

FRIEND



Buenas Prácticas

Friendship Programme | www.friendproject.eu



Co-funded by
the European Union



University
of Humanities
and Economics
in Lodz



Leyden Academy
on Vitality & Ageing



Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados pertenecen, sin embargo, a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la autoridad otorgante. Ni la Unión Europea ni la autoridad otorgante pueden ser consideradas responsables de ellos.



Introducción

- Consorcio de socios europeos, en colaboración con personas mayores y formadores, creó un programa de Formación de Formadores (Train-the-Trainer) para fomentar las amistades en la etapa posterior de la vida.
- El programa FRIEND tiene como objetivo reducir el aislamiento y la exclusión social de las personas mayores de 65 años mediante su empoderamiento, promoviendo el fortalecimiento de sus habilidades sociales y de sus estrategias de afrontamiento.
- El programa se basa en la investigación científica y utiliza una metodología de aprendizaje combinado (blended learning), que incluye contenidos teóricos, ejercicios, actividades prácticas y vídeos.
- En este documento encontrará un conjunto validado y evaluado de 23 buenas prácticas, fundamentadas en experiencias vividas y en la práctica profesional.



Detectar a las personas mayores en situación de soledad que pasan desapercibidas: ¿dónde están y cómo podemos identificarlas?

Fortalecimiento de los vínculos comunitarios mediante el apoyo preventivo entre iguales.

- Pequeños grupos locales de apoyo entre iguales identifican de forma temprana los signos de aislamiento social e intervienen de manera preventiva.
- Se centra en fortalecer las relaciones cotidianas para prevenir que la soledad se cronifique.
- Enfoque informal, impulsado por la comunidad, en lugar de depender de servicios formales.
- Funciona mejor en entornos donde las personas comparten espacios, rutinas o intereses.
- Modelo flexible y de bajo coste que aprovecha los recursos ya existentes en la comunidad.
- Una facilitación ligera favorece la continuidad sin necesidad de estructuras complejas.
- Se considera una práctica muy inspiradora y relevante, aunque su implementación a largo plazo puede requerir adaptación y cierto apoyo estructural.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	8
Prácticas realistas	3
Prácticas inspiradoras	19





Fortalecimiento de las comunidades mediante la responsabilidad compartida.

- Capacita a las comunidades para reconocer de forma temprana los signos de soledad o vulnerabilidad entre sus miembros.
- Fortalece la confianza y las capacidades necesarias para responder de manera constructiva y empática.
- Promueve la responsabilidad compartida, haciendo del cuidado mutuo una parte de la vida cotidiana de la comunidad.
- Implica a una amplia variedad de agentes locales, como vecinos, asociaciones, centros educativos y líderes comunitarios informales.
- Resulta especialmente eficaz en pequeños barrios o comunidades donde existen fuertes vínculos entre las personas.
- Se basa en la empatía, la sensibilización y conocimientos básicos, más que en programas o servicios formales.
- Aprovecha los espacios comunitarios, los eventos locales y las redes ya existentes, lo que mantiene bajos los costes de implementación.
- Una orientación o formación básica puede aumentar su eficacia.
- Es una práctica flexible y adaptable a diferentes contextos, con un elevado potencial de sostenibilidad a largo plazo.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	7
Prácticas realistas	12
Prácticas inspiradoras	9



Pregunta sobre el tema



Alianzas éticas: ¿Quién puede echarnos una mano?

Fortalecimiento de los sistemas integrados de apoyo comunitario

- La fragmentación de los servicios dirigidos a las personas mayores suele deberse a responsabilidades poco definidas, una comunicación insuficiente y un seguimiento inconsistente.
- La práctica propone un modelo de coordinación en red basado en la responsabilidad compartida para garantizar una atención continua y centrada en la persona.
- La definición clara de los roles, los protocolos y los canales de comunicación reduce la duplicación de esfuerzos y evita vacíos en la prestación de los servicios.
- La designación de una persona responsable de la coordinación garantiza la colaboración y la continuidad de los procesos entre los distintos sectores.
- El enfoque fortalece los sistemas comunitarios ya existentes, lo que facilita una implementación práctica y escalable.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	20
Prácticas realistas	13
Prácticas inspiradoras	1





Trabajando juntos para llegar a las personas mayores.

- El aislamiento social de las personas mayores se ve agravado por la limitación de recursos y la falta de coordinación en la comunicación, lo que provoca que muchos servicios existentes estén infrautilizados.
- Esta práctica promueve la creación de alianzas entre organizaciones para aumentar conjuntamente la visibilidad y la accesibilidad de los servicios, manteniendo unos costes de comunicación asumibles.
- El uso de canales de comunicación compartidos permite ampliar el alcance de las acciones sin duplicar esfuerzos ni gastos.
- Este enfoque resulta especialmente eficaz para las personas mayores que no utilizan medios digitales y que confían principalmente en fuentes de información cercanas, locales y de confianza.
- La existencia de un objetivo común claramente compartido facilita la cooperación, favorece una participación significativa y permite una implementación sostenible y de bajo coste basada en las relaciones ya existentes.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	16
Prácticas realistas	19
Prácticas inspiradoras	1



Pregunta sobre el tema



Comunicación que llega: ¿Cómo hablar sin asustar ni etiquetar?



Mensajes claros, conexiones visibles.

- Los carteles diseñados estratégicamente pueden llegar de forma eficaz a las personas mayores que no participan a través de medios de comunicación digitales.
- Un lenguaje positivo y acogedor, que destaque la actividad, la amistad y la conexión con los demás, aumenta la motivación para participar.
- La colocación de los carteles en lugares comunitarios familiares y frecuentados habitualmente mejora su visibilidad y reduce las barreras para la participación.
- Un diseño visual atractivo, imágenes inclusivas, un lenguaje claro y la indicación de que la participación es gratuita favorecen la implicación.
- La confianza se refuerza mediante la inclusión de los logotipos de las organizaciones y los datos de contacto.
- Los patrocinadores locales pueden contribuir a sufragar los costes de impresión y distribución. Una vez diseñados, los carteles pueden adaptarse, reutilizarse y reproducirse a un coste reducido.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	9
Prácticas realistas	13
Prácticas inspiradoras	7



FRIEND en acción

- Un breve vídeo de presentación permite mostrar de forma eficaz el ambiente, las actividades y la dinámica social del programa.
- La demostración visual reduce la incertidumbre de las personas mayores al aclarar qué pueden esperar y aumentar su confianza para participar.
- Puede difundirse de forma flexible a través de plataformas en línea, redes sociales y eventos comunitarios.
- La simplicidad del diseño, con imágenes claras, lenguaje accesible e imágenes inclusivas, favorece la accesibilidad para personas con distintos niveles de alfabetización digital.
- Aunque su producción inicial requiere unos recursos técnicos básicos, la posibilidad de reutilizar el vídeo garantiza una solución rentable y una herramienta de comunicación sostenible a largo plazo.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	19
Prácticas realistas	7
Prácticas inspiradoras	8

La confianza comienza en el encuentro cara a cara (Reuniones presenciales).

- Las reuniones presenciales favorecen la participación al generar confianza y resolver las dudas que pueden dificultar la incorporación de las personas mayores al programa.
- Las sesiones reducidas y acogedoras permiten explicar el programa con claridad y mantener un diálogo cercano, haciendo que las personas se sientan escuchadas y valoradas.
- La celebración de los encuentros en espacios comunitarios familiares y en un ambiente informal y respetuoso aumenta la comodidad y reduce las barreras para la participación.
- Este enfoque requiere pocos recursos, lo que lo convierte en una práctica rentable y fácilmente transferible a distintos contextos. Para su implementación se necesita principalmente:
 - Una persona facilitadora.
 - Un espacio seguro.
 - Información clara.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	14
Prácticas realistas	9
Prácticas inspiradoras	7



Pregunta sobre el tema



**Accesibilidad y
acompañamiento: Facilitar
la asistencia... y el regreso.**

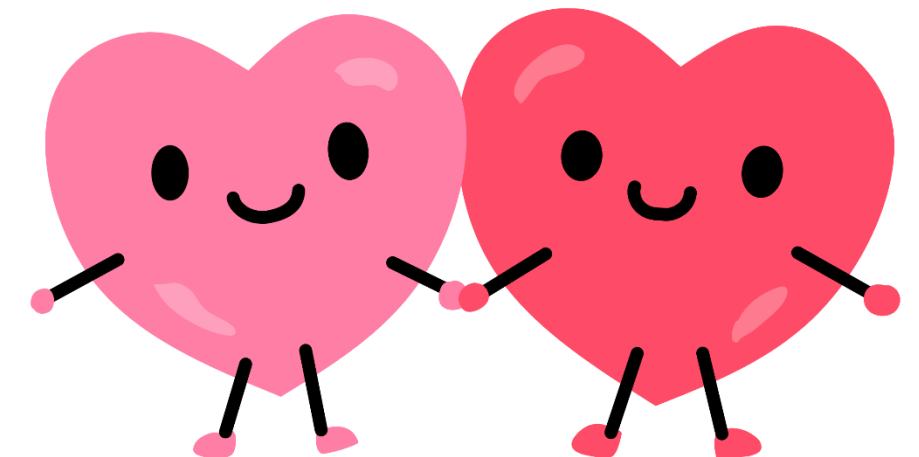


Una estructura flexible que genera seguridad.

- Una estructura predecible y repetida de las sesiones genera seguridad psicológica, favoreciendo la apertura, la confianza y la participación en programas grupales que abordan temas sensibles.
- Una lista de verificación estructurada ayuda a las personas facilitadoras a equilibrar la consistencia con la capacidad de adaptarse a las necesidades de los participantes.
- Entre sus elementos se incluyen horarios fijos, momentos rutinarios de interacción, espacios de reflexión, grupos de tamaño manejable y el uso de materiales físicos en entornos informales.
- Las competencias de las personas facilitadoras, como el establecimiento de límites, la gestión de conversaciones emocionalmente intensas y el conocimiento de los recursos de derivación a servicios especializados, son esenciales para mantener un entorno seguro.
- Las estrategias flexibles, como la incorporación de actividad física, el uso de materiales visuales y el intercambio adecuado de experiencias personales por parte de la persona facilitadora, favorecen la inclusión y la participación.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	17
Prácticas realistas	9
Prácticas inspiradoras	5



Fomentar una dinámica grupal saludable e inclusiva

- Los entornos grupales seguros e inclusivos requieren una facilitación intencionada que responda a la diversidad de necesidades de los participantes, incluidas las de carácter emocional, cognitivo o derivadas de situaciones personales complejas.
- FRIEND proporciona a las personas facilitadoras herramientas para gestionar la dinámica del grupo mediante la observación atenta, la anticipación de posibles dificultades y una intervención adecuada que proteja el bienestar del conjunto del grupo.
- Los procesos de evaluación previos permiten identificar las necesidades individuales, valorar la idoneidad del grupo y establecer expectativas y normas de funcionamiento claras.
- La experiencia y las competencias de las personas facilitadoras son fundamentales para el éxito de esta práctica.
- El seguimiento y el acompañamiento posterior garantizan que las situaciones difíciles se aborden de forma constructiva y no queden sin resolver.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	11
Prácticas realistas	4
Prácticas inspiradoras	14



Orientación práctica para gestionar situaciones difíciles

- Las situaciones difíciles que pueden surgir durante las sesiones grupales —como la expresión de emociones intensas o los conflictos entre participantes— son esperables y requieren un apoyo estructurado para las personas facilitadoras.
- La formación proporciona a las personas facilitadoras principios de actuación y estrategias de respuesta previamente definidas que favorecen una gestión tranquila, coherente y respetuosa de estas situaciones. Integrado en la preparación habitual, y no como una respuesta únicamente reactiva, este enfoque considera la consistencia como un elemento fundamental para generar seguridad psicológica.
- Las normas de funcionamiento, el establecimiento de límites y la posibilidad de posponer los temas más delicados para tratarlos en conversaciones individuales ayudan a preservar el equilibrio del grupo.
- La eficacia de la facilitación depende de competencias como la capacidad para establecer límites, regular situaciones emocionalmente intensas y derivar a recursos de apoyo especializados cuando sea necesario.
- Su implementación se basa principalmente en la formación, la preparación y la coordinación organizativa, con principios fundamentales que pueden adaptarse a diferentes contextos.



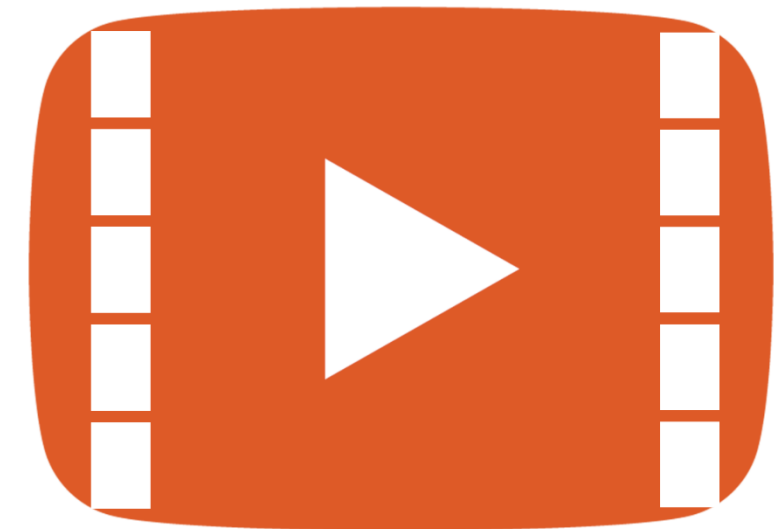
Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	2
Prácticas realistas	21
Prácticas inspiradoras	4

**¿Y si no pueden venir... qué
hacemos entonces?
Tecnología para quienes no
pueden asistir
presencialmente.**



Mantener la conexión mediante sesiones grabadas

- La asistencia irregular, debida a problemas de salud, circunstancias personales o situaciones imprevistas, no debería dar lugar a la exclusión de las personas participantes.
- La grabación de las sesiones permite que quienes no puedan asistir se mantengan conectados, sigan el desarrollo del programa y puedan reincorporarse sin sentirse desorientados o excluidos, preservando así el sentimiento de pertenencia al grupo.
- Su implementación requiere prestar especial atención al consentimiento informado, la privacidad y una comunicación clara, junto con medidas prácticas como el envío de recordatorios, el apoyo técnico y la incorporación de elementos de accesibilidad, como los subtítulos.
- Los requisitos técnicos son mínimos, un dispositivo de grabación, acceso a Internet y conocimientos técnicos básicos, lo que convierte esta práctica en una solución inclusiva, de bajo coste, que garantiza un uso claro y respetuoso de las grabaciones.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	11
Prácticas realistas	18
Prácticas inspiradoras	2



Mantener la conexión entre sesiones.

- La creación de un grupo de WhatsApp o Signal permite mantener la conexión social entre las sesiones programadas, reforzando el sentimiento de pertenencia de las personas participantes.
- El grupo complementa, pero no sustituye, las sesiones presenciales o formativas, permitiendo compartir mensajes, recordatorios y apoyo mutuo.
- Resulta especialmente útil para quienes no pueden asistir a todas las reuniones.
- Su implementación requiere pocos recursos, acceso a un teléfono inteligente, competencias digitales básicas, conexión a Internet y una persona moderadora, así como normas claras sobre comunicación respetuosa y privacidad, garantizando una solución segura, inclusiva y de bajo coste.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	11
Prácticas realistas	17
Prácticas inspiradoras	1

Pregunta sobre el tema



Modelos de financiación mixtos e innovadores: ¿Cómo financiamos esto

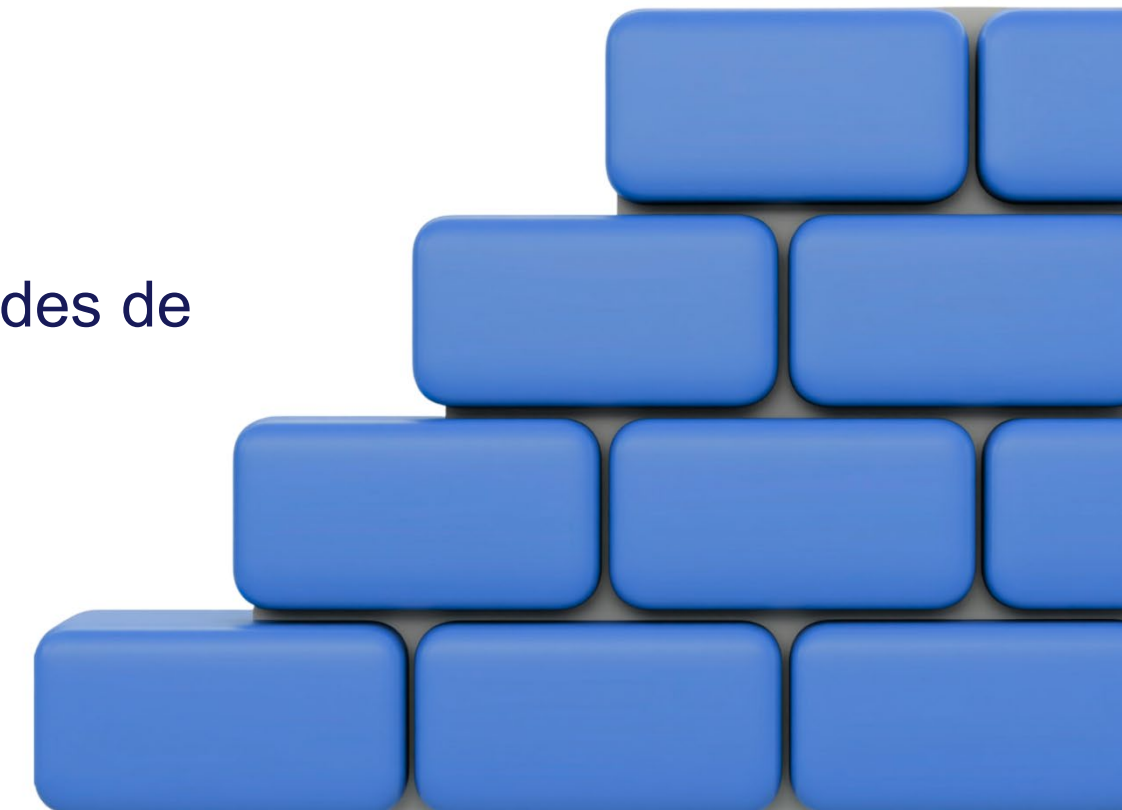


Construir la estabilidad mediante el apoyo público

- Esta práctica pone el énfasis en garantizar financiación pública para proporcionar estabilidad a largo plazo a iniciativas que, de otro modo, dependerían de subvenciones de corta duración.
- El apoyo institucional permite a las organizaciones planificar de forma estratégica, mantener a su personal y ofrecer servicios continuos y de calidad, integrando los programas como una responsabilidad pública y no como proyectos temporales.
- Su implementación eficaz depende de la confianza, una comunicación clara y un diálogo continuo entre las organizaciones y las administraciones públicas.
- Aunque la inversión económica necesaria puede ser moderada, el éxito requiere capacidad organizativa, perseverancia y una gestión continuada de los procesos administrativos para garantizar la continuidad frente a los cambios en las prioridades de las administraciones públicas.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	7
Prácticas realistas	13
Prácticas inspiradoras	3





Integrar la financiación en la práctica cotidiana

- FRIEND puede implementarse de forma sostenible integrando el programa en los servicios habituales y en la estructura organizativa de las entidades, garantizando así su continuidad más allá de la financiación temporal.
- Al vincular la financiación a los roles, responsabilidades y procesos de trabajo ya existentes, las iniciativas pasan a formar parte del funcionamiento cotidiano de la organización, en lugar de desarrollarse como proyectos independientes.
- Su implementación eficaz depende del compromiso de la organización, del apoyo del equipo directivo y de la integración del programa en los procesos de planificación y en la práctica diaria.
- El programa requiere principalmente personas, coordinación y respaldo institucional, más que nuevas infraestructuras, lo que hace viable su continuidad a largo plazo dentro de marcos organizativos estables.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	6
Prácticas realistas	13
Prácticas inspiradoras	6



Conectar la atención sanitaria y la atención social mediante la prescripción social

- Muchas personas acuden a su médico por problemas de carácter no médico, como la soledad, el estrés o la falta de contacto social. Una prescripción social hacia FRIEND conecta la atención sanitaria con los servicios sociales y comunitarios.
- Al permitir que los profesionales sanitarios deriven a las personas hacia los recursos comunitarios más adecuados, este enfoque promueve una atención integral y una prevención más eficaz, especialmente entre las personas mayores y aquellas que se encuentran en situación de aislamiento social.
- Su implementación eficaz depende de la colaboración entre sectores, la confianza mutua, la responsabilidad compartida y la existencia de evidencias sobre su impacto que respalden una financiación sostenible a largo plazo. FRIEND puede contribuir a reducir la presión futura sobre los servicios sanitarios al abordar las necesidades sociales de manera temprana.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	6
Prácticas realistas	4
Prácticas inspiradoras	21



Pregunta sobre el tema



**Integrar FRIEND en la
organización de acogida
No es simplemente «una tarea
más»**



Integrar FRIEND en la práctica cotidiana

- La integración del programa FRIEND en las rutinas cotidianas de la organización favorece la participación, el sentimiento de pertenencia y la sostenibilidad a largo plazo.
- Las personas facilitadoras y los profesionales del ámbito social incorporan las actividades de forma natural en los procesos de trabajo y las redes existentes, permitiendo que el programa se amplíe sin depender de acciones continuas de promoción externa.
- Su implementación eficaz incluye la identificación de profesionales y redes de colaboración, el desarrollo de estrategias de comunicación adaptadas a los distintos grupos destinatarios, la implicación de las personas participantes, la recogida de retroalimentación y el fortalecimiento de las capacidades internas mediante la formación.
- Los recursos necesarios se centran principalmente en el tiempo del personal y la implicación de los profesionales, lo que convierte este enfoque en una práctica fácilmente replicable con diferentes grupos y favorece la estabilidad y la visibilidad del programa a lo largo del tiempo.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	11
Prácticas realistas	12
Prácticas inspiradoras	9



Empezar con buen pie: planificar para una implementación sostenible

- Una planificación cuidadosa desde el inicio proporciona estabilidad y facilita la integración de FRIEND en la práctica cotidiana de la organización.
- La definición clara de roles, responsabilidades, calendarios y planes de contingencia proporciona orientación y confianza a las personas facilitadoras y a los profesionales del ámbito social, reduciendo el estrés y la fragmentación.
- Una implementación eficaz también contempla la búsqueda y aseguramiento de financiación para garantizar la continuidad del programa.
- Este enfoque requiere principalmente tiempo e implicación del personal, con una necesidad mínima de recursos adicionales, y puede replicarse fácilmente en distintos contextos.
- Una preparación sólida desde el principio favorece la estabilidad, la eficacia y la sostenibilidad del programa a largo plazo.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	8
Prácticas realistas	15
Prácticas inspiradoras	7



Formación y efecto multiplicador (Formación de formadores) Personas que apoyan a otras personas



Flexibilidad de las personas facilitadoras para adaptarse a diferentes perfiles.

- Las personas facilitadoras necesitan disponer de la flexibilidad necesaria para adaptar las actividades a las características y dinámicas de cada grupo, favoreciendo así una mayor participación y relevancia.
- La confianza por parte de la organización y una adecuada reflexión durante la fase de preparación permiten a las personas facilitadoras ajustar sus métodos de manera fundamentada, en lugar de seguir las actividades de forma rígida.
- La eficacia de este enfoque depende principalmente de la experiencia, la confianza y la capacidad de reflexión de las personas facilitadoras, más que de recursos o infraestructuras adicionales.
- Como enfoque basado en una forma de trabajar, fortalece la capacidad de respuesta, la inclusión y la calidad global de la intervención.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	18
Prácticas realistas	7
Prácticas inspiradoras	7



Aprender unos de otros: apoyo entre iguales para las personas facilitadoras.

- El apoyo entre iguales para las personas facilitadoras es fundamental, ya que les permite compartir experiencias, debatir los desafíos que encuentran y ofrecerse consejos prácticos.
- Los intercambios periódicos ayudan a normalizar las dificultades, reducir el sentimiento de aislamiento y fortalecer la confianza, especialmente en equipos pequeños donde existe un clima de confianza mutua.
- La eficacia de esta práctica depende de la calidad de la interacción, apertura, respeto mutuo y un objetivo compartido, más que del uso de herramientas específicas.
- Su implementación tiene un coste reducido, ya que requiere principalmente tiempo, disposición para compartir y espacios estructurados de reflexión.
- No obstante, es necesaria una planificación intencionada para garantizar su continuidad en el contexto de agendas de trabajo exigentes.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	16
Prácticas realistas	15
Prácticas inspiradoras	1



Pregunta sobre el tema



**Accesibilidad: mantenerlo
sencillo y seguro para quienes
organizan**



Un espacio digital compartido para las personas facilitadoras

- Un espacio digital compartido dentro de la plataforma FRIEND permite que las personas facilitadoras se conecten entre sí, compartan recursos y se apoyen mutuamente más allá de las reuniones presenciales.
- Centraliza materiales, vídeos y sugerencias prácticas, facilitando el acceso a la información y manteniendo la continuidad dentro de la comunidad FRIEND.
- Diseñada para favorecer la colaboración profesional, la plataforma ofrece un entorno seguro y estructurado que fomenta el intercambio continuo de conocimientos y experiencias.
- Su implementación requiere una plataforma en línea, acceso a Internet y una gestión coordinada.
- Una vez establecida, se convierte en una herramienta sostenible y escalable que facilita el trabajo cotidiano de las personas facilitadoras.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	19
Prácticas realistas	11
Prácticas inspiradoras	2



Making Support Easy to Access for Trainers

- Make information accessible and easy to find and use. It will reduce barriers for trainers.
- Clear, readily available guidance enhances confidence and engagement, encouraging questions and knowledge sharing. It is primarily online (a chatbot) to provide quick answers and direct trainers to relevant resources.
- Successful implementation requires internet access, technical support, and organisational oversight to ensure accuracy, creating a sustainable and user-friendly support system over time.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	18
Prácticas realistas	6
Prácticas inspiradoras	5

Pregunta sobre el tema



**Saber si funciona (sin ahogarse
en la evaluación)**

Retroalimentación periódica para mejorar el curso

- Breves sesiones de retroalimentación al final de cada sesión permiten a las personas participantes compartir sus experiencias, destacar los aspectos que han funcionado bien y proponer mejoras.
- Al integrar la retroalimentación en el propio proceso de aprendizaje, las personas facilitadoras pueden introducir ajustes de manera oportuna y situar a las personas participantes en el centro de la mejora de la calidad del programa.
- Su implementación requiere únicamente un entorno seguro y de apoyo, junto con unos minutos de reflexión estructurada, lo que la convierte en una práctica sencilla, de bajo coste y fácil de integrar en cada sesión.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	8
Prácticas realistas	18
Prácticas inspiradoras	6

Retroalimentación visual mediante el panel de pósitos

- Utilizar un panel de pósitos para recoger de forma visual y tangible la retroalimentación de las personas participantes, permitiéndoles compartir sus reflexiones de manera anónima y hacerlas visibles para todo el grupo.
- Secciones como «¿Qué he aprendido?» o «¿Qué podríamos mejorar?» facilitan tanto la reflexión inmediata como una reflexión personal más profunda, favoreciendo el aprendizaje compartido.
- Este método es inclusivo, informal y menos intimidante que la retroalimentación verbal. Además, es de bajo coste, fácil de organizar y puede integrarse con facilidad en el desarrollo habitual del programa.



Evaluación	Puntuación
Prácticas útiles	11
Prácticas realistas	22
Prácticas inspiradoras	3

GRACIAS

www.friendproject.org

