

Recomendaciones para una

**COMUNICACIÓN RESPETUOSA**

**CON LAS PERSONAS MAYORES**



Fundación  
**Navarro  
Viola**



**MENDOZA GOBIERNO**

Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes  
Dirección de Atención Adultos Mayores



## **AUTORIDADES PROVINCIALES**

Ministra de Salud, Desarrollo Social y Deportes  
Farm. ANA MARÍA NADAL.

Subsecretario de Desarrollo Social  
Dn. ALEJANDRO VERÓN.

Director de Atención Adultos Mayores  
Lic. ALDO SEBASTIÁN SÁEZ.

## **FUNDACIÓN NAVARRO VIOLA**

Directora Ejecutiva  
MAGDALENA SAIEG.

## **CLUB DE LA POROTA**

Comunicadora Social y Gerontóloga  
Lic. SOL RODRIGUEZ MAIZTEGUÍ.



## ÍNDICE

Presentación	3
Introducción	4
Comunicación respetuosa	5
Insumos de trabajo y referencias	9



## PRESENTACIÓN

Tenemos claro que modificar la forma de mirar a las personas mayores conlleva un cambio en su consideración y trato, por ese motivo y con el fin de deshacernos de estereotipos, prejuicios, discriminaciones, infantilizaciones y de tratos inadecuados, es que desde la Dirección de Atención Adultos Mayores que depende del Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes del Gobierno de la Provincia de Mendoza junto a la Fundación Navarro Viola y en el marco de la campaña “Construyamos una Mendoza amigable y respetuosa con las Personas Mayores”, hemos recopilado esta guía de recomendaciones para una comunicación adecuada, ya que estamos seguros de que esta información fomentará la autoestima, el empoderamiento, la autonomía, el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores.

El objetivo de la guía es brindar herramientas a medios de comunicación, periodistas, locutores, publicistas, relacionistas públicos, estudiantes de carreras afines y a todas aquellas personas que deseen ser parte de una sociedad más amigable y respetuosa con las Personas Mayores.

Además con esta propuesta queremos reforzar el compromiso adquirido con la Red Mundial de Ciudades Amigables, el cual establece que trabajemos en conjunto para darle a las personas mayores más oportunidades de participar, de envejecer con seguridad y que puedan vivir sin miedo a la discriminación.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Magdalena'.

**Lic. MAGDALENA SAIEG**  
Directora Ejecutiva  
Fundación Navarro Viola

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Aldo Sáez'.

**Lic. ALDO SÁEZ**  
Director de  
Atención Adultos Mayores



## INTRODUCCIÓN

A medida que vamos envejeciendo, la discriminación por edad afecta o nos afectará a todas las personas, sin embargo, a menudo es socialmente una de las discriminaciones más aceptadas, ya que existe un conjunto de creencias, prejuicios y estereotipos que segregan a las personas mayores por el simple hecho de serlo.

Una encuesta realizada recientemente por la Defensoría del Público en el año 2022, evidencia que la representación de las personas mayores en los medios de comunicación está vinculada principalmente a casos policiales, a información sobre salud y a jubilaciones. Según este informe, las noticias policiales alcanzaron 37,6% y en segundo lugar se ubicaron los temas de salud, con 31,2%. Estas dos temáticas suman 68,8% de las noticias relacionadas a personas mayores. En tercer lugar se ubican las noticias con vínculo con los asuntos previsionales, con 23,6%.

El informe también detalla los discursos predominantes que circulan sobre las personas mayores y señala que “continúa siendo recurrente el uso de la palabra “abuelo/a” en los titulares de la mayoría de los canales. En especial, en las noticias policiales en las que se resalta la vulnerabilidad del grupo”, además se remarca que la presencia de las personas mayores también se suma a los noticieros mediante el rol de jubilado o jubilada.

Muchas veces, la sociedad, especialmente los medios de comunicación, naturalizan la idea de que la vejez tiene que ser disimulada, retrasada o evitada a través de diversos métodos. Por eso, son necesarias instancias informativas y reflexivas para que la sociedad comprenda que esas acciones estigmatizan, subestiman, excluyen y vulneran los derechos de las personas mayores.

Las siguientes recomendaciones se constituyen como un aporte para el tratamiento de las personas mayores, desde un enfoque de derechos humanos.



## COMUNICACIÓN RESPETUOSA

Se hace necesario comunicar adecuadamente la situación de las personas mayores, mostrando las diferentes circunstancias a las que se enfrentan, vinculadas a aspectos económicos, sociales y culturales. La realidad de las personas mayores es muy diversa y requiere un conocimiento exhaustivo para no caer en la generalización y el estereotipo.

En las actuales formas de comunicación, en internet y en las redes sociales, ha habido un cambio, ya que el receptor ya no es una persona a la que hay que convencer en 20 segundos, sino que se le puede ofrecer una gran cantidad de información contrastada, que le ayude a comprender; se lo puede hacer participar, dejarlo que libremente comparta, que pregunte, que opine (sin miedo a la crítica). Es necesario llevar al convencimiento de toda la sociedad, incluidas las propias personas mayores, que envejecer no significa solo pérdidas y riesgos, sino también compensaciones y logros.

En definitiva, es fundamental ofrecer una imagen de las personas mayores como adultas competentes, preparadas, capaces de desempeñar roles útiles para la sociedad en su conjunto, frente a la imagen sesgada de un colectivo que representa una carga para la comunidad.

Los medios de comunicación como constructores de la imagen social de las personas mayores y generadores de opinión pública, las administraciones públicas y las entidades sociales debemos de planificar una comunicación basada en el conocimiento objetivo de las distintas realidades.

### Lenguaje sin discriminación ni estereotipos

Para evitar discriminar y utilizar falsos estereotipos recomendamos aplicar un lenguaje inclusivo en nuestras comunicaciones, un lenguaje que sí refleje las distintas realidades y el valor de las personas mayores en nuestras sociedades.

### Términos correctos

En la República Argentina, se define como “Persona mayor”, a aquella de sesenta (60) años o más, salvo que la ley interna determine una edad base menor o mayor, siempre que ésta no sea superior a los sesenta y cinco años (65). Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor (Artículo 2 de la Ley Nacional 27.360, aprobada en el año 2017 y por la cual Argentina adhiere a la Convención Interamericana sobre Derechos Humanos de las Personas Mayores).

Mayores, personas mayores: son términos objetivos, en los que no hay carga ni valoraciones de ningún tipo.



**Personas de edad avanzada:** es también un término adecuado y neutral.

### **Términos adecuados pero insuficientes**

**Jubilados/as:** Es un término adecuado pero insuficiente, puesto que abarca sólo a quienes han alcanzado la edad o circunstancia legal para dejar de trabajar, pero que pueden no ser necesariamente personas mayores.

**Abuelos/as:** No representa a todas las personas mayores, sino sólo a una relación de parentesco. Puede tener además connotaciones paternalistas. Solo les gusta que sus nietos y nietas sean quienes les digan “abuelas/os”.

### **Términos que no debemos utilizar**

**Dependientes:** utilizar este término como sinónimo de personas mayores no corresponde a la realidad.

**Viejos, ancianos:** son términos peyorativos y cargados de prejuicios, que no responden a la realidad de la mayoría de las personas mayores.

**Pasivos, cargas:** Son personas activas. Cuando estén en situación de mayor vulnerabilidad necesitarán apoyo, pero han aportado o siguen aportando a su comunidad, entornos familiares, a la economía y a la sociedad.

### **Uso de términos modernos y adecuados**

No usemos términos obsoletos como “asilos”. El término correcto es residencias o centros residenciales para personas mayores.

### **No referirnos en términos de propiedad**

No digamos “nuestras personas mayores”. Ni las personas, ni los colectivos de personas deben ser tratados en términos de propiedad. Si queremos dar un trato de proximidad, es mejor hablar de nuestro entorno o sociedad. Es mejor decir “Las personas mayores de nuestra sociedad”.

### **Evitemos errores en el lenguaje de género y visibilicemos la sexualidad y la diversidad**

No hablemos de “los mayores”, salvo que sea una noticia de “hombres mayores”. Es muy habitual que se utilice el plural masculino para referirse a un grupo de personas. Evitemos errores en el lenguaje de género. Lo correcto es hablar nuevamente de “las personas mayores”.



Las personas mayores tienen una vida sexual activa, son sujetos deseados y deseantes. Sin embargo, los cuerpos viejos, asociados a la fealdad y la decrepitud, suelen ser ridiculizados, invisibilizados y/o desexualizados. Esta mirada sesgada se fortalece cuando las personas mayores no se identifican con el modelo social heteronormativo, tal como sucede con travestis, transexuales, intersexuales, bisexuales, lesbianas y gays porque, según los y las especialistas, la vejez conlleva la “norma de la heterosexualidad” con mayor rigidez que otras etapas vitales.

### **Visibilicemos la existencia de múltiples formas de transitar la vejez y resaltemos la heterogeneidad de las personas mayores.**

Las personas mayores conforman el sector más heterogéneo de la sociedad porque el proceso de envejecimiento es multidimensional y varía de acuerdo a los lugares donde se vive, a las tradiciones y costumbres, al tipo de trabajo realizado, entre otros. Es importante que los medios visibilicen las múltiples maneras de vivir la vejez para expresar las diversas características de las personas mayores.

### **Evitemos coberturas estrictamente médicas y posturas infantilistas.**

Es aconsejable construir mediáticamente la vejez desde un enfoque gerontológico. Esto supone una mirada interdisciplinaria, biopsicosocial, cultural e integral, para superar la mirada comunicacional netamente médica que habilita la construcción predominante de las personas mayores como “enfermas” y que afianza una imagen social discriminatoria y estigmatizante hacia ellas. También recomendamos evitar el uso de frases que pueden devenir en la infantilización de la persona mayor, consolidando otro prejuicio: “los viejos son como los chicos, hay que cuidarlos”.

### **Tengamos en cuenta el testimonio de las personas mayores e incorporemos diversas temáticas e imágenes para ampliar las representaciones de la vejez.**

Es importante resaltar los aspectos positivos, una vida llena de experiencia y no centrarse en detalles e imágenes estereotipadas. (Evitemos estereotipar a las personas mayores con imágenes grises, de personas tristes o enfermas.) También es fundamental a la hora de informar sobre temas relacionados o que tengan como protagonistas a las personas mayores tomarlos como referencia informativa y no sólo a sus cuidadores o familiares. Informar sobre ellas, con ellas.

Esto permitirá la visibilización -mediante la propia voz de las personas mayores- de otras representaciones y contribuirá a la construcción de un significado social más positivo de la vejez. Es importante que los y las comunicadores/as también asuman una actitud creativa y de investigación a la hora de diseñar y producir contenidos e indaguen sobre actividades, problemáticas e intereses en los numerosos ámbitos en los que suelen participar las personas mayores (centros culturales, universidades, clubes, fundaciones, etc.). Es conveniente prescindir del uso reiterativo de imágenes de





personas mayores con boinas, bastones, anteojos u otro recurso de apoyo técnico porque refuerzan el “estereotipo clásico de persona mayor”.

**Identifiquemos los distintos tipos de discriminación y/o maltrato. Entre ellos, el edadismo.**

El “edadismo” es uno de los tipos de maltrato más habituales a nivel mundial, consiste en la discriminación basada en la edad y puede operar de manera inconsciente, sin intención de dañar o discriminar. En nuestra sociedad, está naturalizada la idea de que la vejez tiene que ser disimulada o retrasada mediante todo proceso físico posible y, justamente por eso, el viejismo puede actuar sin ser advertido. Esta “discriminación sutil” manifiesta que el status social de la persona mayor está en claras condiciones de inferioridad. Asimismo, también se puede identificar otros tipos de maltrato como el físico, psíquico, económico, moral que vulneran el derecho humano y la libertad individual de las personas mayores.

**Incorporemos al 1° de octubre como Día Internacional de las Personas Mayores.**

El 14 de diciembre de 1990, Naciones Unidas instituyó al 1° de octubre como el “Día Internacional de las Personas Mayores” con el objetivo de apoyar actividades que las posicionan como protagonistas en la esfera social. La fecha también invita a reflexionar sobre aquellos prejuicios y estereotipos que circulan sobre la vejez y a promover sus derechos.

**Garanticemos la accesibilidad para promover la independencia y la autonomía.**

La disminución de la audición y la visión es un problema común durante la vejez: es necesario crear condiciones técnicas para garantizar los derechos que consagra la Convención. Asimismo, el artículo 66 de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual identifica las herramientas de accesibilidad que deben respetar los servicios de comunicación audiovisuales para el acceso y el disfrute de todas las personas con cualquier limitación: subtítulo oculto, lengua de señas argentina y audio-descripción.



## INSUMOS DE TRABAJO Y REFERENCIAS

1. Convención Interamericana de Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (CIPDDHHPM).

<https://www.argentina.gob.ar/derechoshumanos/proteccion/convencion-interamericana-derechos-personas-adultas-mayores>

2. Charla TEDx Córdoba 2021 de la periodista y gerontóloga, Sol Rodríguez Maiztegui.

<https://www.youtube.com/watch?v=EXBeH8-WvLo&t=21s>

3. Guía de recomendaciones para comunicar con responsabilidad sobre las personas mayores. Realizada por la Dirección Nacional de Políticas para Personas Mayores que depende del Ministerio de Desarrollo de la Nación - 2014.

<https://www.mayoresenaccion.org.ar/guia-de-recomendaciones-para-comunicar-con-responsabilidad-sobre-las-personas-mayores>

4. Guía para comunicar responsablemente hacia y sobre personas mayores (Chequeado y LatamChequea)

<https://chequeado.com/wp-content/uploads/2021/06/Guia-para-comunicar-responsablemente-hacia-y-sobre-adultos-mayores.pdf>

5. El Club de la Porota - Propuesta de Comunicación y Vejeces que tiene como objetivo visibilizar las personas mayores reales, compartir vivencias, experiencias y reflexiones en torno a la vejez y las vejeces.

[www.elclubdelaporota.com.ar](http://www.elclubdelaporota.com.ar)

6. Guía del buen trato impulsada por la Defensoría del Público de la Nación.

<https://defensadelpublico.gob.ar/wp-content/uploads/2020/09/RECOMENDACIONES-NO-AL-VIEJISMO.pdf>

7. Monitoreo de la Defensoría del Público: las personas mayores fuera de las pantallas.

<https://defensadelpublico.gob.ar/personas-mayores-monitoreo-de-noticieros-de-tv-abierta-y-en-los-reclamos-de-las-audiencias>

8. Prácticas no discriminatorias en relación con adultas y adultos mayores Elaborado en el marco de la Red Nacional de Investigadoras/es contra la Discriminación.



[https://www.uepc.org.ar/conectate/wp-content/uploads/2018/11/Cuadernillo\\_Adultos\\_mayores.pdf](https://www.uepc.org.ar/conectate/wp-content/uploads/2018/11/Cuadernillo_Adultos_mayores.pdf)

9. Guía lenguaje no sexista Tips para evitar el uso sexista del lenguaje cotidiano. OXFAM Intermón. Buen trato periodístico con las personas mayores .Guía de estilo para periodistas sobre personas mayores (EAPN MADRID)

[https://recursos.oxfamintermon.org/hubfs/Ebooks/ebook\\_Lenguaje\\_no\\_sexista.pdf](https://recursos.oxfamintermon.org/hubfs/Ebooks/ebook_Lenguaje_no_sexista.pdf)

10. Recomendaciones para el tratamiento de la información sobre personas mayores, vejez y envejecimiento

[defensadelpublico.gob.ar/wp-content/uploads/2020/09/RECOMENDACIONES-NO-AL-VIEJISMO.pdf](https://defensadelpublico.gob.ar/wp-content/uploads/2020/09/RECOMENDACIONES-NO-AL-VIEJISMO.pdf)

11. Personas mayores: monitoreo de noticieros de TV abierta y en los reclamos de las audiencias.

[defensadelpublico.gob.ar/personas-mayores-monitoreo-de-noticieros-de-tv-abierta-y-en-los-reclamos-de-las-audiencias/](https://defensadelpublico.gob.ar/personas-mayores-monitoreo-de-noticieros-de-tv-abierta-y-en-los-reclamos-de-las-audiencias/)

12. Ley 26.522 Servicios de comunicación audiovisual

[defensadelpublico.gob.ar/institucional/ley-audiovisual/](https://defensadelpublico.gob.ar/institucional/ley-audiovisual/)

13. Diez recomendaciones para quienes comunican sobre personas mayores

[defensadelpublico.gob.ar/diez-recomendaciones-para-quienes-comunican-sobre-personas-mayores/](https://defensadelpublico.gob.ar/diez-recomendaciones-para-quienes-comunican-sobre-personas-mayores/)

14. Charla "Periodismo, comunicación y buen trato con las personas mayores" - Sol Rodríguez Maiztegui.

[https://www.youtube.com/watch?v=ziSpRK5LM20&ab\\_channel=AdultosMayoresMendoza](https://www.youtube.com/watch?v=ziSpRK5LM20&ab_channel=AdultosMayoresMendoza)

15. La imagen de las personas mayores en los medios de comunicación: El uso del lenguaje frente al edadismo.

<https://blogciudades.imserso.es/la-imagen-de-las-personas-mayores-en-los-medios-de-comunicacion-el-uso-del-lenguaje-frente-al-edadismo/>



## DIRECCIÓN DE ATENCIÓN ADULTOS MAYORES

Patricias Mendocinas 973, Ciudad de Mendoza.  
Teléfono (0261) 4294666

**Whatsapp:**

<https://wa.me/5492612785090> - +549 2612785090

**Correo Electrónico:**

[adultosmayores@mendoza.gov.ar](mailto:adultosmayores@mendoza.gov.ar)

**Facebook:**

<https://www.facebook.com/AdultosMayoresMendozaOficial/>

**Instagram:**

<https://www.instagram.com/adultosmayoresmendoza>

**Twitter:**

<https://twitter.com/AMayoresmza?s=09>

**YouTube:**

<https://www.youtube.com/c/AdultosMayoresMendoza>

## FUNDACIÓN NAVARRO VIOLA

**Facebook:**

<https://www.facebook.com/FundacionNavarroViola>

**Instagram:**

<https://www.instagram.com/fnavarroviola/>

**Twitter:**

<https://twitter.com/FNavarroViola>

**YouTube:**

<https://www.youtube.com/user/NavarroViola>

## EL CLUB DE LA POROTA

**Facebook:**

<https://www.facebook.com/elclubdelaporota>

**Instagram:**

<https://www.instagram.com/elclubdelaporota/>

**YouTube:**

<https://www.youtube.com/c/EIClubdeLaPorota>



**MENDOZA**  
**GOBIERNO**