

Acercando la Cultura de la Mediación a Personas Mayores en Servicios Residenciales

Máster Universitario en Mediación de Conflictos

Trabajo Final de Máster

Modalidad: Proyecto de Intervención Social

Autor: J. Gabriel Garcia Falcó - ggfalco@gmail.com

Directora: Immaculada Armadans Tremolosa

Barcelona, Junio 2016



UNIVERSITAT DE
BARCELONA

Resumen

Organismos internacionales como la OMS o la UE fomentan el desarrollo de políticas de promoción del Envejecimiento Activo y de la Mediación. En España, las personas mayores son un sector de la población con cada vez más peso demográfico y con más recursos especializados. Diferentes investigaciones han analizado qué tipologías de conflictos se producen habitualmente en servicios dirigidos a personas mayores, y han propuesto el uso de programas de mediación para gestionarlos y mejorar así la convivencia. Con el objetivo de acercar la cultura de la mediación a residentes, familiares y trabajadores que interactúan en centros residenciales de la provincia de Barcelona, se ha diseñado un proyecto de intervención, y se ha implementado durante 3 meses, con la participación de 20 personas. Los resultados muestran su interés por dicha cultura, así como la necesidad de seguir construyendo espacios de diálogo, reflexión y conocimiento mutuo en el propio recurso. Se abre la posibilidad aplicar nuevos proyectos en otros servicios dirigidos a este sector de la población, potenciando así una especialidad profesional ya existente en otros países.

Palabras clave: conflictos, centros residenciales, cultura de la mediación, envejecimiento activo.

Abstract

International organizations such as WHO or EU encourage the development of policies for Active Aging and for Mediation. In Spain, there has been a demographic increase of elder population and so specialized resources for them. A variety of research studies have analysed and evaluated the type of challenges and conflicts usually occur at the services provided for older people. They have proposed the use of mediation programs to manage and assist reconciliation on those matters and improve coexistence. In order to bring the culture of mediation to elderly residents, their relatives, and workers involved in nursing homes at the province of Barcelona, it has been designed an intervention project, and it has been implemented for 3 months, with the participation of 20 people. The results demonstrate their interest in mediation and the necessity to continue building spaces for dialogue, reflection and mutual understanding at the service. These positive results provide the opportunity to implement new projects in other similar services aimed for this sector of the population. By doing so it will encourage and promote this specialism as a professional career that does already exist in other pioneering countries.

Keywords: conflicts, nursing homes, culture of mediation, active aging.

Introducción	4
1. Contextualización	6
2. Marco teórico y normativo	8
2.1. Marco teórico	8
2.1.1. Mediación: conflictos y cultura	8
2.1.2. Envejecimiento Activo	10
2.2. Marco normativo	12
2.2.1. Mediación: desarrollo en el ámbito de las personas mayores	12
2.2.2. Personas mayores: la mediación como recurso	13
3. Revisión teórica	14
3.1. Necesidades y conflictos en las personas mayores	14
3.2. Conflictos en servicios para personas mayores	16
3.3. Presente: propuestas. La mediación en servicios residenciales	21
3.4. Futuro: consolidación de la Cultura. Elder Mediation	22
4. Diseño de proyectos de intervención	24
Conclusiones y propuestas	26
Referencias	28

Introducción

El **envejecimiento** de la población es uno de los fenómenos más relevantes de las últimas décadas en nuestra sociedad. Tiene importantes **efectos** tanto a nivel macro (demográfico, institucional, político, económico, sanitario, etc.) como micro (vivencia individual y familiar de los cambios físicos, psicológicos y relacionales), generando **nuevas necesidades** (atención, cuidado, ocio de las personas mayores). Para dar respuesta a este fenómeno se están desarrollando políticas nacionales e internacionales dirigidas a promover un envejecimiento **activo**.

Paralelamente a este desarrollo, ha proliferado una gran variedad de **recursos** dirigidos al sector de población de mayor edad, entre los cuales, los servicios **residenciales**. En éstos, **conviven** e **interaccionan** constantemente personas con diferentes intereses y necesidades (residentes, familiares, trabajadores, voluntarios, personal externo), y se producen **situaciones conflictivas**. La manera cómo se gestionan repercute en cada una de las partes implicadas.

Los diferentes modos de **gestión alternativa de conflictos**, entre los que se encuentra la **mediación**, favorecen la resolución constructiva y cooperativa de éstos. En España, la perspectiva mediadora se está desarrollando en distintos ámbitos (empresarial, comunitario, escolar, familiar...) gracias a la difusión e incorporación de los principios de la **Cultura de la Mediación** en ellos. En el ámbito de las personas mayores, sin embargo, dicha cultura sigue siendo desconocida tanto a nivel práctico como normativo.

Países como Australia, EUA o Reino Unido, con mayor arraigo de la cultura mediadora y conciencia de sus beneficios, están desarrollando una especialidad conocida como *Elder Mediation*. En comunidades autónomas como Cataluña, País Vasco o Murcia, distintos autores han investigado sobre las tipologías de conflictos en recursos para personas mayores y los modos de gestión más habituales. Los resultados de las investigaciones ponen de manifiesto la necesidad de aplicar **nuevas fórmulas** que mejoren la **resolución** de los **conflictos**, lo que a su vez favorece la **convivencia**, el **envejecimiento activo**, la **calidad** de vida y el **bienestar** de las personas implicadas (principalmente residentes, familiares y trabajadores).

Ante este contexto, planteamos la siguiente **pregunta**: ¿se puede mejorar la gestión de los conflictos en los centros residenciales a través de los principios y beneficios que ofrece la cultura de la mediación?

El Trabajo Final de Máster que se presenta a continuación tiene como **finalidad** difundir la cultura de la mediación en el ámbito de las personas mayores, y más concretamente, en los servicios residenciales. Para ello, se ha diseñado un **Proyecto de Intervención** con el **objetivo** de acercar la cultura de la mediación a los principales actores que interactúan en dichos servicios.

El trabajo se ha estructurado en cinco apartados. En el primero, se realiza una contextualización del ámbito sobre el que se propone la intervención (población y recursos en el territorio), para conocer su magnitud y relevancia. En el segundo apartado, se definen los conceptos básicos del proyecto (conflicto, cultura de la mediación y envejecimiento activo) y relevantes para la posterior revisión teórica (tercer apartado). Ésta, se ha realizado a partir del análisis de investigaciones y proyectos relacionados de nuestro territorio, que han iluminado el diseño de un proyecto de intervención social (apartado cuarto), basado en metodología de investigación acción participativa. En el apartado quinto, se describe y evalúa su aplicación práctica.

Para finalizar, se desarrollan las conclusiones a partir de los resultados obtenidos, y se valora la utilidad del proyecto. También se propone su aplicación en otros recursos para personas mayores, así como líneas de investigación relacionadas con la Elder Mediation.

1. Contextualización

El nivel de envejecimiento de una sociedad depende de los indicadores con los que se mide, siendo habitual utilizar la edad legal de jubilación (65 años) como referencia. No obstante, consideramos necesario ir más allá de la edad para definir el concepto de persona mayor.

Una primera búsqueda¹ nos remite a generalizaciones y sinónimos, mientras que otra más exhaustiva a través de organismos internacionales de referencia, muestra diferencias significativas². Además, no podemos obviar que existen tantas percepciones subjetivas de persona mayor como individuos que envejecen. En este trabajo entendemos por **personas mayores** aquellas que, en términos generales, se encuentran en una **etapa avanzada de la vida** (que sigue tras la adultez y que antecede al fallecimiento), también denominadas como ancianas, de la tercera (o cuarta) edad, o adultos mayores.

El incremento de este sector de población no es un fenómeno nuevo ni se prevé que disminuya en las próximas décadas. En menos de 30 años se ha duplicado el número de personas mayores en España (Fernández, Parapar, Ruiz, 2009). Según datos del Padrón Continuo (INE), a 1 de enero de 2015 había 8.573.985 **personas mayores**, lo que suponía el **18,4%** sobre el total de la **población** española. Cataluña, Madrid y Andalucía son las comunidades con mayor proporción, superando el millón de personas mayores cada una. Las proyecciones **prevén** que en 2061 haya más de 16 millones de personas mayores en todo el territorio, llegando al **38,7%** de la población (Abellan y Pujol, 2016).

En cuanto al modo de vida, en 2012 el 80% de las personas mayores en España vivían en pareja o solas (Abellan y Pujol, 2016), y el 20% restante formando distintos tipos de convivencia, entre ellas, en **servicios residenciales**.

¹ Según la Real Academia Española, se entiende por persona mayor: *una persona de mucha edad; abuelos y demás progenitores de una persona; antepasados; persona anciana*, etc.;

² Según Naciones Unidas (2002), se considera anciano a toda persona mayor de 65 años en países desarrollados, y de 60 años en países en vías de desarrollo. Por otro lado, según la OMS, las personas de 60 a 74 años son de edad avanzada, de 75 a 90 años son ancianas y mayores de 90 años son grandes viejos o longevos (OMS, 2002).

En relación a éstas últimas, el Consejo Superior de Investigaciones Científicas calcula que en 2015 en España había 5.340 centros residenciales³, 1.009 de los cuales en Cataluña. A nivel de plazas, suponen un total de 359.305 y 59.263 respectivamente (de las cuales, en la provincia de Barcelona se concentra la mayoría, 43.858)

En el Decreto que regula la Cartera de Servicios Sociales de Cataluña (2010), se establece que el **objeto** de los **servicios residenciales** para personas mayores es “facilitar un entorno substitutivo del hogar, adecuado y adaptado a las **necesidades** de asistencia y **favorecer** la recuperación y el mantenimiento del **máximo grado de autonomía personal y social**”.

Podemos entender que este objeto responde a una característica propia del **envejecimiento** como es la aparición del **deterioro físico, psicológico o social** del individuo, que conlleva nuevas situaciones de pérdida propias y del entorno. Para paliar las consecuencias negativas del envejecimiento, es clave **promover la autonomía** de las personas y **prevenir las situaciones de dependencia** (Baraza, 2016). En este sentido, Carbonell y Garcia (2012) afirman que “mantener la autonomía -la propia capacidad para **controlar, afrontar y tomar decisiones** sobre la vida diaria- es un objetivo primordial del **envejecimiento activo**”.

Como veremos en los siguientes apartados, una de las formas de promover el envejecimiento activo es promover las **relaciones interpersonales** de la población mayor, siendo éstas una de las **necesidades** más importantes, y también una de las principales causas de **conflictos**.

³ Según el *informe Estadísticas sobre residencias: distribución de centros y plazas residenciales por provincia* (CSIC 2015), por centro residencial se refiere a alojamiento colectivo para personas mayores bajo diferentes modelos: residencias, incluidas las mini-residencias; viviendas o pisos tutelados; centro psicogeriátricos (o secciones dentro de esos centros); centros sociosanitarios (sección de mayores, si está diferenciada); conjuntos residenciales (apartamentos, etc., con servicios comunes); otros centros colectivos.

2. Marco teórico y normativo

2.1. Marco teórico

Teniendo en cuenta la finalidad de este trabajo (difundir la cultura de la mediación en el ámbito de las personas mayores) es importante clarificar primero qué entendemos por cultura de la mediación, y qué relación tiene con los conflictos y con el ámbito de las personas mayores.

2.1.1. Mediación: conflictos y cultura

La mediación no puede ser entendida sin hacer referencia al elemento que le da sentido: el **conflicto**. Conscientes que el término conflicto “es empleado de un modo muy amplio y flexible, para cubrir un abanico de situaciones muy diversas, por lo que aún no existe en la literatura una definición de conflicto ampliamente compartida” (Alzate, 2004) partiremos de la definición de Folger, Poole, y Stutman (1997): “**interacción de personas interdependientes que perciben objetivos incompatibles e interferencias mutuas en la consecución de esos objetivos**”⁴.

Del mismo modo, existen distintas definiciones del concepto mediación. En este trabajo vamos a dejar de lado las conceptualizaciones basadas en procedimientos, métodos o técnicas concretas, y nos centraremos en la mediación entendida como cultura.

La Cultura de la Mediación viene precedida por la **Cultura de Paz**, “que expresa un sentimiento de **cohesión** de todos los individuos por la paz, y de la que se hacen eco muchos autores desde distintos enfoques” (Munné y Mac-Cragh, 2006). Según Roman (2013), no se trata de una utopía libre de conflicto, sino de “una cultura en la cual los individuos, los grupos y las naciones tienen **relaciones cooperativas y productivas** unas con otras, y en

⁴Sin entrar en detalle sobre los distintos tipos y causas de conflictos, los mencionamos para facilitar la comprensión de los siguientes apartados.

Moore (1995) identifica **cinco causas centrales de conflicto**: problemas de relaciones entre las personas, problemas de información, intereses incompatibles o percibidos como tales, fuerzas estructurales y problemas de valores. Redorta (2004), basándose en que los conflictos siguen patrones de comportamiento, reconocibles e identificables, describe **quince tipos distintos de conflictos**: de recursos escasos, de poder, de autoestima, de valores, estructurales, de identidad, normativos, de expectativas, de inadaptación, de información, de intereses, atributivos, de relaciones personales, de inhibición y de legitimación.

dónde los **conflictos**, que surgen **inevitablemente**, se manejan de forma **constructiva**". La clave de la cultura de paz es **la transformación de la competición en cooperación**, con lo que el conflicto se gestiona de manera que todos los involucrados se benefician.

La Cultura de la Mediación es un elemento inherente de la Cultura de Paz, que fomenta la aparición natural **sentimientos y competencias de cohesión** sana de todos los individuo (Pérez y Elizondo, 2011). Viñas (2008) entiende la Cultura de la Mediación y de resolución pacífica de conflictos como un conjunto de actitudes, conductas, valores y normas que determinan una manera de pensar, de hacer y de relacionarse dónde se prioriza el **diálogo**, la **concordia**, la **inteligencia emocional**, la **cooperación** y la **empatía** para encontrar **respuestas armónicas** para todos los involucrados en un conflicto.

A partir de esta concepción constructiva de los conflictos, la cultura de la mediación⁵ establece las bases para el desarrollo de diferentes modalidades de **gestión o resolución alternativa de conflictos** (GAC/RAC).

La Gestión Alternativa de Conflictos, cada vez más presentes en nuestra sociedad, nace en los años sesenta en EEUU como consecuencia de movimientos ciudadanos que cuestionan los métodos tradicionales, autoritarios y punitivos y proponen métodos más **democráticos y participativos** como la mediación (Farré, 2008).

Desde entonces, el concepto de mediación como sistema de resolución de conflictos, está implantándose cada vez con más fuerza en occidente, llegando incluso a utilizarse para referirse a las gestión de los conflictos de forma genérica. (Munné y Mac-Cragh, 2006).

Tanto en la mediación entendida como cultura y como GAC/RAC, destaca la complejidad y la pluralidad de los actores y elementos implicados, por lo que difícilmente se puede hablar de mediación como un procedimiento único. Según Munne y Mac-Cragh, (2006) "las necesidades de una sociedad cada vez más plural, exigen la adaptación de **fórmulas individualizadas de resolución a los múltiples e inéditos conflictos** que surgen en comunidades cada vez más imprevisibles".

⁵ En *Los 10 principios de la cultura de la mediación*, Munné y Mac-Cragh (2006) desarrollan ampliamente sus elementos básicos: 1. La **humildad** de admitir que muchas veces se necesita ayuda externa para poder solucionar las propias dificultades; 2. La **responsabilización** de los propios actos y de sus consecuencias; 3. La **búsqueda** de los propios **deseos, necesidades** y valores. El **respeto** por uno mismo; 4. El respeto por los demás. La **comprensión** de los deseos y necesidades del otro; 5. La necesidad de privacidad en los momentos difíciles; 6. El **reconocimiento** de los momentos de crisis y de los conflictos como algo inherente a la persona; 7. La comprensión del sufrimiento que producen los conflictos; 8. La creencia en las propias posibilidades y las del otro; 9. La potenciación de la **creatividad** sobre una base de realidad; 10. La capacidad para **aprender** de los momentos críticos

La práctica mediadora se desarrolla a partir de modelos teóricos. Sin entrar en detalle en los tres principales (tradicional, transformativo y circular-narrativo)⁶, es importante destacar que todos ellos defienden unos elementos comunes como son la **participación voluntaria, implicación y toma de decisiones** de las partes, promoviendo, con distintos grados, su **autonomía, concienciación y responsabilización**.

2.1.2. Envejecimiento Activo

En paralelo a la difusión de la Cultura de Paz y de la Mediación, se ha ido desarrollando un paradigma del envejecimiento. Según Zamarrón (2007), en las últimas décadas ha surgido un nuevo paradigma del envejecimiento, que ha ido evolucionando desde la definición de la OMS de 1990 del *envejecimiento saludable* (centrado en la salud), hacia un modelo mucho más integrador: el *envejecimiento activo*. En 2002, la OMS lo define como "el proceso de optimizar las **oportunidades de salud, participación y seguridad** en orden a mejorar la **calidad de vida** de las personas que envejecen". Actualmente el concepto tiene un mayor reconocimiento y se vincula a otros como la **participación**, el **protagonismo**, la **productividad**, el **aprendizaje**, la **satisfacción o la calidad de vida** de las personas mayores.

Es relevante la relación del envejecimiento activo (EA) con el **aprendizaje a lo largo de la vida (ALV)**. Envejecer significa afrontar cambios personales en entornos que, a su vez han cambiado enormemente y seguirán haciéndolo. Afrontar estos cambios requiere tener la oportunidad de acceder a nuevos aprendizajes. Y aunque cada vez menos, aún están presentes estereotipos sobre las personas mayores y el aprendizaje⁷.

⁶ Consideramos importante hacer una breve referencia al modelo alternativo propuesto por Sergi Farré (2004), llamado **inclusivo**, ya que se va a utilizar para la elaboración y aplicación del proyecto de intervención que se define en el apartado cuarto. Este modelo nace de la influencia de los tres modelos clásicos, y se justifica por la utilidad que tienen para los profesionales cuando, a la hora de poner en práctica un proceso de mediación, éste intenta aplicar las herramientas y los marcos analíticos más adecuados a la situación, "desdibujando la división infranqueable de los tres modelos clásicos".

⁷ Carbajo Vélez (2009), define diferentes estereotipos sobre la vejez, entre los cuales hay el "*psicológico*", que destaca por el acento en el deterioro y declive de los recursos psicológicos sensoriales, atencionales, memorísticos, cognoscitivos, aptitudinales o de habilidades, de personalidad, de carácter. Es común el mito de la vejez como etapa de escasa o nula creatividad, aislamiento intimista, ansiedad y depresiones, comportamientos rígidos e inflexibles, etc. Para poder revertir estos estereotipos, la autora propone formarnos un conocimiento ajustado y real de las **personas mayores** de nuestra sociedad, teniendo en cuenta que se trata

El ALV pretende reducir los nuevos analfabetismos y la exclusión consecuencia de las dificultades de algunos colectivos para acceder al aprendizaje (Bermejo, 2012). Por eso, ofrecer opciones de aprender a las personas mayores significa “dar la oportunidad de participar en procesos de interacción en los que intercambiar significados, conocimientos, estrategias o experiencias, y de **desarrollar habilidades** con los que **mejorar** su **calidad de vida**” (Zamarrón, 2007). Bermejo (2012) considera que el ALV permite tomar conciencia de *lo local* (lo personal) en *lo social* (lo comunitario, lo global), siendo un poderoso recurso para lograr el desarrollo individual y una **mejor convivencia social**.

Si retomamos las definiciones de Cultura de Paz y de la Mediación, se puede apreciar conceptos como cohesión, cooperación, construcción, competencias, diálogo, inteligencia emocional, empatía, entre otros. Todos ellos promovidos por ambas culturas, que también favorecen la concienciación y el aprendizaje de individuos y comunidades.

En este sentido entendemos que existen muchos **elementos comunes** entre la cultura de la mediación y el envejecimiento activo, lo que nos lleva a considerar que el desarrollo de la mediación tiene efectos en el EA en la medida que fomenta la **participación** (mediante estrategias que promueven la implicación, la escucha, la asertividad, las relaciones sociales), en la mejora de **salud** (mental, emocional, física), y la **seguridad** (autopercepción, autoestima, que a su vez refuerza la salud y la socialización).

Además, como veremos en la revisión teórica, diferentes autores defienden la aplicación de programas relacionados con la mediación en recursos para personas mayores por su efecto positivo en el envejecimiento y la calidad de vida.

2.2. Marco normativo

La aplicación de políticas que promuevan el envejecimiento activo o la mediación requieren un reconocimiento jurídico previo. A continuación vamos a abordar brevemente el desarrollo normativo de ambos conceptos, buscando escenarios donde se relacionen.

2.2.1. Mediación: desarrollo en el ámbito de las personas mayores

En el marco normativo que regula la mediación a nivel español y europeo, cabe destacar la forma genérica y prácticamente inexistente en que hace referencia al ámbito de los mayores⁸.

El *Libro Blanco de la mediación en Cataluña*, aunque no forma parte del marco legal, es un documento de referencia que sintetiza extraordinariamente la situación de la mediación en todos los ámbitos donde ésta se desarrolla. Un análisis de este documento muestra la poca especificidad y aplicación de la mediación en el sector de las personas mayores⁹.

⁸ No hay mención específica a los términos *persona mayor*, *adulto mayor*, *tercera edad*, o similares en la *Recomendación nº R (98)I del comité de ministros a los estados miembros sobre la mediación familiar*, ni en el *Libro verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil* de 2002; ni en la *Directiva 2008/52/ce del parlamento europeo y del consejo de 21 de mayo de 2008 sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles*. Tampoco en la *Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles*, de carácter estatal.

A nivel catalán, en cambio, en la *Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado*, encontramos algunas referencias, aunque genéricas. Por ejemplo, en el **artículo 2**, referido al objeto de la mediación, establece que: “La mediación familiar comprende de forma específica: f) Los conflictos relativos a la comunicación y relación entre progenitores, descendientes, **abuelos**, nietos y demás parientes y personas del ámbito familiar; h) Los conflictos sobre el cuidado de las **personas mayores** o dependientes con las que exista una relación de parentesco; q) Los aspectos convivenciales en las acogidas de **ancianos**, así como en los conflictos para la elección de tutores, el establecimiento del régimen de visitas a las personas incapacitadas y las cuestiones económicas derivadas del ejercicio de la tutela o de la guarda de hecho”.

⁹ Las referencias a conceptos relacionados con las personas mayores se encuentran cuando se aborda la mediación en los ámbito de **consumo** (perfil del consumidor); **comunitario** (conflictos intergeneracionales); **familiar** (relaciones de interdependencia, cuidados, dependencia, conciliación familiar y laboral, toma de decisiones); y **sanitario** (donde se explicita que “**no hay servicios de mediación en el ámbito sociosanitario ni de los geriátricos, lo que existe son servicios de gestión de conflictos privados y externos a la organización que intervienen en estos centros**. Los centros reconocen que hay un conflicto, que puede ser tanto entre profesionales como entre profesionales y usuarios, y ponen la demanda.”).

2.2.2. Personas mayores: la mediación como recurso

De modo similar, no hay prácticamente referencias al concepto mediación en el marco normativo más específico de las personas mayores, que en cambio, sí se relaciona con otros aspectos como son la autonomía personal, el envejecimiento activo o la protección¹⁰.

No obstante, cabe destacar que existen instrumentos de interés en el ámbito de la tercera edad, como son *el Protocolo marco y orientaciones de actuación contra los maltratos de las personas mayores* (Generalitat de Catalunya, 2008), la *Guía para la detección y para la acción. Los malos tratos a las personas mayores* (Tabueña y Muñoz, 2013), y en especial, el *Folleto para la sensibilización hacia la mediación y las personas mayores* (Generalitat de Catalunya, 2008), que sí hacen referencia a la mediación como recurso para abordar determinadas situaciones conflictivas.

¹⁰ No se ha encontrado ninguna referencia a los términos mediación, conflictos, u otros relacionados con la GAC/RAC en la **Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia**; en el **Real Decreto-ley 5/2013, de 15 de marzo, de medidas para favorecer la continuidad de la vida laboral de los trabajadores de mayor edad y promover el envejecimiento activo**; en el **Libro Blanco sobre el envejecimiento activo (IMSERSO)**, ni en el **Documento de Bases para la promoción del envejecimiento activo y saludable** (Generalitat de Catalunya).

3. Revisión teórica

Una vez contextualizados y definidos los conceptos clave para este trabajo, a continuación se presentan las principales aportaciones de autores que han investigado y han hecho propuestas en relación a los conflictos en el ámbito de las personas mayores. También se hará referencia a la disciplina específica, *Elder Mediation*, desarrollada fuera de nuestro territorio.

3.1. Necesidades y conflictos en las personas mayores

Del mismo modo que la cultura de la mediación no se puede entender sin el conflicto, para comprender los conflictos es necesario tener presente las necesidades. Podemos entender que los objetivos a que refiere la definición de conflicto de Folger, Poole, y Stutman (1997)¹¹ nacen de unas **necesidades** subjetivas que son vividas como incompatibles con las de los demás¹².

Diferentes autores han investigado sobre las **necesidades psicosociales** de las personas mayores. Según Armadans (2008), el deterioro vinculado al envejecimiento produce **nuevas necesidades** (de cuidados, atención y convivencia principalmente), y generan **nuevas situaciones de conflicto**, que requieren un gran esfuerzo de **adaptación** por parte de las personas mayores y por parte de todos aquellos que se relacionan con ellas.

En 2007 la misma autora observa que “los estudios gerontológicos destacan la importancia de la **calidad de vida** y el **bienestar subjetivo** de las personas mayores más allá de la edad cronológica”, siendo muy importante **garantizar** altos niveles de calidad de vida en áreas como las **opciones** (la capacidad para elegir, tomar decisiones cotidianas y trascendentales); el **estilo de vida** (mantener la máxima independencia, ser productivo, estar a gusto en el lugar que se habita...); y las **relaciones** (contar con apoyo, formal y/o informal, estar integrado en la sociedad) (Sanduvete, 2004).

Otros autores también hacen hincapié en las **relaciones interpersonales**, junto con el **apoyo social**, al considerar que constituyen aspectos esenciales para el bienestar subjetivo de

¹¹ “interacción de **personas interdependientes** que perciben **objetivos incompatibles** e **interferencias mutuas** en la consecución de esos objetivos”

¹² Como se ha referido, la Cultura de la Mediación considera entre sus principios, la búsqueda y la comprensión de las necesidades propias y del otro.

cualquier individuo (Orley y Kuyken, 1994). Más concretamente, en el ámbito de las personas mayores, son de especial interés las **relaciones familiares**, las **sociales**, las **amistades**, y la **participación** en actividades de la **comunidad** (Martinez-Vizcaino y Lozano, 1998).

La necesidad de relacionarse no siempre se satisface, ya que entre las personas mayores se **reduce** el número de **contactos** interpersonales a causa de la **mortalidad**, el **deterioro** del estado de salud, y los problemas de **movilidad**. Todo ello dificulta el mantenimiento de las amistades más antiguas y su reemplazo por otras nuevas no siempre resulta fácil. Por ello, “las relaciones de amistad y las adquiridas en clubes o asociaciones también son significativas en la conformación de sus sentimientos generales ante la vida y de la experiencia de la soledad” (Pérez, 2005).

En esta misma línea, Pinazo (2005) afirma que “las personas se sienten más satisfechas con sus vidas y se autoperciben como más sanas en la medida que están satisfechas con sus relaciones sociales”, por lo cual lo interesante en las **interacciones** no es la cantidad sino la **calidad**. Aquellas personas mayores que no cuentan con apoyo familiar, o incluso contando con él, **las relaciones de amistad son un apoyo social y una fuente de satisfacción fundamentales**, ya que suponen compartir experiencias vitales parecidas, intereses comunes, recuerdos, opiniones, etc. Crohan y Antonucci (1998) afirman que el estado de ánimo de las personas mayores depende más de la calidad de las relaciones con los iguales y las **amistades** que de las relaciones familiares, ya que además de ser fuentes de satisfacción y salud significativas, actúa como **mecanismo protector**, reduciendo la ansiedad y la tensión de los sucesos vitales estresantes.

Haciendo un paso más allá, Fernández-Ballesteros (1997) observa que los ancianos que **viven** en su **propio domicilio** dicen tener significativamente **mayor** número de **contactos** sociales que los que habitan en residencias, que están más satisfechas con éstos, y obtienen un índice mayor de **integración** y **satisfacción** social.

A partir de la bibliografía analizada se desprende que las **relaciones sociales y de amistad son elementos necesarios para el bienestar subjetivo y la calidad de vida de las personas mayores**, y que estas relaciones tienen características distintas según vivan en el propio domicilio o en otros lugares (como por ejemplo, en centros residenciales). A partir de lo expuesto nos planteamos preguntas que vamos a intentar responder en los siguientes

apartados, cómo ¿qué influye en estas diferencias? y ¿se pueden mejorar las relaciones, la satisfacción o la integración de las personas que viven en recursos residenciales?

3.2. Conflictos en servicios para personas mayores

El **envejecimiento** va asociado a la aparición de nuevas **necesidades**, entre ellas una mayor **atención y cuidados personales**, que cuando no pueden ser prestados en el entorno familiar, se realizan en **recursos sociosanitarios**. Las **causas** que motivan el ingreso en un recurso y los **cambios** asociados (abandono del hogar, pertenencias, contactos familiares, vecinales, animales de compañía, etc.), pueden dificultar el proceso de **adaptación**.

Si bien la salud física puede mejorar con la atención sociosanitaria, el aumento de la **esperanza de vida**, según Casas y Aymerich (2005), no se corresponden suficientemente con el nivel de mejora de las condiciones psicosociales¹³; siendo necesario mantener los niveles de **autonomía** adecuados a sus posibilidades y **promover un buen clima de convivencia social** para que se fomenten las relaciones personales entre los residentes, profesionales y familiares.

Las relaciones y la convivencia están condicionadas por la **vivencia** de cada persona tiene de su situación personal y del motivo que la ha llevado a dejar su domicilio. Barenys (1991) detecta que la **relación impuesta o forzosa influye negativamente en la naturaleza y la calidad de las relaciones interpersonales**. Las personas mayores institucionalizadas “no eligen” a sus compañeros, sino que conviven y se relacionan con personas, a priori, totalmente desconocidas y con diferentes costumbres, valores, emociones, motivaciones, actividades, espacios, recursos, alojamiento... (Carbonell y Garcia 2012).

Armadans¹⁴ destaca que en las residencias se producen **diferentes niveles de convivencia**, siendo común que emerjan **conflictos** entre los diferentes actores. La misma autora y otros investigadores han realizado estudios donde se abordan detalladamente los conflictos relacionados con el ámbito de las personas mayores en distintos recursos sociales y/o sanitarios.

¹³ En esta misma línea, Ball, Whittington, Perkins y Patterson (2000), observaron que la **autonomía** y el **control** percibido eran los aspectos más importantes en los residentes en instituciones para mayores. Ronnberg (1998), alerta del riesgo que supone que algunas residencias prioricen el cuidado físico y sanitario en detrimento de otros aspectos más psicológicos o afectivos de los residentes.

A continuación se presenta un cuadro resumen elaborado a partir del análisis de los principales estudios. En él se definen sus elementos básicos (título, ámbito y objetivos), y se sintetizan tanto las principales tipologías de conflictos observadas, como las conclusiones más relevantes, teniendo en cuenta la finalidad de este trabajo.

Cuadro nº 1: Síntesis de los principales estudios en España sobre conflictos en el ámbito de las personas mayores.

Estudio (título, ámbito, objetivos)	Conflictos (tipos, características, y/o gestión)	Conclusiones (aportaciones y/o propuestas)
<p>Título: <i>Envejecimiento y calidad de vida: análisis de los conflictos en personas mayores "activas" y en la convivencia en centros de tiempo libre'</i></p> <p>Ámbito: 3 Centros de tiempo libre de personas mayores (participan usuarios y responsables). Cataluña.</p> <p>Objetivos: Identificar y analizar los conflictos en la vida cotidiana de personas mayores activas, y en la convivencia en los centros de tiempo libre de personas mayores</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conflictos en personas mayores activas en su vida cotidiana: relaciones sociales, comunicación, el apoyo social que reciben de otros, el estilo de vida elegido libremente y la adecuación o inadecuación de los servicios que se ofrecen para ocupar su tiempo libre. ➤ Conflictos en la convivencia en los centros de tiempo libre: falta de respeto físico, verbal, disputas e insultos por juegos, utilización de espacios compartidos o turnos de servicios, incumplimiento de las normas del Centro, falta de reconocimiento, desconfianza, sensación de soledad, conflicto de rol y funciones, falta de profesionales especializados, falta de autoridad a la hora de tomar medidas disciplinarias. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los conflictos implican tanto a responsables como a usuarios, y son percibidos como obstáculos para la convivencia. ➤ Los propios participantes hacen propuestas para resolver los conflictos como: mayor reconocimiento, soporte y apoyo; mejorar la comunicación e información; establecer directrices, funciones y roles; equilibrar el poder; creación de un sistema de normas de funcionamiento; crear la figura de "mediador de conflictos"; reflexionar y hablar de los conflictos con todo el personal del centro; mejoras en la distribución de espacios de uso compartido; implicar a los usuarios y responsables de los centros; promover la identificación de todos con el centro (entre otras).
<p>Título: <i>Proyecto de Investigación y desarrollo "MEDIMAYOR". La mediación como instrumento de gestión de conflictos en el ámbito de las personas mayores autónomas y dependientesⁱⁱ</i></p> <p>Ámbito: 3 Centros residenciales (participan 59 personas de diferentes perfiles: residentes, familiares, profesionales). Cataluña y País Vasco</p> <p>Objetivos: Presentar un modelo teórico y práctico de aplicación de la mediación en el ámbito de las personas mayores</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Conflictos en las personas mayores: de la red social (familiares, cuidadores, amigos, profesionales); de situaciones de autonomía y/o dependencia; con las instituciones sociosanitarias; con el entorno físico (accesibilidad, espacios públicos y/o privados...) ➤ Conflictos en las residencias: de relaciones (entre residentes, familiares, cuidadores, profesionales, gestores...); con el entorno (espacios compartidos, privacidad, ergonomía); de expectativas (frustración, aislamiento, depresión); por la pérdida de autonomía (ejecución de actividades diarias, seguridad económica, facultades físicas y psíquicas); por las necesidades básicas (afectos, apoyo social, cuidados). ➤ Conflictos del personal sociosanitario: de conciliación trabajo-vida personal; falta de recursos (materiales, tecnológicos, ambiente, organización); organización (nº de trabajadores, normas y procedimientos, competencias...). ➤ Conflictos de los familiares: insatisfacción con los servicios de atención y cuidado; costes; relaciones interpersonales (profesionales, cuidadores, gestores). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Analiza y sintetiza investigaciones previas, y aporta nuevos conocimientos en relación a los conflictos en el ámbito. ➤ Identifica principales de conflictos: de relaciones personales, de recursos y estructurales (además de conflictos de valores, intereses, adaptación y poder, que aparecen transversalmente). ➤ Refuerza la necesidad de la mediación para la gestión de conflictos, añadiendo su uso con finalidades preventivas y educativas, en base a métodos apreciativos ➤ Define las bases para el desarrollo de futuros programas de mediación, destacando que: a) Respondan a un modelo dinámico (adaptado al entorno sociocultural y a los condicionantes estructurales); b) Sean flexibles (considerando las problemáticas de los participantes y a la realidad de los centros); c) con objetivos centrados en: ofrecer un espacio para la expresión de necesidades y sentimientos de cada persona; y analizar los problemas, causas, actores involucrados y los factores que facilitan o moderan el conflicto.

<p>Título: <i>Proyecto "Grans Mediators"</i>ⁱⁱⁱ</p> <p>Ámbito: 3 Centros de ocio para personas mayores (participan los usuarios). Cataluña.</p> <p>Objetivos: Desarrollar competencias mediadoras en la gente mayor, y crear un Banco de Grandes Mediadores (naturales) que dé servicio a la comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ámbito Familiar: conflictos de convivencia (que aumenta tras la jubilación); de pareja; por separaciones; por el contacto con nietos; por la atención y cuidado, por herencias, etc. ➤ Ámbito Asociativo: conflictos derivados de la participación y toma de decisiones en entidades donde acuden con frecuencia. ➤ Espacio público: conflictos relacionados con el uso habitual de espacios comunes (plazas, bancos...), compartidos con diferentes colectivos (edad, procedencia), y los actos incívicos. ➤ Vecindad o comunidad: derivados de las diferentes costumbres de los vecinos, de la soledad (sentimientos de desprotección, debilidad), o de los gastos comunitarios (obras, reparaciones). 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Define los ámbitos principales donde se producen los conflictos de las personas mayores. ➤ Demuestra el interés y el aprovechamiento de personas mayores por recibir formación relacionada con la mediación, así como su disposición para difundir y participar en procesos de análisis y gestión de conflictos en los propios recursos. ➤ Refuerza la necesidad de estimular la participación de la gente mayor en la difusión de la cultura de la mediación, al considerar que aumenta la calidad de vida, el bienestar y la salud de los mayores. ➤ Promueve la corresponsabilidad en cuanto a la convivencia y la resolución pacífica de los conflictos, a partir de su experiencia y sabiduría.
<p>Título: <i>conflict situations in the socio-health sphere of aged people</i>.^{iv 1}</p> <p>Ámbito: 17 instituciones/organizaciones del ámbito sociosanitario (30 participantes: personas mayores, familiares, personal, y otros). Provincia de Guipúzcoa.</p> <p>Objetivos: Detección y descripción de los conflictos en la asistencia a personas mayores en el ámbito socio-sanitario</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Situaciones de conflicto en el ámbito sociosanitario (por orden de frecuencia): por desfase demandas-recursos; donde la familia juega un papel fundamental; de convivencia y de relación; problemas de adaptación del residente; toma de decisiones; síndrome del quemado; por la necesidad de intervención; situaciones de indefensión de la persona mayor. ➤ Los sentimientos de territorialidad y de propiedad incrementan las discusiones entre personas mayores. Los más frecuentes derivan del uso compartido de espacios (habitaciones, las mesas del comedor, el canal de la TV, la temperatura, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Detecta que la existencia de estereotipos negativos sobre la vejez y el envejecimiento, y el desconocimiento detectado respecto a la dinámica de los conflictos, interfieren en éstos y en su resolución. ➤ Observa que los ancianos, sus familiares y el personal técnico son las partes de mayor implicación en las situaciones de conflictos. ➤ El personal técnico es un pilar fundamental en el tratamiento de la conflictividad.
<p>Título: <i>Análisis de las relaciones interpersonales y los conflictos en los centros residenciales para mayores</i>^v</p> <p>Ámbito: 7 Centros residenciales (participan usuarios y profesionales). Murcia</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Relaciones interpersonales caracterizadas por ser: escasas, en función del sexo, y con dificultades de integración para los recién llegados. ➤ Conflictos caracterizados por ser: pequeños altercados y disputas diarias y continuas, que a pesar de ello, afectan y alteran la convivencia cotidiana. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Observa que la convivencia forzosa entre personas mayores institucionalizadas y las escasas e improductivas relaciones interpersonales que son capaces de establecer, son una fuentes de conflictos cotidianos que no se afrontan ni resuelven con la aplicación del reglamento de régimen interno. ➤ Constata una frecuencia notable de conflictos relacionados con la convivencia, y que provocan unas relaciones tensas.

<p>Objetivos: Conocer y analizar: las relaciones interpersonales y los conflictos entre mayores institucionalizados; los efectos en la convivencia y en el clima residencial; las formas habituales de resolución de conflictos en estas instituciones.</p>	<p>➤ Conflictos motivados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relaciones personales: falta de comunicación interpersonal - Uso de recursos: la utilización del espacio adquiere un significado importante en el mundo relacional del mayor, para demostrar su propiedad; delimitación del territorio ocupando los sillones; convivencia en el ámbito más privado (dormitorio) - Valores: grandes diferencias en cuanto a costumbres, valores o status social. - Poder: grupos que las personas mayores crean por afinidad de gustos o preferencias utilizan el espacio como signo de identificación espacial, no permitiendo que otros residentes puedan utilizar. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Detecta que los profesionales afrontan los conflictos con diferentes, métodos, estilos y estrategias de negociación, para las cuales, la mayoría, no ha recibido una formación específica: - Formales: Reglamento de Régimen Interno (no útiles, poco uso, excepcional ante conflictos graves). - Informales: vías alternativas basadas en la lógica (hablar con la familia del residente, fomentar las relaciones interpersonales, conciliar los intereses contrapuestos (son las medidas más utilizadas por los profesionales, permiten ir solucionando la dificultades de convivencia y de relaciones diarias). ➤ Considera que sería eficaz dotar a los profesionales y a las personas mayores de una formación específica en gestión de conflictos y estrategias de comunicación. ➤ Propone implementar programas de mediación para la resolución de conflictos con la finalidad de mejorar la convivencia y dotar a los mayores de nuevas herramientas a la hora de afrontar sus relaciones y los conflictos derivados de ellas.
--	--	--

Cuadro nº1. Fuente: Elaboración propia. 2016

ⁱ Armadans, I., Manzano, J., Soria, M (2007)

ⁱⁱ Armadans, I., Soria, M., Mañós de Balanzó, F., de Balanzó, I., Alzate, R., Godoy, A (2008)

ⁱⁱⁱ Armadans, I., Vilaseca, S., Quesada, C (2009)

^{iv} Alzate, R., Malla, R., Godoy, A (2009)

^v Carbonell, M.C., García, M.P. (2012)

3.3. Presente: propuestas. La mediación en servicios residenciales

De las investigaciones analizadas se desprende que las **relaciones interpersonales** y los **mecanismos** utilizados para la **resolución de conflictos**, en los centros residenciales, son factores que **influyen** o determinan el **impacto** que el **internamiento** de personas mayores va a producir en su **bienestar**, en su **calidad de vida** y en la calidad **asistencial** (Armadans, 2008).

Los conflictos pueden ser constructivos y funcionales, fomentando un envejecimiento positivo, o por el contrario, disfuncionales y destructivos. Cuando los **conflictos no se gestionan adecuadamente**, pueden producir **frustraciones**, **insatisfacciones** en los actores implicados en la convivencia y evolucionar hacia **situaciones indeseadas** (enfados, maltratos, accidentes, malestar...) que perjudiquen la calidad de vida. Para evitarlo, es importante tener una concepción de la vejez como una etapa menos pasiva, más dinámica, creativa y saludable, fomentando el envejecimiento activo y la calidad de vida en las personas mayores mediante una buena resolución de los conflictos cotidianos (Armadans, 2007).

Como se ha mencionado, la Cultura de la Mediación nace como una alternativa constructiva y cooperativa para la resolución de los conflictos. Aplicar los beneficios de la mediación (*prevenir, actuar, contener y transformar* los conflictos) en el ámbito de las personas mayores no es una idea nueva. Varios autores (Kardasis y Dugan, 2004; Schmitz; 1998) plantearon la necesidad de su uso para ayudar a las personas mayores a adaptarse a los cambios y a los conflictos. De hecho, Cox y Parsons (1992) hacen referencia a la aplicación de la mediación a partir de un programa de formación dirigido a personas mayores voluntarias.

Otros autores, más allá de lo expuesto en el cuadro nº1, apuestan por el desarrollo de **programas de mediación en recursos residenciales** dirigidos a **residentes, familiares y trabajadores**, ya que su aplicación produce los siguientes **beneficios** (Cascón, 2000; Barrera, Malagón y Sarasola, 2007):

- a) Ayudar a las personas mayores a expresar su visión, a hacerse responsables de sus propios conflictos y a gestionarlos independientemente del contexto donde aparecen.
- b) Empoderar y reconocer el papel de nuestros mayores en la transformación social.
- c) Educar para prevenir el conflicto e impedir que afloren sus causas.

- d) Responder a los conflictos inevitables generando salud, calidad de vida, bienestar y un envejecimiento activo.
- e) Estimular la participación y la difusión de la cultura de la mediación.
- f) Desarrollar la capacidad de ver el conflicto desde una perspectiva positiva y de oportunidad; y habilidades sociales para la convivencia (escucha activa, asertividad, empatía...); y para el fomento de la participación, la cooperación y la facilitación de búsqueda conjunta de soluciones.
- g) Mejorar la calidad de las relaciones entre los trabajadores y el éxito de las organizaciones mismas.

3.4. Futuro: consolidación de la Cultura. Elder Mediation

A pesar de los beneficios descritos y de la clara apuesta de varios autores por el desarrollo de la mediación en servicios dirigidos a personas mayores, no tenemos constancia que haya publicaciones sobre programas o proyectos aplicados actualmente en nuestro territorio¹⁵. No ocurre lo mismo en otros países como Australia, EUA o Reino Unido, donde hay numerosas publicaciones, programas y entidades de mediación en el ámbito de las personas mayores¹⁶. Este importante desarrollo se refleja en la existencia de una especialidad profesional conocida como *elder mediation*¹⁷.

¹⁵ Lo más parecido lo hemos divisado en el contexto del **tercer sector**. Entidades como la Asociación de Mediadores para los Mayores y su Entorno (AMME) o la Unión de Asociaciones Familiares (UNAF), ofrecen **servicios de mediación y formación** para usuarios, familiares y trabajadores. En el caso de AMME, recientemente ha suscrito un convenio de colaboración para ofrecer un servicio de mediación externo a todos los usuarios, familiares y profesionales de los centros del Grupo Adavir

¹⁶ La “**Elder mediation annotated Resource library**”, publicada en 2008 por The Center for Social Gerontology, de Michigan, es una buena prueba de ello. En esta recopilación aparecen cientos de referencias entre artículos, libros, manuales, y otros materiales relacionados con la Elder mediation.

¹⁷ La única referencia cercana a esta especialidad en nuestro territorio la hemos encontrado en el ya mencionado *Folleto para la sensibilización hacia la mediación y las personas mayores* (Generalitat de Catalunya, 2008). Creado con el objetivo informar sobre este ámbito emergente, y responder a preguntas de profesionales, da elementos para justificar la necesidad y las ventajas de la mediación con personas mayores.

Nos parece interesante hacer algunas referencias a esta especialidad con el objetivo de aproximarla y reforzar nuevamente la **utilidad** de la **mediación** en el ámbito de las **personas mayores**.

A través de la lectura de algunas publicaciones y páginas web, hemos constatado que existen tantas definiciones y enfoques como organizaciones especializadas en la elder mediation (Barry, 2015)¹⁸. Para Jennifer Martin (2015), los objetivos son comunes¹⁹ y hay varias causas habituales que motivan procesos de mediación en este ámbito²⁰. Estos procesos son complejos, pudiendo participar una gran cantidad de partes relacionadas con las personas mayores²¹, lo cual requiere que los mediadores dispongan de unos conocimientos específicos²²

¹⁸ Según Barry (2015) “definitions of elder mediation vary, and not all models focus specifically on the rights of older people to participate in making decisions that affect them”. Así, por ejemplo, la “Elder Mediation International Network” la define como “a cooperative process in which a professionally trained elder mediator helps facilitate discussions that assist people in addressing the myriad of changes and stresses that often occurs throughout the family life cycle”; o la US Association for Conflict Resolution, como “a specialized field of mediation that focuses on conflicts that arise in the context of aging”. (2015:435-437)

¹⁹ “the goal of elder mediation is to facilitate a fair and unbiased process that is responsive to individual, family, and social issues while maintaining the dignity and self-determination of the older person and all other parties”. “Elder mediators can assist older people, their families, and significant others with difficult conversations to make plans, and to reach outcomes to disagreements—outcomes that work for older persons, respect their rights and enhance their safety”. (Martin, 2015:482)

²⁰ “disputes occur over guardianship and administration, medical care, driving, financial planning and management, and end-of-life issues. Particular challenges of aging include maintaining independence, coping with loss, caregiving and aging families, and long-term care options for family elders. Elder abuse is a significant issue that may arise in elder mediation”. (Martin, 2015:482)

²¹ “elder mediations are generally complex, with large numbers of participants, who might include older people, family members, friends, associates, and any other significant people who are willing and able to provide support”. (Martin, 2015:483)

²² “elder mediators require specialist knowledge of aging in context, capacity, and dementia as well as skills in strategic intervention to redress power imbalances without jeopardizing mediator neutrality and the integrity of the mediation process”. (Martin, 2015:481)

4. Diseño de proyectos de intervención

A partir de lo expuesto en los apartados anteriores, definimos el diagnóstico que fundamentaría un proyecto de intervención social.

Entre las grandes transformaciones que se están produciendo en nuestra sociedad, el **envejecimiento** de la población es especialmente relevante por las **consecuencias** que se derivan (demográficas, institucionales, económicas, personales, etc.). Los cambios a nivel físico y psicológico de cada persona, a menudo suponen un deterioro de su **salud y calidad de vida**. Las situaciones de pérdida propias de la vejez requieren un gran esfuerzo de adaptación por parte de las personas mayores y por parte de todos aquellos que se relacionan con ellas. Este sobreesfuerzo de adaptación requiere también un sobreesfuerzo para gestionar los conflictos asociados a dichos cambios. Para favorecer el envejecimiento y la calidad de vida en las personas mayores, se debe contemplar una buena resolución de los conflictos cotidianos (Armadans, 2007). Según Bellosta (en Giró, 2007) el **envejecimiento** y la **conflictividad asociada**, establecen nuevos modos de relación en el seno de las familias y en las instituciones, haciéndose necesarias nuevas **estrategias** y **recursos** para **resolver** los conflictos. Éstos se presentan de diversas maneras (discrepancias, problemas, tensiones, falta de diálogo, violencia o maltrato) y exigen **respuestas preventivas educativas** y acciones comunitarias.

Dichos conflictos se incrementan en **contextos** donde hay **convivencia** e **interacciones** constantes entre diferentes personas, ya sean mayores, o vinculadas a ellas (familiares, trabajadores). En contextos **geriátricos** (residencias, centros de día, unidades de estancia diurnas, hospitales...) se producen situaciones susceptibles de ser abordadas desde la perspectiva mediadora. Por ello, la necesidad de habilitar figuras mediadoras tanto entre el personal del contexto geriátrico, como entre los propios usuarios, las cuales suelen ser muy beneficiosas para rebajar el nivel de conflictos. (Barrera, Malagón, Sarasola, 2007)

En los últimos años se han publicado en el territorio español diferentes investigaciones teórico-prácticas sobre las tipologías y las consecuencias de los conflictos en recursos dirigidos a personas mayores, que refuerzan la utilidad de aplicar la mediación en estos contextos (cuadro nº1). No obstante, hemos detectado una importante ausencia de implementación de programas relacionados en el día a día de los recursos para personas

mayores. Este hecho se hace aún más evidente si lo comparamos con la implementación y reconocimiento de la “*elder mediación*” que sí hay en otros países.

Figura nº1: diagrama de diagnóstico y relación entre los efectos del envejecimiento y los beneficios de la cultura de la mediación

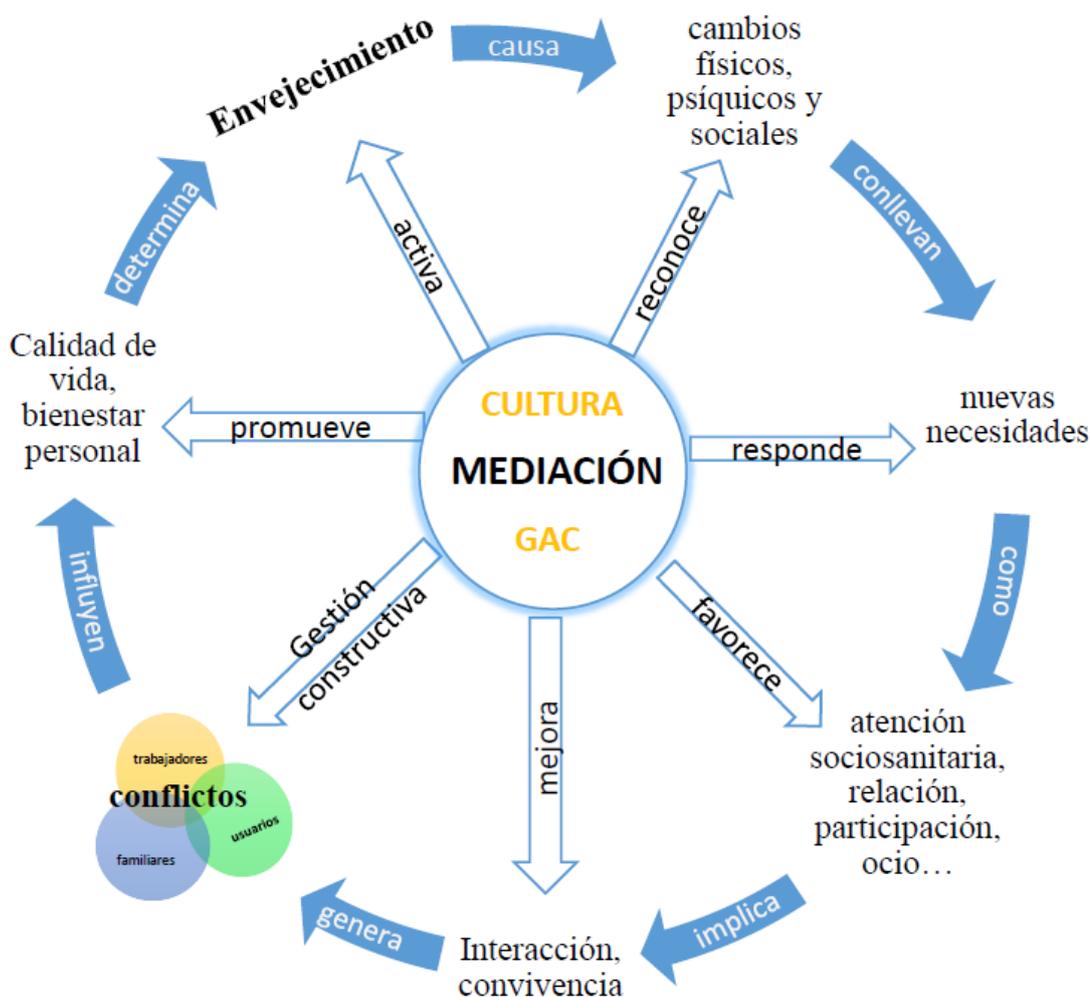


Figura nº1. Fuente: Elaboración propia. 2016

Conclusiones y propuestas

Partiendo del convencimiento que la Cultura de la Mediación puede favorecer la convivencia entre personas, al iniciar este trabajo nos preguntábamos si se podía mejorar la gestión de los conflictos en los centros residenciales a través de los principios y beneficios que ésta ofrece. Para fundamentar la respuesta, debemos considerar que:

- Una de las consecuencias del envejecimiento de la población en nuestra sociedad es la proliferación de recursos sociosanitarios, donde se dan nuevas relaciones de convivencia y nuevas situaciones conflictivas.
- En la última década se ha producido un considerable desarrollo normativo y científico centrado en la mediación, las personas mayores, y los recursos relacionados. Diferentes autores concluyen que la mediación puede ser de gran utilidad para mejorar la gestión de conflictos entre usuarios, trabajadores y familiares, así como para incrementar su bienestar y calidad de vida.
- A través de sus principios, la Cultura de la Mediación promueve la participación, el diálogo, la concienciación, la empatía, la responsabilización, etc. Existen numerosos puntos en común entre ésta y la actual perspectiva del Envejecimiento Activo, que también fomenta el bienestar y la calidad de vida de las personas mayores.
- Hasta el momento no hay una implementación de programas ni de una especialidad profesional en nuestro territorio, como sí sucede en otros países. La *Elder Mediation*, tiene especial interés para nuestra profesión, tanto por la pluralidad de aplicaciones, como por ser una posible guía de futuro.

Todo ello nos hace pensar que, en teoría, sí se puede mejorar la convivencia en los centros residenciales. No obstante, gracias al diseño y aplicación de proyectos, podemos afirmarlo también desde la práctica. Más allá de las actividades concretas con las que se han abordado otras maneras de gestionar las situaciones conflictivas del día a día, las evaluaciones de proyectos ponen en evidencia **el interés de usuarios, trabajadores y familiares por los principios de la mediación y por incrementar su uso** (continuidad del espacio creado, petición de nuevos talleres, difusión a través de publicaciones propias...). El simple hecho de **crear un espacio de diálogo y comunicación abierto es una mejora en sí**

misma, ya que además de permitir repensar los conflictos actuales, previene los que se van a producir en el futuro.

En este sentido, podemos afirmar también que el diseño y aplicación de proyectos puede de promover el desarrollo la cultura de la mediación en servicios residenciales de las personas mayores, y acercar dicha cultura a los principales colectivos que interactúan.

A raíz de los resultados, nos marcamos como propuesta de futuro aplicar proyectos en servicios residenciales así como adaptarlo a otros recursos para personas mayores, como centros de día, o centros de ocio.

Teniendo en consideración todo lo expuesto, consideramos que queda mucho trabajo por hacer en el ámbito de la mediación para personas mayores, por lo que sería adecuado incrementar la investigación y aplicación de programas vinculados a esta disciplina. La existencia de bibliografía científica internacional es un interesante punto de partida que puede ser adaptada a nuestro territorio y contexto.

Referencias

- Abellán García, A.; Pujol Rodríguez, R. (2016). Un perfil de las personas mayores en España, 2016. *Indicadores estadísticos básicos. Informes Envejecimiento en red*, 14. Madrid. Recuperado de <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/enred-indicadoresbasicos16.pdf>
- Alzate, R. (1998). *Análisis y resolución de Conflictos. Una perspectiva psicológica*. Bilbao: Universidad del País Vasco.
- Alzate, R. (2004). *Curso-taller de habilidades de resolución de conflictos en el marco escolar*. Pamplona, GEUZ - UPV / EHU.
- Álzate, R., Mora, R. M., & Magdaleno, A. G. (2010). Conflict situations in the socio-health sphere of aged people. En: *Journal of Conflictology*, 1.
- Armadans, I. (2007). Envejecimiento y calidad de vida: análisis de los conflictos en personas mayores “activas” y en la convivencia en centros de tiempo libre. *Revista Multidisciplinar de Gerontología*, 17 (1), 7-12
- Armadans, I. (2008). *Proyecto de Investigación y Desarrollo: “Medimayor”*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Armadans, I. (2009). Mediación transformativa y resolución de conflictos: apreciando la convivencia en el ámbito de las personas mayores. En J. Giró (Ed.), *Envejecimiento, Tiempo Libre y Gestión del Ocio*. 219–241. Logroño, España: Universidad La Rioja.
- Armadans, I. López, B., Pladevall, M., Gallego, E. (2016). Mediación de conflictos en el envejecimiento exitoso: becoming a mediator. En: Munuera, M.P. (coord.). *Envejecimiento activo y discapacidad*. Valencia: Tirant Humanidades, 2016.
- Armadans, I., Manzano, J., & Soria, M. (2007). *Envejecimiento y calidad de vida: análisis de los conflictos en personas mayores “activas” y en la convivencia en los centros de tiempo libre*, 7–12.
- Armadans, I., Mañós, F., y Alzate, R. (2007). *La mediación como instrumento de gestión de conflictos en el ámbito de las personas mayores autónomas y dependientes*. Instituto de Mayores y Servicios Sociales.
- Armadans, I., Vilaseca, S., & Quesada, C. (2010). La Mediación natural, las personas mayores y la comunidad: el proyecto ‘Grans mediadors. En J. Giro’ Miranda (Ed.),

Envejecimiento, conocimiento y experiencia. 255–275. Logroño, España: Universidad La Rioja

- Ball M. M., Whittington F. J., Perkins M. M., Patterson V. L., Hollingsworth C., King S. V., Combs B. L. (2000). Quality of life in assisted living facilities: Viewpoints of residents. *Journal of Applied Gerontology*, 19, 304–325 doi:10.1177/0733464808323451
- Baraza, A. Envejecimiento activo y educación para la salud. Soportes tecnológicos. En: Munuera, M.P. (coord.). *Envejecimiento activo y discapacidad*. Valencia: Tirant Humanidades, 2016
- Barenys, M.P. (1991). *Residencias de ancianos: Análisis Sociológico*. Barcelona: Fundació Caixa de Pensions.
- Barrera, E. Malagón, J.L. y Sarasola, J.L. (2007). Mediación intergeneracional y personas mayores. *Portularia*, 7(1-2), 75-83.
- Barri, L. (2015). Elder Mediation: What’s in a Name?. *En Conflict Resolution Quarterly*, 32 (4). Wiley Periodicals, Inc. and the Association for Conflict Resolution. DOI: 10.1002/crq.21118
- Bermejo, L. (2012). Envejecimiento activo, pedagogía gerontológica y buenas prácticas socioeducativas con personas adultas mayores. *Educación social. Revista de Intervención Socioeducativa*, 51, p.27 - p.44
- Bru, P. y Basagoiti, M. (2003). La Investigación-Acción Participativa como metodología de mediación e integración socio-comunitaria. *Comunidad* (6). Madrid: semFYC. Recuperado de http://www.pacap.net/es/publicaciones/pdf/comunidad/6/documentos_investigacion.pdf
- Carbajo Vélez, M.C. (2009). Mitos y estereotipos sobre la vejez. Propuesta de una concepción realista y tolerante, en *ENSAYOS, Revista de la Facultad de Educación de Albacete*, 24. Recuperado de <http://www.uclm.es/ab/educacion/ensayos>
- Carbonell, M.C. y García, M.P. (2012). Análisis de las relaciones interpersonales y los conflictos en los centros residenciales para mayores. *Portularia*, 12(1), 17-27.
- Casas F, Aymerich M. (2005). Calidad de vida en las personas mayores. En: Pinazo y Sánchez. *Gerontología. Actualización, innovación y propuestas*. Madrid: Pearson.
- Cascón, P. (2000). Educar para la convivencia en los centros. *Cuadernos de Pedagogía*, 287, pp. 61-66

- Crohan, S. y Antonucci, T.C. (1998): Friends as a source of social support in old age. En Adams, R.G. y Blieszner, R. *Older adult friendship: structure and process*. Londres. Sage.
- CSIC (2015). Estadísticas sobre residencias: distribución de centros y plazas residenciales por provincia. *Informes en Red*, 13. Madrid. Recuperado de <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/enredestadiscasresidencias2015.pdf>
- De Shutter, A. (1983). *Investigación participativa: una opción metodológica para la educación de adultos*. Michoacán: CREFAL.
- Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials. Generalitat de Catalunya. DOGC nº 5738 (2010)
- Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2008. (2008)
- Farré, S. (2004). *Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo*. Barcelona: Ariel.
- Fernández, J.; Parapar, C; Ruiz, M. (2010). El envejecimiento de la población. *LYCHNOS Cuadernos de la Fundación General CSIC*, 2.
- Fernández-Ballesteros, R. (1997). *Calidad de vida en la vejez. Condiciones diferenciales. Intervención psicosocial*, 6 (1). Pp. 21-37.
- Fernández-Ballesteros, R. y Macià, A. (1993): *Calidad de vida en la vejez. Intervención psicosocial*, 5. 77-94.
- Folger, J.P.; Poole, M.S. y Stutman, R.K. (1997). *Working through conflict. Strategies, relationships, groups, and organizations*. New York, Longman.
- Generalitat de Catalunya (2008). *Fullet per a la sensibilització cap a la mediació i la gent gran*. Departament de Justicia.
- Generalitat de Catalunya (2010). *Llibre Blanc de la Mediació a Catalunya*. Barcelona: Departament de Justícia i Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.
- Generalitat de Catalunya (2012). *Protocol marc i orientacions d'actuació contra els maltractaments a la gent gran*. Departament de Benestar Social i Família. Recuperado de http://w110.bcn.cat/ServeisSocials/Continguts/Menu%20Lateral/Documents/Nova%20documentacio/Protocol_maltractaments_gent_gran_Benestar_social.pdf

- Generalitat de Catalunya (2014). *Bases per a la promoció de l'envelliment actiu i saludable*. Departament de Salut. Secretaria de Salut Pública. Recuperado en: http://canalsalut.gencat.cat/web/.content/home_canal_salut/professionals/temes_de_salut/gent_gran/documents/seps_envelliment.pdf
- Generalitat de Catalunya (2014). *Pla Nacional d'impuls de la mediació*. Departament de Justícia. Recuperado de http://justicia.gencat.cat/web/.content/home/departament/plans_estrategics/pla_nacional_impuls_mediacio.pdf
- Giró, J. (Coord.). (2007). *Envejecimiento, autonomía y seguridad*. Logroño: Universidad de la Rioja, Servicio de Publicaciones.
- Gómez, M. P. (2013). Mediación con personas con discapacidad: igualdad de oportunidades y accesibilidad de la justicia. *Política y Sociedad*, 50(1), 163-178.
- IMSERSO (2004). *Libro Blanco de Atención a la Dependencia*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
- IMSERSO (2011). *Envejecimiento activo*. Libro blanco. Madrid
- Kardasis, A; Dugan, J. (2004). *Elder decisions in elder mediation*. Recuperado en <http://www.mediate.com/articles/dugan1.cfm>
- Lewin, K. (1973). Action research and minority problems. En K. Lewin: *Resolving Social Conflicts: Selected Papers on Group Dynamics* (ed. G. Lewin). London: Souvenir Press
- Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado. Generalitat de Catalunya. DOGC n.5432, de 30.07.09. (2009).
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. BOE-A-2006-21990 (2006).
- Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. BOE-A-2012-9112 (2012).
- Libro verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos en el ámbito del derecho civil y mercantil. Comisión Europea. 52002DC0196 (2002).
- Martin, J. (2015). A Strengths Approach to Elder Mediation. *En Conflict Resolution Quarterly*, 32 (4). Wiley Periodicals, Inc. and the Association for Conflict Resolution. DOI: 10.1002/crq.21119

- Martínez-Vizcaíno, V. y Lozano, A. (1998). *Calidad de vida en ancianos*. Cuenca. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha,
- Moore, C. (1995). *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Granica.
- Munné, M y Mac-Cragh, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Graó.
- Munuera, P. (2006). Mediación en situaciones de dependencia: Conceptos claves y marco jurídico relevante. *Acciones e investigaciones Sociales*, 1: 262.
- Organización de las Naciones Unidas (2002). *Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento*. Madrid
- Organización Mundial de la Salud (2002). *Active Aging*. Génova.
- Orley, J. y Kuyken, W. (1994) *Quality of life assessment: international perspectives*: Heidelberg. Springer Verlag.
- Pérez Saucedo, J. y Elizondo González, J. (2011). *Cultura de Mediación: Resolución de Conflictos para una Cultura de Paz*. Recuperado de <http://adrresources.com/docs/adr/2-456/Cultura%20de%20Mediaci%C3%B3n%20y%20Resoluci%C3%B3n%20Pac%C3%ADfica%20de%20Conflictos.pdf>
- Pérez, L. (2005). Envejecimiento y género. En: Pinazo y Sánchez. *Gerontología. Actualización, innovación y propuestas*. Madrid: Pearson.
- Pinazo, S. (2005). El apoyo social y las relaciones sociales de las personas mayores. En: Pinazo y Sánchez. *Gerontología. Actualización, innovación y propuestas*. Madrid: Pearson.
- Real Decreto-ley 5/2013, de 15 de marzo, de medidas para favorecer la continuidad de la vida laboral de los trabajadores de mayor edad y promover el envejecimiento activo. BOE-A-2013-2874 (2013).
- Recomendación del Consejo de Europa R (98) 1, del Comité de Ministros de 21 de enero de 1998, sobre mediación familia, (1998).
- Redorta, J. (2004). *Como analizar los conflictos: la tipología de los conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós.
- Román, P. (2013). “La mediación política: concepto, procesos y problemáticas”. *Política y Sociedad*, 50 (1), 179-194

- Ronnberg, L. (1998). Quality of life in nursing-home residents: an intervention study of the effect of mental simulation through and audiovisual programme. En: *Age and Ageing*. 27, 393-397.
- Sanduvete, S. (2004). Calidad de vida en las personas mayores. En: *Apuntes de Psicología*. 22:277-88.
- Schmitz, S. (1998). Mediation and elderly: What mediators need to know. *Mediation Quarterly*, 16(1), pp.71-84.
- Tabueña, M. y Muñoz, J. (2013). *Guía para la detección y para la acción. Los malos tratos a las personas mayores*. Barcelona. Obra Social “La Caixa”. Recuperado en <https://obrasociallacaixa.org/documents/10280/190103/Guia+detecci%C3%B3n+maltrato+gent+gran.pdf/82ebafe0-214a-4494-80cd-3185a1829e70>
- The Center for Social Gerontology. (2008). *Elder mediation annotated Resource library*. Michigan
- Viñas Cirera, J. (2008). *Conflictos en los centros educativos. Cultura organizativa y Mediación para la Convivencia*. Ed. Graó. Barcelona p. 14.3-7.
- Zamarrón, M.D. (2007). Envejecimiento activo. *Infocop*, 34, 7-9. Recuperado de http://www.infocop.es/view_article.asp?id=1540

Bases de datos

Buscadores de Internet: www.google.es; www.scholar.google.com

Bases de datos científicas: Cuidatge, ISI, Psycinfo, PubMed, Medline, Psicodoc, Sciencedirect, CSIC.ISOC, The journal of social work, Social Services Abstracts, PsycArticles Direct, Dialnet, Recercador+, Open Doar, RACO, CSIE

Libros, revistas, informes y monografías, entre otros: conflict resolution quarterly, Mediatio, Revista de mediación, Journal for elder abuse, Anuario de mediación y solución de conflictos

Páginas Web de instituciones y organismos internacionales y nacionales

www.amme-mediacion.org

www.unaf.org

www.acrelder.org

www.eldercaremediators.com

www.eldermediation.ca

www.gencat.cat

www.mediate.com/elder

www.rae.es

www.boe.es