



---

**Universidad de Valladolid**

**Facultad de Educación y Trabajo Social**

**Titulación: Grado en Trabajo Social**

TRABAJO FIN DE GRADO

MEDIACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS  
CON PERSONAS MAYORES INSTITUCIONALIZADAS

Alumna: Beatriz Rodríguez de Frutos

Tutora: María Félix Rivas Antón

Año académico: 2013/ 2014

Fecha: 01/ 07/ 2014

## RESUMEN

---

La mediación se caracteriza por ser un proceso útil para la resolución de conflictos en diferentes áreas, lo cual convierte la mediación en una herramienta básica del trabajo social en todos los ámbitos de su intervención.

En el contexto de las personas mayores institucionalizadas, como consecuencia del propio envejecimiento y de la convivencia en el centro residencial, las personas mayores hacen frente a diversos conflictos, por eso, y con la finalidad de mejora de la calidad de vida de las personas mayores en la institución, es necesario llevar a cabo una gestión adecuada para la solución de estos.

Por tanto, se plantea, desde la intervención del trabajo social, la mediación como alternativa para resolver y afrontar conflictos. Las personas mayores necesitan disponer de habilidades para la transformación de conflictos y manejar mejor sus diferencias.

Palabras clave: mediación, trabajo social, personas mayores y conflicto.

## Contenido

1. Introducción.....	Pág. 4
2. Justificación.....	Pág. 5
3. Trabajo social y mediación.....	Pág. 6
3.1. El proceso de mediación.....	Pág. 6
3.2. La mediación: competencia transversal del trabajo social.....	Pág. 16
4. Mediación en el ámbito de las personas mayores institucionalizadas.....	Pág. 25
4.1. Modelos de mediación.....	Pág. 25
4.2. El conflicto.....	Pág. 28
4.3. La persona mayor institucionalizada ante el conflicto.....	Pág. 31
4.4. La mediación y las personas mayores institucionalizadas.....	Pág. 36
5. Diseño de un programa de prevención de conflictos para personas mayores institucionalizadas.....	Pág. 40
5.1. Beneficiarios del programa.....	Pág. 40
5.2. Objetivos.....	Pág. 40

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

5.3. Temporalización.....	Pág. 41
5.4. Contexto.....	Pág. 41
5.5. Procedimiento.....	Pág. 42
<b>6. Conclusiones.....</b>	<b>Pág. 49</b>
<b>7. Bibliografía.....</b>	<b>Pág. 51</b>

# 1. INTRODUCCIÓN

---

En este trabajo se plantea la necesidad de utilizar la técnica de la mediación con el fin de prevenir los conflictos, para abordar tensiones latentes, a través del aprendizaje de habilidades para la resolución del conflicto y, así, ayudar a las personas mayores a adaptarse a esos cambios y a su realidad, como a las situaciones de dependencia.

En la actualidad, el aumento del envejecimiento de la población plantea retos y oportunidades que requieren estrategias y herramientas para atender la realidad de las personas mayores. En torno a un 3% de la población mayor se encuentra viviendo en un centro residencial, y esa institucionalización les enfrenta a cambios vivenciales importantes y eso produce conflictos.

La utilización de la mediación en el ámbito de las personas mayores supone un cambio de mentalidad en este colectivo para resolver los problemas a través de vías pacíficas, y dotar a este colectivo de destrezas y así generar mayor convivencia y salud.

Es cierto que todos los profesionales de los centros residenciales proporcionan un cuidado integral y trabajan en diferentes ámbitos como pueden ser los aspectos psicológicos, psicosociales, recreativos, entre otros, pero, en concreto, es la profesión del trabajo social la que se encarga de promover y favorecer el bienestar de la persona institucionalizada.

## 2. JUSTIFICACIÓN

---

Dentro de mi propia experiencia en el Practicum en un centro residencial de personas mayores, me llamó la atención las constantes disputas entre los residentes, sus sentimientos de frustración y el efecto de estas situaciones en la calidad de la convivencia.

Por parte de los profesionales no llega a abordarse este asunto, ni se establecen unas pautas marcadas para solucionar un conflicto, lo consideran un comportamiento asociado a la edad ya que, en la mayoría de los casos, no suelen ser de gravedad pero, aun así, trasciende al clima del centro.

Por ello, definiendo la utilización de la mediación como diseño de intervención social básico para la prevención y transformación de la situación de conflicto entre este colectivo, llevando a cabo actividades de prevención que ayuden a un cambio en la dinámica de la convivencia incorporando los valores inherentes a la mediación en la cotidianeidad del centro residencial.

Se propone la creación de un programa desde el ámbito profesional del trabajo social para trabajar el conflicto y la mediación, ya que para el desarrollo de las tareas requeridas en el ejercicio de esta profesión, dentro de las competencias, habilidades, técnicas y destrezas del profesional, la capacidad de mediar, se reconoce como función básica de intervención, que posibilita la unión de las partes implicadas en un conflicto.

## 3. TRABAJO SOCIAL Y MEDIACIÓN

---

### *3.1. EL PROCESO DE MEDIACIÓN*

La incorporación de la mediación a la práctica profesional supone una apuesta por un método de resolución de conflictos distinto al del ordenamiento jurídico, el método judicial, y además la introducción de un concepto técnico y especializado al lenguaje común. (Martín, 2012).

En este sentido, siendo el conflicto un fenómeno que afecta a todos los ámbitos sociales, la mediación se convierte en el método más eficaz para resolver los conflictos en los que las partes desean solucionar sus diferencias. Álvarez, Hurtado, Jiménez, López y Mateos (2002).

La Real Academia Española, define la mediación como “1. Acción y efecto de mediar (mediar: llegar a la mitad de algo). 2. Interceder, rogar por alguien. 3. Interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad.”

La mediación es entendida como una “técnica en que dos partes o más involucradas en un conflicto, después de ensayar diferentes posibilidades, concluyen que no pueden resolverlo solas y deciden pedir a una tercera que les ayude en su proceso.” (Caireta, 2008, p.15)

Para De Diego y Guillén (2012) la mediación es:

“Técnica o forma de actuar que implica un campo de conocimiento práctico, un proceso o modo de intervención y un repertorio de técnicas, algunas importadas, otras propias: escucha eficaz, generación de ideas, ordenamiento de temas, transacción de sentimientos... ” (De Diego y Guillén, 2012, p.19)

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

Sin embargo, para Picker (2001) la mediación es:

“La mediación es un proceso que emplea a un tercero neutral –el mediador– para facilitar las negociaciones entre las partes de un conflicto con el fin de llegar a una solución mutuamente aceptable. Las mediaciones son voluntarias, flexibles, confidenciales, informales y no vinculantes”. (G. Picker, 2001, p. 16)

Siguiendo a Caireta (2008), la mediación es una herramienta para la transformación de conflictos que permite a las partes que se encuentren en dificultades de comunicación, con incapacidad de cambiar posturas, o por falta de saber encontrar nuevas soluciones entre otras razones, disponer de un recurso útil. A través de un proceso justo y equitativo, establece condiciones de confianza a las partes para aportar la serenidad necesaria y avanzar en la transformación del conflicto.

Las características que distinguen a la mediación de otros procedimientos, son la voluntariedad de las partes, el esfuerzo de las partes de comunicarse, comprenderse y llegar a acuerdos justos, y la intervención de terceras personas, los mediadores. Los cuales, como controladores del proceso, contribuyen a que se genere confianza entre las partes y en el proceso. (De Diego y Guillén. 2012).

Para Suares (1996) de igual forma se caracteriza también, por la actuación de una tercera parte, el mediador, y la voluntariedad de entrar en el proceso de mediación, por otro lado, es una práctica formalizada en varias etapas, y tiene en cuenta dos aspectos del conflicto, por un lado el tema en sí por el que se discute y por otro, la relación entre las partes, ya que en la mediación no hay perdedores.

Tal y como la concebimos actualmente podemos situar su origen en la década de los años 70 en Estados Unidos en la que se sistematizó este recurso de resolución de conflictos, su eficacia ha supuesto su consolidación y crecimiento en todo el mundo y en todas las áreas. (Suarez, 1996).

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

Como apuntan Cabrera y Lorenzo (2008) la mediación se convierte en una herramienta útil para la transformación de los conflictos, por lo que se debe plantear como una herramienta y no como un fin. Para no fracasar en ella, las partes deben haber desarrollado habilidades y estrategias que les permita entender bien la mediación e introducirse en ella con una actitud concreta.

Con la mediación, como señalan Diez y Tapia, (1999), no se puede cambiar el mundo, pero intenta ayudar a la gente a que hable de diferente manera y así, modificar el modo de interactuar con los demás y poder lograr cambios que permitan llegar a acuerdos. Desde el Trabajo Social nos referimos a que la mediación es comunicación y en la comunicación, eje de todo proceso, no solo está formada por receptor, mensaje, canal, etc. si no que va más allá, hay una diferencia entre transmitir información y comunicarse. También hablamos de retroacción, de este modo, la comunicación es siempre interaccional, cualquier mensaje en interacción es comunicación, pero no necesariamente la retroacción necesita ser un mensaje verbal.

Hay que tener en cuenta el contexto, los gestos, los tonos, aspectos analógicos de la comunicación, a veces modifican el efecto del mensaje, quién lo diga, cómo lo diga, de qué manera, generará un impacto en el receptor, y la respuesta de este, será en función de la interpretación del mensaje.

Por eso mismo, si la mediación se caracteriza por la importancia de la comunicación durante el proceso, debemos saber usarla como herramienta básica, los mediadores deben conocer y detectar cómo impacta un mensaje, cuándo es importante no reaccionar de modo automático y como utilizar los canales no verbales.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

Pero no puede olvidarse que otra de las herramientas de la mediación es el espacio, elemento importante que forma parte del contexto comunicacional, nos proporciona información para analizar problemas y tomar decisiones, facilita la conexión personal, y genera confianza. Cuando hablamos de conexión personal, nos referimos a la del mediador con las partes, la cual es indispensable para generar confianza.

- Confianza en el mediador
- Confianza en la mediación
- Confianza en sí mismo
- Confianza en el otro

La mediación como señala Reina (2004), significa hacer un ejercicio de defensa y a la vez de promoción de las personas, abandonar estados marginales y dar carta de ciudadanía a quienes a veces no la puede tener. La mediación, es social porque el diálogo es social, es un bien común que satisface a la comunidad para todos los efectos que un enfrentamiento provoca y produce en las personas e instituciones que lo rodean. La gran estrategia de la conciliación es dar prioridad al diálogo y la convivencia, de manera que, actuando con respeto y sin a priori en contra de ninguna opción, puede representar una verdadera acción de justicia y defensa del más débil. La mediación es una técnica o forma de actuar, que implica:

- Un campo de conocimiento práctico que se nutre de una gama de disciplinas y ciencias (teorías de la comunicación, del aprendizaje social, del conflicto, etc.)
- Un proceso o modo de intervención, propio de la realidad cambiante de las distintas democracias sociales, mejorando los principios de participación, no dependencia, solidaridad...
- Un repertorio de técnicas, escucha eficaz, generación de ideas, ordenamiento de temas, transacción de sentimientos..., que pretende ofrecer un tercero, en un espacio neutral, para que las diferencias o conflictos entre partes, puedan obtener un mínimo consenso, alternativo a las denuncias, rupturas, descalificaciones, rechazos, odios y otras formas de malestar social.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

Por lo que se refiere al campo de aplicación de la mediación más desarrollados desde el punto de vista teórico y práctico, existen diversas categorías y especificidades, pero en concreto los principales campos de intervención de la mediación como indica Rondón (2012) son:

### **- Mediación Judicial y/ o Penal**

En este ámbito el objetivo es devolver la justicia a los ciudadanos y se caracteriza por solucionar los conflictos, en lugar de ser una justicia que decide las soluciones. Los fines de la mediación son los mismos que los de la justicia, ya que ésta es un servicio público, al servicio de la sociedad. Además permite que algunos conflictos puedan tratarse fuera del sistema judicial, y se utilicen métodos alternativos. Entre los objetivos de los profesionales con relación al área judicial, figura la promoción y práctica de métodos alternativos de solución de conflictos. Consideran que la justicia debe promover y desarrollar estos métodos, para preservar el proceso contencioso a los litigios en los que si sea necesaria la decisión de la autoridad.

Proporciona al sistema de justicia un instrumento que permite agilizar la respuesta al fenómeno delictivo, y el ahorro de costes judiciales, además facilita la posibilidad de detectar problemas subyacentes a los delitos.

### **- Mediación en el Trabajo y la Empresa**

Por un lado, el objetivo de la mediación laboral es el conflicto en el seno de la relación laboral, por otro, en la empresa se centra en los conflictos entre empresas y administración o particulares.

La mediación ante divergencias empresariales, se caracteriza por que posibilita a los directores de la empresa controlar la resolución de los problemas, además el proceso deja de lado las cuestiones personales que enfrentaron en el pasado a las partes, por otro lado, las empresas pueden centrarse en las relaciones futuras con la intervención de un mediador hábil, pudiendo resultar trascendental, y por último, a fin de evitar llegar a un punto muerto en las relaciones, los mediadores pueden ayudar a

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

determinar por adelantado cómo resolverán si se produjeran conflictos futuros. Carulla, (2001).

### **- Mediación Intergeneracional**

Los conflictos que se presentan en este contexto, son los que acontecen entre las personas de diversas generaciones. Los conflictos que ocurren con mayor frecuencia, son los conflictos con adolescentes y con personas mayores. Los conflictos con mayores, en el seno de la familia son aquellos derivados de la convivencia, de autoridad, por la convivencia en cuanto al cuidado de los nietos con los hijos., la anomía. Es oportuno mencionar la mediación en la prevención del maltrato a personas mayores. Paradójicamente los principales maltratadores de mayores suelen ser sus propios cuidadores.

### **- Mediación comunitaria**

En la vida social y comunitaria se están produciendo cambios que afectan a la vida en comunidad y a las relaciones sociales. Para superar la complejidad de estos cambios, es necesario abordar los problemas enfocándolos con una mentalidad para progresar, y recuperar la vida en comunidad. La mediación comunitaria trabaja en la resolución de problemas entre vecinos, y entre vecinos y organizaciones públicas y privadas. Vinculada a los problemas de vecindad, proximidad y ciudadanía.

Por otro lado, la mediación comunitaria puede aportar un sistema de gestión de conflictos que facilita la negociación de las contradicciones, entendiendo que el conflicto no es un peligro, tiene una función social positiva que permite el desarrollo de intercambios. Además la mediación en la comunidad propone los principios de acciones particular y societaria y ayuda a crear una cultura de respeto y tolerancia. Por ello, la mediación comunitaria fomenta el sentimiento de pertenencia del ciudadano a la comunidad, incrementa la cohesión social, e implican dinámicas institucionales diferentes. Lo que se pretende es crear un espacio institucionalizado para resolver conflictos comunitarios. (Puntes y Munné, 2005).

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

### **- Mediación Educativa**

La mediación educativa, aporta una función de puente en los conflictos entre alumnos, padres y profesores, abriendo cauces de comunicación, y entendimiento entre las partes, se fundamenta en valores pacíficos y democráticos, esta mediación se define como un método preventivo de situaciones conflictivas en el seno de la institución educativa, además de socializar a los futuros educando, permite activar valores para la adecuada convivencia escolar. De esta forma se pretende prevenir los problemas sociales que tengan estos alumnos como futuros adultos. Comprender los conflictos que surgen en el contexto educativo, permite abordar la convivencia en centros escolares de forma más efectiva y positiva.

Siguiendo a Álvarez (2002), la mediación escolar es uno de los procesos más constructivos para resolver los conflictos, con la intervención no forzada una tercera persona imparcial que ayuda a las personas de la comunidad escolar que se encuentren en conflicto a resolverlo o transformarlo por ellas mismas. Se pretende abordar los aspectos negativos del conflicto y transformarlos, eliminando la violencia que puedan generar, y también convertir las situaciones conflictivas que se viven en clase, en oportunidades de aprendizaje.

En conclusión, la mediación escolar es un acto cooperativo que se basa en un proceso de resolución de conflictos orientado al futuro, donde hay dos posibles ganadores, exige honestidad y franqueza, totalmente voluntario y se preocupa por las necesidades e intenta homogeneizar el poder.

### **- Mediación Administrativa**

Poco extendida en España, aun así, el Defensor del Pueblo es lo más acorde que se puede encontrar. Entre sus actuaciones, y otras figuras jurídicas, median entre administración y ciudadanos. Se deducen connotaciones de mediación en sus fines o actuaciones habituales, pero no se rigen por el marco disciplinar de la mediación.

Por otro lado, se han encontrado casos en diversas universidades españolas, sobre mediación administrativa. En este caso, de gran utilidad por la mejora de la

## Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas

convivencia que contribuye a incrementar la productividad, y es un filtro de depuración de problemas de impulso de calidad.

Sin embargo, para Carballo (2013), “la mediación administrativa modula e interpreta en cada momento los fines que le son propios a la Administración pública, evitando la utilización de medios discriminatorios o amparados en razones meramente subjetivas y, en consecuencia, velando por que la finalidad del interés público solo pueda materializarse con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.” (Carballo, 2013, p.6)

### - Mediación Intercultural

La multiculturalidad es un hecho inexorable en el siglo XXI, por eso, la mediación intercultural aparece como recurso que contribuye a la mejora de la comunicación, la relación y la integración entre los grupos étnicos y la sociedad actual. Lo que implica potenciar el conocimiento de las diferencias culturales por parte de los profesionales, agentes sociales y comunidad. Para conseguir una relación estrecha entre miembros de una sociedad cambiante, donde se concibe la diversidad cultural como elemento enriquecedor y positivo para conseguir la igualdad e interculturalidad.<sup>1</sup>

Con respecto a los principios genéricos de referencia para llevar a cabo la mediación, de Diego y Guillen (2012) proponen los siguientes principios:

1. Una concepción positiva del conflicto. Entendiendo el conflicto como algo consustancial con los seres humanos y las formas de vida social y que resulta constructivo y beneficioso para las partes.

---

<sup>1</sup> En este sentido para ampliar este concepto es interesante el artículo Modelos de mediación en el medio multiétnico de Rondón (2011), en el que el autor hace referencia a la competencia intercultural y la interculturalidad como elementos fundamentales para las relaciones sociales que subyacen en la sociedad multiétnica actual. Para Rondón, la intervención que se adapta a la diversidad de la sociedad, es útil y eficaz para la mediación, ya que cuenta con las nuevas dinámicas sociales del mundo, como las rupturas entre parejas multiculturales y los conflictos con menores, derivados de la adopción internacional, entre otras. Además, desde la perspectiva intercultural, el modelo de competencias interculturales transfiere importantes conocimientos para la práctica del Trabajo Social en los contextos multiétnicos y en las intervenciones de los actores que forman el universo social por su visión innovadora ante la nueva realidad que subyace en el mundo globalizado.

## Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas

2. El uso del diálogo como alternativa a otras posibles respuestas menos constructivas ante los conflictos, como son las de agresión y violencia o las de huida y sumisión.
3. La potenciación de contextos cooperativos en las relaciones interpersonales. «Yo gano/ tu ganas», frente a posiciones adversarias del tipo «yo gano/ tú pierdes», de manera que quede patente que la obtención de los intereses propios no conlleva que los otros consigan los suyos.
4. El desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol como elementos clave para favorecer la toma de decisiones de forma autónoma y ajustada al entorno social donde viven, lo que contribuye a una mejor integración y al desarrollo de su autoestima.
5. La práctica de la participación democrática, experimentan así la importancia de sus opiniones, sentimientos, deseos y necesidades, tanto propias como de los otros, y su contribución a la mejora de situaciones injustas o desagradables.
6. El desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía que implica un compromiso de atención al otro, hacia lo que cuenta, lo que necesita, lo que desea, intentando ponerse en su lugar. Las personas tienen así, las oportunidades de experimentar cómo cada uno percibe diferentes aspectos de una misma situación y de sentir que la opinión del otro merece el mismo respeto que la propia.
7. El protagonismo de las partes en la resolución de sus conflictos, cuando las partes involucradas son capaces de identificar sus necesidades e intereses frente al otro, y de colaborar en la búsqueda de soluciones satisfactorias para ambos, es más probable que la salida al conflicto sea asumida y desarrollada comprometidamente por esas partes.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

Por último, los fines de la mediación señalan Álvarez, Hurtado, Jiménez, López y Mateos (2002) que son:

- Reanudar o facilitar la comunicación
- Conseguir soluciones adaptadas a cada situación concreta
- Atender a las necesidades de cada una de las partes en conflicto
- Facilitar que se establezca una nueva relación entre las partes en conflicto
- Aumentar el respeto y la confianza entre éstas
- Corregir percepciones e informaciones falsas que se puedan tener respecto al conflicto y entre los implicados en éste.

Con todo ello, según Rodríguez (2012), la mediación es un modelo de actuación que implica:

- Un campo de conocimiento práctico que se sostiene de diferentes teorías, como puede ser la teoría de la comunicación y la teoría del conflicto entre otras.
- Unos principios de actuación propios que representan el valor y la ética de actuación.
- Un proceso de intervención propio
- Técnicas destinadas a la gestión del conflicto y a la mejora de la relación entre las partes:
  - Microtécnicas, preguntas, reformulaciones, connotaciones positivas, legitimación, recontextualización y la empatía.
  - Minitécnicas: externalización y resumen.
  - Macrotécnica: proceso del encuentro de mediación.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

- El proceso es dirigido por un mediador, legitimado por las partes en conflicto, neutral e imparcial. Con carácter general la mediación cuenta con cuatro grandes fases:
  - 1- Organizar la mediación
  - 2- Clarificar intereses y necesidades
  - 3- Generar opciones
  - 4- Lograr un acuerdo

### *3.2. LA MEDIACIÓN: COMPETENCIA TRANSVERSAL DEL TRABAJO SOCIAL*

El ejercicio profesional del trabajador/ a social, supone acceder a la utilización y aplicación de la valoración diagnóstica, el pronóstico, el tratamiento y la resolución de los problemas sociales, aplicando una metodología específica de la intervención social micro y macro y capacitar para planificar, programar, proyectar, aplicar, coordinar y evaluar servicios y políticas sociales. El ejercicio profesional supone el desarrollo de funciones como la información y orientación, prevención, asistencial, de planificación, formativa, de promoción e inserción social, de mediación, de supervisión, de evaluación, gerencial, de investigación y coordinación. Tal y como se recoge en el Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social (2004):

“El/ la trabajador/ a social es un/ a profesional de la acción social que tiene una comprensión amplia de las estructuras y procesos sociales, el cambio social y del comportamiento humano, que le capacita para intervenir en las situaciones (problemas) sociales (de malestar) que viven individuos, familias, grupos, organizaciones y comunidades, asistiendo, manejando conflictos y ejerciendo mediación; participar en la formulación de las Políticas Sociales; contribuir a la ciudadanía activa mediante el empoderamiento y la garantía de los derechos sociales. Todo ello con el fin último de contribuir junto con otros profesionales de la acción social a la integración social de personas, familias, grupos, organizaciones

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

y comunidades, la constitución de una sociedad cohesionada y el desarrollo de la calidad de vida y del bienestar social.” (Vázquez, Pág. 111.)

En cuanto a las competencias generales de los trabajadores sociales la capacidad para trabajar y valorar de manera conjunta con personas, familias, grupos, organizaciones y comunidades sus necesidades y circunstancias, planificar, implementar, revisar y evaluar la práctica con estos y con otros trabajadores sociales, apoyar a las personas, actuar para la resolución de las situaciones de riesgo, administrar y responsabilizarse de la propia práctica, entre otras.

Ayudar en la toma de decisiones, valorar necesidades, responder ante situaciones de crisis, interactuar con personas, familias, grupos o comunidades para conseguir cambios, elabora planes de intervención con el cliente y los profesionales, desarrollo de redes para hacer frente a las necesidades, promover el crecimiento y desarrollo de las personas identificando las oportunidades y utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos ,diseñar, implementar y evaluar proyectos de intervención social, administrar y ser responsable de su propio trabajo asignando prioridades, cumpliendo con las obligaciones profesionales y evaluando la eficacia del propio programa de trabajo, contribuir a la administración de recursos y servicios, gestionar informes sociales, trabajar de manera eficaz en sistemas y equipos interdisciplinarios, participar en la gestión y dirección de entidades de bienestar social, investigar, analizar, evaluar y utilizar el conocimiento actual de las mejores prácticas del trabajo social, gestionar conflictos, dilemas y problemas éticos complejos identificando los mismos, diseñando estrategias de superación y reflexionando sobre sus resultados y contribuir a la promoción de las mejores prácticas del trabajo social participando en el desarrollo y análisis de las políticas que se implementan, destacan entre otras competencias específicas propias de los trabajadores sociales, como se recoge en el Libro Blanco del Título de Grado en Trabajo Social.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

Por tanto, la función de mediación es una función propia de los trabajadores sociales. Se reconoce como una de las competencias transversales de la profesión de Trabajo Social como indica Rodríguez (2012):

“Resolución de problemas a través de las habilidades en las relaciones interpersonales (escenario por excelencia del ejercicio de la mediación), siendo desarrolladas estas competencias transversales a través de unas competencias específicas de la formación disciplinar y profesional del Trabajo Social donde de nuevo se reconoce como tal «Utilizar la mediación como estrategia de intervención destinada a la resolución alternativa de conflictos». (Rodríguez, 2012, p.19)

En el Libro Blanco, se exponen los resultados de una encuesta donde participaron tanto estudiantes como profesores de trabajo social, profesionales, empleadores de trabajadores sociales, colegios profesionales e instituciones públicas y privadas. Un alto porcentaje reconoce como competencia específica del Trabajo Social la utilización de la mediación como estrategia de intervención. Los empleadores de trabajadores sociales, consideran como uno de los puestos profesionales propios de trabajadores sociales el de mediador social, y por último, los propios profesionales consideraron utilizar la mediación como una competencia muy importante.

Por lo que se refiere a la mediación, Almeida (2001) indica que se ha revelado como un proceso capaz de impulsar cambios. Constituye simultáneamente un modo alternativo de intervención cuyo sentido se elabora en lo cotidiano con diversos actores y en contextos concretos, un proceso dinámico que rechaza el modelo de “déficit” en favor de una búsqueda política y práctica comprometida con experiencias transformadoras. La mediación constituye un desafío para aquellos que intervienen en el campo social.

La tendencia que 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 se construye en torno a las relaciones sociales y profesionales. “La institucionalización de las relaciones sociales,

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

aliada a la alteración de los modos de vida y de las poblaciones y al funcionamiento despersonalizado, burocratizado y fragmentado de los servicios, ha reforzado la importancia de la mediación como proceso y producto.” (Almeida, 2001, p. 82)

Algunas de las características de esta concepción de la mediación:

- Mecanismo de regulación a nivel social
- Implica la intervención de una tercera persona, profesional o no, externa a la red de relaciones sociales de cada una de las partes
- La comunicación estructura la relación y sirve de soporte al proceso que promueve cambios en los sujetos, en las situaciones y en las organizaciones.
- Alternativa para la regulación social que se adecua a situaciones de conflictos en el plano Inter.-individual, en el plano de las relaciones entre usuarios y servicios, y en el plano de las relaciones interinstitucionales.

Así, la mediación se asume como un modo alternativo de resolución de conflictos, de regulación social y de desarrollo social. La mediación posee una dimensión instrumental que enfatiza su carácter pragmático y utilitario y que se orienta por los fines dirigidos a la resolución de conflictos y de regulación social. También posee una dimensión expresiva, asociada al establecimiento y a la restauración de vínculos sociales a través del intercambio y la expresión de sentimientos, de la personalización y del establecimiento de compromisos, todo ello en un clima de confianza y apoyo.

Se identifican como orientaciones subyacentes a las prácticas de mediación social, la normalización de relaciones sociales, dignificación de las instituciones, valorización de la ciudadanía y estimulación de la oferta social.

La mediación social combina procesos que en la práctica son complementarios y muestran su carácter instrumental y expresivo. Se pueden identificar ejes operativos reguladores que circunscriben y sintetizan el esfuerzo de producción de significados.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

Podemos adicionar que la mediación social es un proceso simultáneo de normalización y de valorización de la ciudadanía que permite dignificar las instituciones y estimular la oferta social. La renovación del proceso se construye en la interacción de estos cuatro elementos, en torno a dos coordenadas y cuatro ideas-fuerza.

El análisis de las prácticas cotidianas en diversos campos de intervención evidencia:

- La mediación social valoriza los sujetos, confiriéndoles protagonismo en el plano de los grupos, de las instituciones y de las comunidades
- La mediación social permite rodear los obstáculos y promueve la participación de los sujetos, de las organizaciones y de las comunidades, en el desarrollo de procesos alternativos
- La mediación social es un proceso abierto cuyos límites son la inserción social y el respeto por los derechos de la ciudadanía
- La mediación social es un proceso dinámico que se construye en lo cotidiano y en una relación dialéctica entre los recursos reales y los potenciales.

Referido a las partes en conflicto, necesitan la ayuda de una tercera persona neutral para poder llegar a un acuerdo. El trabajador social, a través de su rol de mediador, está capacitado para guiar de forma ordenada, sistemática y metodológica a las partes en conflicto hacia la consecución de dicho acuerdo. Para estos casos, el trabajador social como mediador es el vehículo idóneo hacia un acercamiento mutuo de ruptura de barreras. Álvarez, y colaboradores (2002).

Por ello, siguiendo a Martín (2011), es innegable que la mediación constituye una de las funciones del trabajo social (Art. 2 del Código Deontológico). La mediación que desarrollan los trabajadores sociales en su ámbito, no se ubica en su significación técnica-especializada en materia de resolución de conflictos. La mediación, supone un espacio de intervención en conflictos sociales, tengan o no trascendencia jurídica, se desarrollen en el ámbito familiar, escolar, comunitario, laboral, intercultural, sanitario, penal, organizacional entre otras. En este sentido, la mediación es un recurso social, judicial y político de carácter transversal, que presenta un incuestionable potencial.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

María Suarez (2001) hace referencia al Código Deontológico igualmente:

“Nuestro Código Deontológico recoge el ámbito de la Mediación como una de las funciones a desempeñar, también refleja la responsabilidad en la utilización de conocimientos para la resolución de conflictos, el respeto y la participación en los riesgos y ventajas de nuestra intervención, la no coerción o el menor uso de las medidas legales, y el deber de dar respuesta a las nuevas necesidades sociales.” (P. 16)

Y esto es así, por que como señala Martín (2011), el campo de actuación del trabajo social comprende no solo la resolución de conflictos, sino además fomentar el bienestar del ser humano, promoviendo cambios sociales e individuales, potenciando su realización y desarrollando políticas sociales y actividades humano-sociales destinadas a satisfacer las necesidades y aspiraciones de individuos y grupos. Por tanto, es cierto que el trabajo social y la mediación persiguen promover el cambio a partir de la superación de los conflictos en las relaciones humanas mediante la autodeterminación.

Sin embargo, no debe inducir a erróneas confusiones entre ambos tipos de intervención por las siguientes razones:

- 1) El campo de actuación del trabajo social es más amplio que el de la mediación.
- 2) En el trabajo social la gestión y resolución de conflictos y la producción de los cambios para ello son solo un instrumento para alcanzar su primordial y superior objetivo, mejorar el nivel de bienestar y calidad de vida de las personas. La mediación, en cambio, agota su actuación en la gestión y resolución de los conflictos que aborda. El bienestar de las personas que se pueda producir como consecuencia de la intervención en mediación no es un objetivo específico de la misma, sino un efecto colateral positivo.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

- 3) La metodología en trabajo social para la resolución de conflictos es la propia del trabajo social, pues dicha resolución supondrá una más entre las actuaciones previstas por el trabajador social dentro del plan de intervención que haya diseñado para el caso, y ello sin perjuicio de que incorpore técnicas provenientes de otras disciplinas, como la mediación. Sin embargo, la mediación no emplea la metodología del trabajo social, sino la suya propia y específica en aras a la consecución de la resolución del conflicto.

La mediación trabaja los conflictos con perspectiva de futuro, procurando satisfacer los derechos y los deseos, armonizándolos con las posibilidades. La forma en que trabaja el Trabajador Social y su relación con la mediación, Fuertes Cervantes (2001), en el Monógrafo Trabajo Social y Mediación de la Revista de Servicios Sociales y Políticas Sociales recoge la conferencia dada por María Suarez. Pocas veces se ha reflejado de una manera tan clara y sintética la labor del trabajador social en este campo, por lo que transcribo casi de manera literal sus reflexiones.

Menciona la posición que ocupa el trabajador social entre los conflictos debemos recordar los roles que tradicionalmente hemos estado ocupando. Así podemos hablar de distintos contextos: asistencial, de consulta, de evaluación e informativo, principalmente.

Refiriéndose al rol asistencial, relación complementaria que a largo plazo produce cambios, contribuyendo a la omnipotencia profesional. En cuanto al rol de consulta el trabajador social se responsabiliza de comprender la situación y de aconsejar a partir de la información que facilitan los clientes. En el rol de evaluación también establece una relación complementaria, los profesionales juzgan el comportamiento del cliente y su situación social para elaborar un informe, conceder o denegar algún servicio, o acceder a cierta prestación. Desde el rol Informativo se establece la relación “yo sé, tu no”, complementaria también.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

“A diferencia desde el rol de Mediador se restituye el poder dando protagonismo a los propios mediados en su proceso de crecimiento personal, y en la resolución de conflictos.” (P. 15)

Los trabajadores sociales manejan conflictos de forma continua, en el lenguaje cotidiano palabras como: situación de crisis, problemas, problemáticas, conflictos, dificultades, desigualdades, entre otras, desde lo personal, laboral, familiar, de salud, económico, de vivienda, etc. Ella se refiere a superar los roles tradicionalmente establecidos, y quizás integrar los mismos desde otra visión más amplia, la de la mediación.

“Nuestros objetivos como trabajadores sociales encajan en los de la Mediación. Hemos insistido en la responsabilización de las personas que toman sus propias decisiones, hablamos también de la construcción no violenta de pautas de relación, del enfoque bio-psico-social de las personas entendida como un todo. Si hablamos de técnicas son conocidas y utilizadas por los trabajadores sociales: empatía, escucha activa, preguntas, reformulación... donde la contención de la crisis, la colaboración, el respeto, la neutralidad y la circularidad son formas de profesionalizar el trabajo.” (P.16)

Por tanto, la mediación se ha convertido en un espacio de intervención en conflictos sociales, tengan o no trascendencia jurídica, se desarrollen en el ámbito familiar, escolar, comunitario, etc. La mediación es un recurso social, judicial y político, de carácter transversal que presenta un incuestionable y enorme potencial. En definitiva, cualquiera que sea el ámbito, la mediación es una actividad profesional necesaria en la sociedad actual, impuesta por el carácter complejo que presenta actualmente los conflictos. Pero por otro lado, no debe perderse su especialización y necesaria cualificación competencial para su práctica, precisamente por ello se debe velar por las garantías y para que la mediación tenga oportunidad de desarrollar todo su potencial y llegue a convertirse en una verdadera alternativa a la transformación de los conflictos sociales. Martín (2012).

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

Por todo ello, como conclusión la mediación y el trabajo social comparten la idea de la oportunidad para el cambio y el bienestar de las personas a través de la gestión de los conflictos interpersonales. La mediación comparte con el trabajo social el principio básico de individualización, es decir, la búsqueda de las competencias y habilidades de la persona para la solución de conflictos. Y por último la mediación aporta eficacia a los ámbitos de actuación del trabajador social, siendo referente en la intervención en los conflictos que se den entre personas en esas áreas de actuación. Por ello, se plantea incorporar la mediación como herramienta y estrategia de intervención del Trabajo Social y como función propia del trabajador social. Y además reconocer la mediación como modelo teórico de intervención en Trabajo Social, dada las oportunidades que facilita en el desarrollo de su metodología en el ejercicio profesional. Martin (2012).

## 4. MEDIACIÓN EN EL AMBITO DE LAS PERSONAS MAYORES INSTITUCIONALIZADAS

---

### 4.1. MODELOS DE MEDIACIÓN

El proceso de mediación se fundamenta a partir de diversas teorías, por ello, Díez y Tapia (1999) mantienen la importancia que tiene actuar desde una perspectiva u otra:

“La magia de la mediación consiste en ayudar a la gente a cambiar sus percepciones acerca del problema que las aflige. Y modificar la percepción del problema significa poder mirarlo desde otro lugar (...) Las herramientas que manejamos están destinadas a ayudarnos a incrementar nuestra capacidad de percibir la realidad de un modo diferente: a observar desde una ventana nueva o a ponerse otros anteojos” (Díez y Tapia, 1999, p.23)

Sin embargo, en Estados Unidos se distinguen tres líneas de pensamiento, dando lugar a diferentes modelos de mediación, el modelo Tradicional-Lineal, el Transformativo y el Circular-Narrativo. Siendo la comunicación y el acuerdo aspectos fundamentales de estos modelos.

#### *El modelo Tradicional – Lineal. (Harvard)*

Se fundamenta en aspectos como la comunicación, la causa lineal, hay una causa que es el desacuerdo, en el contexto en el que se produce el conflicto no lo tiene en cuenta, al igual que elimina las percepciones de los errores del pasado, alcanza el acuerdo sobre el futuro, y por último, no tienen en cuenta el factor relacional.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

En relación al método, la expresión del conflicto por las dos partes, de esta forma se evita que las emociones entorpezcan más adelante. La neutralidad del mediador es otro aspecto fundamental en el proceso, mediante la ausencia de prejuicios, valoraciones, y no realizar alianzas con las partes. Este modelo pretende lograr el acuerdo, disminuir las diferencias y aumentar los valores e intereses y así el conflicto desaparecerá. (Suarez, 1996).

Este modelo, como indican Diez y Tapia (1999), aparece opuesto a la tradicional idea excesivamente costosa y destructiva del conflicto: la orientación “distributiva”, el ganador se apodera de todo, y el que pierde, no se lleva nada. El proceso de mediación está orientado a obtener satisfacción de los intereses, los mediadores controlan la interacción, el proceso está estructurado, focalizan menos en la comunicación que otros modelos.

### *El modelo transformativo*

Se fundamenta en la comunicación, pero es un modelo que centra su atención en aspectos relacionales. En contraposición con el anterior, la causa es circular, por lo tanto, es lo opuesto al modelo tradicional, se centra en la transformación de las relaciones. El método del modelo transformativo de Busch y Folger, trabaja fundamentalmente para lograr el “empowerment”, es decir, las personas potencian los recursos para ser protagonistas de su vida, y se responsabilizan de sus acciones, y por otro lado, el reconocimiento del coprotagonismo de la otra parte. Para ello, busca modificar la relación entre las partes, y se centran en la transformación relacional, no importa si se llega al acuerdo o no. (Suarez, 1996).

Para Diez y Tapia (1999), este modelo está orientado a la comunicación y a las relaciones interpersonales de las partes. El objetivo de la mediación es el desarrollo del potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades. Focalizan en las relaciones humanas con la intención de fomentar el crecimiento moral.

### *El modelo narrativo de Sara Cobb*

La comunicación es circular, es el eje por lo que las partes no pueden 2no comunicarse". La causalidad circular, es decir, existe una causalidad que permanentemente se retroalimenta. Este modelo se sostiene de otras investigaciones y técnicas de otras áreas de ciencias sociales, por lo tanto comparte con las elaboraciones de la teoría de la comunicación, con la terapia familiar sistémica, con los abordajes epistemológicos de la cibernética de segundo orden, con el construccionismo social y con la teoría posmoderna del significado.

El método del modelo narrativo, consigue aumentar y manifestar las diferencias, ello implica que aparezcan posibilidades que no hubieran podido ser previstas, y así lograr el orden. Además, legitimar a las personas y cambiar el significado, ver el problema desde otra perspectiva por todas las partes implicadas.

El objetivo de este modelo es promover la reflexión, cambiar el significado, transformar la historia, lograr un acuerdo aunque no sea la meta fundamental, y así lograr un acuerdo. Este modelo está interesado tanto en las relaciones como en el acuerdo. (Suares, 1996)

La meta según Diez y Tapia (1999) es llegar a un acuerdo pero con el énfasis puesto en la comunicación y en la interacción de las partes. Desde esta perspectiva para analizar la historia es importante conocer:

- Los significados que las personas atribuyen a los hechos y a las actitudes de los otros
- Las relaciones entre las personas
- Los mitos
- Los valores, etc.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

El mediador trata de ayudar a hablar de forma diferente, para que interactúen de modo distinto y se produzcan cambios que posibiliten la vía del acuerdo. (Díez y Tapia, 1999)

A modo de conclusión sobre los modelos, hay que tener en cuenta que modelo interesa más utilizar, por ejemplo, el Modelo Tradicional, es apropiado para la conducción de conflictos en empresas, el Modelo Transformativo en todos aquellos casos donde se involucren las relaciones y en el caso del modelo Circular-Narrativo tiene gran aplicabilidad por centrar el eje en las relaciones y en los acuerdos.

### *4.2. EL CONFLICTO*

Con respecto a las definiciones de conflicto, en primer lugar, la definición de la Real Academia Española:

“Combate, lucha, pelea; enfrentamiento armado; apuro situación desgraciada y de difícil salida; problema, cuestión, materia de discusión; coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos; momento en que la batalla es más dura y violenta.”

En segundo lugar podemos definir desde la perspectiva de la interacción social del individuo, algunos autores como González y Capitel Martínez delimitan de este modo la definición de conflicto:

“Una divergencia de intereses, o la creencia de las partes de que sus aspiraciones actuales no pueden satisfacerse de manera simultánea o conjunta” (Gorjón, y Steel, 2008, p. 25)

El conflicto, contraposición de necesidades antagónicas entre dos o más partes, implica energía y tiempo. Se puede ver el vaso medio vacío y vivirlo de forma negativa y vinculada a la violencia, o se puede mirar el vaso medio lleno y de forma no violenta.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

Conlleva crecimiento personal y social. Una primera actitud es promover una percepción positiva del conflicto. (Caireta, 2008).

Uno de los procedimientos más adecuados es el proceso de mediación, método eficaz en aquellos conflictos en los que las partes desean solucionar sus diferencias. (Álvarez, et al. 2002).

En relación al conflicto, es esencial conocer qué tipo de conflicto vamos hacer frente, para que las partes puedan volver a ser protagónicas y encarar la negociación, Suares (1996), hace una clasificación de los conflictos en función del elementos como agresividad, interés, la conducción, partes intervinientes, protagonismo, cantidad de integrantes, la flexibilidad, el contenido, en función de la realidad o no del conflicto y en función de la forma como se ha construido el conflicto:

- Elemento “agresividad”, pueden ser agresivos cuando hay intención de daño o no agresivos, cuando el daño no es ni efectivo ni está en las intenciones de las partes.
- Elemento “interés por el otro”, es decir, un doble juego de intereses, por uno mismo o por el otro. Estos intereses pueden estar asociado a un alto interés por uno y por el otro (cooperación), bajo interés por uno y alto por el otro (acomodación), o alto interés por uno bajo por el otro (competición) o simplemente bajo interés por los dos, es decir, evitación de conflicto.
- Elemento “conducción”, se refiere a la aniquilación de una de las partes por lo menos, mediante la dominación entre otras formas, o puede producirse la supervivencia de las relaciones entre las partes.
- Elemento “partes intervinientes”. Si intervienen solo las partes, se denomina negociación, la intervención de una tercera parte, podemos hablar de mediación o arbitraje entre otras.
- En función del elemento “protagonismo”, referido tanto a la actuación directa de las partes en el conflicto como a la responsabilidad de las acciones y consecuencias que puedan tener.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

- En función del elemento “cantidad de integrantes”, este aspecto hace referencia a que nos podemos encontrar conflictos entre dos personas, o incluso, entre dos países, por ello, es importante si estamos ante conflictos entre individuos, grupos, pudiendo ser muy pequeños, pequeños, grandes y muy grandes (etnias, naciones)
- En función del elemento “flexibilidad”, hincapié en si nos encontramos ante posicionamientos que no dan lugar a alternativas, o si existe la posibilidad de que haya interés por uno mismo, y por el otro.
- En función del elemento “contenido”, ya que el tema del conflicto puede variar, pudiendo ser conflicto de objetivos, de valores, creencias y/ o principios.
- En función de la realidad o no del conflicto, es decir, si el conflicto se basa en percepciones erróneas, malentendidos...siendo tarea del mediador conocer si el conflicto es real o irreal.
- En función de la forma como se ha construido el conflicto. Los conflictos son generados por la forma como tratamos las diferencias.

Esta clasificación nos permite, por un lado comprender en qué tipo de conflicto nos encontramos inmersos, y por otro nos permite elegir los modelos y técnicas más beneficiosos para la transformación de estos.

### *4.3. LAS PERSONAS MAYORES INSTITUCIONALIZADAS ANTE EL CONFLICTO*

Hechas esas puntualizaciones sobre la Teoría del conflicto, en el campo de las personas mayores institucionalizadas el conflicto tiene sus propias características específicas. Así mismo como indican Carbonell y García, (2012) en los Centros Residenciales se establecen unas relaciones que, en ocasiones, generan conflictos de convivencia, los cuales pueden afectar a la calidad de vida de los mayores y al clima residencial. Las relaciones interpersonales que mantienen las personas mayores en el ámbito residencial son limitadas. La frecuencia con la que surgen conflictos relacionados con la convivencia es notable. Estas autoras señalan que:

“Mantener la autonomía -la propia capacidad para controlar, afrontar y tomar decisiones sobre la vida diaria- es un objetivo primordial del envejecimiento activo. Una de las formas de promover el envejecimiento activo es aumentar o promover las capacidades y las relaciones interpersonales de la población mayor.” (Carbonell y García, 2012, p. 18)

El éxito de una residencia de personas mayores como siguen señalando estas autoras, se verá afectado por la naturaleza y la calidad de las relaciones personales que en él tienen lugar, al mismo tiempo, esa naturaleza y calidad de las relaciones están influidas por los conflictos interpersonales y los modos o maneras de gestionarlos. El centro residencial se establece como órgano institucional, por ello, las diferencias en cuanto a percepciones, intereses, poder, etc., son inherentes a la dinámica organizacional, y en su contexto, se manifiestan como la expresión de insatisfacción o desacuerdo con una interacción, procedimiento o servicio. (Armadans, 2012). Armadans (2012), establece la siguiente clasificación de conflictos en el ámbito de las personas mayores institucionalizadas:

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

*Conflictos de valores.* Perspectivas y opiniones opuestas, que de forma espontánea no van a reconciliarse. Desde esta perspectiva, “Una de las causas más importantes de los conflictos es la diferencia de valores y cuanto más comprometida está la identidad personal y ciertos valores básicos, más probable es que se produzca un conflicto, y más difícil resulte resolver las diferencias existentes. En general, para la mayoría de las personas, un valor muy importante es el hecho de poder tomar las decisiones de uno mismo libremente y sin restricciones.” (Armadans. P. 15)

La autonomía y el control son aspectos importantes en los residentes en instituciones para las personas mayores. (Ball, Whittington, Perkins y Patterson, 2000, citando en Armadans, 2012). Para Giró (2007) citado por Armadans, (2007), el entorno físico es sumamente importante para las personas mayores, puede marcar la diferencia entre la autonomía y la dependencia. Este autor sostiene la idea de que los entornos sociales pueden contribuir a satisfacer las necesidades de la persona mayor o puede llegar a ocasionar conflictos de todo tipo. La exposición a situaciones conflictivas disminuye el bienestar de la persona mayor, cualquier mejora en el acceso a los servicios puede contribuir a reducir su independencia.

El envejecimiento ocasiona transformaciones de tipo psicológico, social y biológico, al igual que un deterioro de estos ámbitos ocasionando dependencia funcional. Como consecuencia puede ocasionar, entre ellas, trastornos en el estado de ánimo. (Armadans, 2007). Según un estudio de Arbinaga (2003) citado por Armadans (2007), las diferencias entre las personas mayores institucionalizadas y las que acuden a centros de día, eran clara, estos últimos cuentan con una mayor satisfacción con la vida, y una menor ansiedad por la llegada de la muerte, además de contar con mayor número de amigos íntimos.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

*Conflicto de relaciones personales.* Como consecuencia de las interacciones personales, se producen conflictos de relaciones. “Las interacciones personales que llevan a cabo las personas mayores conllevan problemas de comunicación provocados por diferentes puntos de vista y problemas de convivencia que ocurren por aquellas situaciones de convivencia intergeneracional (en un mismo espacio conviven distintas generaciones: usuarios de los centros, trabajadores, familiares).”(Armadans, 2007).

Los conflictos se dan a todos los niveles, por lo tanto las intervenciones deberían incluir todo el campo de relaciones interpersonales, entre usuarios, usuarios y organización, familiares y organización, etc.). Esta autora concluye, que dotarles de habilidades comunicativas disminuirá los malentendidos y la aparición de determinados conflictos asociados, ya que a los problemas de comunicación se puede asociar la forma de ser de cada individuo y también la falta de oportunidad que tienen las personas mayores para expresar su opinión.

*Conflicto de intereses.* Destacan los motivos que se encuentran contrapuestos y las necesidades, deseos y aspiraciones incompatibles. La motivación suele dar lugar a conflictos fáciles de gestionar, ya sea a través de acuerdos, concesiones mutuas y negociaciones. El conflicto de intereses por lo tanto, se define como la existencia de valores incompatibles. Burton (1990, citado en Armadans, 2007). Siguiendo esa línea, para Rubin, Pruitt y Kim (1994, citado por Armadans, 2007) el conflicto es una divergencia percibida de intereses, o una creencia de que las aspiraciones en común no pueden ser alcanzadas. Por otro lado, también puede llegar a ser conflictos de interés por la falta o escasa comunicación, falta de intimidad, por el hecho de compartir por falta de recursos, etc.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

*Conflicto de recursos.* Roy (2001, citado en Armadans, 2007) opina que el conflicto de recursos ocurre cuando un individuo o grupo pretende beneficiarse a expensas de otro individuo o grupo. El conflicto de recursos, como el de intereses, está estrechamente vinculado con el poder. El conflicto de recursos escasos, conecta con el proceso competitivo, desencadenando de esta forma la percepción de escasez y necesidad, teniendo la escasez claros efectos psicológicos sobre la motivación y el deseo.

*Conflicto de poder.* La jerarquía y dominación está presente en la sociedad, por lo tanto, en las relaciones grupales e interpersonales. Según Redorta (2004, citado en Armadans, 2007), una persona motivada por el poder luchará por obtener el control o influencia frente a otros, constituirá una fuente de conflictos de poder en el grupo. Los procesos de jerarquía, dominación, autoridad forma parte de la sociedad, por lo tanto en las relaciones que se mantienen tanto grupales como interpersonales. El poder es una fuente de influencia e intercambio social. Por lo tanto en las relaciones el poder puede o no estar equilibrado, es decir, una relación desequilibrada atribuye más poder a una parte, en cambio, en las relaciones equilibradas se produce igualdad.

*Conflictos de adaptación.* El conflicto de adaptación puede entenderse como el miedo al cambio. El rechazo se entiende como la negación de aceptar ciertas reglas, y no aceptando las normas que proponen el centro u otros usuarios, el proceso de adaptación de las personas mayores no ha terminado, por lo tanto, para preservar su identidad es necesario que impongan sus reglas de vida. La satisfacción supone un aspecto relevante de la calidad de vida de las personas mayores, (Armerich y Casas, 2005, citado en Armadans, 2007). La adaptación de la persona mayor al entorno residencial, generará un cambio en las relaciones sociales, el aumento de la estructuración de las rutinas diarias en la que el tiempo y las actividades dependen de las normas y reglas del centro, mayor control y pérdida de ciertas libertades individuales. Por lo tanto si se requiere tratar el conflicto de inadaptación, es necesario conocer todos los aspectos del conflicto y tratarlo como parte constitutiva de los conflictos interpersonales.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

*Conflictos estructurales.* Según Galtung (1995, citado por Armadans, 2007), son causados por estructuras opresivas en las relaciones humanas. La falta de recursos tanto físicos como de autoridad, diferentes tipos de acondicionamiento, provoca conflictos entre las personas cuando entran en interacción. Por lo tanto, es importante reconocer a las personas mayores como sujetos únicos, protagonistas y activos, del ejercicio de los derechos como ciudadanos, y responsabilizar a la sociedad de los comportamientos en las situaciones de conflicto asociadas al envejecimiento.

En definitiva, las situaciones a las que se enfrentan las personas mayores, los conflictos en la vejez, son parte tanto de la vida de las personas mayores, como de quienes se relacionan con ellas. Por lo tanto, “los conflictos destructivos son habituales y su lenguaje es universal (yo quiero, yo tengo razón, yo soy más fuerte, yo tengo más poder). Y nos quedamos atrapados en ellos, sin poderlos gestionar de alguna manera porque interpretamos que abandonar primero significa estar equivocados” Ury, p. 27, citado por Armadans, 2007)

Las personas mayores se enfrentan a conflictos con menor flexibilidad, no obstante, existen siempre diferencias individuales, ya sea por características propias de personalidad, o por la forma de afrontarlos, etc. La habilidad para resolver los conflictos, influye en el éxito o fracaso de cualquier relación. Por lo tanto, la transformación de los conflictos en las personas mayores, implica dotarlas de la capacidad de pasar de la coerción al consentimiento, de la fuerza al interés mutuo, para ello tratar sus diferencias de manera constructiva es la forma de aprender a transformar los conflictos y generar cambios. (Armadans, 2007)

#### *4.4. LA MEDIACIÓN Y LAS PERSONAS MAYORES INSTITUCIONALIZADAS*

En el ámbito de las personas mayores institucionalizadas como señala Armadans (2007), los servicios de atención social y sanitaria, debe ir encaminados a mejorar la calidad de vida de las personas mayores, por ello, incide en la necesidad de la mediación como herramienta de grandes posibilidades para trabajar la convivencia y que permite transformar las situaciones de conflicto.

Las personas mayores institucionalizadas “no eligen” a sus compañeros. Conviven y se relacionan con personas, a priori, totalmente desconocidas con las que se ven “obligados” a compartir costumbres, valores, emociones, motivaciones, actividades, espacios, recursos, alojamiento, es decir, sus modos de vida, su vida o el final de su vida. (Carbonell y García, 2012).

Como metodología de intervención en el ámbito de las personas mayores, la mediación incluye la acción mediadora entre las actividades que se ponen en práctica para resolver el problema. La intervención psicosocial en este contexto residencial trata de comprender, predecir y cambiar los procesos psicosociales para mejorar la calidad de vida. Intenta cambiar los comportamientos de las personas mayores en cuanto a la situación de conflicto, para ello hay que identificar el origen del conflicto y el nivel de respuesta en el que se está trabajando, más allá de las partes que están en disputa. Primer nivel, de problemas concretos; segundo nivel, de conflictos sistémicos y subsistémicos. De ahí que la intervención social se plantea en función de:

1. Las causas originarias del conflicto y su nivel de respuesta
2. Si los objetivos se dirigen a manejar mejor la situación
3. Si se desea transformar o cambiar una situación de crisis
4. Si se desea prevenir la emergencia de nuevo de una situación de crisis
5. Si se desea cambiar la relación social

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

Cuando se trabaja con personas mayores, el mediador, que en ningún caso da la solución del conflicto, y donde nunca deberá posicionarse hacia ninguna de las partes, queda entre dos posturas enfrentadas, y en principio irreconciliable, por lo que se acude a la mediación. El proceso se resuelve cuando las partes, a partir del uso de la mediación, son capaces de encontrar una solución aceptables para ambos, y que les permita la continuidad de las relaciones. En la mediación con personas mayores, la resolución del proceso mediador no implicará la continuidad de las relaciones, puede producirse la separación, alejamiento o disolución de la relación causa del conflicto.

El mediador habrá de seguir un proceso metodológico claro y lo más técnico posible. Normalmente en mediación, hemos de pasar por distintas fases:

1. Recaudación de información
2. Definición del problema
3. Generación de opiniones
4. Redefinición
5. Negociación
6. El acuerdo

Todo proceso de mediación tendrá necesariamente que iniciarse por una recogida de información que permita poder obtener con claridad la definición del problema, es decir, conseguir conocer las dos versiones enfrentadas, así como todos aquellos elementos que las alimentan y las limitan. Cuando el mediador es capaz de discernir el problema en sí, necesitará conseguir que las partes sean capaces de definir el problema. 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, sino que el mediador se 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. A continuación, se abre paso a la negociación entre las partes entorno a la situación mediada. Se negocian las soluciones que anteriormente han ido surgiendo.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

Fruto de la negociación, deberá de surgir el acuerdo, que no será más que culmen a todo proceso metodológico, que implicará que las dos posturas hayan encontrado el camino o la vía para la resolución del conflicto, y que se comprometen a ello.

El lugar de residencia de la persona mayor llega a ser un ámbito en el que se presentan mayores situaciones conflictivas. Una de las situaciones que acentúan los conflictos susceptibles de mediación intergeneracional, es la situación de dependencia y necesidad de cuidado del mayor. Las situaciones de conflicto entre las personas mayores dependientes y sus cuidadores, se da por la tensión y el estrés que provoca la propia relación de cuidado. Estas situaciones se pueden hacer verdaderamente complejas dependiendo de la relación que exista entre el mayor y el cuidador.

Siendo coherentes con la propia realidad social, no podemos quedarnos con el hecho de que la dependencia de una persona mayor es la única causa por la que pueden llegar las personas mayores a la mediación. Encontramos muchas otras causas:

1. Problemas de intromisión/ amenaza
2. Problemas de espacio
3. Distintos criterios en el cuidado
4. Problemas de autoridad
5. No se permite el cuidado
6. Los nietos
7. Problemas en contextos geriátricos

En cuanto a los problemas en contextos geriátricos, en las residencias de personas mayores, centros de día, unidades de estancia diurnas, hospitales, etc., el mediador encontrará situaciones susceptibles de ser intervenidas. Problemas de convivencia entre residentes, conflictos con los profesionales o con la dirección del contexto geriátrico, etc. Por ello, la necesidad de habilitar figuras de mediación entre el personal del contexto geriátrico, como contar con figuras mediadoras entre los propios usuarios, los cuales suelen ser muy beneficiosas para rebajar el nivel de conflictos. (Barrera, Malagón, Sarasola, 2007)

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

Por último, hay que tener en cuenta varios aspectos, como señala Armadans (2007), en cuanto a la mediación en el ámbito de personas mayores:

- En la mediación se necesitan mediadores que conozcan bien la edad adulta mayor
- Las situaciones de dependencia generan mayores problemas, no obstante, debe considerarse el “aprender a depender”
- Las personas mayores, profesionales y familiares, necesitan disponer de herramientas para transformar la situación de conflicto y manejar mejor sus diferencias
- El conflicto debe ser manejado como motor de cambio, de aprendizaje y cultura
- El modo de manejar las diferencias es más importante que los resultados finales de la aplicación de la mediación
- El enfoque apreciativo y la educación de la convivencia deberían constituir el punto de partida para la cultura de la prevención del conflicto y la construcción de las relaciones pacíficas.

La aplicación de esta técnica en este ámbito ofrece una alternativa necesaria para la solución de conflictos en las relaciones de convivencia. En el marco de la intervención psicosocial, ésta puede ser complementaria a la prevención, promoción y educación a la salud, puede evitar el escalamiento y los efectos de los conflictos no resueltos.

# 5. DISEÑO DE UN PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE CONFLICTOS CON PERSONAS MAYORES INSTITUCIONALIZADAS

---

## *5.1. BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA*

Los beneficiarios del programa van a ser los/ as residentes del centro residencial de personas mayores del barrio “Parquesol” en Valladolid. El colectivo con el que queremos trabajar, será aquel que no tenga deterioro en sus capacidades psíquicas.

## *5.2. OBJETIVOS*

### *Generales:*

- Crear ambiente de confianza para hacerles sentir un grupo
- Mejorar las relaciones interpersonales y de convivencia entre los residentes a través de la comunicación, el diálogo, y canalización de emociones
- Potenciar la comunicación entre los profesionales del centro y los/ as residentes

### *Específicos:*

- Lograr que los residentes valoren la importancia de la comunicación para la mejora de la convivencia en la residencia
- Motivar la tolerancia
- Trabajar el conflicto y las relaciones de convivencia

### 5.3. TEMPORALIZACIÓN

El programa se llevará a cabo en cuatro meses, realizando tareas de reclutamiento del grupo, preparación del grupo, talleres y evaluación.

Los talleres se celebrarán los jueves de 12:00 a 13:00. La duración de cada sesión se ha fijado en una hora en principio. Debemos ser flexibles, dependiendo de las distintas dinámicas, algunas veces puede que se alarguen.

Hay que tener en cuenta con este horario para las reuniones que puede incidir en la participación que coincide con el horario de visitas de la residencia. Sin embargo se considera como el mejor horario posible durante la mañana ya que el resto de días a esa misma hora tienen actividades. A continuación, el cronograma de las sesiones.

### 5.4. CONTEXTO

- **Recursos materiales.** La Sala Ocupacional para realizar los diferentes talleres y el despacho de la trabajadora social para las sesiones y evaluaciones de los profesionales implicados. Las dos salas se encuentran en la primera planta del edificio. Son lugares amplios, y son reconocidos por los/as residentes. Disponemos de mobiliario, sillas, mesas, pizarras. Disponemos también de radio y televisión. Cartulinas, rotuladores y folios. Materiales necesarios para llevar a cabo los talleres.
- **Recursos humanos.** Profesionales: Trabajadora social, terapeuta ocupacional, animadora sociocultural, y auxiliares de enfermería. Residentes.

En principio la Residencia cuenta con los recursos tanto humanos como materiales suficientes para poder llevar a efecto la formación del grupo, y ejecución del proyecto. No se necesitaría recursos ajenos que supusieran un coste adicional.

## *5.5. PROCEDIMIENTO*

### **PRIMERA FASE: Reclutamiento de grupo**

Antes de empezar, es necesario valorar y decidir la adecuación del grupo en el contexto residencial. Si se podrán reunir los miembros o trabajar por separado. El tiempo necesario para reunirse. Quién estará presentes en el grupo, implicados, expertos. El espacio, lugar y distribución de asientos, dónde se harán las reuniones, entrada y salida de los participantes. Si fuera necesario, se podrá utilizar la sala de reuniones del área de dirección.

La trabajadora social con las indicaciones de la terapeuta ocupacional sobre quiénes son los/as residentes que tienen mejores capacidades psíquicas para participar en el grupo, mediante visitas a sus habitaciones y encuentros en la cafetería o en otros lugares de las residencias, presentará la actividad que se va a realizar individualmente, para que haya una buena comunicación y comprensión por parte del o la residente y pueda plantearle cualquier duda que tenga.

Entre los/as profesionales implicados, se decide el lugar de los talleres y de reuniones, la forma de recogida de información, y la búsqueda de los recursos necesarios para realizar los talleres. Así como la coordinación con dirección para la difusión del programa y los objetivos de este.

### **SEGUNDA FASE: Presentación del grupo**

En la fase de presentación del grupo, el objetivo es la definición de prioridades, normas de actuación, y lo que se persigue con la creación del grupo a los participantes e implicados del grupo. Para ello, antes de iniciar el grupo, es importante conocer las percepciones que tienen del programa que vamos a realizar, por lo que se entregará un cuestionario antes de empezar para que lo rellenen los participantes del grupo.

Por parte de los profesionales implicados, trabajadora social, terapeuta ocupacional y animadora, como tarea básica de esta fase, exponer las cuestiones básicas del programa, recabar información sobre las expectativas que tienen los participantes de

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

la transformación de conflictos, por lo que es importante proporcionar una distribución básica de las prioridades, resolución de cualquier dilema sobre el asunto, duda, réplicas, etc...

La exposición de las normas, es otra tarea a realizar por los profesionales, las conductas adecuadas, respeto del turno de palabra, participación activa, comprensión y tolerancia hacia los demás, entre otras.

En conclusión, explicar que el objetivo es la capacidad de comprender las habilidades para la transformación de conflictos, y el aprendizaje de las herramientas básicas de la mediación para la solución de problemas que puedan producirse en la vida diaria dentro del centro residencial.

### **TERCERA FASE: Acciones: talleres**

**TALLER 1: LO QUE TENEMOS EN COMÚN:** El trabajador social dice una característica de las personas en el grupo, como tener hijos. Todos aquellos que tengan hijos deben situarse en un lado de la sala. Cuando el trabajador social dice más características, como les gusta el fútbol, las personas con estas características se mueven al lugar indicado.

**TALLER 2: REUNIÓN DE VECINOS.** Se trata de realizar una dinámica de rol, en una reunión de vecinos en la que surgirá un conflicto. La trabajadora social reparte los roles y da tiempo a que cada participante comprenda bien su papel. Quedarán observadores de la dinámica que no tengan rol. Se leen las instrucciones, y la trabajadora social dará comienzo a la dinámica y le pondrá fin. A continuación tendrá lugar una evaluación en la que participarán tanto los participantes como las personas observadoras.

Instrucciones: los miembros de una comunidad de vecinos se han reunido para tratar dos puntos del día. Una propuesta para colocar un tablón de anuncios en el portal. Y otra de aprobación de una derrama de 15.000 euros por vivienda para arreglar la fachada del edificio. Los dos puntos deben ser aprobados o rechazados en la reunión sin posibles aplazamientos. Comienza la reunión.

## Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas

### Roles:

- Presidente de la comunidad. Moderador. Reparte los turnos evitando que nadie abuse del turno de palabra. Preocupado porque todo el mundo dé su opinión y que nadie se quede calado. Busca el consenso con el diálogo y en contra de las votaciones.
- Vecino1: Totalmente en contra de colocar el tablón de anuncios. Sin explicar las razones, se opone cada vez que alguien lo propone.
- Vecino2: Imparcial. Le da igual si ponen o no el tablón de anuncios. No quiere perder el tiempo con este tema, solo le interesa el tema de la derrama.
- Vecino3: Totalmente a favor de que se coloque el tablón de anuncios, innegociable que se ponga el tablón, porque hay muchos vecinos a los que hay que recordar sus conductas poco cívicas.
- Vecino4: no está a favor de poner el tablón, porque es un elemento que queda feo en el portal y no hace falta. Cada vez que habla se alarga mucho.
- Vecino5: El gracioso de la comunidad. Se dedica a hacer gracias y chistes de lo que dicen los demás.
- Vecino 6: Le interesa dejar claro que la persona que lleva la presidencia no ha presentado las cuentas de la comunidad, y que se ha quedado con partes de los fondos. Propone que se hable de esto antes de entrar en los otros puntos.
- Vecino 7: Pasa de todo, no opina sobre nada.
- Vecino 8: Con mal carácter, y mala educación. Para ella el presidente y los que quieren colocar el tablón de anuncios son unos controladores. Habla con desprecio e incluso con algún insulto.
- Vecino 9: De acuerdo en que haya un tablón de anuncios. Propone que se pongan cámaras de video vigilancia.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

### **TALLER 3: SALIR DEL CÍRUCLO.**

Se forma un círculo en el que todos/ as los/ as participantes en pie, enlazan sus brazos. La persona que se ha quedado fuera, será introducida dentro del círculo, teniendo dos minutos para “escapar sea como sea”. Las personas que forman el círculo se les explica antes de comenzar que tienen que evitar la fuga “por todos los medios posibles”, pero en el caso de que la persona presa pida verbalmente que se le deje abandonar el círculo, este se abrirá y se le dejará salir.

### **TALLER 4: LAS FOTOS CONFLICTIVAS**

Se presentan tres fotografías, carteles o cuadros que representan tres tipos de conflictos (en pareja, de padre a hijo, y de jefe-trabajador). Se escoge entre todos una fotografía y se presentan voluntarios para representar haciendo teatrillo ante el resto, las posibles soluciones que darían las personas retratadas en la imagen al conflicto en cuestión. Se expondrá al grupo de forma razonada su decisión.

### **TALLER 5: QUE VIENE EL CARTERO**

Todos sentados en las sillas, en círculo, una persona de pie, en el centro, es el cartero. Este dirigiéndose a la gente del círculo dice: “una, dos y tres”, y entonces todas las personas sentadas a voz en grito, o según los tonos que haya demandado el cartero gritan a la vez: ¡¡qué viene el cartero!! Ante lo cual el cartero dice: “Traigo una carta para todas aquellas personas que...” y se pueden decir cosas que afecten a varios de los/ as presentes (que lleven gafas, que lleven un pañuelo...)

En ese momento todas las personas que cumplan el requisito expresado por el cartero, deberán cambiar de sitio, momento que aprovechará el cartero para sentarse, La persona que quede en pie será el nuevo cartero.

Después de cada taller, es fundamental reuniones entre la trabajadora social, terapeuta ocupacional, animadora, auxiliares, y los oyentes, para la evaluación de cada taller, mediante los registros de asistencias, las bajas, la participación de los integrantes del grupo, etc. Para poder evaluar el resultado del programa, su eficacia y eficiencia de este durante todo el proceso. Comprobar si se cumplen los objetivos

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

marcados y el impacto en las personas mayores de la residencia. Por otro lado, es importante que en cada sesión, ya sea la terapeuta, o la animadora, figuren como elemento observador de las sesiones, sin la participación en los talleres. Llevando a cabo anotaciones, y así poder realizar la valoración desde otra perspectiva.

### **CUARTA FASE: Evaluación**

#### **Evaluación del diseño del proyecto**

Proceso de seguimiento continuo del desarrollo de todas las actuaciones del proyecto, nos facilitará datos para considerar en que medida el proyecto ha contribuido a la consecución de los resultados obtenidos.

- Valorar la coherencia de objetivos y actuaciones en función de la participación.
- Valorar las limitaciones y potencialidades de los recursos materiales y humanos
- Identificar obstáculos y carencias para la recogida de información así como si interpretación

#### **Evaluación de los contenidos y de la evaluación**

- Valorar la consecución de los objetivos planteados
- Valorar la participación e interés de los participantes: interacción, implicación, compromiso y continuidad
- Conocer la opinión de los participantes sobre la intervención de la profesional

#### **Evaluación del impacto del proyecto**

Efecto del proyecto. Utilidad. Capacidad para aplicar lo aprendido en otras situaciones  
Evaluación del impacto del proyecto: efectos producidos en la residencia, profesionales.

### TÉCNICAS

- Registro de todos los pasos realizados en la fase del diseño del proyecto, y decisiones que se toman para el desarrollo de la fase del diseño, haciendo explícitos la idoneidad de objetivos y contenidos, tamaño del grupo, extensión, horarios, etc.
- Entrevistas: individuales y grupales con los participantes y los implicados.
- Trabajo en equipo de los profesionales.
- Registro de asistencia: ausencias o bajas producidas. Es importante conocer los motivos.
- Observación participante y registro de la información: utilización de un cuaderno de campo para registrar: impresiones de cada sesión, que nos permitirá conocer el grado de participación de los miembros, temas relevantes que han surgido, dificultades, sugerencias y propuestas de los miembros.
- Método de resolución de caso. Utilizar una situación concreta para analizarla en grupo, los participantes aplican conocimientos y destrezas aprendidas.
- Entrega de cuestionarios a las participantes sobre propuestas de mejora, rol del profesional...
- Cuestionario de evaluación diferida para participantes para valorar su satisfacción.
- Entrevistas a los profesionales de la residencia. Miembros implicados con el desarrollo del proyecto.

### RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN

La evaluación se llevará a cabo contando con la participación de los distintos profesionales implicados en la intervención sumada a la de los/as residentes de la residencia. Será realizada por la trabajadora social que lleva a cabo el programa y por personas externas a este, de esta manera la evaluación que se llevará a cabo será una evaluación mixta porque se podrán complementar entre todos y conseguir un mejor resultado, ya que la trabajadora social, los profesionales implicados como terapeuta y

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

animadora, y los/ as residentes conocen de primera mano el programa, y los otros tendrán una visión totalmente objetiva para realizar la evaluación, que son las personas externas al programa. La trabajadora social, será la persona que junto con las externas al programa, realizarán la evaluación de este. Con esta evaluación se trata de articular la evaluación externa y la evaluación interna optimizando las ventajas de cada una de ellas y minimizando los inconvenientes.

## 6. CONCLUSIONES

---

Del planteamiento realizado de la intervención en el diseño de la transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas, es posible concluir que el proceso de mediación para la resolución de conflictos es una herramienta básica para el trabajo social, siendo los profesionales de este campo competentes en esta materia de intervención.

Como competencia del trabajador social, la mediación es el medio para promover los cambios sociales e individuales, reconociendo de esta forma la enorme importancia que tiene para remover los obstáculos que impiden a los individuos la transformación de los problemas y/ o conflictos, mediante la adquisición de destrezas inherentes de la mediación.

Los profesionales que se encargan del cuidado de las personas mayores institucionalizadas tienen como obligación primordial garantizar la calidad de vida y el bienestar de las mismas, por ello, la intervención debe ir dirigida a cambiar los contextos perjudiciales hacia la mejorar la calidad de vida.

Siendo una estrategia fundamental el dotarles de habilidades sobre la manera de transformar los conflictos en la vida diaria, como motor de cambio que potencia la satisfacción general en el centro residencial y permite la transformación de las relaciones de convivencia hacia una mayor comprensión y respeto. Debido a que la eficacia de las relaciones en el centro residencial es un aspecto fundamental para el bienestar de las personas mayores institucionalizadas, es preciso establecer unos medios y unas estrategias para la prevención y transformación de conflictos.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

El éxito obtenido con la utilización de la mediación, ha significado en diferentes áreas, como en educación, o en la familia, una herramienta útil. Los resultados sorprendentes en otros contextos debe llevar al trabajo social a la investigación de esta técnica y ello conducirá al perfeccionamiento del instrumento para la solución de conflictos para envejecer de la forma más satisfactoria, siendo la mediación una herramienta de gestión de conflictos inevitables, inmersos en una época de transformación social.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

---

- Álvarez, M.V., Hurtado, E., Jiménez, J., López, C. y Mateos, E. (2002). La mediación. Una técnica innovadora en el Trabajo Social. *Documentos de Trabajo Social*, (27) 67-95.
- 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. (Imsero).
- Barrera, E. Malagón, J.L. y Sarasola, J.L. (2007). Mediación intergeneracional y personas mayores. *Portularia*, 7(1-2), 75-83.
- Caireta, M. (2008). La mediación: ¿una herramienta o un fin?. En P.J. Cabrera y F. Lorenzo. (Coords), *La mediación: caja de herramientas ante el conflicto social* (págs. 13-25). Madrid: Caritas Española.
- Carballo Martínez, G. (2013). La mediación administrativa. Algunas propuestas para su implementación en el régimen jurídico administrativo y procesal. *Revista jurídica de Castilla y León*. (29) 1-22.
- 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.
- Carulla, P. (2001). La mediación: una alternativa eficaz para resolver conflictos empresariales.
- De Diego, R. y Guillén, C. (2012). *Mediación: proceso, tácticas y técnicas*. Madrid: Pirámide.
- Diez, F. y Tapia, G. (1999). *Herramientas para trabajar en mediación*. Argentina: Paidós Mediación.

## **Mediación y transformación de conflictos con personas mayores institucionalizadas**

- Gimenez-Salinas, E., Blasco, A., Viader, M. y García, I. (2004). Libro blanco del título de Grado en Trabajo Social. Huelva.
- Gorjón, F. y Steel, J. (2008). Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. Mexico: Dykinson.
- Bustelo, D. (2001). Panorama actual de la mediación familiar. En M. Fuentes (Coord), Trabajo Social y Mediación (págs. 9-41). Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- Martin Muñoz, A. (2011). Mediación en conflictos versus mediación en Trabajo Social. *TSnova*, 87-94.
- Neves, H. (2001). El perfil de la mediación social. En M. Fuertes (Coord), Trabajo Social y Mediación (págs. 79-95). Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales.
- Picker, B. (2001). Guía práctica para la mediación. Manual para la resolución de conflictos comerciales. Barcelona: Paidós Mediación.
- Puntes, S. y Munné, M. (2005). Los servicios de mediación comunitaria. Propuestas de actuación. ED: Diputación de Barcelona.
- Reina, F. (2004). Mediaciones socioeducativas en el municipio. *Revista de Educación Social*, 2.
- Rondón, L.M. (2012). Bases para la mediación familiar. Políticas de bienestar social. Ed: Tirant to blanc. (117-140).
- Rondón, L. M. (2011). Modelos de mediación en el medio multiétnico. Trabajo social (13). 153-169.
- Suares, M. (1996). Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Argentina: Paidós Mediación.