, la Convención Interamericana sobre la Protección de Derechos Humanos de las Personas Mayores, en la Argentina en el artículo N° 20 establece que “la persona mayor tiene derecho a la educación en igualdad de condiciones con otros sectores de la población y sin discriminación”.

Los Estados Parte tienen el compromiso de: b) promover el desarrollo de programas, materiales y formatos educativos adecuados y accesibles para la persona mayor que atiendan a sus necesidades, preferencias, aptitudes, motivaciones e identidad cultural.

c) Promover la educación y formación de las personas mayores en el uso de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para minimizar la brecha digital, generacional y geográfica e incrementar la integración social y comunitaria”

En artículo N°21 se refiere que la persona mayor tiene derecho al disfrute de los beneficios de progreso científico y tecnológico.

- ✓ La Provincia del Chubut también cuenta con un instrumento normativo, es la Ley I-N°193 (antes Ley 4.332), Promoción y Protección Integral de la Tercera Edad, la cual fue promulgada el 04/12/1997. El Estado provincial propicia la integración de un consejo provincial de adultos mayores con la finalidad de promover y articular acciones entre las distintas áreas del Estado y la sociedad civil para la promoción y protección integral de los adultos mayores; se destaca la creación de centros recreativos comunitarios fomentando el desarrollo de talleres y actividades culturales y recreativas, entre otros.

Por su parte, en la Constitución Nacional Argentina establece en el artículo N° 14 que todos los habitantes de la Nación gozan del derecho de enseñar y aprender. Como además en el artículo N° 16 proclama el principio de igualdad ante la ley, esto le compete también a los adultos mayores, no hay condicionamientos al momento que la persona elija educarse.

- ✓ Se debe sumar otro instrumento legal a nivel nacional, la Ley de Educación Nacional, Número 26.206 establece como responsabilidad del Estado la de proveer una educación integral, permanente y de calidad para todos los habitantes de la Nación, garantizando la igualdad, gratuidad y equidad en el ejercicio de este derecho.

En su artículo N° 8 sostiene que la educación brindará las oportunidades necesarias para desarrollar y fortalecer la formación integral de las personas a lo largo de toda la vida y promover en cada educando la capacidad de definir su proyecto de vida. Asimismo en el artículo N°11 establece que la política educativa desarrolle competencias necesarias para el manejo de los nuevos lenguajes producidos por las tecnologías de la información y comunicación.

Aquí, es pertinente sumar la postura de Norberto Alayón (2007): “Un tiempo complejo y contradictorio, de avance en el reconocimiento formal de los derechos, pero simultáneamente de desconocimiento e incumplimiento de esos mismos derechos declarados y aceptados como tales” (Alayón,2007,p.11).

Asimismo, Pilar Arcidiácono sostiene que Estado debe de evitar violaciones de derechos, pero también lograr la plena realización de los derechos civiles y políticos como además los derechos económicos, sociales y culturales.

Para concluir, se destaca que los instrumentos legales y en especial la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos que se han proclamado durante años a favor de la vejez han sido un gran paso normativo para la protección de los derechos humanos de este grupo de personas. Este instrumento es una oportunidad para ampliar y afianzar los mecanismos de protección jurídica y además para colocar a las personas mayores como sujeto de derechos, lo que propicia ser un sujeto activo titular del derecho y que puede reclamarlo. Para llegar al reconocimiento de los derechos, los mismos se logran a través de un proceso de lucha social por reivindicar la dignidad humana, estos acontecimientos transforman el poder político, social, económico y tecnológico.

Los Derechos Humanos son los principios éticos y operativos fundamentales del Trabajo Social y están estrechamente relacionados, es la misión declarada de la profesión en cuanto a la defensa y promoción para la resolución de los problemas sociales de sectores de la población vulnerada y excluida de la sociedad. En cuanto a los adultos mayores han sufrido violaciones de sus derechos humanos al ser colocados en una situación de vulnerabilidad, desigualdad y discriminación.

A pesar de estos avances en su reconocimiento donde el Estado protege pero que luego no defiende en su ejercicio, es necesario pensar de manera crítica en aquellos derechos que no se respetan, cumpliendo con los criterios del enfoque de derechos lo que va a permitir efectivizarlos a través de políticas sociales e instituciones. Resulta igualmente importante exigir al Estado la obligación de garantizar los derechos en pos de proteger el bienestar y la integridad de todos los adultos mayores, reconociendo sus necesidades y problemas específicos para lograr una sociedad con más libertad e igualdad.

3.4 Políticas Públicas que promueven la inclusión digital de los adultos mayores en la Argentina

En este punto, se describen los diferentes programas que se han desarrollado en la Argentina sobre la alfabetización digital impulsadas por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, a través de la Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores y por el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (PAMI) destinados a Centros de Jubilados y/o Centros Culturales, como además se suman los programas de capacitación promovidos por las Universidades Nacionales del país con el fin de garantizar el acceso y el acercamiento a las nuevas tecnologías en los adultos mayores. Las propuestas son las siguientes:

- El programa de inclusión digital se enmarca dentro de la Red de Protección Social “En todo estas vos”, se busca garantizar la inclusión social, la participación activa y la protección de derechos de todos los adultos mayores. Además se pretende acompañar y cuidar al adulto mayor para que viva la vida en plenitud. La prioridad es acercar las nuevas tecnologías para esta población.
- El programa Postas Digitales, ejecutado por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, en coordinación con el Ministerio de Desarrollo Social y la Subsecretaría del Adulto Mayor, tiene como objetivo principal acercar a las personas mayores a las nuevas tecnologías a través de talleres gratuitos de informática, diseñados para ellos, en una modalidad de dos veces por semana durante un período de seis meses, con el fin de integrar a 100.000 personas mayores al mundo digital por parte del gobierno. Las Postas Digitales son puntos de encuentro, intercambio y aprendizaje de los adultos mayores, donde cada una se encuentra equipada con computadoras conectadas a internet y se implementan talleres de alfabetización digital. Esta es una iniciativa pública que funciona en conexión con organizaciones de la sociedad civil, asociaciones e instituciones que atienden a adultos mayores.
- Programa Nacional de Acceso a Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para Adultos Mayores creado mediante la Resolución 3248/2017, con la finalidad de ampliar y potenciar el campo de prácticas del adulto mayor así como sus formas de vinculación en lo social, facilitar la inclusión de los adultos mayores en las redes de socialización que se han desarrollado mediante las nuevas tecnologías y democratizar

el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones. Se hará entrega de equipamiento que contribuya a su inserción, integración, y desarrollo mediante el uso de las TIC. Serán beneficiarios de este programa los que perciban el haber mínimo como jubilados o pensionados, este tendrá una plazo de duración de un año.

- Programa Mayores Conectados funciona desde el año 2014, diseñado por docentes especializados en el área digital, consta de cursos gratuitos, en los que se aprende el manejo básico de una computadora, las funciones de Windows, correo electrónico, redes sociales y conversaciones por Skype. Con el fundamento que los adultos mayores no deben quedar al margen del universo digital, destacan que estos nuevos aprendizajes para ellos representan un acercamiento a sus nietos, hijos, familiares y amigos que están lejos a través de las redes sociales y herramientas de video conferencia que les permiten mantenerse actualizados, comunicados y activos. Este Programa de Mayores Conectados ofrece un plan de financiación de equipamiento informático que beneficia a Jubilados/as y Pensionados/as de la ANSES.
- El Programa + Simple, creado en el año 2016, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires puso en marcha la entrega de 30 mil tablets. Esta integración digital tiene como objetivo promover la sociabilización y la enseñanza en los adultos mayores. +Simple es una aplicación que funciona en tablets con sistema Android, es un sistema operativo que funciona en dispositivos móviles por lo general con pantalla táctil. La aplicación también puede utilizarse como una página web desde cualquier computadora. Esta herramienta digital es diseñada especialmente para mayores de 60 años, ofreciendo el acceso a secciones como noticias, salud, red social, diversión, cultura y trámites.

También se habilitaron Aulas Digitales distribuidas por la Ciudad de Buenos Aires para que los adultos mayores aprendan a usar la plataforma +Simple con ayuda de capacitadores especializados, cada aula digital están equipadas con tablets conectadas a internet. Este programa trabaja en conjunto con distintos clubes, centros de jubilados, asociaciones e instituciones. Cabe mencionar que este programa en la actualidad continua funcionando y es de carácter gratuito.

- Programa Red de Alfabetizadores Digitales de Argentina (RAD.AR) son dictadas por una red de estudiantes universitarios de todo el país. Los mismos participan de una instancia de capacitación de formadores y reciben por su labor de enseñanza una beca

para que puedan terminar sus carreras. Estas capacitaciones se realizan en un espacio con 10 computadores para grupos de 20 personas y se desarrolla en puntos digitales, éstos espacios son públicos y brindan conectividad y capacitaciones a las nuevas tecnologías TIC, también se desarrollan en sedes de universidades nacionales, centros y organizaciones que dependen del Ministerio de Desarrollo Social.

Es importante mencionar que el Poder Ejecutivo Nacional en el año 2017 establece mediante Ley N° 27.078 en su artículo 18, dispone que el Estado Nacional garantiza el Servicio Universal entendido como el conjunto de servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) que debe prestarse a todos los habitantes de la Nación, asegurando su acceso en condiciones de calidad, asequibilidad y a precios justos y razonables, con independencia de su localización geográfica.

- En la ciudad de Comodoro Rivadavia funciona desde el año 2006, el Programa de Informática y Comunicación Digital que dependen de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia de la Secretaría de Desarrollo Humano y Familia que se realizan a través de varios CTC (Centros Tecnológicos Comunitarios). Cuentan con 12 centros de alfabetización.

Los objetivos del programa es brindar accesibilidad y conocimientos a las personas en igualdad de oportunidades, teniendo en cuenta sus necesidades. Promover acciones reales de apropiación de uso de los sistemas tecnológicos e informáticos potenciando el uso en los adultos mayores que se capacitan. Se trabaja de manera conjunta utilizando las dependencias vecinales para hacer un trabajo comunitario en conjunto. Además busca disminuir la brecha digital, resignificar un espacio de aprendizaje, una construcción a través de un proceso de alfabetización donde los contenidos tienen que ser favorecedores en el uso cotidiano de las herramientas, como por ejemplo leer el diario, consultar el saldo de la tarjeta de la anónima, o sacar un turno en la ANSES.

- El Programa Universitario de Adultos Mayores (UPAMI) dependiente de la Secretaría Académica de la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco junto con PAMI ofrecen cursos gratuitos para afiliados brindando talleres de informática para la vida cotidiana. Sus primeros inicios fueron en el año 2006 y durante el año 2008, se

firmando el convenio con PAMI para que los adultos mayores puedan acceder a una educación en un espacio dentro de la universidad con el fin de que puedan hacer diferentes cursos y talleres en forma gratuita. Hay un incentivo económico de parte del PAMI para los docentes que brindan los cursos, estos se dictan una vez por semana de dos horas cada encuentro y se divide en el año en dos trimestres. La universidad debe estar abierta para todos, en este caso la educación para los adultos mayores no solamente es para los afiliados del PAMI, sino que además acceden al programa adultos mayores que no estén encuadrados dentro del mismo.

El Estado cumple una función fundamental, con una sociedad envejecida y en considerable aumento, se debe crear, desarrollar e implementar políticas sociales con la intención de disminuir la brecha digital en la población. A través de programas de enseñanza y capacitación con características de ser equitativas e inclusivas, basadas en las necesidades y motivaciones específicas de este grupo etario. Es indispensable que estas iniciativas continúen ampliando el acceso y el uso de las tecnologías para todos los ciudadanos y en especial promover la enseñanza digital a los adultos mayores que la desconocen.

IV. La intervención del Trabajo Social y el rol profesional

4.1 Aproximaciones conceptuales de la Intervención en el Trabajo Social y rol profesional

Para continuar con el siguiente capítulo, se considera esencial tener una comprensión sobre lo que significa el Trabajo Social para luego poder explicar y comprender conceptos que lo vinculan.

La Ley Federal N°27.072 tiene por objeto establecer el marco general para el ejercicio profesional de Trabajo Social y la define de la siguiente manera:

(...) “a la profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio y el desarrollo social, la cohesión social y el fortalecimiento y la liberación de las personas. Los principios de la justicia social, los derechos humanos, la responsabilidad colectiva y el respeto a la diversidad son fundamentales para el trabajo social (...) involucra a las personas y estructuras para hacer frente a desafíos de la vida y aumentar el bienestar”. (Ley Federal de Trabajo Social, 2014, capítulo II. artículo 4)

Carlos Eroles escribe un capítulo en el libro de Margarita Rozas Pagaza “La intervención profesional en relación con la cuestión social” allí enfatiza que la profesión del Trabajo Social es una profesión de derechos humanos. (...) “tiene una finalidad transformadora, puesta al servicio de la promoción y de la plena constitución de sujetos sociales,(...) personas capaces de autogestionar su propia vida personal, familiar y comunitaria y generar formas organizativas que afiancen el pleno ejercicio de la ciudadanía” (Eroles,2007,p.153).

Nilda Omill, hace una revisión sobre las implicancias que sucedieron durante el siglo XX que amparó una forma de Estado, el llamado Estado de Bienestar que se caracterizó en la promoción de los derechos humanos, haciendo énfasis en los derechos sociales y económicos, lo que generó la apertura de nuevos espacios profesionales para el Trabajo Social a partir de la institucionalización de las Políticas Sociales. Asimismo destaca que genero un escenario de la crisis del Estado de Bienestar y luego por el Estado Neoliberal Conservador quien desconoció los

logros obtenidos gracias a las luchas sociales, en donde la intervención está basada en un deber moral y no en el paradigma de derechos sociales (Omilla,2001).

Como objetivos de la profesión podemos mencionar el ampliar, restaurar y profundizar la capacidad de ejercer la ciudadanía haciendo promoción en la igualdad de derechos sobre los sectores más vulnerables con la finalidad que éstos puedan efectivamente instrumentar los medios, las estrategias y los recursos para lograr un real ejercicio de sus derechos, teniendo como fin achicar la brecha entre ciudadanía como ideal y su ejercicio pleno. Es importante decir que los derechos sociales y políticos cuando son vulnerados, obstaculizan la posibilidad de estos sectores.

Para pensar en el rol del profesional de Trabajo Social es importante puntualizar sobre los aspectos relacionados con las incumbencias profesionales. Todo esto es mediante instrumentos normativos y conceptuales que orientan el pensar y el hacer, otorgando sustento y marco legal para realizar las acciones, el desarrollo de las actitudes profesionales para desenvolverse en situaciones a intervenir. La Ley Federal de Trabajo Social N° 27.072 (2014) define en el artículo 9° las incumbencias profesionales, las cuales son:

- ✓ Asesoramiento, diseño, ejecución, auditoría y evaluación de políticas públicas, planes, programas y proyectos sociales, diagnósticos familiares, institucionales, comunitarios, estudios del impacto social y ambiental.
- ✓ Integración, coordinación, orientación, capacitación y/o supervisión de equipos de trabajo disciplinario, multidisciplinario e interdisciplinario.
- ✓ Elaboración de informes sociales, informes socioeconómicos, socio-ambientales y sociosanitarios, situacionales o periciales.
- ✓ Intervención en contextos domiciliarios, institucionales y/o comunitarios.
- ✓ Dirección y desempeño de funciones de docencia de grado y posgrado, extensión e investigación en el ámbito de las unidades académicas de formación profesional en trabajo social y en ciencias sociales.
- ✓ Desempeño en tareas de docencia, capacitación, investigación, supervisión e integración de equipos técnicos.
- ✓ Dirección, integración de equipos y desarrollo de líneas y proyectos de investigación en el campo social, que contribuyan a la producción de conocimientos en Trabajo Social,

conocimientos teóricos metodológicos y conocimientos para identificar las problemáticas sociales y posibles estrategias de modificación o superación.

- ✓ Participar en asesoramiento, diseño e implementación de nuevas legislaciones.
- ✓ Dirección y administración de instituciones públicas y/ o privadas en diferentes niveles de funcionamiento y decisión de las políticas públicas. (Ley 27.072, 2014)

Para finalizar este capítulo es importante destacar que el Trabajo Social, realiza su intervención profesional desde un posicionamiento teórico, político, ético y metodológico lo cual orienta la intervención, utilizando a los Derechos Humanos como marco del paradigma que sustenta la profesión.

Lo cual significa que la profesión tiene la tarea y la obligación de exigir y efectivizar a través de instrumentos legales los derechos sociales que el Estado no defiende en su ejercicio, como principal objetivo los derechos de los adultos mayores.

Para el desarrollo de la práctica en Trabajo Social, es necesaria la intervención, esto es un proceso complejo, metodológico, caracterizado por su sentido social y humanístico con la perspectiva de Derechos Humanos.

En este aspecto, el autor Alfredo Carballeda (2008) define a la intervención en lo social como:

(...) “un espacio en permanente construcción, diálogo y reflexión, ya que no se trata sólo de gestionar recursos, sino también de acrecentar y mejorar las condiciones de una profesión que requiere conocer más en profundidad la realidad para intentar generar transformaciones. De allí que la intervención recuerda que la palabra, la mirada y la escucha conforman una parte clave de su desarrollo. (Carballeda,2008,p.47)

Asimismo, Carballeda destaca la posibilidad de producir estrategias para recuperar y reparar situaciones que la crisis fragmentó o de situaciones que quedaron en el olvido (Carballeda,2008).

Otra postura importante sobre la intervención en lo social es la que realiza Susana Cazzaniga (2007) y se refiere de la siguiente manera:

“La intervención de Trabajo Social se entrelaza al mecanismo más abarcativo que la sociedad define en cada época para dar respuesta a las manifestaciones de la cuestión social, y lo hace como especialista de lo social asistencial. Se trata de una práctica profesional específica - no la única- sostenida por un conjunto de saberes fundados y argumentados teóricamente que le permiten comprender/ decir/ hacer, desplegando su intervención en los espacios públicos estatales y públicos societales, lugares estos que se estructuran como aspectos de la institucionalidad social de cada momento histórico”. (Cazzaniga, 2007,p.87)

En ese proceso de construcción, donde se genera la dinámica sujeto-necesidad, se construye el objeto de intervención del Trabajo Social.

“el objeto de intervención está dado en las manifestaciones de la cuestión social, que aparecen configuradas en el escenario de la vida cotidiana de los sujetos sociales particulares”. Cuestión social entendida como “las condiciones que imposibilitan la reproducción material y simbólica de la vida de los sujetos sociales, en tanto pertenecientes a un sector, desde la perspectiva de derechos”. (Rozas Pagaza,2007,p.175)

Margarita Rozas Pagaza agrega que esta construcción del objeto de intervención es una construcción que articula conceptos, realidades y procedimientos y que permiten explicar el contexto de la acción dando significado y sentido a la intervención profesional (Rozas Pagaza,1998).

Margarita Rozas Pagaza (2010) expresa que toda profesión construye su campo profesional sobre preguntas que se formulan, las respuestas a éstas son teóricas y dan cuenta de las competencias profesionales que se supone se adquieren en un tiempo de formación y que los habilita para tener un dominio intelectual sobre su campo profesional.

Aquí es oportuno destacar el concepto de intervención como:

“un proceso de construcción histórico-social que da cuenta sobre el QUÉ, el PARA QUÉ y el CÓMO en la dinámica de la interrelación de los actores sociales con los cuales se trabaja delineamos un abordaje metodológico que resignifica de manera permanente el objeto de intervención, los objetivos, las acciones y las técnicas. En esta perspectiva, simultáneamente, se conoce, se planifica, se evalúa y se ejecuta”. (Rozas Pagaza,1998,p.104)

Margarita Rozas Pagaza (2010) dice: “(...) afirmamos que dicha intervención, pensada como campo problemático: se desarrolla a partir de las manifestaciones de la cuestión social que afectan directamente a la reproducción social de los sujetos (...) constituyen las coordenadas que aparecen como obstáculos a la reproducción social”. (Roza Pagaza,2010,p.51)

En relación al proceso de construcción, Margarita Rozas Pagaza hace hincapié en el abordaje metodológico y responde el “QUE” como una posición teórica y política en cuanto se entienda a la intervención como parte del conjunto de las relaciones sociales y en tanto se problematice la constitución de la cuestión social como inversión de una lógica que emana de la forma de organización de la sociedad capitalista.

En cuanto al “PARA QUE” de la intervención, se refiere a los objetivos y fines de la misma los cuales deben ser analizados en dos niveles: desde la perspectiva teórico ideológica que sustentamos, es decir a la construcción de un pensamiento crítico que indague la cuestión social, y el segundo nivel se refiere a la construcción de objetivos en relación a la estrategia profesional en conjunto con la perspectiva anterior.

Y con respecto al “COMO” destaca que para la intervención profesional es necesario contar con herramientas e instrumentos operativos, éstos elementos derivan de la perspectiva teórico que fundamenta el campo problemático siendo éste un escenario particular resignificado del Trabajo Social.

Con “QUIENES” se trabaja responde a la fundamentación del campo problemático y orienta la intervención a los sectores sociales que acumulan mayores desventajas y posiciones de vulnerabilidad.

Con respecto a los conceptos de necesidad social, vida cotidiana, cuestión social y trabajo social, la autora lo considera como un núcleo teórico fundamental en la intervención profesional (...) “este núcleo se constituye en el saber básico del profesional, el cual está direccionado por objetivos, funciones y procedimientos profesionales”(Rozas Pagaza,1998,p.55).

En otras palabras se puede decir que el Trabajo Social compromete sus acciones al desarrollo de la calidad de vida de las personas con las que interviene, resolviendo sus necesidades con una práctica crítica y de posibilidades reales frente a posibles soluciones en relación a las necesidades que presentan los sujetos (Rozas Pagaza,1998).

Sumando a lo anterior, se destaca “la práctica como encuentro con los hechos empíricos y la teoría como posibilidad de comprensión de dichos hechos sociales (...)”.(Rozas Pagaza,1998,p.56)

Entiende a la metodología de intervención en Trabajo Social como un conjunto de procedimientos que ordenan y dan sentido a la intervención como una estrategia flexible que articula la acción específica del profesional con el contexto. Esto permite una reflexión dialéctica y crítica sobre la situación problema a intervenir (Rozas Pagaza,1998).

Carballeda (2008) plantea que esta intervención en trabajo social puede ser presentada como un dispositivo que va a interactuar en el orden de lo simbólico, lo imaginario y lo real, es decir, implican la institución, el trabajador social y el actor en contexto microsocial. Este dispositivo va a articular lo “real” con lo subjetivo (Carballeda, 2008).

“No se trata entonces de una acción de sujeción o de control, sino de considerar la posibilidad de buscar puertas de salida o de líneas de fuga en relación con las estratificaciones sociales opresivas” (Carballeda,2008,p.44).

“(…) hace manifiesto aquello que no se visualiza, que se encuentra establecido, a partir de un determinado orden. En definitiva, la intervención es un “hacer ver”, que no agrega ni quita nada a ese “otro” sobre el cual llevamos adelante nuestra práctica cotidiana” (Carballeda, 2008,p.105).

Los cambios que ocurren en la sociedad derivan en nuevos problemas sociales, como la exclusión, marginalidad, vulnerabilidad, esta sociedad según Carballeda (2002) se torna más desigual donde se multiplican estas desigualdades en diferentes aspectos y son más difíciles de

captar mediante formas clásicas de intervención, lo cual ha agravado, según Margarita Rozas, (2010) el carácter vulnerable de la intervención.

La intervención no es sólo resolver los problemas sociales, sino indagar las manifestaciones de la cuestión social, reconstruir en forma analítica esas manifestaciones de la relación entre sujetos y sus necesidades, siendo estas necesidades no sólo son de carácter material sino como se refiere Margarita Rozas Pagaza (...) “sino también a las marcas más significativas de la degradación de la condición humana”.(Rozas Pagaza, 2010,p.50)

Por lo anteriormente planteado, la intervención profesional implica una responsabilidad ética política así como también una visión crítica de los diferentes aspectos teniendo en cuenta la cuestión social contextual, los procesos sociales del grupo con el que se esta trabajando y como señala Margarita Rozas Pagaza el que, el como, para quien y con quienes intervenir con una mirada transversal desde los derechos humanos.

4.2 Aportes del Trabajo Social al campo de la gerontología

En el ámbito del Trabajo Social con adultos mayores se puede decir que ha habido un creciente interés y comprensión sobre la vejez y su proceso de envejecimiento debido al aumento de esta población, lo cual ha puesto en alza nuevas necesidades y demandas. Así ha surgido una nueva profesión, la Gerontología que comienza a tener mayor preponderancia a partir de la segunda mitad de siglo XX y se caracteriza por el estudio y trabajo integral con un enfoque multidimensional.

“La gerontología analiza el proceso de envejecimiento en todas sus dimensiones: biológica, psíquica, económica, política, educativa y social. Se trata del estudio de la vejez desde un enfoque interdisciplinario, siendo su propósito conocer el proceso de envejecimiento y la práctica profesional que permita mejorar la calidad de vida de los adultos mayores”.(Piña Morán,2006,p.4)

Es importante destacar que la intervención profesional con adultos mayores va hacer diferente en cada uno de ellos debido al proceso de envejecimiento que han tenido. Es decir, que aunque la mayoría tiene una vida activa plena, hay una parte de la población frágil y dependiente que presenta necesidades de índole social, emocional y económico.

En el ámbito que compete desarrollar el trabajo de investigación, se desarrolla en relación al derecho al acceso a las TIC, haciendo una descripción de los espacios sociales y culturales centrados a la idea de enseñanza-aprendizaje, un espacio de educación no formal para los adultos mayores que se alfabetizan con las nuevas tecnologías.

En este espacio de educación no formal se incentivan las capacidades personales, donde se estimula y facilita el desarrollo de las potencialidades, en los que el intercambio y el compartir con otros interpela ideas, recrea vivencias, genera aprendizajes (Ludi,2012).

En cuanto a los aportes que realiza el Trabajo Social a la gerontología, se toman los trabajos de Jorge Paola, María Tordó y Paula Danel, los mismos citan a Abraham Monk (1977), trabajador social y gerontólogo, quien sintetiza los objetivos de la perspectiva gerontológica en Trabajo Social que en la actualidad continúan en vigencia:

- El Trabajo Social debe preocuparse por investigar las nuevas situaciones sociales por las que atraviesan los mayores y adecuar sus posibles intervenciones a los nuevos y cambiantes contextos en los que se desarrolla.
- Tratar de fortalecer el desempeño social de los mayores enfatizando la continuidad de los roles pasados y el desarrollo creativo de nuevos roles sustitutos y compensatorios.
- Intentar a ayudar a los viejos a ejercitar el control de sus propias vidas a través del trabajo en grupos, asambleas y comités de gestión institucional.
- Proceder preventivamente, mediante los medios de comunicación disponibles, a alertar acerca de aquellas cuestiones que afectan la vida de los mayores y que aún no se encuentran incorporadas en la agenda pública de preocupaciones.
- Participar en la planificación, gestión y ejecución de las políticas sociales a fin de construir espacios que multipliquen y mejoren las condiciones de vida de los mayores.

- Planear ambientes sociales protésicos y sistemas de apoyo que compensen las limitaciones de desempeño en la vida cotidiana.
- Fomentar el intercambio y la ayuda mutua entre las personas de diferentes generaciones.
- No identificar a las personas mayores como un problema social, como tampoco sobreprotegerlos.
- Intentar generar sistemas de servicios y recursos comprensivos, accesibles y capaces de autosostenerse.

Estos objetivos descriptos marcan las líneas de intervención para el Trabajo Social, con un marco de referencia como es el paradigma de los Derechos Humanos. La profesión implica fortalecer el envejecimiento activo, promoviendo la participación de las personas mayores no solo como simples beneficiarios sino como miembros activos, respetando sus necesidades e intereses, con el fin de favorecer actitudes positivas y solidarias para lograr que los derechos de las personas adultas se efectivicen. El trabajo interdisciplinario es importante porque ofrece una mirada integral desde diferentes ámbitos profesionales para trabajar en conjunto para la resolución de una problemática.

Bajo esta mirada, la atención que se brinde a la persona mayor tiene que ser integral, es decir, tener en cuenta todos los aspectos que hacen al bienestar físico y psicológico de la persona. Por lo tanto ha de incluir la atención asistencial, de vivienda y manutención, aspectos sociales, médicos y psicológicos, organización del tiempo libre, cultura y bienestar, ya que todos estos forman parte de diferentes aspectos de la vida de la persona.

Hay que tener en cuenta que antes de realizar una intervención profesional con adultos mayores, Jorge Paola (2019) señala que primero se debe revisar y preguntarse cuál es la mirada del trabajador social y de qué manera se posiciona dentro de la sociedad.

Este es un punto a destacar, porque la intervención puede estar ligada a dos paradigmas del sujeto, por un lado sujetado a la voluntad del otro asistencialista, mediador, terapeuta, gestor, solucionador de problemas. Situados desde un paradigma de la carencia, desde el paradigma de la ciudadanía asistida y colonizada, del pobre que no tiene posibilidad real de acceso a los bienes materiales que son significados como signos del bienestar y el éxito económico que persiste en

legitimar e institucionalizar la caridad y la filantropía y por otro lado desde un paradigma de ciudadanía emancipada que aspira a legitimar, institucionalizar y socializar la práctica del derecho. Se considera este último paradigma el que sustenta la presente tesina.

Intervenir con la población de adultos mayores significa entonces posicionarlos como sujeto de derechos, desterrando el viejo paradigma que comprendía a la personas como objeto de intervención. Es así, quienes antes eran “beneficiarios” de planes y programas sociales, en nuestro país hoy son “titulares de derechos”.

El Trabajo Social en el campo de la gerontología, buscar la manera de mejorar la calidad de vida de las personas de edad avanzada, en que puedan tener la oportunidad de realizar su potencial y de poder vivir satisfactoriamente

4.3 El trabajo grupal con adultos mayores

El Trabajo Social interviene con personas, grupos, familias, instituciones y comunidades en diferentes escenarios de intervención donde el ámbito grupal es el lugar donde la mayoría de los trabajadores sociales desarrollan la práctica. Se puede decir que cada grupo es único e irrepetible, por lo tanto el proceso de la intervención va a ser diferente en cuanto a su historia, al tamaño, a la integración, a los objetivos que tienen y a otros elementos que se unen desde que inicia hasta que finaliza.

La autora Ruth Teubal enfatiza que “Nuestra intervención en lo grupal deberá tender a incluir una lectura del complejo campo de interconexiones, de entrecruzamiento de lo individual, lo institucional y lo social, en el cual surgen acontecimientos y procesos (tanto reales como imaginarios) que son compartidos, entre sujetos que persiguen objetivos comunes y que se manifiestan en una tarea”(Teubal,2006,p.51).

Para tener una aproximación al concepto de grupo se debe pensar que esta integrado por seres humanos, con sus características personales y en interacción recíproca.

Amelia Dell Anno (2006) toma la definición de Enrique Pichón Riviére: “El hombre es un ser de necesidades que sólo se satisfacen socialmente, en relaciones que lo determinan. Entiendo al

hombre como configurándose en una actividad transformadora (...) con el mundo social, es decir entretejido de vínculos y relaciones sociales. (...) tiene su motor en la necesidad”(p.23).

En el grupo se identifica la existencia de unidades que son reconocidas como sistemas que forman parte de la estructura social, existiendo una interdependencia entre los integrantes de cada grupo. “Allí aparece el concepto de grupalidad como posibilidad, como potencialidad de ser grupo. Podrá desarrollarse, crecer, paralizarse (...).Es una dimensión con sentido de temporalidad, de proceso, de camino o de trayectoria que puede llegar a niveles o grados muy diversos”(Dell’ Anno ,2006,p.24).

En cuanto al concepto de dispositivo grupal alude a un recurso técnico profesional que favorece la formación de un agrupamiento para generar un ambiente propicio para el intercambio con motivos concretos de convocatoria (Dell’ Anno y Teubal,2006).

Entonces para sintetizar la noción de grupo se toma como referencia a Ana P. Quiroga quien cita a Enrique Pichón Riviére el cual se refiere al grupo como:

“Un conjunto restringido de personas que ligadas por constantes de tiempo y espacio y articuladas por su mutua representación interna se propone, en forma explícita o implícita, una tarea que constituye su finalidad, interactuando a través de complejos mecanismos de asunción y adjudicación de roles. (P. de Quiroga,1986,p.73)

Este concepto de grupo se puede visualizar en las prácticas pre-profesionales con el grupo del taller de informática y comunicación para adultos mayores del barrio Quirno Costa. Cuenta con las características que tiene un grupo, aquí se puede identificar con dos clases de organizadores que están presentes en todos los grupos. Los organizadores externos que indican el lugar/ espacio y tiempo (horario), también se lo puede llamar encuadre. Se utiliza por los participantes del taller para reunirse semanalmente.

Y los organizadores internos se refieren a la mutua representación interna, donde los sujetos son significantes los unos para los otros, en otras palabras es una red de significaciones. A través del vínculo que se genera, permite la internalización recíproca, se desarrollan la interacción,

actividad, sentimientos, normas, emerge el “nosotros”, se asumen y adjudican diferentes roles en el grupo.

A continuación la autora Amelia Dell’ Anno (2006) desarrolla, entre otras, tres perspectivas de análisis interrelacionadas que puede ofrecer el grupo:

- **Perspectiva de desarrollo psicosocial:** La participación en un grupo contribuye a la formación de la personalidad, al sostenimiento de la identidad, al desarrollo de actitudes sociales, en la satisfacción de las necesidades de pertenencia, de afecto, de contención, de seguridad, de auto actualización, como otros efectos. Esto favorece a la socialización primaria como secundaria. La oportunidad de desarrollo personal y familiar es estimulada y facilitada en la interacción grupal, estas influyen sobre el pensamiento y en actitudes individuales. A modo de ejemplo se pudo observar en las prácticas-pre profesionales lo positivo que representa para los adultos pertenecer a un grupo, aprender nuevos conocimientos y transmitir sus aprendizajes a sus hijos y nietos.

Los valores positivos estimulan y favorece en actitudes de solidaridad. Durante las clases las acciones de solidaridad y cooperación entre ellos en el momento de realizar una tarea que se les asignaba, era realmente significativa.

- **Perspectiva intercultural:** se refiere al contacto interpersonal entre personas con diferencias en relación a las cuestiones étnicas, de nacionalidad, de género, edad, extracción socio-económico, religión, ideas políticas, orientación sexual, discapacidad como otras alternativas, es una oportunidad de acercamiento y de descubrimiento de la humanidad del otro. Aquí se puede visualizar a modo de ejemplo que algunos de los adultos mayores que participan del taller del UPAMI son personas del norte que vinieron por trabajo, otros vinieron de Chile y se quedaron a vivir en Comodoro Rivadavia como también adultos mayores que inmigraron de países de Europa. Interactúan durante el proceso grupal, entrelazando nuevos vínculos.

En lo individual genera un cambio de actitudes y en lo grupal en una evolución de la cultura grupal en el reconocimiento y la reciprocidad entre sus miembros que se proyectará en el contexto social.

- **Perspectiva de ciudadanía:** se refiere a la idea de conciencia ciudadana con la posibilidad de un aprendizaje y toma de conciencia de los derechos a partir de la interacción grupal para lograr un pensamiento crítico y que pueda incorporarlo a su marco de referencia. A modo de ejemplo, durante el proceso grupal, en diversas ocasiones los adultos mayores manifiestan desconocer que el acceso a las TIC es un derecho.

(...) “que el grupo como instancia donde se vive la cotidianeidad, ofrece un espacio sumamente indicado para el aprendizaje, la práctica y la estimulación activa de los rasgos que propicien la resiliencia, la asertividad, la capacidad de crítica y autocrítica, el reconocimiento y expresión emocional, la empatía, la alteridad, la conciencia ciudadana (...)”. (Dell’Anno,2006,p.42)

Para el Trabajo Social la intervención en lo grupal implica acciones organizadas, la estrategia de intervención para el profesional es la coordinación. Entonces el trabajador social ejerce un rol de coordinador frente al grupo. Dora García (2008) distingue los siguientes elementos de la coordinación: el grupo, la tarea y el coordinador donde existe una interacción dinámica.

“La función del/la coordinador/a dentro de un grupo es definida como la de “co-pensor”, “rol que implica una clara posición ideológica en términos de aprendizaje: trabaja “junto” al grupo y no “para” ni “por” el grupo” (García,2008,pag.37).

Siguiendo la perspectiva de Dora García (2005) en cada encuentro se pueden distinguir tres momentos de una reunión grupal, ellos son:

“Apertura”: es el comienzo del inicio formal del encuentro. Se puede distinguir además los distintos aspectos como el encuadre; se puede observar en forma directa los horarios de llegada de los miembros del grupo, asistentes y ausentes, llegadas tarde, la cantidad de miembros, las conversaciones, silencios. La ubicación de los integrantes en el espacio; se puede observar la forma de la figura grupal, modificaciones en la misma, constantes y variante en la ubicación de los miembros en la figura grupal, simbolizaciones, tiene que ver con miembros ausentes y la ubicación de dispositivos aglutinantes.

Otro aspecto son las posturas previas a la tarea; son temas de las conversaciones previas, tiempo de acomodación para la tarea, actitudes para no realizar la misma, tipos de resistencia, actitudes negativas, obstáculos. Roles que se manifiestan con la tarea y pre-tarea.

Y la comunicación: se puede observar quien da inicio a la tarea grupal, posturas corporales y expresiones faciales, silencios, diálogos, vocabulario y contenido del mismo, miradas, redes comunicacionales.

El segundo momento es el de desarrollo o nudo central, es decir el momento del desenvolvimiento, se generan las acciones para el encuentro. Aquí se discuten ideas, se seleccionan alternativas y se construyen consensos. Aquí también se pueden ver diferentes aspectos como:

- ✓ la afiliación, se puede observar en conocer y reconocer nombres o lugares de residencia de los integrantes, identificar los hechos de la vida cotidiana que los vincula, proyectos que los vincula.
- ✓ la pertenencia, se incorpora el nosotros por parte de los integrantes, al referenciar al grupo, mecanismos de fortalecimiento de la autoimagen, códigos de grupo.
- ✓ identificación de roles, éstos contribuyen a la dinámica grupal como así también se puede observar los roles que boicotean la dinámica grupal.
- ✓ la participación, se relaciona con la cantidad de integrantes que participan en el diálogo, como se vinculan estos aportes con el aprendizaje grupal, conductas competitivas y/o solidarias, complementariedad y superposición de roles, aceptación de opiniones, capacidad de escucha ante opiniones diferentes, coherencia de la participación con el objetivo.
- ✓ la pertinencia: la relación con la concordancia de los aportes con el objetivo y la tarea, en como afrontan la tarea, temas tratados y omitidos, las discusiones que adquieren profundidad.
- ✓ la comunicación: aquí se observa en el tipo de interacción verbal, gestual, escucha activa, direcciones dominantes de la comunicación hacia el/la coordinador/a hacia los integrantes y/o subgrupos. Secretos de grupo.

- ✓ el aprendizaje: en la capacidad de síntesis lograda por el grupo, la productividad, creatividad, identificación y utilización de los recursos, verbalizar sentimientos y opiniones. Rescate de aspectos de resiliencia.
- ✓ tipo de clima grupal: se observa lo afectivo y lo hostil a través de lo corporal y/o diálogo. Frecuencia de problemas interpersonales, fluctuaciones en la relación, miembros valorizados y rechazados.

Y por último el cierre: el coordinador a partir de lo observado hace la devolución y los miembros efectúan la evaluación del encuentro. Se puede observar el clima grupal del cierre, si la actividad fue realizada en tiempo previsto, como también la elaboración de propuestas de acciones para el próximo encuentro del grupo en función del objetivo. Connotaciones positivas a cargo de la coordinación.

Es importante destacar el significado, en cuanto a procesos y efectos positivos que tiene el grupo para las personas que lo integran. Ruth Teubal (2006) los llama factores de cambio y aprendizajes que influyen en los integrantes y en el grupo. Estos factores son:

- La pertenencia: se genera un código común y un lenguaje compartido lo cual tiene relación a las necesidades y problemas comunes. Establece un lugar de identificación e identidad. Ante la fragmentación el grupo ofrece contención ante sentimientos de angustia.
- La provisión: el grupo puede brindar afecto en situaciones de un contexto social vulnerado, el aporte y los recursos son de gran importancia, esto significa poner en movimiento la estructura del dar y el recibir.
- El aprendizaje de la aceptación del otro: da lugar a que se confronten distintas perspectivas, lógicas de pensamiento y de acción. Es lo que permite dar cuenta de la diversidad de visiones entre los miembros del grupo.
- Instilación de la esperanza: la esperanza es crucial para cualquier experiencia grupal que busca el cambio, tanto individual como colectivo. El observar y resaltar cambios positivos por los integrantes del grupo es una fuente de esperanza que genera vitalidad y poder a los proyectos individuales y del grupo.

- Universalismo: cuando los integrantes de un grupo comienzan a percibir que otros tienen problemas similares, pueden sentir alivio y la sensación de estar en mayor contacto con el mundo. Se puede producir una reducción de su aislamiento y de sus sentimientos de estigmatización y rechazo. El poder relatar, compartir y ver similitudes con los otros integrantes es acompañado por la catarsis y la aceptación del grupo.

Brevemente se puede decir que estos factores de cambio brindan la oportunidad de nuevos aprendizajes que favorecen a los sujetos que integran y participan de un grupo, promoviendo sus potencialidades.

El abordaje grupal para el Trabajo Social es apostar a un cambio, a partir de delimitar y definir una necesidad social, los sujetos sociales conforman el grupo a partir de una necesidad y es en este escenario donde definen su participación a partir de conocer y problematizar su realidad para poder transformarla, la misma es posible en la medida que el grupo reconozca que existen necesidades individuales y asuma una organización para satisfacerlas (Alegre, 2009).

Carmen Ludi (2012) relaciona el trabajo grupal con adultos mayores, con funciones de apoyo y sostén emocional, permitiendo además que se puedan integrar personas que se encuentran viviendo situaciones de depresión, soledad y aislamiento. El grupo actúa como soporte fundamental, disminuyendo el sentimiento de soledad, facilita la relación con personas de su misma edad, comparten problemáticas, placeres y gustos comunes.

El trabajo con grupos con la población de adultos mayores ha sido considerado como una modalidad de intervención de mucho beneficio terapéutico. Los tipos de grupo pueden ser educativos de corta duración, grupos orientados al desarrollo de destrezas, de orientación de realidad, motivación, reminiscencia y revisión de la vida, grupos de apoyo y de mediación. También podemos nombrar al grupo comunitario, considerado como un recurso muy valioso para este tipo de trabajo, basadas en las experiencias de vida.

Sánchez Salgado (2000) menciona que durante el trabajo grupal es necesario considerar los elementos biopsicosociales de la vejez, es decir se deben reconocer los cambios físicos aunque también es preciso ponderar características, como el nivel cognitivo y de energía de los participantes, los factores sociales, las experiencias de vida y la socialización.

También esta misma autora distingue dos herramientas para trabajar con adultos mayores a nivel grupal; las mismas son la revisión de la vida-reminiscencia y la recreación.

En cuanto a la revisión de la vida-reminiscencia expresa que uno de los prejuicios es creer que recordar el pasado es malo e indicador de deterioro. La reminiscencia puede definirse como el acto de recordar y recopilar experiencias del pasado. Leopoldo Salvarezza citado por Sánchez Salgado la define como: “una actividad mental organizada, compleja y que posee una finalidad instrumental importantísima: la de permitir al sujeto reafirmar su estima propia cuando sus capacidades psicofísicas y relacionales comienzan a perder vitalidad” (Sánchez Salgado,2000,p.204).

La reminiscencia puede ayudar a las personas de edad a mantener su propia estima, el poder repasar su vida pasada en un intento por asegurarse que sus vidas tienen un propósito y valor. Para el trabajo con grupos es una valiosa herramienta terapéutica porque favorece la integridad personal, refuerza la identidad, aumenta la estima propia, permite dar significado a cosas del pasado, estimula los duelos, manifiesta el logro de la longevidad y sirve para mantener la memoria colectiva (Sánchez Sangado,2000).

Otro método de intervención que puede considerarse como terapéutico es la recreación en la etapa de la vejez, puede significar el poder crear nuevamente, motivar, establecer nuevas metas, nuevos intereses y estilos de vida. El objetivo es mejorar la calidad de vida, que sea agradable y productiva.

Autores varios identifican tareas de desarrollo en la vejez que implican adaptación, aquí se puede nombrar el poder establecer afiliaciones explícitas con grupos de iguales, centros recreativos y de actividades que proveen de oportunidades de socialización donde se favorecen los lazos con otras personas de la misma edad. Ruth Teubal (2006) se refiere al trabajo con grupos como un trabajo político, el de crear y fomentar el lazo social para contribuir a la generación de la integración social, la solidaridad, la tolerancia al diferente, la reciprocidad, el desarrollo de potencialidades y el rescate de aspectos que hacen a la identidad cultural. Además fortalece la autoestima, contiene ansiedades, esclarece significados, aporta información y conocimientos, amplía la comprensión de sujeto situado en un marco más amplio de inequidades distributivas materiales y simbólicas. Todos estos aportes fortalecen las identidades individuales

(subjetividades) y colectivas, contribuye además a la dimensiones psicosocial y político que brinda la oportunidad para una mayor ejercicio de la ciudadanía (Teubal,2006).

Desde el rol del Trabajador Social, la intervención con grupos tiene que comprender su particularidad, como es su estructura y en como funciona, reconocer la diversidad de intereses dándole valor y significado a las vivencias, experiencias e historias de vida de las personas, para establecer alternativas y estrategias de acción que posibiliten la construcción de un sujeto “viejo” diferente.

Es fundamental reconocer las formas en como se envejece, lo cual esta determinada por diferencias como el género, el nivel socioeconómico, educativo, el contexto social, estilo de vida, los acontecimientos histórico sociales que se presentan durante el proceso de envejecimiento, cada uno de ellos es afectado de forma diferente, por lo tanto, es preciso abordar la vejez con una visión heterogénea. Estas consideraciones son fundamentales si se pretende mejorar la calidad de vida de las personas, el respeto a sus derechos y el reconocimiento a sus contribuciones son claves para alcanzar una vejez plena.

4.4 El Trabajo Social, la comunidad y los adultos mayores

Cuando se habla de grupo es necesario hacerlo en el desarrollo de la comunidad. En relación a ello, Carballeda (2006) se refiere a la “comunidad” como heterogénea, con distintas lógicas, diferentes problemas, diferentes grupos sociales y una fuerte fragmentación donde la intervención comunitaria se acerca más a la noción de “espacios microsociales”. Además plantea que en la actualidad, la finalidad del trabajo comunitario es apuntar a la problemática de la integración, es decir a la cuestión de la identidad, relacionándose con una necesaria mirada a los lazos sociales.

Sostiene además que hay que aprender a leer a la comunidad, en pensar en sus expresiones sociales, culturales, en que nos están diciendo. Pensar el trabajo comunitario en el aspecto de lo solidario, histórico, cultural, lúdico expresivo y ubicarlas en el lugar de las estrategias de intervención. Así, las técnicas se hacen subsidiarias de estas cuestiones, pero especialmente de la problemática de la integración (Carballeda,2006).

“En una sociedad fragmentada como la nuestra, las intervenciones deben apuntar a construir lugares de encuentro. En otras palabras, espacios de socialización que sirvan para acceder a una comprensión y de explicación de lo que está aconteciendo desde la propia lógica de los actores” (Carballeda,2006,p.9).

Por su parte, Nora Aquín (2004), los llama espacios territoriales que se constituyen en escenarios de demanda en el que emergen cuestiones de luchas por el derecho al espacio, instituciones y organizaciones y donde el Trabajo Social puede aportar a la construcción de ciudadanía trabajando en el seno de organizaciones de la sociedad civil, particularmente en el espacio territorial. Las organizaciones de la sociedad civil se pueden nombrar a los sindicatos, familias, asociaciones de vecinos, cooperativas, grupos de protección, grupos de apoyo, donde se desarrolla el compromiso mutuo y adquiere un carácter crucial en la constitución de ciudadanos.

Nora Aquín expresa:

“que el Trabajo Social como toda práctica social, está estructurado por una situación macrosocial estructurante, y que implica una intervención social con el propósito de transformar o estabilizar cierto aspecto de la realidad social. En este marco, el Trabajo Social participa al mismo tiempo de las características de una práctica distributiva como distribución de valores de uso entre individuos y grupos cuyo objetivo es lograr una distribución deseada y al mismo tiempo de aspectos propios de la práctica cultural (...), sobre las que se forman las líneas de solidaridad y fragmentación entre grupos, y su propósito es la transformación o reproducción de estas herramientas del discurso.” (Aquín, 2004,p.6).

Además, esta autora destaca la importancia de una construcción ciudadana la cual implica el desarrollo de valores y creencias compartidas siendo muy importante para la acción colectiva como la organización de los sujetos. Esta construcción desde los espacios comunitarios exige una intervención que desarrolle y afirme los siguientes valores:

- Libertad: en tres dimensiones; primero, en la posibilidad consciente de los ciudadanos de hacer valer sus garantías contra la arbitrariedad política o frente a la fuerza y la coacción

organizada estatalmente. En segundo lugar, el reconocimiento del derecho a la participación en los distintos niveles que conforman la institucionalidad socio-política-partidos, organizaciones vecinales, cooperativas, sindicatos y otros de manera de desarrollar capacidad política en el seno de la sociedad civil. Y en el tercer lugar, libertad de demanda de aquellos bienes que, como la educación, la justicia, la seguridad y la sustentabilidad ambiental, aseguran la posibilidad de igualdad de oportunidades en relación a la calidad de vida.

- Igualdad: en relación a las oportunidades, apoyando a los más débiles para que participen igualitariamente en la vida social. Se reconoce que la igualdad debe ser promovida activamente como además forjar la conciencia de equidad, entendida como la proporción entre el acceso a los beneficios y costos del desarrollo, y justicia distributiva con base en la solidaridad colectiva.
- Solidaridad: este valor cuenta con un aspecto muy específico que denota la disposición a la acción colectiva, se emparenta con la cooperación, entendida como “operar conjuntamente con otros”.

La construcción de la participación ciudadana a partir de la participación social, transformando en públicas y colectivas demandas que se inician como grupales o sectoriales.

Desde el Trabajo Social el abordaje comunitario deberá comprometerse en la constitución de sujetos cuya dimensión ciudadana es un proceso de construcción, que interaccione con los demás, como ciudadanos actuales y potenciales y no como víctimas. El reconocimiento de su pertenencia al espacio público común propiciando a la vez derechos y responsabilidades frente a tal espacio, en la perspectiva de que los sujetos se emancipen de las limitaciones básicas que su condición impone (Aquín, 2004).

Este abordaje comunitario con grupos de adultos mayores tiene un valor significativo, aquí se destaca el ejercicio de la participación comunitaria en nuevos espacios sociales donde tienen la oportunidad de construir juntos. Es necesaria e imprescindible la participación de las propias personas mayores.

El campo de la Gerontología Comunitaria representa para la profesión de trabajadores sociales una amplia posibilidad de aportar a la instrumentación de políticas públicas dado que

“nuestra tarea con desciframientos significativos en el territorio conforma una fuente inagotable de estímulos para imaginar de abajo hacia arriba situaciones, escenarios que ayudarían a dar (...) nuevas respuestas a la realidad de los agentes sociales(...)”(Paola, 2019,p.32).

Además, Jorge Paola sostiene que el envejecimiento humano se debe entender con visión inclusiva, ya que la posibilidad de la dependencia afecta a todas las personas durante el transcurso de la vida. Por lo tanto nadie debe quedar afuera, aunque las personas sufran limitaciones asociadas a cierta discapacidad. Destaca que es necesario realizar una autocrítica sobre las acciones desarrolladas hasta la fecha para plantear y promover políticas para y con los mayores, es preciso que estas políticas de envejecimiento activo tengan el fin de considerar a las personas mayores como ciudadanas de pleno derecho y no sólo unirlos por la edad (Paola,2019).

El espacio donde se genera el taller de informática puede considerarse como una oportunidad para que puedan desarrollar nuevas experiencias y aprendizajes tanto en relación a las TIC, como el generar nuevas vinculaciones y formas de participación como de amistad, lazos de solidaridad, unión y de cooperación, entre otros. Esto favorece a un cambio de roles y de status social para la mayoría de los adultos mayores, que repercute además en el ámbito familiar y de otros espacios de la comunidad donde participa como por ejemplo en el centro de jubilados. Así, surgen cambios en la percepción que tienen sobre ellos mismos como la de su entorno social más cercano, esto tiene un efecto positivo lo cual les mejora la autoestima, autonomía y participación tanto en su desarrollo individual como grupal.

Para garantizar el proceso de envejecimiento se tiene que generar y promover espacios sociales, con la posibilidad de aumentar la participación activa, el ejercicio de la ciudadanía, fortalecer la autonomía, la autorrealización, entre otras, con la premisa que el adulto mayor pueda posicionarse como protagonista de su propia vida para realizar nuevas actividades, muchas de ellas postpuestas por diversas circunstancias de la vida. Así, pueden surgir nuevas potencialidades creativas y productivas, y trasladarlas a distintos ámbitos de la comunidad en la cual socializa.

Desde lo grupal es preciso poder sostener y reforzar estos espacios de aprendizaje lo que va a permitir en los adultos mayores un nuevo rol social. La necesidad de interiorizarse en las nuevas tecnologías los lleva a identificarse como grupo. Aquí es importante destacar que el aprendizaje

que incorporan en el taller de alfabetización lo trasladan luego a otros espacios sociales de la comunidad de la cual participan y colaboran, ayudando a otro grupo de pares en la resolución de problemas, por ejemplo en como hacer funcionar el modem, colocar la clave del wi-fi, o buscar una aplicación desde el celular. Estas acciones genera un aumento positivo en su autoestima, el poder ayudar a otros los hace sentir útiles. El profesional podrá asesorar y acompañar tanto el desarrollo personal como grupal con el propósito de integrarlos en una sociedad de igualdad de oportunidades.

4.5 Propuesta desde el Trabajo Social

La propuesta desde el Trabajo Social con este grupo, podría ser desde el abordaje de la promoción y difusión, desde el paradigma de los derechos humanos para los adultos mayores, en relación al acceso y la utilización de las TIC como un derecho social universal, que se debe adquirir mediante nuevos aprendizajes en espacios para el desarrollo del mismo. Esto permitirá no sólo el desafío de un aprendizaje sino además complementarlo con instancias de reflexión, de intercambio de experiencias vividas, lo cual resalta lo heterogéneo de situaciones y de intereses que representa este grupo, favoreciendo la participación activa de cada uno de ellos, potenciando sus valores, con el propósito de incentivarlos, porque los adultos mayores deben y tienen que tener oportunidades en la vejez.

Como reflexión final se considera que las TIC son un recurso imprescindible para los adultos mayores, no sólo como una forma de entretenimiento que ofrece Internet, sino en potenciar el valor que tiene la tecnología como facilitadoras del empoderamiento para esta población.

Aún así, se debe reconocer que no todos los adultos mayores tienen interés por las TIC, esta resistencia está basada mayormente por los prejuicios que existen frente a la vejez, los medios de comunicación juegan un papel importante porque reproducen modelos que asocian las nuevas tecnologías casi exclusivamente con la juventud. De esta manera se ha construido una barrera entre las personas mayores y las tecnologías, lo que no es responsabilidad única de ellos sino de la sociedad en su conjunto. Nuestra tarea como educadores es también alentar esa parte de la población ajena a las TIC, porque representan el acceso a nuevas oportunidades lo que significa que pueden mejorar su calidad de vida durante el proceso de la vejez.

Capítulo V. CONCLUSIONES

Para finalizar con la tesina se destaca que su desarrollado se elaboró a través de un marco de referencia desde la perspectiva de los Derechos Humanos lo que representa uno de los principios éticos centrales del Trabajo Social, asimismo se plantean estos principios que direccionan la profesión en la Ley del Trabajo Social y en los derechos humanos de la vejez.

El proceso de investigación ha sido una tarea con diferentes desafíos, desde el momento de la selección del tema, la búsqueda de material bibliográfico, la tarea de campo pre-profesional como así también las entrevistas realizadas a los protagonistas de este trabajo que son los Adultos Mayores y a los profesionales que intervienen directamente con esta dinámica quienes brindaron toda la información necesaria con muy buena predisposición siempre.

Durante el desarrollo de la investigación se fueron modificando algunos aspectos de la tesina. Así como la crisis social ha afectado a todos los sectores en el mundo, también ha influenciado en la temática investigada, esto tiene relación con el surgimiento de una pandemia a nivel mundial llamada Covid-19, una enfermedad causada por el coronavirus que afecta a todas las edades, pero principalmente a los adultos mayores, siendo este grupo vulnerable por el riesgo de sufrir complicaciones graves o morir por esta condición. Por este motivo el Estado Argentino el día 19 de marzo de 2020 dispuso por Decreto N°297/20 el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) llamado cuarentena para evitar el contagio.

Todos los ciudadanos del país se vieron ante esta situación con la necesidad de utilizar las TIC para poder desarrollar sus actividades escolares, laborales y trámites cotidianos en forma virtual. Esta situación afectó a todos los grupos etarios, en especial para la mayoría de los adultos mayores convirtiéndose en un problema social porque no utilizan la tecnología o porque no cuentan con recursos materiales para su acceso. Esta situación se agudiza para los que viven solos o los que no tienen algún miembro de la familia que pueda hacer o colaborar en sus trámites virtuales.

Este acontecimiento impulsó el uso de las TIC para esta población como recurso fundamental para afrontar el aislamiento social que se ha impuesto, lo que permite un contacto lo más directo posible con sus familiares y vínculos más cercanos, sin poner en riesgo la salud y reduciendo la soledad en ellos.

Con respecto al trabajo de campo, como se ha explicado y ejemplificado en el cuerpo de la tesina, el mismo se realizó en el taller de informática y comunicación que funciona en la Unión Vecinal del barrio Quirno Costa. Para ello se recopilaron datos mediante las entrevistas realizadas a los adultos mayores que iban al taller, lo que permitió conocer diferentes aspectos de la vejez; ya que durante el proceso grupal se mostraban entusiastas, optimistas y vitales, con ganas de aprender cosas nuevas, manifestando verbalmente en ocasiones, que la edad no es un impedimento para seguir aprendiendo.

Como experiencia, es importante reconocer que la práctica pre-profesional se inicia con ciertos prejuicios, en un primer momento se creyó encontrar personas con una personalidad distante o de mal humor, sin embargo durante el proceso grupal como se señaló en el párrafo anterior, mostraron todo lo contrario, dando muestras de cariño, afecto y muy buena predisposición. Esto se pudo observar mediante actitudes, posturas corporales, frases verbales, entre otras. Asimismo, durante las entrevistas se advirtió la necesidad de atención, de escucha, de sentirse valorados, con el deseo de relatar sus experiencias vividas.

La interacción y la recepción tanto del grupo como del profesor convirtieron el espacio en un clima grupal agradable. Los adultos mayores manifiestan la necesidad de una continuidad con estos espacios sociales incluso para otras actividades. Para este grupo, el espacio importante porque es el punto de encuentro para ellos. Es decir, tener la autonomía de decidir, de elegir, para este caso poder salir del ámbito privado del hogar y encontrarse en otro espacio social que los reúne con la finalidad de acceder a un aprendizaje digital pero también genera otros aspectos positivos como compartir intereses y expectativas, fomentar vínculos, nuevas amistades, sentimientos de cooperación y participación, socializar con otros pares, nuevos roles sociales. Se puede decir además que algunos de los adultos mayores expresan que la familia ha tenido un cambio de percepción, es decir, tener nuevos conocimientos en este caso tecnológico, los eleva ante su propio grupo familiar.

Con respecto a las TIC, se observó en el grupo la necesidad de interiorizarse con la tecnología para relacionarse e interactuar con sus familias y amigos a través de redes sociales como por ejemplo Facebook, como además aprender otras utilidades como dibujar una casa, escribir sus nombres en colores o utilizar el buscador de Google para leer el diario o interiorizarse en páginas web, esto genera sentimientos de superación y de mejora en su autoestima.

Un dato relevante es que cuentan con mayor destreza en el uso de algunas herramientas digitales que brinda el teléfono celular como enviar mensajes escritos o de voz, fotos, sin embargo utilizar la computadora les resulta un poco más difícil por la utilización del mouse, o el temor de romper el teclado. Por otro lado, otras herramientas digitales como el cajero automático, son pocos los que lo utilizan, la mayoría prefiere hacer fila para cobrar sus haberes directamente en la caja del banco, también necesitan de la ayuda de un familiar para realizar un trámite online porque son gestiones rápidas y no logran comprenderlas. Se debe decir que algunos de los adultos mayores desconfían de hacer pagos por internet, prefieren ir a un rapipago y que les coloquen el sello de pagado en la factura.

La investigación realizada logro concretar los objetivos de la tesina. Se refuerza la idea de conocer y utilizar las TIC demuestra ser una verdadera herramienta que impacta de manera positiva en la vida de los adultos mayores, mejora y aumenta la calidad de vida durante el proceso del envejecimiento. La realidad ha mostrado la imperiosa necesidad que tienen los adultos mayores en saber utilizar la tecnología como un recurso de entretenimiento pero también como un medio para resolver situaciones concretas, más aún en este contexto de pandemia, la más significativa, es mantener contacto con sus seres queridos.

Todavía quedan preguntas abiertas sobre este tema que se plasmaron al inicio del escrito: ¿que va a suceder con aquellos adultos mayores que por diferentes motivos todavía no han tenido la oportunidad de acceder a las TIC? ¿Serán parte de una nueva exclusión social en cuanto a lo digital? ¿Serán parte de la brecha digital? ¿Qué efectos puede tener esta exclusión a largo plazo? En las próximas generaciones de adultos mayores que tienen incorporada la tecnología, ¿surgirán nuevas problemáticas en relación a las TIC?

Esto permitió pensar sobre el rol del Trabajador Social frente a las TIC y la intervención con los adultos mayores, con la posibilidad de una perspectiva diferente en cuanto a las formas de envejecer y sobre el lugar social que ocupan hoy en la sociedad, el poder revalorizar los espacios institucionales de y para los adultos mayores, tan reclamados por ellos, no sólo por el interés de un aprendizaje digital sino también en potenciar el valor de estos espacios como posibilitadoras de una vejez activa.

En este sentido se cita a Claudia Krmpotic y Ponce de León:

“Procuramos demostrar que siendo Trabajo Social emergente del proceso de modernización, y visto los cambios acontecidos en la transición al siglo XXI, habrá de revisar sus supuestos y fundamentos en clave posmoderna. En el contexto actual, el análisis respecto del rol profesional en las políticas sociales, de las prácticas y del sujeto que da sentido a la intervención, deberá anclar en los contextos locales de práctica pero sometido al diálogo transcultural”. (Krmpotic y Ponce de León,2016,pag.145)

El Trabajo Social hoy, se encuentra con el desafío de abordar nuevas problemáticas que surgen en este contexto, para ello será necesario contar con herramientas y métodos de intervención acompañado por la ética profesional que direcciona la intervención social.

Asimismo se reflexionó sobre los Derechos Humanos a favor de la vejez, con avances en cuanto a las normativas internacionales, nacionales y provinciales que el Estado a través de políticas públicas ha efectivizado. A pesar de esto, ha demostrado en este contexto actual de pandemia ser poco eficaces, sobre todo para muchos adultos mayores que atraviesan situaciones de mayor vulnerabilidad, retrocediendo en el reconocimiento de sus derechos, discriminando y estigmatizando con medidas de arbitrariedad generando más exclusión y desigualdad.

Se presenta una posible propuesta de intervención para el Trabajo Social, desde la perspectiva de los Derechos Humanos, siguiendo las líneas que nos propone la ley del ejercicio profesional; el promocionar el ejercicio pleno de derechos para los Adultos Mayores revalorizando su participación para favorecer el envejecimiento activo a través de espacios que potencien sus valores, sus experiencias vividas y el respeto por sus propios conocimientos con la finalidad de hacerlos más partícipes en una sociedad con igualdad de derechos y oportunidades. Para ello, se necesita la presencia activa del Estado, las instituciones, el trabajo en conjunto con las familias y el compromiso de las comunidades.

Es importante destacar que durante los últimos años, el contexto se ha modificado afectando también la profesión del Trabajo Social, lo que significa que ha tenido que adaptarse a nuevos procesos de intervención junto con metodologías de trabajo para adecuarse a los nuevos

escenarios sociales y poder mejorar las respuestas colectivas acordes a las necesidades que se presentan con una mirada crítica e integral. Por todo lo anteriormente expuesto, las TIC generan un nuevo ámbito para la intervención profesional lo que significa que son herramientas innovadoras para la profesión, en otras palabras, el promover e incentivar las nuevas tecnologías como un nuevo recurso de integración social va a representar un nuevo desafío para el Trabajo Social.

Referencias bibliográficas

Aquín,N.(2004).El Trabajo Social Comunitario en las actuales condiciones: Fortalecer la Ciudadanía. Universidad de la República. Facultad de Ciencias Sociales .Licenciatura de Trabajo Social.Recuperado de http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/uploads/docs/aquin_nora_2003_el_trabajo_social_comunitario_en_las_actuales_condiciones.pdf

Arcidiácono, P. (2008). Políticas sociales con perspectiva de derechos. La agenda pendiente en Argentina.1-16. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/996>

Alegre,S.(2009). El Trabajo Social en el campo de lo grupal. Kairos. Revista de Temáticas Sociales.24,1-8. Recuperado de <https://www.revistakairos.org/kairos-24-indice/>

Amico,L.C.(2009). Envejecer en el siglo XXI. “No siempre Querer es Poder”. Hacia la deconstrucción de mitos y la superación de estereotipos en torno a los adultos mayores en sociedad. Margen, 55,1-30.Recuperado de <http://margen.org/suscri/margen55/amico.pdf>

Arriazu Muñoz,R.(2015). La incidencia de la brecha digital y la exclusión social tecnológica: El impacto de las competencias digitales en los colectivos vulnerables. Praxis Sociológica, N°19,225-240. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/281092634_La_incidencia_de_la_brecha_digital_y_la_exclusion_social_tecnologica_El_impacto_de_las_competencias_digitales_en_los_colectivos_vulnerables

Boarini, M., Cerda,E., Rocha,S.(2006). La Educación de los Adultos Mayores en TICs. Nuevas Competencias para la Sociedad de Hoy. Revista Iberoamericana de Tecnología en Educación y Educación en Tecnología,N°1,226-235.Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/19198>

Bustamante,J.(2007).Los nuevos derechos humanos:gobierno electrónico e informática comunitaria. Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento.N°2.Recuperado de [http://file:///C:/Users/Richard/Downloads/Dialnet-LosNuevosDerechosHumanos-2332538%20\(2\).pdf](http://file:///C:/Users/Richard/Downloads/Dialnet-LosNuevosDerechosHumanos-2332538%20(2).pdf)

Bottarini,R.(2012).La Campaña de alfabetización de adultos en el gobierno de Illia(1963-1966). Vol.13,(2012). Recuperado de <http://ppct.caicyt.gov.ar/index.php/anuario/article/view/2488/2340>

Carballeda, A.(2006). La intervención en espacios microsociales:Una mirada a algunos aspectos contextuales y metodológicos.Margen 43.Recuperado de:<http://margen.org/suscri/margen43/carbal.html>

Carballeda,A.(2008). Los cuerpos fragmentados. La intervención en lo social en los escenarios de la exclusión y el desencanto. Buenos Aires: Paidós.

Carballeda, A.(2012).La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales. Buenos Aires: Paidós.

Carballeda, A.(2012).La intervención del Trabajo Social en el campo de la Salud Mental. Algunos interrogantes y perspectivas.Margen,65,1-13.Recuperado de:<http://margen.org/suscri/margen65/carballeda.pdf>

Cazzaniga, S.(2007). Hilos y nudos. La formación, la intervención y lo político en el Trabajo Social. Buenos Aires: Espacio.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe.(2006). “La protección social de cara al futuro. Acceso, financiamiento y solidaridad”. Santiago de Chile.

Convención Interamericana sobre Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Ley Nacional N° 27.360.Sancionada el 29/5/2017. Promulgada 30/5/2017.

Dell’Anno,A. y Teubal,R.(2006). Resignificando lo grupal en el Trabajo Social. Buenos Aires: Espacio

Dabove, M.I. (2016). Derechos Humanos de las personas mayores en la nueva Convención Americana y sus implicancias bioéticas. Revista Latinoamericana de Bioética,16(1),38-59.Disponible en:<http://dx.doi.org/10.18359/r/bi.1440>

Fernández, A. y Rozas, M.(1992). Políticas Sociales y Trabajo Social. Buenos Aires:Hvmanitas.

García,D. (2005). El grupo: Métodos y Técnicas participativas. Buenos Aires: Espacio.

Gros,B. y Contreras,D.(2006).La alfabetización digital y el desarrollo de competencias ciudadanas.Revista Iberoamericana de Educación.42.103-125.Recuperado de <http://rieoei.org/historico/documentos/rie42a06.pdf>

García, D. y Otros. (2008).El trabajo con grupos. Aportes teóricos e instrumentales. Buenos Aires: Espacio.

Guerrini, M.E.(2010). La vejez. Su abordaje desde el Trabajo Social. Margen n°57.Recuperado de:<http://margen.org/suscri/numero57.html>

González,C.(2017).La intervención social en el campo gerontológico.Conciencia Social.1,n°1.UNC.pp82-96.Recuperado de:
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/ConCienciaSocial/article/view/18434>

Huenchuan, S.(2020). Covid-19: Recomendaciones generales para la atención a personas mayores desde una perspectiva de derechos humanos. (1), Ciudad de México, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).Recuperado de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45316/4/S2000271_es.pdf

Iacub, R.(2011).Identidad y Envejecimiento. Buenos Aires: Paidós.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INDEC) (2012).Encuesta Nacional sobre Calidad de Vida de Adultos Mayores 2012-Encaviam, principales resultados. Serie Estudios INDEC (46),9-21.

Krmpotic, C., & Ponce de León, A. (2016). Diez enunciados para pensar la identidad profesional en Trabajo Social. Cuadernos de Trabajo Social,30(1),135-147.Recuperado de <http://doi.org/10.5209/CUTS.50350>

La Declaración Universal de Derechos Humanos.(1948).Recuperado de <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights>

Ley I-193 (Antes Ley 4332). Promoción y Protección Integral de la Tercera Edad.Chubut. Recuperado de <http://www.legischubut.gov.ar/hl/digesto/lx/I-193.html>

Ley Federal de Trabajo Social – Ley N° 27.072-Sancionada 10/12/2014.Promulgada 16/12/2014.

Luna Corvera,T.(2002).Los Derechos Humanos como condición de ciudadanía. La ventana, (15),93-103.Recuperado de <http://revistalaventana.cucsh.udg.mx/index.php/LV/article/view/613>

Ludi, M.(2005). Envejecer en un contexto de (des) protección social. Claves problemáticas para pensar la intervención social. Buenos Aires: Espacio.

Ludi, M.(2012).Envejecimiento y espacios grupales. Apuestas y desafíos. Buenos Aires: Espacio.

Ludi, M.(2013). Envejecimiento activo y participación social en sectores de pobreza. X Jornadas de Sociología .Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Buenos Aires. Buenos Aires. Recuperado de:<http://www.academica.org/000-038/387>

Mendicoa, G.(2003). Sobre Tesis y Tesistas. Lecciones de enseñanza-aprendizaje. Buenos Aires: Espacio.

Manes,R., Carballo,B.,Cejas R.,Machado,E. Prins,S. Savino,S y Wood,S.(2016).Vejececes desiguales. Un análisis desde el enfoque de derechos de las personas mayores. Margen, 83,1-13.Recuperado de:<http://margen.org/suscri/margen83/manes83.pdf>

Omill,N.(2001).Los Derechos Humanos como fundamento ético del Trabajo Social.Margen,20,1-3.Recuperado de <http://www.margen.org/suscri/margen20/derhum.html>

Organización Mundial de la Salud.(2020).Recuperado http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45316/4/S2000271_es.pdf

Organización de los Estados Americanos. Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.(2015).Recuperado de http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_A-70_derechos_humanos_personas_mayores.asp

Organización Mundial de la Salud. (2020). Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Recuperado de: <http://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

Pampliega de Quiroga,A.(1986). El concepto de grupo y los principios organizadores de la estructura grupal en el pensamiento de Enrique Pichon Riviére. En Enfoques y perspectivas en Psicología Social.77-98. Buenos Aires: Cinco.

Pavón, F.(1998).Educación en y con las nuevas tecnologías a lo largo de la vida; en Beas,M.,G.Minguez, J.y Otros (Coords).Atención a los espacios y tiempos extraescolares. Granada: Grupo Editorial Universitario,261-266.

Pina Morán, M.(2006). Trabajo Social Gerontológico: Investigando y Construyendo Espacios de Integración Social para las Personas Mayores.Recuperado de: <http://gerontologia.or/portal/archivosUpload/PonenciaMarceloPinaMoran.pdf>

Paola, J; Tordó, María N. Danel, P. (compiladores) (2013) Más mayores, más derechos .Diálogos interdisciplinarios sobre vejez EDULP. Recuperado de <http://www.editorial.unlp.edu.ar/uploads/docs/gerontologia.pdf>

Paola, J. (2019). Trabajo Social en el Campo Gerontológico: reflexiones y puntos de vista para una lectura de la realidad de los mayores hoy: Actas de la IV Jornada Internacional de trabajo

social en el campo gerontológico. Universidad Nacional de La Matanza. Recuperado de <http://repositoriocyt.unlam.edu.ar/bitstream/123456789/368/1/9789874417527.pdf>

Plan Nacional de Inclusión Digital.(2017).Recuperado de <https://argentina.gob.ar/noticias/presentamos-inclusion-digital-para-adultos-mayores-junto-anses>

Principios de las Naciones Unidas en Favor de las Personas de Edad. (1991).Recuperado de: <http://derechoshumanos.unlp.edu.ar/buscador/search/printinstrumento/49>

Programa Nacional de Acceso a Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para Adultos Mayores. Resolución 3248/2017.Expenacom N°5893/17.Ciudad de Buenos Aires. Recuperado de <http://www.enacom.gob.ar>

Rozas Pagaza, M.(1998). Una perspectiva teórica - metodológica de la intervención en Trabajo Social. Buenos Aires: Espacio

Rozas Pagaza, M.(2001). La Intervención Profesional en relación con la Cuestión Social. El caso del Trabajo Social. Buenos Aires: Espacio.

Rozas Pagaza, M.(2008). La profesionalización en Trabajo Social. Rupturas y continuidades, de la reconceptualización a la construcción de proyectos éticos-políticos. Buenos Aires: Espacio.

Rozas Pagaza, M.(2010). La intervención profesional un campo problemático tensionado por las transformaciones sociales, económicas y políticas de la sociedad contemporánea. O Social em Questao, N°24,43-54.<https://biblat.unam.mx/es/revista/o-social-em-questao/articulo/la-intervencion-profesional-un-campo-problematico-tensionado-por-las-transformaciones-sociales-economicas-y-politicas-de-la-sociedad-contemporanea>

Rozas Pagaza, M.(2015).Reinscribir la relación de la intervención profesional en trabajo social, la cuestión social y las políticas sociales. Tendencias & Retos, 20(1),105-116.Recuperado de [http://file:///C:/Users/Richard/Downloads/Dialnet-ReinscribirLaRelacionDeLaIntervencionProfesionalEn-5097448%20\(1\).pdf](http://file:///C:/Users/Richard/Downloads/Dialnet-ReinscribirLaRelacionDeLaIntervencionProfesionalEn-5097448%20(1).pdf)

Rodríguez Izquierdo, R.(2007). Personas mayores y aprendizaje a lo largo de la vida de las tecnologías de la información y la comunicación. Revista de Medios y Educación, 30, 41-48.Recuperado en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36803004>

Sánchez Salgado,C.(2000).Gerontología Social. Buenos Aires: Espacio.

Serrano, A. y Martínez, E.(2003). La Brecha Digital: Mitos y Realidades. Recuperado de <http://www.labrechadigital.org/labrecha/index.php>

Travieso, J y Planella, J.(2008).La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. UOC Papers Revista sobre la sociedad del conocimiento,6,1-9.Recuperado de http://uocpapers.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.pdf

Wanschelbaum, C.(2013).Historia de la Educación de Jóvenes y Adultos. El Plan Nacional de Alfabetización. Argentina, 1985-1989.Revista Interamericana de Educación De Adultos.(2),26-40. Recuperado de:<https://www.redalyc.org/pdf/4575/457545089003.pdf>

Anexos

Entrevista N°1

Fecha: 10 de mayo de 2019.

Entrevista a Jovita del Carmen O. Asiste al taller de informática en la Unión Vecinal del barrio Quirno Costa.

-¿Cual es su edad? Tengo 66 años.

-Que tipo de estudios tiene? Fui hasta quinto grado.

-¿A que se dedicaba? Siempre fue trabajar de muy chicos, fuimos muchos hermanos, no podíamos estudiar, trabaje de cuidar niños, siempre de empleada doméstica, después me case, ya hace 47 años, tengo cinco hijos hermosos, cinco nueras, 12 nietos y dos y bisnietos. Así que feliz de la vida.

-¿Es jubilada? Si ya me jubile hace tres años.

-¿Que la motivo a realizar el curso de computación? Me motiva porque quiero aprender, por ahí quiero hacer algo yo, como prender la “compu”, yo tengo una en mi casa pero no la se usar, entonces yo quiero aprender para mirar paisajes tan bonitos q hay en la compu, mirar las noticias, o sea enterarse uno de lo que pasa, verlo uno, los chicos la prenden pero no te enseñan, a mi me pasa eso, quiero aprender para enseñarle a mi esposo que tampoco sabe.

-¿Anteriormente no tenia conocimientos del uso de una computadora entonces?

No, hubo en casa una computadora pero la manejaban mi hijos y nietos pero nunca me interese, porque siempre están las tareas de la casa, o que iba a trabajar, las tareas de la casa implican mucho tiempo y yo sola en la casa y con cinco varones, lo fui dejando de lado y dije hoy quiero dedicarle tiempo para mi, hoy quiero aprender para mi. Es una hora, por ahí se me pasa la hora digo ay mejor me voy, me da miedo que pueda romper algo pero me dice q no se rompe.

-¿utiliza celular? Si, uso el wassap y el Facebook con mis hermanas que tengo en Río Gallegos, Puerto Madryn, Neuquén, Bahía Blanca, Viedma, nos mandamos mensajitos eso si lo puedo usar pero no se porque no puedo usar la computadora, porque no le dedico tiempo, por eso.

-¿Para hacer un trámite bancario usa el cajero? Sí, yo lo uso, yo saco el numerito de la maquina para mi y mi esposo para cobrar la jubilación.

-¿Si tiene que sacar un turno por internet para hacer un trámite, como lo hace? Eso no, ahí me mato.

-¿Su familia como la apoya para que realice el curso? Cuando yo le dije mi marido me dijo dale gorda aprende y después me enseñas así miramos lo que hay en la “compu”, después mis nietos igual me dicen viste abuela que mañosa, porque ellos tienen las manos grandes quieren enseñarte pero tapan los botones y una no puede ver y como saben ellos lo hacen rápido, entonces yo me quedo mirando, por eso me decidí y gracias a dios todos me apoyan. Gracias a Dios me apoyan y llega el viernes y digo es mi hora y me voy, encima vine tarde ya habían empezado las clases pero gracias a Dios pude entrar al taller.

-¿Ud. cree que el no poder acceder al uso de la tecnología podría quedar fuera de la sociedad digital? Yo creo que si, que si uno no sabe ese tipo de cosas nuevas que hay se queda afuera, por eso quiero aprender y enseñar a los que no saben, porque tengo amigas que son señoras mayores que no saben nada y me dicen: sabes que mi celular no se que le pasa, entonces les digo apágalo y reinicialo, eso yo si se hacerlo. Para eso me gustaría para ayudarlas y ayudar a mi esposo también.

-¿Qué es lo que le resulta mas dificil al usar una computadora? Prenderla y apagarla, buscar cosas, el otro día en el taller el profesor no enseñó a dibujar una casita, la pude pintar y me dio mucha alegría poder hacerlo, y digo capaz después yo aprenda a usarla sola.

Entrevista N° 2

Fecha: 17 de mayo de 2019.

Entrevista a María Victoria G. Asiste al taller de informática en la Unión Vecinal del barrio Quirno Costa.

-¿Su edad? Tengo 63 años.

-¿A que se dedicaba? Toda la vida fuí ama de casa, trabaje cuando era jovencita, después que tuve a mi primer hijo, me dedique a la casa, mi esposo no quiso que trabaje, quería que cuide al bebe que ahora tiene 43 años.

-¿Es jubilada? Soy jubilada hace 3 años. Los dos con mi esposo estamos jubilados, nos jubilamos juntos, el se jubilo el 11 de marzo y yo el 18 de marzo, una semana de diferencia. Desde que estamos jubilados hemos viajado, he conocido mi país después de viejos, nos queda una hija todavía que esta estudiando, esta cursando la carrera de ingeniería, quinto año en la universidad. Yo también voy hace un tiempo a un grupo sociorecreativo que tenemos ,el grupo se llama Esperanza, lo que pasa es que el localcito que tenemos esta deteriorado, entonces ahora participo de un taller que estoy yendo hace cinco años, es el taller de locución en el barrio 9 de julio, de la secretaria de adultos mayores, empezamos el día 14 de mayo, allí tenemos muchos talleres, de yoga, de zumba, taller de memoria los días jueves, después de grande disfruto mucho de cosas que antes no pude hacer; aparte tengo problemas con mi cadera hasta que me opere, y gracias a dios puedo caminar, puedo bailar, disfruto ahora el día a día computación siempre quise hacer, siempre que me quería anotar llegaba tarde. Me queda acá cerquita, vengo solita y me voy sola, no me gusta depender de nadie, mientras puedo lo hago yo sola.

-¿Que la motivo hacer este taller de informática? Hace tiempo atrás mi esposo me regalo una computadora, pero yo lo único que se es prenderla, apagarla y entrar al Facebook, yo vendía Avon, podía hacer mi pedido con la computadora, eso me lo enseñó mi hijo. Tengo tres hijos, y las chicas me enseñaban pero así rápido, en cambio mi hijo me enseñó porque tiene mas paciencia, y me gusta aprender cosas nuevas y estoy ahora re contenta porque el profesor nos ha enseñado ya distintas cosas, dibujar ,escribir nuestro nombre a pulso y re bien muy contenta.

Yo puse mis dos nombre re feliz estoy.

Yo tengo el celular, tengo ahí el homebanking, ahí puedo entrar y mandar dinero a mi hija, o puedo recibir dinero, lo manejo al celular bastante bien, tengo el homebanking también de mi esposo, que él no quería tener celular porque decía que era una tontera, y le digo que tiene que aprender para saber usarlo. Tengo que guardar las contraseñas, porque se me cruzan las contraseñas, hasta he pagado cuentas con el celular por homebanking, todo eso me interesa buscar, yo ya lo tengo incorporado, yo hace unos años atrás notaba que me olvidaba las cosas, en la dirección de adultos mayores hay un taller de la memoria y fui todo el año me hizo re bien.

Para hacer un trámite bancario no tengo problemas para usar la máquina de entrada de los turnos.

Para sacar un turno por internet: yo todavía eso no lo he hecho pero si lo tengo que hacer lo hago, sino lo se pregunto y lo hago. Y aprendo. Tengo correo electrónico. Es más, de aerolíneas recibo correos, tengo un nieto enfermo en Buenos Aires y el año pasado he viajado mucho. Comprar los pasajes por internet lo hace mi hija, yo no. Pero yo se que tengo que aprender porque mi hija no va a estar toda la vida conmigo, a ver si puedo el próximo comprarlo yo.

-¿Su familia la apoya para hacer el curso de computación? Sí, por ahí mi esposo me critica que hago muchos cursos y yo le digo bueno entonces acompañame, que también puedes aprender. Ahora estamos jubilados los dos, estamos solitos, nos hacemos compañía, por ejemplo en pileta me acompañaba, tenemos la misma edad, pero este año se hizo el vago y no quiso acompañarme.

-¿Usted cree que el no acceder a la tecnología la podría dejar afuera del sistema?

Y pienso no tendría que ser así, si bien hay personas que pueden acceder a la tecnología, hay personas mayores que no pueden acceder, no sería bueno que ellos quedaran afuera del sistema pero no se como van hacer en unos años más, yo acompañe a mi hermana en Buenos Aires al medico y ahí te manejas todo con maquinitas, ahí te dice donde atiende la doctora, donde tenés que ir, y si una persona que no sabe leer ni escribir, no entiende nada ¿como hace?, tiene que buscar a alguien que se lo haga.

Hay personas mayores que no pueden, nosotros lo vemos en el centro de adultos mayores, que no tienen hijos, nietos, no videntes, es horrible que las personas queden afuera por no saber.

Entrevista N° 3

Fecha: 20 de junio 2019.

Nombre: Susana V. Asiste al taller de informática en la Unión Vecinal del barrio Quirno Costa.

-¿Qué edad tiene? Tengo 56 años.

-¿A que se dedica? Yo soy operadora social recreativa, trabajo para la municipalidad, sabes que nunca le di importancia al uso de la computadora, siempre use el celular y esperar a que mis hijos hagan todo, tengo que prender computación por que es para mi, quiero aprender para armar las planificaciones que no se hacerlas. Tengo 56 años y no puedo depender de mis compañeras para q me las hagan. Nunca es tarde y yo por mi trabajo lo necesito me cuesta eh, no es como el celular, pero lo voy hacer, tengo que lograrlo el curso de computación lo voy a terminar como el secundario que estoy en segundo año, yo se que lo voy a lograr y me sirve para mi trabajo. Me lo puse como meta porque el hecho de trabajar con adultos mayores uno aprende de ellos y ellos aprenden de vos. Para mi es una herramienta aprender computación, me gusta la música, hace años canto y cuando vas algún lado tenés que ir con tu pen drive y te conviene llevar tu compu que tenés todo ahí, buscas y tenes lo q vas a cantar, para mi es re importante.

Una de las entrevistadas dice: mi marido me critica para que querés aprender a esta edad si ya esta! Yo quería terminar la secundaria pero me dice mi marido para que quieres después de vieja y yo le digo nunca es tarde, para mi en mi mente yo aprendo puedo enseñar a mis nietos, al mismo grupo, en los viajes de jubilados me dicen las chicas la capa del celular porque ellas no sabían prenderlo o pagarlo, no sabían conectarse al wifé, yo voy pido la contraseño lo anoto y ya tengo internet. Viajamos a Chile y nadie sabia conectarse con sus familiares porque no sabían poner el wifé así que yo iba a la habitación y las ayudaba por eso me decían la capa del celular, y yo les decía que no soy ninguna capa, a mi me gusta ayudar.

La otra entrevistada dice tenemos en adultos mayores un abuelo de 92 años que esta terminando la primaria y vos decís para que y pienso que es por una cuestión personal, es un logro.

Mi hermana que es abogada me dice tenés que estudiar y cada vez q me ve me pregunta y ahora que estoy con los talleres esta re contenta. Yo tengo miedo de romper algo también, me va acostar pero se va hacer. Esta es mi segunda clase.

Entrevista N°4

Fecha: 05 de marzo 2020

Nombre: Sara Rosa C. No ha realizado ningún curso de capacitación en informática.

Edad: 78 años

A que se dedica? Fui ama de casa siempre, me casé muy joven. Ahora hace tres año enviude.

Sabe utilizar la tecnología? La verdad que no, va solo el celular que me regalo mi hijo, esta bueno porque me instalo el whatsapp y aprendí a mandar mensajes de voz, es mucho más fácil que usar las letras.

También hace dos meses mi nieto me hizo un Facebook, yo sabia que existía por mis amigas pero no tenía y ahora estoy muy contenta porque me contacte con un montón de gente, familia que vive hasta en España. Amigas que no veo hace tantos años. Ahora estoy siempre conectada y me escribo con todos.

Utiliza el cajero del banco, realiza pagos de facturas por internet, saca turnos online?

Voy al banco pero no me gusta usar el cajero, prefiero que me atiendan.

Pagos por internet no hago, tengo mucho tiempo y prefiero salir a pagar, me distrae un poco, y caminar un poco por el barrio.

Realizo algún curso de computación? No, nunca, tendría que haberlo hecho antes, pero ahora ya no creo, prefiero jugar a las cartas con las chicas y tejer que me encanta también.

¿Sabe si existe algún centro de capacitación en informatica gratuita en su barrio para adultos mayores?

Acá en el km 8 la verdad no se. No me he enterado.

Piensa que puede quedar excluida socialmente por no utilizar la tecnología?

La verdad no tengo idea. Tengo a mis hijos y nietos que me ayudan pero si no, no se que pasaría.

Entrevista N° 5

Fecha: 07 de abril del 2020

Nombre: Sonia Mirian C. Realizo el curso en informática en UPAMI

Edad: 75 años.

¿Qué estudios tiene realizados?

Y yo solo hice la primaria en Chile, después nos vinimos a la Argentina a trabajar con mi familia, trabajaba en el campo cosechando manzanas en rio Negro. Yo era chica y no pude estudiar más. Después me vine a Comodoro y me case a los 20 años. Después ama de casa toda la vida.

¿Donde realizó el curso de capacitación en informática?

Lo hice en el 2010 en la Universidad, era el programa para jubilados. Iba junto con mi hermana Ruth quien me incentivo para que lo hiciéramos.

¿Que la motivo para hacer el curso de informática?

Porque me quería comprar una notebook, porque me dije: si me compro una tengo que aprender a usarla por eso me anote en el curso. Allí aprendí muchas cosas, como ver el diario. Ahora no lo compro más.

¿Utilizaba las herramientas tecnológicas anteriormente?

Después del curso mande a poner internet en mi casa, me compre una notebook, pero ahora solo uso el celular, es mas práctico. La compu la tengo guardada, pero se las presto a mis nietos cuando me vienen a ver.

Usaba un celular viejito que tenía, ahora tengo uno más moderno, pero a veces se me apaga, y también el modem. Ahí me quedo sin internet y tengo que llamar a mi yerno para que me ayude a poner de vuelta internet. Yo eso no entiendo y mi marido menos, imagínese no sabe como se usa un celular, le quise enseñar pero no quiere saber nada. El sólo usa el teléfono fijo de la casa y la televisión.

Que otras herramientas tecnológicas utiliza?

Por ahora el celular.

¿Utiliza el cajero automático, realiza pagos por internet, saca turnos por internet?

La verdad que no, el cajero me retira plata mi hija porque tengo mi jubilación de ama de casa, me explico varias veces como hacerlo, tenia todos los pasos anotados en un papel pero una vez me equivoque y me bloqueo la tarjeta porque no me di cuenta y probé varias veces la clave. De ahí me asuste tanto que no quise saber más nada con el cajero prefiero hacer todo por caja.

Mis hijas me pagan todas las cuentas por internet, antes iba yo al rapipago de walmart que me queda cerca. Pero mis hijas me insistieron y bueno ahora ya no lo hago más.

¿Que piensa de la tecnología, cree que no saber utilizarla podría quedar excluida de la sociedad?

Y yo pienso que si, a mi me ayudan mucho mis hijas para los trámites que tengo que hacer pero pienso en mis vecinas que son mas viejas que yo y están solitas. No se si la familia las ayuda cuando las visitan.

Conoce algún centro tecnológico que brinden talleres gratuitos para adultos mayores en su barrio?

Creo que no, hace poco inauguró el centro de jubilados en el barrio Pueyrredón, tendría que averiguar si tienen cursos de computación.

ENTREVISTA N° 6

Día: 17 de mayo 2019.

Nombre: Lucas Eduardo Rodríguez.

Cargo: pertenece al programa de alfabetización digital que depende de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia de la Secretaría de Desarrollo Humano y Familia.

-¿Hace cuanto brinda talleres de tecnología?

En realidad empecé a dar cursos en el año 2002 en el barrio del máximo Abasolo,

-Trabaja aparte de la unión vecinal del Quirno Costa en otras uniones vecinales?

Yo trabajo en la biblioteca de Darío Hernández del barrio San Martín, en reparación de pc pero no con adultos mayores. Únicamente con adultos mayores en el Quirno Costa.

-¿cuantos adultos mayores ha podido alfabetizar digitalmente a través de los talleres?

Hace dos años que trabajamos en esta unión vecinal, calculo entre 20-25 adultos mayores con distintos niveles de enseñanza. Aquí, la Sra. más grande tenía 79 años, en otras sedes de 82 años incluso.

-¿Qué estudios tienen?

Algunos si tienen primario, secundario, no hay gente q no hizo terciario, se casaron y dejaron el colegio. El 80% tiene la primaria terminada.

-¿Que aspectos o actividades ven el curso?

El programa es el mismo para todos. La diferencia que con ellos se emplea mas tiempo, porque ellos tienen mucho miedo de romper algo, de mandarse una macana y que la máquina deje de funcionar, entonces siempre las primeras clases se trabaja con mas tiempo, y en ese tiempo a ellos les genera mas confianza, que aprendan y pierdan el miedo. Darles confianza y que pierdan el miedo a la tecnología. Así se va trabajando. El curso dura hasta el cinco de julio, luego arranca el siguiente nivel. La gente repite los cursos, hemos tenido gente que repite cuatro o cinco veces los mismos cursos, esto se le suma otro hecho, el de encontrarse con el grupo, tener

una actividad, ellos se saludan, charlan, se preguntan como andan, se forma un grupo de pertenencia.

-¿La mayoría que asisten al taller son mujeres?

Si, los hombres no lo hacen porque piensan que no van a aprender, no voy a saber, el hecho de querer aprender para mujeres es solo para aprender a tener un Facebook ,para conectarse con los hijos que están lejos, de ver fotos, los hombres son mas reacios, el porcentaje es mayor de mujeres que asisten al taller.

-¿Cuales son los problemas cognitivos que observa durante el transcurso de las clases?

Memoria, visión y problemas de movilidad con las manos, una señora tenia problemas de artrosis y le costaba usar el mouse, pero igual no se perdía las clases. Personas como María Victoria (una de las entrevistadas) usa bastón, gente que las dejan en la puerta de la vecinal y entran, las pasan a buscar cuando termina el taller

La visión es normal, las letras son chicas y se les enseña en como se pueden ver mas grandes, y el hecho q vienen muchos acá porque los hijos no les tienen paciencia para explicarles. Por eso vienen al taller más tranquilos sin presión, los hijos y nietos no pueden entrar al taller, eso se deja instalado de entrada, porque si no los hijos los retan o les dicen: como no sabes usar esto, esto es así, la persona mayor tiene otros tiempos muy diferentes al joven. El problema que tienen con sus familias dicen que en la casa no les prestan la maquina, en la casa no pueden seguir practicando sobre lo que ven en el taller, porque los hijos o los nietos le utilizan la pc o el celular. Y deben esperar para la próxima semana, entonces se debe rearmar la clase, repitiendo los conceptos porque se olvidan, eso esta dentro de lo normal con el trabajo con personas mayores.

Uno le pregunta: Ud tiene maquina en su casa? Si, compran y la tienen guardada escondida para q no se la usen el resto de la familia, pasa lo mismo con los celulares, se compran terribles celulares,después se lo terminan usando la familia y ellos se quedan sin herramientas, eso pasa bastante,el hecho q ellos compran y se los terminan usando el resto de la flia.Se lo lleva el hijo o los nietos para la escuela.

Sabe Ud. si saben mandar un correo electrónico, si saben usan cajeros del banco, trámite bancario?

Por lo general necesitan la ayuda de otros para la realización de estos tramites, por eso ellos hacen este curso para aprenden a usar la computadora, eso le abre la puerta, es el principio. Ellos primero hacen un básico para que tengan una base el primer nivel y el segundo nivel es de internet, ese empieza en julio, ya se manejan un poco mas rápido y ya no preguntan si es izquierdo o botón derecho.

Algunos le resulta familiar el tablero de la pc en algunos casos q hicieron mecanografía o uso maquina de escribir en el secundario, y es un poco mas fácil, usar el teclado pero el resto que nunca vio nada le cuesta el doble, pero después aprenden y se manejan.

Este taller esta enmarcado porque programa? El realidad el programa original es del año 1998 que es un programa de los centros comunitarios, se entregaron al todo el país maquinas.

Ahora se llama puntos digitales. Aca en Comodoro habían tres, uno en Diadema, otro en el gimnasio municipal y otro en el Máximo Abasolo. El resto del país son Nac.

Muchos centros se tenían que sustentar, no tenían recursos para el arreglo de maquinas que se rompían, se fue perdiendo. Aca en comodoro digital nos renovaron

En los ocho centros tecnologicos q tenemos se da capacitación para aprender a usar el celular a adultos mayores, en el Máximo Abásolo, en la vecinal del San Martín, en zona norte también y reciben muchos adultos mayores, llevan sus celulares y preguntan y esto para que es. Al final terminan aprendiendo bastante.

Sería muy bueno que hubiera mucha difusión y mas centros que abarquen esta tematiza, pero tenemos problemas con el personal y la situación de los mismos. Gente q esta contratada que por contrato tiene q hacer siete horas y nada mas. Tenemos demanda, centros vecinales que tienen el espacio, las herramientas poseen wi-fi pero no tenemos gente para brindar los talleres por cuestiones económicas y políticas, pero demanda tenemos en toda la ciudad.

El profesor expresa: yo trabajo siete horas pero tenés que tener otra hora para atender otras demandas, yo vengo acá los miércoles y viernes arranco a las 7 del a mañana y me quedo hasta

las 8 de la tarde, aparte trabajo en la capacitación de jóvenes para la inserción laboral, un programa de nación, y coordinando con el resto de las uniones vecinales

Este es un taller que se acomodo al horario nuestro y la gente del barrio ya saben que los talleres son los viernes computación.

En su opinión los cursos de alfabetización digital son una forma de lograr la inclusión social?

Yo cre que si, porque los amiga con un mundo que va encaminado hacia la digitalización, esto los ayuda a ellos para estar más comunicados, una vez que aprenden a manejar la herramientas de la tecnología se pueden comunicar con sus familias, se empiezan a manejar de otra manera, se van adaptando, empiezan a usar el whatsapp, el Facebook, empiezan armar ellos mismos grupos de whatsapp, se empiezan a relacionar con el otro, eso lo aprender en el curso de androide, el profesor les envía mensaje y ellos responden y ya arman un grupo afuera del taller entre ellos, se empiezan a contactar, comienzan a contactar a los hijos. Al perderle el miedo se le abre un mundo, no están tan lejos del otro, empiezan entre ellos mismos a ayudarse, y a explicar al que no entiende y ellos explican, se ayudan entre ellos. Entre ellos les nacen colaborar con el que esta al lado. Eso ya lo tienen innato ayudarse entre ellos.

Consideras q las tics beneficia al adulto mayor en su vida diaria?

Los ayuda, los beneficia mucho, aprender a usar la tecnología los ayuda a no depender del otro para conseguir algunas cosas. Como por ejemplo un sacar un turno online para el médico, mandar un wasap. Se les enseña esto en el curso de internet, como entrar a la página de Anses,

Así como a los jóvenes les estamos enseñando como llenar un cv online, a ellos se les explica como entrar a la pagina de Anses, como hacer tramites, como conseguir algún papel, es según el grupo, vos tenes que ver cuales son las necesidades de lo ellos necesitan, de allí se parte,

Nosotros tenemos que aprender también, porque siempre hay cosas nuevas. Es actualizarse para poder explicar a otros. Porque la gente espera q uno les de la respuesta.

Entrevista N° 7:

Fecha de la entrevista: 12-08-2019

Nombre: María Cecilia Aracena, responsable de la Dirección de Informática y Comunicación Digital que depende de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia

¿En que año comenzó a funcionar el Programa de Informática y Comunicación digital en nuestra ciudad?

Históricamente el programa de Informática y Comunicación Digital se llamaba dirección de centros tecnológicos. Este programa se generó en el municipio de Comodoro Rivadavia porque los centros tecnológicos eran entidades que fueron 1450 dependencias o centros tecnológicos que fueron dispersados por el país en el gobierno de Carlos Menen y pertenecían al ministerio del interior de la Nación de la Secretaria de Comunicación dentro del programa sociedad de la información. Los centros tecnológicos eran unidades que tenía 5 o 6 equipos con impresoras, con equipos con conectividad a internet, línea telefónica, puestos pagos, mobiliarios y un acuerdo entre la entidad Huésped que recibía este CTC y de Nación. En Comodoro Rivadavia la cooperativa y vivienda y servicios publicos Coidiar, la municipalidad de comodoro rivadavia y la fundación Patagonia siglo XXI recibieron tres unidades. Se pusieron en funcionamiento en el año 1999 estos centros tecnológicos.

Con el transcurso de los años se fue diversificando, se hicieron convenios con otras entidades huésped y pasan a ser parte del municipio a medida que la municipalidad iba poniendo equipamiento en una vecinal o en una escuela, un lugar una ONG nosotros íbamos tratando de diversificar y llevar los profes a esos espacios y darle valor.

En el año 2006 comenzó a funcionar como Programa de Informática y Comunicación Digital hoy en día tenemos 12 centros de alfabetización.

¿De que organismo dependen?

-Los centros tecnológicos comunitarios pertenecen y dependen programas dependen de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia. Y se desarrollan en manera conjunta realizamos acatas

de acuerdo donde nosotros utilizamos las dependencias vecinales para hacer un trabajo comunitario en conjunto, es un esfuerzo en conjunto, una puesta en marcha de manera conjunta.

¿Cuál es la finalidad del programa de alfabetización?

Es acercar las nuevas tecnologías de la información en cuanto se determine que los sistemas informáticos son un soporte más para llevar adelante distintas actividades. Uno de los ejes es favorecer las distintas etapas de estudio o sea que las personas puedan utilizar lo informático y también para beneficiarse de la inclusión laboral y en algunos lugares donde tenemos conectividad y accesibilidad y buenos equipos para ofrecerle a la gente. Les brindamos lo que es la accesibilidad, es decir pueden venir usar una maquina, utilizar internet, hacer impresiones de manera gratuita, como si fuera un cyber pero de manera gratuita. Eso es brindar accesibilidad a las personas en igualdad de oportunidades.

Hay algunos requisitos para cumplir como sacar turnos, porque en los mismos espacios se dictan clases, en el momento que una maquina esta libre una persona la puede utilizar. Por ejemplo no se pueden navegar en sitios q no sean sanos ni educativos ni culturales, que no tenga un ambiente tóxico en todo sentido.

¿En cuantas sedes de la ciudad se trabaja con la alfabetización digital?

En este momento estamos trabajando en 12 sedes en la asociación vecinal del barrio de Prospero Palazzo y en la vecinal de Don Bosco también tenemos centros tecnológicos. En la vecinal del Restinga Alí tenemos un anexo. En zona norte tenemos tres espacios de alfabetización y el resto de los espacios los tenemos en zona sur. Tal es así que trabajamos con la Asociación Nosotros También, con un taller laboral socio protegido para personas con discapacidad, también para personas adultas con discapacidad, trabajamos en la Asociación Vecinal del barrio Stela Maris , en las Asociaciones del barrio Ceferino ,barrio Abel Amaya, La Floresta, del barrio San Martín y del barrio Quirno Costa. Y luego trabajamos en el centro de promoción barrial, en el CTC del barrio Máximo Abasolo, en la biblioteca de Hugo Fernández también funciona un CTC.

Básicamente somos un equipo de 18 personas entre instructores y auxiliares que brindamos capacitación informática en estas 12 sedes.

El Trabajador Social trabaja en terreno de los centros de promoción barrial, trabajamos con ellos y con otros programas. Brindar capacitación en informática para adultos mayores, tiene que ver con el manejo sistema Android, y el aprendizaje correcto del Smartphone y además brindamos capacitaciones de computación a nivel inicial.

Nuestro objetivo es que le pierdan el miedo al equipamiento, al mouse y que puedan leer el diario, escuchar radio, ver una película., aprender esas cosas básicas. No nos interesa tanto que aprendan hacer una nota en Word, sino que aprendan hacer cosas significativas para ellos.

La población de adultos mayores que interactúan con nosotros en esta experiencia de aprendizaje en todos los centros tenemos una población anual de 2000 personas aproximadamente, entre los que hacen los cursos, entre personas que hacen los talleres y entre personas que vienen a utilizar el espacio. Aproximadamente un 35% de estas personas son adultos mayores.

Porque el adulto mayor se identifica con las actividades que hacemos porque los objetivos nuestros son brindar a las personas el sostenimiento, la guía, el acompañamiento, el paso a paso que puedan simplificar las tareas cotidianas, basándonos en el uso de los nuevos teléfonos al cual muchos adultos mayores se resisten por el tema de lo nuevo, lo táctil, por la fragilidad del equipo, vienen muchos hacer consultas y a participar de los talleres y hacer los cursos de computación.

Nuestros objetivos fundamentales son: cortar la brecha digital, resignificar un espacio de aprendizaje una construcción a través de un proceso de alfabetización de ida y vuelta donde los contenidos tienen que ser favorecedores del uso cotidiano de las herramientas, no es importante el uso de la computadora sino el la diversas actividades que necesiten a través del uso correcto. Es decir la máquina es un soporte para que ellos puedan llegar a realizar como por ejemplo leer el diario, consultar el saldo de la tarjeta de la anónima, o sacar un turno en la Anses.

El objetivo básico del programa es favorecer el uso correcto de una computadora para todas las personas teniendo en cuenta sus necesidades y su desarrollo.

En cuanto a la población de adultos mayores para utilizar y aprender el uso de la tecnología es son re contra curiosos, les gusta divertirse, compartir un montón las cosas que hacen, tener una red social, y ver lo que hacen sus nietos, sus amigos. Usan el sistema informático para el disfrute,

los motiva que pueden hacerlo, que pueden perder el miedo, más allá que saben que no lo usan para lo laboral ,lo usan para comunicarse, para estar en contacto con sus raíces.

Cecilia dice: yo recuerdo que le di clases a un grupo de adultos mayores en la biblioteca de Hugo Fernandez y una Sra era de Catamarca y buscamos por el google maps su pueblo, si bien la foto no era muy nueva ella reconoció un negocio que estaba porque hacia muchos años que no iba, pusimos la radio on line del lugar y ponía una publicidad del tal negocio y la sra decía: ay este almacén es de la flia,.. a mí me emocionó no me quiero imaginar lo que debe haber sentido ella. Es realmente significativo .

¿Desde su punto de vista, los Adultos Mayores logran integrar las TIC en su vida cotidiana?

Totalmente, ellos tienen unas ganas de comunicarse, una chispa, ganas de superarse constantemente que está avalada por la experiencia que han vivido. Descubren que pueden recibir una llamada y quieren agendarlo en su teléfono, descubren muchas cosas útiles para ellos, que les simplifica cosas que tienen que ver con la comunicación, con el uso de whatsapp, ellos logran incluir las TIC en su vida cotidiana.

El impacto que les produce su utilización es un impacto positivo, hay personas que tienen problemas de visión y los profesores han tenido que trabajar con los talleres android con conocimiento de voz, se los hacen programar y la vida cambia para ellos. El impacto es positivo en cuanto tengamos que utilizar nuevos aprendizajes nuevos desafíos. Tengamos la edad que tengamos y los adultos mayores tienen algo a favor, saben que el tiempo es muy valioso, o sea no pierden el tiempo y cuando empiezan hacer algo lo terminan, están constantemente si no lo pueden terminar se hacen saber que mañana lo van hacer, o se pueden sentir un poco frustrados y que digan yo no puedo o por que cuesta entonces se trata de hacer clases alternativas o de cambiar los contenidos para que ganen en aprendizaje desde otro lado .

Por eso el impacto es positivo sobre todo en aquellos adultos mayores que quieren aprender.

Entrevista N ° 8:

Licenciado en Trabajo Social. Sr Julio Rivas.

Fecha de la entrevista: 28 de mayo del 2020.

Método de la entrevista: a través de video llamada.

¿Cómo se conformo el UPAMI?

La Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco me convoca con la posibilidad de armar un programa universitario dentro del espacio mismo de la universidad, destinado para los adultos mayores. Este programa se dividió en tres áreas, la primera no como una cuestión de beneficencia o de favor sino como derecho a la educación no formal y permanente que corresponde no solo a un sector sino con la idea que la educación pertenece a toda la población, una educación para todos desde la universidad en forma gratuita, así se pudo encuadrar este programa. La segunda área es la capacitación para trabajar con adultos mayores, llámese profesionales, operadores, cuidadoras domiciliarias, y la tercer área es la parte de investigación sobre la temática.

¿Que es el UPAMI?

UPAMI es un programa q nosotros arrancamos en el año 2006, y en el año 2008, firmamos el convenio con PAMI para que los adultos mayores puedan acceder a una educación en un espacio dentro de la universidad con el fin de que puedan hacer diferentes cursos y talleres que nosotros brindamos. Hay un incentivo económico de parte del PAMI para los docentes que brindan los cursos, estos se dictan una vez por semana de dos horas cada encuentro y se divide en el año por dos trimestres.

Hemos firmado con asociaciones civiles, con programas provinciales y municipales, consideramos que la universidad debe estar abierta para todos, no solamente para los afiliados del PAMI, tenemos adultos mayores que no están encuadrados dentro del PAMI que igual acceden a este programa.

¿Cual es la función que Ud. cumple en el UPAMI?

Coordino el programa universitario con dirección de la Secretaría Académica de la Universidad de adultos mayores a nivel general, se amplió también este programa en las sedes de Puerto Madryn, Esquel y Trelew que también está instalado el programa de UPAMI adultos mayores, donde además también coordino estos programas.

Trabajar con adultos mayores es una disciplina donde no a todos les gusta trabajar sobre esta área por prejuicios, miedos, por ejemplo si se hace un curso de niñez y adolescencia, es muy concurrido, pero si hacemos algo de la temática de adultos mayores es baja la concurrencia de parte de profesionales, estudiantes, etc. Pero a partir de la difusión de la temática se está revertiendo esta situación. Tenemos aportes y apoyo de otras áreas de la universidad como audiovisuales.

¿Que motivos se plantearon para implementar los cursos de informática destinada a los adultos mayores?

El tener vinculación con otros organismos institucionales, centros de jubilados, asociaciones civiles y demás nos permitió realizar una convocatoria para promover los cursos en los adultos mayores y la que más aceptación tuvo fue la de informática. Se hicieron varios cursos para canalizar la demanda que teníamos, mas allá que habían otras propuestas, este era el que mas convocaba, la computación. Tenemos que tener en cuenta que es una población que casi el 100% nunca había pisado la sede de la universidad, y eso para nosotros era muy significativo.

Las encuestas que realizamos o por relatos propios de los adultos mayores expresan que nunca se imaginaron estudiar en la universidad, en participar de una charla con un profesor o hacer un curso en un aula porque veían a la universidad sólo para sus hijos o sus nietos pero no para ellos. La mayoría sólo veía a la universidad cuando pasaban con el colectivo o en el auto.

Nosotros tuvimos que implementar un dispositivo con varios elementos, trabajar desde lo más básico como enseñar el tema de prender y apagar la máquina porque algunos de ellos le usaban la computadora al hijo y no querían romperla para no tener problema con el hijo o algunos solo querían conectarse con Facebook para tener vinculación con sus hijos o nietos que estaban viviendo en otro lugar, otros poder utilizar el programa de Word. Sobre la marcha se fue implementando diferentes programas acordes a sus demandas, indudablemente no podíamos con tantas demandas, también se tuvo que trabajar aspectos de la vejez con los profesores de

informática porque nunca habían trabajado con esta población. Con los profesores tuvimos que trabajar los miedos, temores y prejuicios que ellos mostraban. Los profesores destacaban que en los cursos para adultos mayores visualizaban en ellos la responsabilidad, la puntualidad, que si se les pide una tarea la traen hecha, cosas que no les pasaban con los adolescentes que deben pedir que se realicen la tarea varias veces. Son cosas que se han ido evaluando y trabajando.

Los profesores se fueron sacando prejuicios sobre que no todos los adultos mayores son iguales, detrás de una sonrisa linda detrás hay una historia de vida, una trayectoria que también se debe evaluar, por ejemplo si un adulto mayor toda su vida fue muy autoritario también va a mostrar ese rasgo de su personalidad en el taller. Nosotros nos abocamos sólo a la parte sólo académica, pero hay situaciones en las que pone el oído, se lo escucha y asesora, en algunas situaciones particulares lo derivamos a otros espacios institucionales para resolver su necesidad pero no es el fin de nuestra tarea. Tampoco hacemos entrega de bolsones de alimentos.

¿Se tiene registro de cuantos adultos mayores han realizado el taller de informática desde el comienzo hasta la actualidad?

Alrededor 1500 de adultos mayores por año entre las sedes de Comodoro Rivadavia, Esquel, Madryn y Trelew. Tenemos que abocarnos en la historia de la Patagonia, en relación al trabajo, en su momento los adultos mayores son personas que han venido al sur por una necesidad económica y social, y su inconsciente es volver a vivir a su lugar de origen siendo que pocos pudieron lograrlo, también manejamos la cultura de ese trabajo que tuvieron, un trabajo en relación al petróleo, minero y ganadero, estando pocas horas en la casa, con muy poco para compartir con la familia, sumado al clima del viento y el frío. La migración nortea de salteños, riojanos, catamarqueños, también europea que vinieron por la guerra, y la chilena. Esas tres migraciones se conjugaron y hoy comparten su radicalización en Comodoro Rivadavia donde muchos de ellos desean volver a sus lugares de origen.

Desde nuestra experiencia podemos visualizar problemas de socialización, de participación por la historia de vida que han tenido por ejemplo se puede observar en el aula que se esta dando la clase y un adulto mayor sólo mira la ventana sin prestar atención al docente. Pero una vez que asumen el compromiso de participar y dan la mejor predisposición. La universidad no tiene una buena accesibilidad, a muchos les cuesta llegar teniendo que tomar dos colectivos pero aún así lo

hacen. La socialización es importante para trabajar en el taller, le damos un encuadre de salud en los talleres, cambiar la dinámica del adulto mayor, esta comprobado por ejemplo el poder salir de la casa, trabajar la mente, vincularse generando nueva etapa de amigos y hasta parejas.

¿Cuáles son los niveles de educación que tienen los adultos mayores?

Hay un porcentaje alto de primaria completa, y un porcentaje mínimo de secundaria incompleta, también nos ha pasado que este taller los estimula para estudiar en la universidad alguna carrera como abogacía.

¿Cuales podrían ser los motivos de deserción del curso?

Los motivos son generalmente por enfermedad y por ello dejan de asistir al taller, en otros casos se anotaban a varios cursos donde coincidían los horarios, y debían dejar alguno, o también nos pasaba que los anotábamos y luego no venían porque salían a pasear con sus nietos o se iban de viaje. También reforzamos esa área, el de asumir un compromiso y cumplirlo.

Los adultos mayores nos expresan que venir a la universidad les da prestigio y los hace sentir importantes porque para ellos no es lo mismo hacer un curso en el barrio Máximo Abásolo que realizarlo en la universidad.

Los niveles de deserción son bajos.

¿Cuales es su visión sobre el adulto mayor que pueda tener la a autonomía de salir de su casa?

Trabajamos el derecho de la persona, que el adulto mayor tiene el derecho de elegir, que sepa que cuenta con un espacio donde pueda participar. Por ejemplo si el adulto mayor quiere estar en pantufla, regar las plantas, quedarse en su casa eso se respeta porque es su decisión. También se observa cuando cobran sus haberes en el banco hacer cola pero es una forma de vincularse con la gente del banco, otros casos se daba en el supermercado donde el adulto mayor iba hasta cinco veces en la semana sólo para hacer sociales y vincularse.

¿Cuál es el rol que cumple la familia durante el proceso de aprendizaje del adulto mayor?

Entregamos cursos de asistencia durante la finalización de cada curso, esto hace que nos juntemos para hacer cada cierre con todos los que participan en los distintos talleres junto con

los profesores, hacemos un compartir e invitamos a los familiares. Se observa el acompañamiento de sus familias aquí le damos la oportunidad para que ellos muestren su logro a la familia. La familia que vemos esta orgullosa de su padre o de su abuelo, los adultos mayores le dan mucha importancia a terminar un estudio y entregarles un cartón que diga que asistieron y finalizaron un taller para ellos es muy significativo.

Se observa también que hay familias que les dicen a sus adultos mayores que para que van a estudiar a esta edad con que necesidad, quédate mejor en la casa. Por suerte los roles están cambiando, porque ellos se plantan y deciden estudiar, estamos acostumbrados a un estereotipo donde el adulto mayor se debe quedar en la casa y cuidar a los nietos porque el imaginario es decir que no tienen cosas que hacer. Generalmente los hijos les dejaban los nietos para su cuidado sin consultar. Hoy ellos se plantan, deciden tomar sus propias decisiones, y destacan que no pueden cuidar a los nietos porque durante tal horario tiene que ir al curso.

Trabajamos esos aspectos, de a poco se van ganando sus espacios y son respetados, logrados por la vinculación y los aprendizajes que han logrado en los talleres, destacando que son personas que pueden decidir y tomar sus propias decisiones.

En relación al rango de género ¿cual tendría mayor porcentaje en el interés para aprender las TIC?

En el caso del genero en general se mueren mas temprano el adulto mayor hombre, algunos dicen que las mujeres son mas fuertes tiene otra defensa, es mas fuerte, por ejemplo si vas aun centro de jubilados y te vas a encontrar a treinta mujeres y un solo hombre, la que vive mas es la mujer, la que tiene mas permanencia. En el taller van muchas mujeres pero también van muchos hombres.

Es importante destacar que no es lo mismo un adulto mayor de Comodoro Rivadavia que de Puerto Madryn de Esquel o de Trelew, las vejezes son distintas, las características son distintas, la cultura es distinta .Hoy no es lo mismo un adulto mayor de 80 años que uno que llega a los 65. Todas las vejezes son distintas.

¿Cuántas personas realizan el curso por año?

Hemos tenido buena aceptación dentro de la universidad sobre que los adultos mayores puedan realizar sus actividades, Tenemos 25 computadoras fijas y 15 más de la facultad de ingeniería para que puedan utilizar, anteriormente se agrego nivel I, II. La informática ha disminuido en el ultimo tiempo y el motivo es porque el adulto mayor necesita aprender las herramientas básicas como prender y apagar la máquina, aprenden lo que necesitan, además hoy los que se jubilan ya tienen algunas herramientas aprendidas el interés esta más puesto en los talleres de inglés y literatura, pero la demanda de interés por la informática ha bajado, hoy solo tenemos un solo nivel I con 20 personas y cuesta sostener el taller.

¿Cuales son las exceptivas que presenta el adulto mayor cuando empiezan el taller?

La primera expectativa es sacarse los miedos de usar la computadora, una vez que ya utilizan el Word, empezamos a trabajar esas necesidades, por ahí teníamos problema con la conectividad, tuvimos que enseñar la manera de explicar y que en su casa puedan resolver. El interés pasa por usar el facebook, sacar fotos y guardarlas en la computadora, en como poder enviarla,

Entrar a la página de la ANSES, o entrar a páginas para hacer tarjetas de cumpleaños para sus nietos.

¿Cuáles son las barreras y/o obstáculos que observa en el grupo para aprender la tecnología?

El prejuicio y el miedo son los obstáculos que se observa en el comienzo de las clases, pero no todos, algunos llegan al taller y manejan muy bien las herramientas donde traen una base de su trabajo inclusive, son los nuevos viejos.

¿Se propicia algún otro espacio institucional para que el grupo pueda socializar en otro ámbito?

Generalmente se reúnen en el centro de jubilados, algunos de ellos trasladan sus conocimientos a sus pares, donde ayudan con sus conocimientos de informática aprendidos en el taller.

El adulto mayor se siente cómodo en el ámbito de la universidad, ojala hubiera mas lugares para que el adulto mayor pueda aprender y socializar.

Como profesional del Trabajo Social ¿cual es su mirada sobre las TIC y el adulto mayor?.

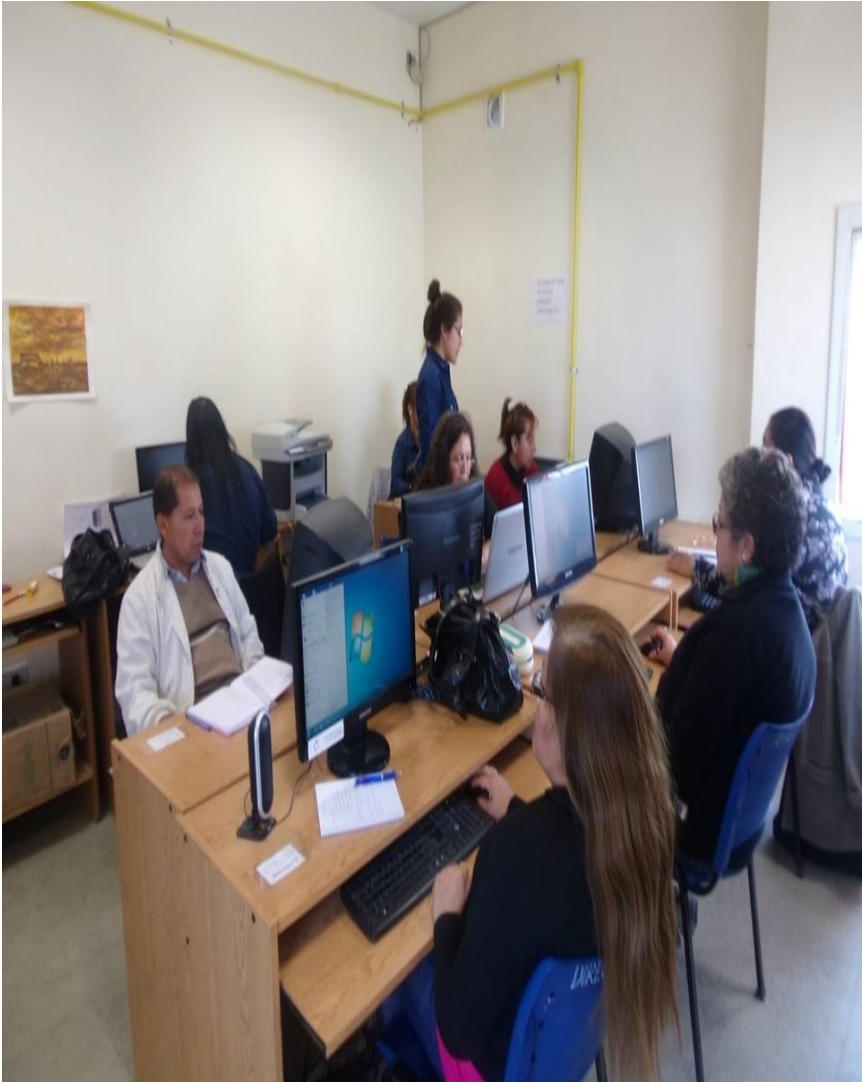
Es un derecho que le corresponde al adulto mayor y poder salir del prejuicio que los jóvenes tienen hacia los adultos mayores considerados como personas que no saben usar una máquina, que no pueden porque son viejos, estamos para demostrar que si pueden y trabajamos para lograr esa inclusión.

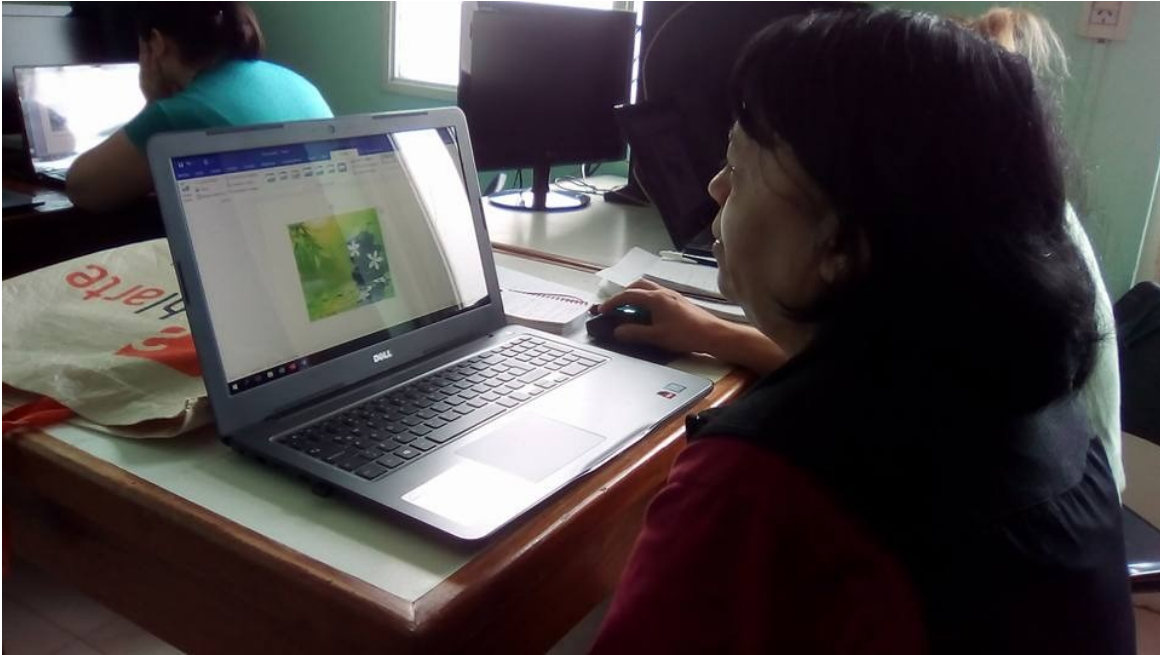
El adulto mayor ha aprendido a utilizar términos como wi-fi, internet y el modem, esto ha dado un nuevo status en el adulto mayor ante la familia porque demuestra conocimientos que a veces ni la familia conoce, el adulto se siente importante porque emplea conocimientos. La pirámide demuestra que van a ver más adultos mayores y debemos estar preparados para su atención integral.

¿Desde su rol profesional cómo han utilizado las TIC para intervenir en esta situación de pandemia con el grupo de adultos mayores?

Con el tema de la pandemia estamos trabajando en red institucional con la municipalidad de Comodoro Rivadavia y el Pami con el armado de un dispositivo, es decir se armo un video donde se enseña a los adultos mayores en como utilizar el cajero automático, a través del whatsapp. Trabajamos por teleconferencia, es un trabajo en red, capacitamos a las cuidadoras domiciliarias por medio de tutorías vía internet para que asistan, brinden apoyo y contención a los adultos mayores, también tenemos un trabajo en coordinación con los operadores sociales que se focalizan en asistir a los adultos mayores que viven solos, en acompañarlos a utilizar el cajero al banco por ejemplo o llevarlos al médico. A veces preguntarles como están por medio de un mensajito o que necesitan es muy importante para ellos, que sepan que uno desde la universidad de alguna manera les brinda contención, para ellos es un sentimiento muy fuerte. Estar conectados y vinculados es estos tiempos de crisis es fundamental.

Distintos talleres municipales que ofrecen computación para los adultos mayores





UPAMI

