

## Lkaleak-(Re)Tejiendo redes de apoyo a las personas mayores en Egia (Donostia)



Participación y  
tejido social



Respeto e  
inclusión social



Participación  
ciudadana y empleo



Comunicación e  
información



Servicios  
sociales y salud

## Lkaleak-(Re)Tejiendo redes de apoyo a las personas mayores en Egia (Donostia)

Lkaleak es un proyecto impulsado por el Plan de Ciudad Donostia Lagunkoia, gracias a la cooperación del Ayuntamiento de Donostia, Aptes (Asociación para la Promoción de la Tecnología Social) y la Universidad de Deusto. La iniciativa que cuenta con el apoyo del programa foral Etorkizuna Eraikiz-Gipuzkoalab aporta la oportunidad de experimentar nuevos modos de hacer en el impulso de iniciativas de acción comunitaria que permitan afrontar los desafíos que plantea el crecimiento de la esperanza de vida y la revolución de la longevidad.

Con este proyecto, las 3 entidades promotoras han trasladado a un entorno localizado, de proximidad y vida cotidiana, la experiencia y el conjunto de prácticas, valores y principios desarrollados a nivel de ciudad en la Red de Apoyo Comunitario, una iniciativa que surge a propuesta de las personas mayores que participaron en el proceso de diagnóstico y planificación de Donostia Lagunkoia y que ha continuado con el trabajo que después ha desarrollado su Grupo Motor, incorporando desde los inicios de su concepción criterios y herramientas del Diseño Social, indispensables para proyectos en los que, como en éste, se pretende un impacto social.

### 1. Entidades promotoras

Lkaleak es un proyecto del Plan de Ciudad Donostia Lagunkoia que se desarrolla gracias a la cooperación de:

- El **Ayuntamiento de Donostia/San Sebastián**, que es quién promueve este proyecto a través del liderazgo de **Alcaldía y Acción Social** que coordina el proyecto y pone a disposición sus recursos para la implementación del proyecto.
- **APTES** que contribuye aportando orientación para la implementación de los mecanismos y herramientas que ha desarrollado en la Escuela de Diseño Social.
- La **Universidad de Deusto Campus de San Sebastián**, por su parte, se integra en el proyecto a través del **Departamento de Trabajo Social y Sociología**, con el objetivo de recoger y sistematizar los aprendizajes que

se extraigan de las experiencias a través de la conexión entre el proyecto y la tesis doctoral de un doctorando que servirá para publicar y dar a conocer en la comunidad científica los resultados de este.

Además, y gracias al apoyo del programa foral Etorkizuna Eraikiz, LKaleak, cuenta para su desarrollo con la contratación del equipo formado por **Emanhar Gizarte Elkartea y el Instituto Matia**.

## 2. Tipo de entidades

Pública y privada-

## 3. Público objetivo

El proceso de co-creación que desarrolla Lkaleak se construye con la participación de las personas mayores, que junto con otras personas y agentes de la comunidad imaginan, diseñan y activan dinámicas de colaboración que promueven un entorno amigable que provee atención a las personas mayores cuando necesitan apoyo y cuidado.

El entorno localizado, de proximidad y vida cotidiana en el que se concreta el proyecto es el barrio donostiarra de Egia. Son las personas mayores del barrio de Egia, en concreto un pequeño grupo de personas mayores que viven realidades de fragilidad, soledad, o falta de energía quienes han configurado el núcleo sobre el que ha pivotado el proyecto desde sus inicios, manteniendo su participación durante todo el desarrollo metodológico y mientras que se iba ampliando la participación a otros perfiles y agentes de la comunidad, tales como:

- Agentes sociales (integrantes de los dos hogares de jubilados del barrio Txoko Berri y Egiatarra, de la asociación de vecinos Egia Bizirik, y asociaciones de otros ámbitos: culturales, de padres y madres, de mujeres, movimientos sociales...).
- Personas individuales (desde vecinas/os que mantenían relación con la realidad de las personas mayores hasta vecin@s que por interés personal acudían a participar).
- Instituciones y servicios públicos (servicios sociales, centro de salud, casa de cultura, escuelas, centro de día...)
- Entidades privadas (farmacias, residencia y centro de día Nuestra Sra. de la Paz).

De esta manera, se ha buscado ampliar el público objetivo de la realidad de las personas mayores a la diversidad existente en el barrio de Egia el espacio territorial propuesto.

## 4. Ámbito territorial

Donostia (Gipuzkoa).

## 5. Estado

Implementada (en desarrollo). Fecha inicio: septiembre de 2015 Fecha fin:

## 6. Etiquetas

Cuidados, participación, fragilidad, proximidad.

## 7. Objetivos

El proyecto tiene dos grandes objetivos: por un lado, identificar los atributos que hoy son claves para articular redes formales e informales, para el apoyo y cuidado, y el mantenimiento y/o aumento de la conexión social de las personas mayores en situación de fragilidad. Y por otro, sistematizar el proceso llevado a cabo para posibilitar su evaluación, la transferencia del aprendizaje y replicabilidad del proyecto.

Se trata de co-crear con la suma de múltiples miradas, un modelo realista y útil, que engarce con nuestra cultura e idiosincrasia, y que a la vez proyecte cambio y transformación en prácticas y mentalidades, con relación a lo comunitario, más acordes con una realidad que siendo diferente, sigue planteando la necesidad de gestionar vínculos y relaciones en un espacio común de derechos, pero también de obligaciones.

Por medio de este proyecto se pretende explorar modos y mecanismos que permitan visibilizar y poner en valor las fortalezas de las personas mayores, también cuando necesitan atención y apoyo, y promover, de acuerdo con sus deseos y capacidades, su participación. Se trata de experimentar formas de hacer y relacionarnos, de generar oportunidades que ayuden a identificar los principios que en esta sociedad del siglo XXI serán críticos para poder dar respuesta a los desafíos a los que nos enfrentamos con relación al envejecimiento y en particular al apoyo, cuidado y atención a la fragilidad.

Objetivos específicos:

- Realizar un proceso que permita identificar atributos que activan a la comunidad y que favorecen que las personas mayores mantengan su vinculación con el entorno próximo.
- Sensibilizar al conjunto de la comunidad acerca de la realidad del envejecimiento y la situación de las personas mayores en el contexto de un barrio determinado.
- Identificar los agentes y factores estratégicos que posibiliten la creación de un entorno cuidador.
- Activar los agentes y sus intereses, para adherirlos a la iniciativa LKaleak. Poniendo un especial foco en la activación de aquellos recursos existentes, pero no activos en el cuidado a las personas.
- Identificar los atributos de una comunidad amigable con las personas mayores.
- Desarrollar una carta de compromisos para la amigabilidad en la comunidad.

- Desarrollar estrategias que contribuyan a generar entre los agentes clave la confianza necesaria para colaborar.
- Sistematizar el proceso llevado a cabo para posibilitar su evaluación, la transferencia del aprendizaje y replicabilidad del proyecto.

## 8. Metodología

El proceso de LkaleaK se concibe como un proceso de Innovación Social y se desarrolla de acuerdo con principios del Diseño social, contemplando un plan trabajo en iteración, que contempla **Diseño, Intervención y Sistematización**.

### Diseño

Es la base del proceso de acompañamiento en la construcción de comunidad que hemos trabajado. En ella se ha fijado el **dónde**, con **quién** y **cómo** lo abordamos para esta primera comunidad.

### Intervención

Aquí se ha desplegado la dinamización y acompañamiento a personas mayores y a agentes comunitarios en dinámicas sostenidas de co-creación, con las que se ha buscado compartir en la reflexión colectiva cuáles son los atributos que les identifican como comunidad amigable que da respuesta a las necesidades y expectativas de las personas mayores con respecto a su vinculación social al entorno. En el mismo sentido, se ha compartido la reflexión de agentes comunitarios participantes al respecto de cómo desde su acción pueden dar respuesta a esas necesidades y expectativas. A este grupo de personas mayores y de agentes comunitarios, le hemos denominado grupo de diseño o “Lantalde”. El acompañamiento profesional al grupo de diseño lo ha provisto un equipo de facilitación que ha trabajado con la dirección del equipo de proyecto.

### Sistematización

LKaleak tiene vocación de servir tanto a otros entornos, barrios... de Donostia, como del territorio. Por ello hemos considerado importante sistematizar el proceso. Así, se está inventariando lo aprendido, los errores, los aciertos, y con ello se generará una base para que todo ello sea de utilidad a cualquier iniciativa de generación de una red de apoyo en otro barrio, pueblo o entorno en el que se quiera acompañar su puesta en marcha.

Las dinámicas de trabajo comunitario que hemos utilizado durante el proceso participativo de Lkaleak han incorporado **metodologías colaborativas** innovadoras (Dragon Dreaming, Facilitación sistémica, Oasis, Teoría U...) en las que la **creación de vínculos afectivos** y el **ambiente de respeto y de cuidado** entre los participantes vinculados han sido pilares básicos para el desarrollo y construcción de un proceso ameno y creativo. Hemos considerado importantes la introducción del **disfrute** y del **juego** durante esta experiencia.

Sobre esta **base de confianza, afecto y respeto** se han trabajado la identificación de las necesidades y potencialidades de la comunidad de Egia. Se han generado espacios

adecuados para la co-creación y reflexión por medio de dinámicas participativas para alcanzar el objetivo de diseñar entre todas/os los/as participantes cómo activar las redes comunitarias existentes para poner en valor la experiencia y habilidades de las personas mayores y buscar la generación de soportes de apoyo a situaciones de fragilidad que puedan estar sufriendo.

La **METODOLOGÍA OASIS**: se trata de herramienta de movilización comunitaria, mediante la cual se desafía a un grupo de participantes a construir sueños comunes con sus propias manos y recursos, que han sido definidos, co-diseñados, prototipados y contruidos por el conjunto de vecinas y vecinos.

De esta metodología hemos puesto en práctica los siguientes conceptos:

- 1.- **La mirada apreciativa**, donde se identifican las bellezas y talentos de la comunidad.
- 2.- **El afecto**, donde se establecen las relaciones, se genera la confianza y el cuidado mutuo.

La **METODOLOGÍA DRAGON DREAMING** ofrece herramientas para el desarrollo de proyectos y organizaciones a través de la **creatividad, la colaboración y la sostenibilidad**. Fortalece la comunidad, ayudando a construir y mantener equipos basados en la **confianza** y la **cooperación**, en los que se valoran especialmente la **comunicación** y el **aprecio recíproco**.

Promueve una cultura de **ganar-ganar-ganar**:

- Ganar a nivel individual -> promueve por tanto el crecimiento personal.
- Ganar a nivel colectivo -> el desarrollo de comunidades igualitarias y de apoyo.
- Ganar a nivel global -> con una responsabilidad activa hacia el medio ambiente.

Otro elemento del Dragon Dreaming que hemos incorporado al proceso es: **“la celebración”**: entendida como un proceso de **reflexión, de gratitud y reconocimiento** por el esfuerzo dedicado al proyecto, tanto individual como colectivo; es una predisposición a evaluar las habilidades y lecciones aprendidas durante todo el proceso participativo.

También destacamos de esta metodología la **Comunicación Carismática** que está **basada en la confianza**, ya que se transmite de **forma auténtica** lo que se quiere expresar, hablando **desde los sentimientos**. Esta es la forma de comunicación que se ha propuesto durante todo el proceso.

La **TEORÍA U** es una metodología social diseñada por el Presencing Institute perteneciente al MIT (Massachusetts Institute of Technology), que pone en marcha iniciativas transformadoras en nuestras organizaciones y sociedad a través del desarrollo y la transformación personal.

De esta metodología se han introducido durante el proceso los siguientes niveles de escucha: 3r) Diálogo/escucha empática y 4º) Creatividad colectiva/ escucha generativa.

**Otra tecnología social** que hemos aplicado en Lkaleak ha sido el **World Café**: es una herramienta metodológica que crea redes de diálogo colaborativo. Las personas comparten experiencias, escuchan y comprenden diferentes enfoques, promoviendo así el aprendizaje mutuo y potenciando la inteligencia colectiva. Toda la información de la reunión se recoge en un documento o actas de cada mesa.

## 9. Elementos innovadores

Consideramos innovador el hecho de situar a las **personas mayores que viven situaciones de vulnerabilidad en el centro del proyecto**. Estas personas han sido protagonistas y sujetos activos en el proceso de co-creación. Desde nuestra experiencia nos atrevemos a decir que no es habitual buscar de manera proactiva la participación de estos perfiles en este tipo de procesos de indagación y co-diseño.

Otro aspecto que creemos que es innovador el peso que han adquirido en el proceso conceptos como:

- **La vulnerabilidad de la vida**, una idea que se ha hecho evidente como algo inherente a todas las personas, que puede surgir en cualquier momento del ciclo vital, y como cuando esta surge la mejor manera de afrontarla es con otros y otras.
- **La cultura del cuidado y los elementos culturales** que a veces dificultan que las situaciones de fragilidad sean más visibles y compartidas.
- **Los talentos** de las personas mayores y su energía, también cuando viven realidades de fragilidad en una sociedad que no valora lo que no es productivo.
- **La reciprocidad**, como parte de una cultura de dar y recibir, en la que tod\*s ganan porque se buscan sinergias para que todas las personas se enriquezcan con la participación en estas redes y a su vez también aporten a ella para que otros/as puedan hacerlo.

Otra de las claves de innovación de Lkaleak, es la voluntad de las entidades impulsoras del proyecto de abordar el reto que supone articular respuestas comunitarias a la realidad de la fragilidad a través del **Diseño social**, incorporando innovaciones, en la comunidad, personas e instituciones implicadas, en los modos de relación, en la gestión de los recursos y en el intercambio de valor mutuo, con el objetivo de elevar la riqueza social.

La puesta en práctica en un proyecto de este tipo de **diversas metodologías sociales** planteadas durante el proceso, que **maximizan la inteligencia y creatividad colectiva** y estimulan la participación real y genuina de las y los participantes consideramos que también es innovador. Como se ha señalado anteriormente, se han utilizado

tecnologías sociales para recabar la información de manera dinámica como con el World Café, o más creativa como con la representación teatral (o storytelling) de la comunidad soñada. También se han utilizado otras formas para promover la reflexión como la corporal y sensitiva (llegando a identificar por medio de la emocionalidad y la intuición cómo vivenciamos estos procesos sociales desde la comunidad y desde la individualidad) y como la manual (generando prototipos haciendo uso de elementos simbólicos).

Además, y muy unido al apartado anterior, se ha buscado que el proceso sea **entretenido y atractivo** para participantes y comunidad. Las dinámicas realizadas demuestran que la transformación social a través de la participación y el trabajo comunitario no genera hastío, sino al contrario, pueden resultar procesos gratificantes y enriquecedores.

Que el proceso de Lkaleak haya **interactuado con otras iniciativas que trabajan objetivos comunes** ha sido importante y enriquecedor para generar red y contactar con agentes claves del barrio y también para generar evaluaciones y aprendizajes comunes (Iniciativa “Erlauntza”; “Grupo motor de Donostia Lagunkoia” “BizilagunSareak”...).

El **carácter multidisciplinar del grupo de coordinación**: la suma y colaboración de visiones y formas de hacer diferentes (administración local y sus diferentes departamentos, entidades del tercer sector y de ámbito académico) consideramos que ha sido un valor añadido al proyecto.

## 10. Evaluación y resultados

La evaluación, está en el centro del proyecto porque entendemos que es una fuente de información imprescindible en el diseño y en el avance del proyecto.

Se han realizado entrevistas individuales a distintos participantes de las sesiones de co-creación durante todo el proceso tanto para recoger sus testimonios y valorar tanto el proceso como su participación en el mismo como para documentar el proyecto de manera audiovisual y así pueda ser después comunicado. Esta información está recogida y en proceso de ser analizada.

Por otro lado, estamos utilizando una herramienta para **medir el avance del proyecto en términos de grado de adhesión** que provoca ha sido IEPA (acrónimo de Informando, Evaluando, Probando, Aceptando) desarrollada por la Escuela de Diseño Social (APTES).

El progreso del proyecto en términos de aceptación ha pasado en nuestro caso por disponer de esta especie de cuadro de mando constante que ha organizado la información del número de personas (ciudadanía, profesionales, agentes sociales, prescriptores, ...) que se hallan en cada una de las cuatro posiciones y así hemos podido realizar un continuo seguimiento de las adhesiones a la participación al proyecto: número de personas informadas del proyecto de manera directa, número de personas que han participado en los encuentros del proceso y las que han llegado a aceptar el modelo propuesto con el compromiso de ponerlo en marcha.