

# MEDIACIÓN INTERGENERACIONAL Y PERSONAS MAYORES

## INTERGENERATIONAL MEDIATION AND ELDERS

EVARISTO BARRERA ALGARÍN  
JOSÉ LUIS MALAGÓN BERNAL  
JOSÉ LUÍS SARASOLA SÁNCHEZ-SERRANO  
ebaralg@upo.es  
Universidad Pablo de Olavide

### RESUMEN

A niveles profesionales, los técnicos del campo de lo social, mediadores, trabajadores sociales, psicólogos, terapeutas, pedagogos, educadores, profesionales del campo de la salud, etc., vienen percibiendo en los últimos años un aumento considerable de personas mayores en el perfil de sujetos, bien sean clientes o usuarios, que atienden en su quehacer cotidiano.

El envejecimiento poblacional, es algo que afecta a todos los órdenes de la sociedad, programación de televisión y radio, estructura de los espacios urbanos, políticas públicas, y en especial políticas sociales, anuncios televisivos, programas de actividades de los ayuntamientos, estrategias de ventas en las empresas, y creación de productos específicos para el mercado de mayores, desarrollo de centros y servicios geriátricos y gerontológico, desarrollo en las universidades de itinerarios formativos especializados en mayores, así como de estudios de postgrado, y un largo etc. La intervención social y el desarrollo de la mediación no queda fuera de estas influencias. Cada vez se van encontrando más situaciones de mediación relacionadas con aspectos de nuestra población mayor, en los más diversos campos, la familia, temas vecinales, situaciones en contextos geriátricos, en contextos del sistema sanitario, cuestiones jurídicas, de conflicto intergeneracional, y otras. El buen mediador estará cualificado y formado para atender las cuestiones relacionadas con el incremento de esta población, que afecta a nuestra sociedad y que continuará modificando aspectos de la misma, y también de sus profesionales sociales. Si los perfiles de nuestros clientes y usuarios se transforman, el mediador se ha de adecuar, ajustándose a esta realidad.

### ABSTRACT

At the professional level, the experts in the social field—mediators, social workers, psychologists, therapists, educators, doctors, etc.—have noticed the ageing of the subjects they work with. The ageing of population affects all the scopes of society; TV and radio programming, the structure of urban spaces, public and social policies, TV advertising, local activities, marketing strategies, new products, geriatric services, graduate and undergraduate studies, and a long etcetera. Social intervention and the development of mediation are also influenced by such tendency. Ageing is becoming increasingly present in circumstances when social mediation is required; family or neighbouring conflicts, within the context of the health system, legal questions, intergenerational conflict and others. Mediators must be qualified to meet circumstances related to the increasing number of the aged.

PALABRAS CLAVE: Mediación, Personas Mayores, Metodología, cuidadores informales, familia.  
KEYWORDS: Mediation, Aged Population, Methodology, informal attention, family.

### 1. CONCEPTO DE MEDIACIÓN

El concepto deriva etimológicamente del latín *mediare* (interponerse) y ha sido empleado a través de los tiempos para designar una oferta de interposición con frecuencia impuesta a dos beligerantes. Hoy el término sobrepasa ampliamente esta concepción, denotando un interés relevante por su práctica en el dominio de la acción social y se asume también como un modo de gestión de un “sistema de transacciones” (Bondu, 1998:14). La tendencia que hoy se diseña para la construcción de nuevos perfiles profesionales en el contexto de la intervención social demuestra la significación que se atribuye a la cuestión de la mediación, un concepto polisémico que es necesario explicar y que se construye en lo cotidiano de las relaciones sociales y profesionales. (Neves Almeida, 2001:82)

La mediación es la intervención en una disputa o negociación, de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable. (Moore, 1995: 44)

### 2. EL PROCESO DE MEDIACIÓN Y EL MEDIADOR

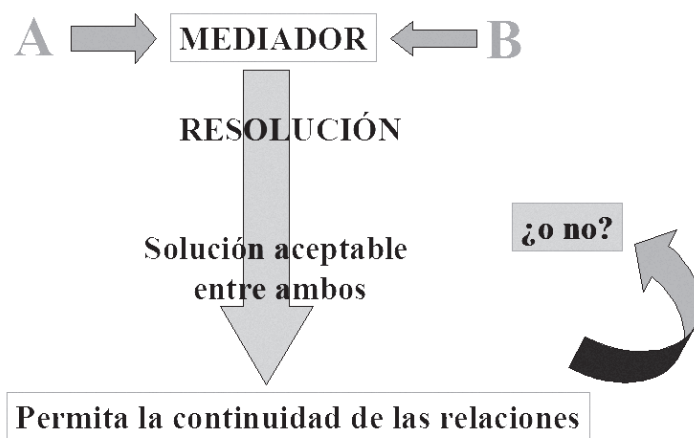
Una cuestión apriorística en el campo de la mediación con mayores, va a ser el hecho dicotómico de la formación inicial que presente el mediador. Es decir, en nuestro espectro profesional, y concretamente en el contexto nacional, el mediador accede al ejercicio de la mediación a partir de una formación inicial (estudios universitarios), y una formación posterior de postgrado en mediación. Este elemento se presenta de forma muy positiva, pero también conlleva algunas interferencias en el quehacer del mediador. Si partimos de que la mediación es un proceso por el que un agente mediador (un profesional) de forma objetiva y por encima de los intereses particulares de las partes, ayuda a estas a encontrar medios para solucionar de forma adecuada sus conflictos, no se puede entender como un contexto para el “tratamiento” del caso o los sujetos, ni para la “intervención” con los mismos, trabajemos desde el campo que trabajemos. La mediación, depende de la orientación del mediador y de su actuación en el proceso de mediación (Samper,1998:63). Muchos mediadores, al tener otro tipo de formaciones iniciales (trabajadores sociales, licenciados en derecho, psicólogos, educadores, pedagogos, etc.) tienden a mezclar las técnicas y procedimientos de mediación junto con los procedimientos de intervención y trabajo ortodoxos de las disciplinas en las que están formados. Hemos de tener claro que para la mediación podemos hacer uso de multitud de conceptos y técnicas de nuestras formaciones iniciales, pero siempre dentro del procedimiento y los objetivos de la mediación. Podemos ser trabajadores sociales, psicólogos o licenciados en derecho, que hagamos mediación, siendo conscientes de que en ese momento estamos trabajando como mediadores.

Nuestra formación inicial sólo supone un freno en el proceso de mediación cuando no somos capaces de discernir las diferencias entre esta y el rol de mediador. En caso contrario, toda esta formación y experiencia profesional previa supone un tesoro en los procesos de mediación.

Sobre el proceso de mediación, cuando trabajamos con mayores, hemos de tener presente lo complicado de la situación del mediador, que en ningún caso resuelve o haya la solución del conflicto, y donde nunca deberá posicionarse hacia ninguna de las partes.

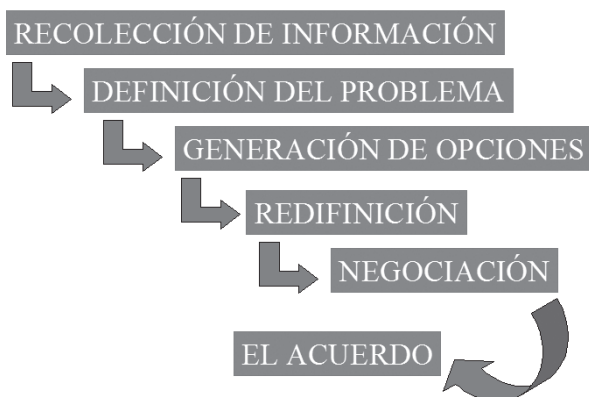
Tal y como se recoge en el diagrama 1<sup>1</sup>, el mediador queda justo entre dos posturas enfrentadas, y que en principio son irreconciliables, por lo que se acude a la mediación. El proceso de mediación se resuelve cuando las partes, a partir del uso de la metodología y técnicas de mediación, son capaces de encontrar una solución aceptable para ambos, y que normalmente, les permita la continuidad de las relaciones. En muchos casos en la mediación con mayores, la resolución del proceso mediador no implicará la continuidad de las relaciones, sino precisamente la separación, alejamiento o disolución de la relación causa del conflicto (normalmente son conflictos de orden intergeneracional, o por necesidad de cuidados más intensivos en mayores dependientes que pueden requerir de internamiento en algún centro especializado).

DIAGRAMA 1: PROCESO DE MEDIACIÓN



En cualquier caso, el mediador habrá de seguir un proceso metodológico claro y lo más técnico posible. Normalmente, en mediación, hemos de pasar por distintas fases, tal y como se recogen en el diagrama 2<sup>2</sup>.

DIAGRAMA 2: METODOLOGÍA



<sup>1</sup> Elaboración propia.

<sup>2</sup> Elaboración propia.

Como podemos observar, todo proceso de mediación tendrá necesariamente que iniciarse por una exhaustiva recogida de información que nos permita el poder obtener con claridad la “definición del problema”; es decir, conseguir conocer lo más posible las dos versiones enfrentadas, así como todos aquellos elementos que las alimentan y las limitan. Esto es esencial para poder realizar la mediación de forma correcta. Tras estos pasos iniciales, y cuando el mediador es capaz de discernir el problema en sí, necesitará conseguir que las partes sean capaces igualmente de “definir el problema”. Esto hace que todos los pasos posteriores resulten más sencillos. El comportamiento humano se basa en una premisa clara; cuando reconoce una necesidad (un problema), surge la necesidad de quererlo resolver. Con esto jugará el mediador. A partir de aquí se podrán generar opciones al problema reconocido o detectado. Es necesario que las opciones no salgan del mediador (sería un proceso dirigido), sino más bien, que el mediador sea capaz de alentar a los implicados en la propuesta de soluciones posibles. Todas las alternativas que se generan durante el proceso, implicarán en sí una “redefinición del problema” inicial, a modo de futuro deseable alternativo. Con ello no termina el proceso de mediación, sino que se abre paso a la “negociación” entre las posturas “A” y “B” entorno a la situación mediada. En este momento se negocian las soluciones que anteriormente han ido surgiendo. Fruto de esta negociación (en la que el mediador habrá de cuidar constantemente el transcurso) deberá de surgir el “acuerdo”, que no será más que el culmen a todo el proceso metodológico, y que implicará que las dos posturas inicialmente irreconciliables han encontrado el camino o la vía para la resolución del conflicto, y que se comprometen a ello.

### 3. MOTIVOS Y CONTEXTOS PARA LA MEDIACIÓN CON MAYORES

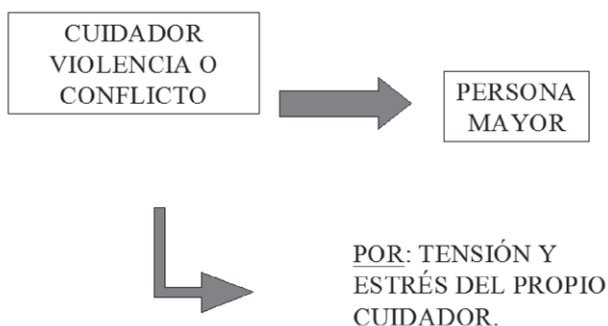
En las páginas anteriores, el lector ya habrá podido vislumbrar que en la mediación con mayores, uno de los principales contextos de conflictos que puedan requerir nuestra implicación profesional es precisamente el ámbito doméstico. Es el hogar donde resida el mayor –bien sea su casa o la de algún familiar– el ámbito en el que se presentan mayores situaciones conflictivas. La casa es el espacio en el que se da una mayor interacción entre los sujetos, y además donde las relaciones también son más intensas y personales, y por tanto donde más puede surgir el conflicto, muy por encima de otros contextos en los que podamos encontrar a los mayores.

Una de las situaciones que tienden a acentuar los conflictos susceptibles de mediación intergeneracional, es precisamente (y como hemos explicado anteriormente) la situación de dependencia y necesidad de cuidado del mayor (en muchos casos una pareja de mayores).

Tal y como se recoge en el diagrama 3<sup>3</sup>, en situaciones de conflicto entre mayores dependientes y sus cuidadores (muchos de los casos) esta se da especialmente por la tensión y estrés que provoca la propia relación de cuidado y dependencia. De hecho incluso los cuidadores pueden llegar fácilmente a la “sobrecarga”, con la que se podrían ver avocados a dejar de cuidar al mayor por cuestiones incluso de salud para el propio cuidador. No olvidemos, que en las situaciones de cuidado de un mayor, el cuidador en la mayoría de los casos está renunciando a su propia vida, deseos, inquietudes, hobbies, o poder estar con otros familiares (normalmente son mujeres que no pueden estar con sus hijos o pareja). Estas situaciones se pueden hacer tremendamente complejas dependiendo de la relación que exista entre el mayor y su cuidador (no nos referimos a mayores “encamados” o seniles, con los que la mediación sería prácticamente imposible).

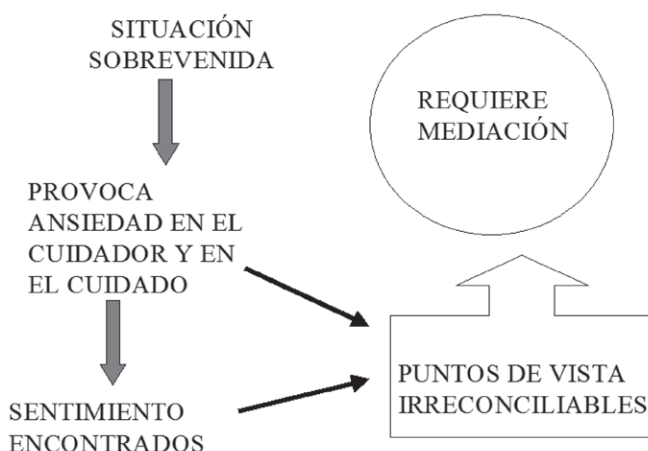
<sup>3</sup> Elaboración propia.

DIAGRAMA 3: ALGUNOS FACTORES RELACIONADOS



¿Por qué se puede producir tanto estrés o ansiedad en una situación de cuidado con mayores? Básicamente estamos hablando de que los contextos de convivencia con mayores suelen ser “forzadas” (por las situaciones) e inesperadas (ver diagrama 4<sup>4</sup>). Normalmente la causa por la que se produce la convivencia de un mayor con otro familiar (mayoritariamente con la hija) es por que una situación sobrevenida e inesperada ha provocado en la persona mayor algún tipo de necesidad de atención y cuidado que no puede procurarse por sí misma. Esta situación (un accidente, el agravamiento de alguna enfermedad, síntomas de senilidad, alguna experiencia de inseguridad ciudadana, etc.), van a exigir un cambio de vida tanto para el mayor como para la persona o personas con las que se vaya a iniciar la relación de convivencia. Ninguno de los dos estaba preparado para esta situación, y ambos habrán de renunciar a multitud de cosas. Toda situación inesperada y sobrevenida tiende a provocar ansiedad en aquellos que la viven, sobre todo si esta modifica sustancialmente las rutinas y la cotidianidad de los sujetos. Esta ansiedad y tensión es lanzadera para los conflictos y genera multitud de situaciones que pueden requerir de la intervención del mediador.

DIAGRAMA 4: LA SITUACIÓN DE CONVIVENCIA



<sup>4</sup> Elaboración propia.

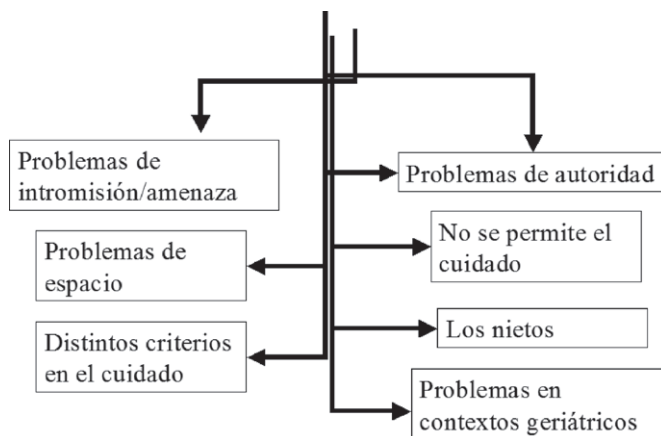
Sería extremadamente simplificador el pensar que estas situaciones de cuidado sólo generan conflictos o incidencias entre el mayor y el cuidador. Los conflictos siempre afectarán a todo el núcleo de convivencia. Imaginemos una situación en la que una persona mayor queda limitada tras sufrir una caída. Esto provoca que tenga que ser atendida, pero su pareja, también con limitaciones, no puede hacerse cargo. Entra en juego una hija, que se hará cargo de la situación. Esta hija al tener niños aún pequeños (10, 12 y 14 años), no se puede ausentar de su casa para ir a cuidar a la persona mayor, por lo que se decide, que el mayor y su acompañante se trasladen de manera inminente al domicilio de la hija. El piso de la hija, de unos 80 m<sup>2</sup> posee 3 habitaciones. Una de ellas es ocupada por el matrimonio de mayores, lo que implica que la niña que dormía en ese dormitorio quede fuera. En otro de los dormitorios se ubica a los dos niños (en este no cabe la niña). Y en el dormitorio de matrimonio se ha de ubicar (mediante cama supletoria) a la niña.

Sin introducir más elementos que los mencionados, es decir, el hecho de no poseer espacio suficiente, rápidamente podemos observar que el contexto invita a la generación de tensión, estrés y por tanto de conflicto. En este sentido toda la unidad de convivencia ha quedado modificada y alterada, y todos los miembros van a tener que adecuarse de manera muy significativa a la nueva situación. Estas situaciones que se describen son tremendamente habituales en la cultura mediterránea.

Hemos de recordar que estas situaciones no implican necesariamente una relación de mediación con la presencia directa del mayor. Es decir, nos podemos encontrar en un despecho del mediador a dos hijos de un mayor que a partir del hecho de la dependencia de su padre han tenido conflictos entre ellos (por ejemplo, que uno de ellos se cargue más el cuidado del mayor que el otro); otra situación en la que se personen los dos miembros de una pareja en la que tras la llegada a la casa del padre de uno de ellos, se han generado tensiones y conflictos entre ambos; o también conflictos entre padres e hijos por la llegada a casa del abuelo o abuela. Como vemos se pueden producir un sin fin de situaciones de mediación, provocadas directamente por la presencia de personas mayores, y en las que a lo mejor, la acción mediadora no tiene presente al propio mayor (aunque sea causa del conflicto).

Siendo coherentes con la propia realidad social, no podemos quedarnos en que el hecho de la dependencia de un mayor es la única causa por la que pueden llegar mayores a la mediación. Como se recoge en el diagrama 5<sup>5</sup>, podemos encontrar muchas otras.

DIAGRAMA 5: OTROS MOTIVOS PARA LA MEDIACIÓN



<sup>5</sup> Elaboración propia.

**Problemas de intromisión/amenaza:** En muchos casos la convivencia con mayores puede percibirse como una verdadera amenaza, sobre todo si se dan situaciones de intromisión en aspectos vitales de unos o de otros. En este caso son muy comunes las tensiones entre el mayor con la pareja de su hija o hijo, y a la inversa.

**Problemas de espacio:** Ya hemos ejemplificado antes como la limitación de espacio puede acarrear un incremento de la incomodidad y la tensión en la convivencia.

**Problemas de autoridad:** Este elemento es muy importante. Suele afectar especialmente al hecho de que en muchos casos alguna de las partes quiere ejercer su autoridad por encima de la otra parte; padre mayor sobre el hijo/a, hijo/a sobre alguno de sus padres, u otras. Este elemento también se relaciona con el siguiente.

**Los nietos:** Es habitual en nuestra sociedad encontrar a los llamados “abuelos canguro”, que se encargan de la crianza total o parcial de sus nietos por la imposibilidad de los padres (normalmente por cuestiones laborales) para poderlo hacer. Esto hace que en muchos casos se produzcan conflictos de roles y conflictos en los criterios de crianza de los nietos, que confunden a los propios abuelos, a los padres, y por supuesto, a los nietos. En otros, aunque los abuelos no sean cuidadores de los nietos, pueden darse situaciones de control y directividad de los abuelos hacia la forma y los criterios de crianza de los padres sobre los nietos. En cualquier caso, todos estos elementos son contextos de conflictos, que en muchas ocasiones terminan ante la presencia de un mediador.

**Distintos criterios en el cuidado:** Este es otro foco de conflicto. Entendemos en este apartado cuando los distintos cuidadores no se ponen de acuerdo en el cómo y/o en el dónde del cuidado al mayor. Suelen ser principalmente conflictos entre los hijos o también entre los hijos y el cónyuge del mayor que requiera la ayuda. Aquí pueden aparecer importantes recriminaciones de unos hacia otros, sobre todo si se entiende que unos tengan más carga que otros. O cuando algunos entienden que el cuidar al mayor esta exigiendo más “sacrificio” que lo que supone para otros. También el hecho de no ponerse de acuerdo en dónde se va a cuidar al mayor. Normalmente el mayor intentará que el contexto de cuidado sea su propio domicilio, lo que implica mayor complejidad para los cuidadores, que el hecho de trasladarlo al domicilio del cuidador.

**No se permite el cuidado:** Nos referimos especialmente a la situación en que el mayor necesitado de atenciones, rechaza ser cuidado o rechaza las formas en que se hace. También puede rechazar el que lo cuide una persona porque “prefiere” que lo cuide otra. Todas estas situaciones son muy duras para el cuidador y genera en él mucho estrés y ansiedad. Entendamos que estos elementos tienden a sobrecargar aún más la relación de cuidado.

**Problemas en contextos geriátricos:** Es obvio que se producirán situaciones de mediación con mayores, en todos los contextos en los que estos se encuentren. Pensemos por ejemplo en las residencias de mayores, centros de día, unidades de estancia diurnas, hospitales, y un largo etc. En todos estos contextos el mediador encontrará situaciones susceptibles de ser intervenidas: Problemas de convivencia entre residentes, conflictos con los profesionales o con la dirección del contexto geriátrico, y un largo etc. Se aconseja en estos contextos habilitar figuras de mediación entre el personal del contexto geriátrico, así como contar con figuras mediadoras entre los propios clientes y/o usuarios (estas suelen ser muy beneficiosas para rebajar el nivel de conflictos).

Para finalizar estas aportaciones, sería oportuno mencionar lo útil de la mediación en la prevención del maltrato a personas mayores. Está demostrado que el principal contexto de

maltrato a los mayores es su propio domicilio, y en especial en situaciones de dependencia/ cuidado. Citando a Luís Rojas Marcos, nos dice: “*De hecho, Los Seres humanos tenemos mayor probabilidad de ser asaltados, maltratados o torturados –física y mentalmente- en nuestro propio hogar, a manos de alguien supuestamente querido, que en ningún otro lugar*” (Rojas,1996:30). Nos referimos a que los principales maltratadores de mayores suelen ser paradójicamente sus propios cuidadores. ¿En qué reside la importancia de la mediación? Normalmente, la causa principal de la violencia hacia el mayor es encontrarse en una situación de levada ansiedad y estrés, y/o en situaciones de excesiva sobrecarga del cuidador. Esta violencia (en sus múltiples formas) tiene periodos anteriores y generalmente prolongados de conflictos no atendidos. La mediación puede suponer un elemento preventivo que evite la degeneración de estas situaciones conflictivas en violencia hacia la persona mayor. Por tanto, sería necesario la detección precoz (en muchos casos muy compleja) de estas situaciones estresantes en las relaciones de cuidado, donde el mediador actuara. El hecho de la mediación entre las partes, en muchas ocasiones habrá servido para frenar los detonantes y causantes de una posterior situación de maltrato a mayores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABELLÁN GARCÍA, A. (1989): *El envejecimiento de la población: tendencias e implicaciones* . Madrid, CSIC.
- ARRANZ, E. (2004). *Familia y desarrollo Psicológico*. Madrid, Prentice Hall
- AZCONA, F. y PAGOLA, J. (1980): *Llegar a viejo. Estudio sociológico de la ancianidad de Navarra*. Pamplona, Diputación Foral de Navarra.
- BARRERA, E. (2006): *La Preparación a la Jubilación a través del Sistema Público de Servicios Sociales: una alternativa posible*. Comunicación oficial en VI Congreso de Escuelas Universitarias de Trabajo Social. Zaragoza.
- (2005): *Metodología del Trabajo Social*. Sevilla, Aconcagua.
- BERTHAUS, P. y AQUINO, J.P. (1991): *Gerontología, geriatría*. Toray- Maqsson, Barcelona.
- BARASH, D., (1986): *El envejecimiento*. Salvat, Barcelona.
- BEAUVOIR, S. (1983): *La Vejez*. E.D.H.A.S.A., Barcelona.
- BONDU, D. (1998). *Nouvelles pratiques de médiation sociales*. Editions ESF. París.
- CASTELL, M. (1992): *Análisis de las Políticas de vejez en España* .Instituto Nacional de Servicios Sociales, Madrid.
- CASTRO, A. (1990): *La Tercera Edad, tiempo de ocio y cultura*. Nancea, Madrid.
- CRUZ ROJA ESPAÑOLA (1982): *Ser anciano en España: estudio psicosocial* . Cruz Roja España, Madrid.
- DE LA RED, N. (2003): *Intervención Social y Demandas Emergentes*. Siglo XXI, Madrid.
- DIAZ, R. (2003): *Personas con discapacidad. Una aproximación desde el Trabajo Social*. Aconcagua, Sevilla.
- FRIEDMAN, B. (1994): *La Fuente de la edad* . Planeta, Barcelona.
- HOOKER, S. (1991): *La Tercera Edad: comprensión de sus problemas y auxilios prácticos para los ancianos* . Gedisa, Barcelona.
- MAJOS, A. (1995): *Manual de Prácticas de Trabajo Social en la Tercera Edad* . Siglo XXI, Madrid.
- MALAGON BERNAL,J.L., (1995): *La atención socioeducativa con personas mayores: reflexión desde los Servicios Sociales de Andalucía* .Padilla , Sevilla.



- MARTÍN GARCÍA, M. (2003): *Trabajo Social en Gerontología*. Síntesis, Madrid.
- MOORE, C. (1995): El proceso de Mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos. Granica. Argentina.
- MORAGAS MORAGAS, R. (1991): *Gerontología Social: envejecimiento y calidad de vida*. HERDER, Barcelona.
- NEVES ALMEIDA, H. (2001). “El perfil de la mediación social” en Revista de servicios Sociales y Política Social, nº 53. Consejo general de C.O.D.T.S. Madrid. AQUÍ PÁGINAS
- OBSERVATORIO DE PERSONAS MAYORES (1999): *“Vejez y protección social a la dependencia en Europa”*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid.
- PINAZO HERNANDIS, S. y SÁNCHEZ MARTÍNEZ, M. (2005) *Gerontología. Actualización, innovación y propuestas*. Pearson Educación /Prentice Hall, Madrid.
- RODRIGUEZ T., RODRÍGUEZ M. Y LEÓN F. (2002): *Depresión, estrés y vejez*. Kronos, Sevilla.
- ROJAS MARCOS, L. (1996): *Las semillas de la violencia*. Espasa Calpe, Madrid.
- SAN ROMAN, T. (1990): *Vejez y cultura*. Fundación CALA de Pensiones, Barcelona.
- SAMPER, T.B. (1998): La mediación. Una solución a los conflictos de ruptura de pareja. Colex. Madrid.
- SARASOLA J.L. y GOMEZ, A. (1999): *Trabajo Social y Vejez*, en “Poblaciones y Bienestar” (Págs. 167-194), Colección Trabajo Social Hoy . Mira Editores, Zaragoza.
- FERNÁNDEZ-BALLESTEROS (dir.) (2000): *Gerontología Social. Pirámide* . Madrid.
- VIZCAÍNO MARTÍ, J. (2000): *Envejecimiento y atención social*. Herder, Barcelona.
- VV.AA. (1996): *Cuidados en la vejez. El apoyo informal* . Instituto Nacional de Servicios Sociales, Madrid.
- VV.AA. (1999): *La protección social de la dependencia* . IMSERSO, Madrid.

