

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO
GRADO EN TRABAJO SOCIAL

Trabajo Fin de Grado

MEDIANDO EN LAS RELACIONES INTERGENERACIONALES

**Personas Mayores Dependientes
en Medio Rural**

Autora

Millán Fernández, Ana Belén

Directora

De Pedro Herrera, María Dolores

Zaragoza, octubre de 2014



Universidad
Zaragoza



Facultad de
Ciencias Sociales
y del Trabajo
Universidad Zaragoza

"Las palabras están ahí para explicar el significado de las cosas, de manera que el que las escucha, entienda dicho significado".

Aldous Huxley (1894-1963).

Novelista, ensayista y poeta inglés

Título: MEDIANDO EN LAS RELACIONES INTERGENERACIONALES.

Personas Mayores Dependientes en Medio Rural

Autora: Ana Belén Millán Fernández

Dirección: M^a Dolores de Pedro Herrera

Estudios: Curso de Adaptación al Grado en Trabajo Social

Centro: Universidad de Zaragoza

Fecha: Octubre 2014

Abstract:

La Mediación ha existido en todos tiempos y culturas pero en este trabajo se pretende mostrar como una herramienta más dentro del desempeño del Trabajo Social en el medio rural.

Esta experiencia se asienta en la cultura de la Paz como filosofía, en la gestión y transformación del conflicto como teoría y en la Mediación como técnica o herramienta para conseguirlo.

El objetivo es aplicar y analizar este modo de resolución de conflictos intergeneracionales desde la experiencia como Trabajadora Social en un Servicio Social de Base del medio rural.

Se comenzó con una amplia revisión bibliográfica, la elaboración de los materiales necesarios y la puesta en práctica con ocho casos que se venían trabajando desde el Servicio Social. Después se evaluó a través de una encuesta de satisfacción la opinión de los mediados y la valoración de la Trabajadora Social que realizó las sesiones de Mediación, los resultados que se obtuvieron han sido satisfactorios, tanto para la profesional como para los mediados; en la mayoría de los casos volverían a recurrir a la Mediación si lo precisasen.

La propuesta sería que resulta interesante e importante incorporar la Mediación a la acción social como constructora de la Paz Social.

Palabras Clave: Intervención Social, Conflicto Intergeneracional, Personas Mayores, Dependientes, Mediación Intergeneracional

Agradecimientos

A M^a Dolores de Pedro, Directora de este trabajo, por su profesionalidad y sus aportaciones. También a la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo por todo el esfuerzo que han realizado para promocionar los cursos de Adaptación al Grado de Trabajo Social.

A la Comarca del Jiloca por su gestión administrativa y el reconocimiento que tiene a los Servicios Sociales en general y a todos sus técnicos en particular. Al Centro de Servicios Sociales de la Comarca del Jiloca que me ha facilitado los datos necesarios para realizar la investigación y especialmente a mis compañeras, las Trabajadoras Sociales del equipo, que han aportado su experiencia y toda su colaboración.

A todas las Familias que han inspirado este trabajo y sobre todo a las que me han permitido trabajar con ellas en esta nueva experiencia social.

Una mención especial a todas las Personas Cuidadoras de Personas Dependientes en nuestro país, por la inmensa labor que realizan y todavía tan olvidada a pesar de las Leyes.

Y por último, pero para mí lo más importante, agradecer a mi Familia, en especial a mi hijo Rubén, a mi hermana y a mi madre; por estar ahí cuándo las fuerzas me han flaqueado para con vuestro estímulo seguir adelante y lograr mis metas.

INDICE

INTRODUCCIÓN	6
1. PLANTEAMIENTO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	9
1.1. Objetivo general.....	9
1.2. Objetivos específicos	9
1.3. La población universo.....	9
1.4. Ámbito geográfico y temporal	14
1.5. Contexto geográfico, político y social de la Comarca del Jiloca.....	17
2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3. MARCO TEÓRICO.....	28
3.1. TRABAJO SOCIAL Y FAMILIA.....	28
3.1.1. Familia. La fase del ciclo vital al final de la vida.....	30
3.2. CONFLICTO Y MEDIACIÓN.....	33
3.2.1. Mediación intergeneracional	38
3.3. DEPENDENCIA	41
4. APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN INTERGENERACIONAL EN SERVICIO SOCIAL RURAL	44
5. CASOS PRÁCTICOS.....	46
5.1. INTRODUCCIÓN A LOS CASOS PRÁCTICOS	46
5.2. DESARROLLO DE LOS OCHO CASOS INVESTIGADOS.....	47
5.3. VENTAJAS Y DIFICULTADES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN	60
6. DISCUSIÓN	62
7. CONCLUSIONES.....	64
7.1. PROPUESTAS Y CONSIDERACIONES	65
7.2. VALORACIÓN PERSONAL.....	67
BIBLIOGRAFÍA.....	68
RELACIÓN DE CUADROS.....	71
ÍNDICE DE ANEXOS.....	72

INTRODUCCIÓN

En pocos años, hemos pasado de un concepto tradicional de familia a uno más amplio y diverso, podemos hablar de familias con descendientes o sin ellos, con y sin vínculos familiares, monoparentales, simples o extensas, familias reconstituidas, de suplencia, de acogida, homosexuales... Este abanico de familias trae consigo también distintas formas de convivencia, con diferentes dinámicas familiares que presentan crisis de diversa índole. En cualquier caso, lo que sí parece inevitable es la introducción de una dinámica de intervención social diferente, cuyo método proponga soluciones adecuadas a las nuevas circunstancias (Benito, 2005).

El conflicto es consustancial al ser humano y forma parte de nuestra realidad cotidiana en todos los ámbitos en que nos realizamos como personas (García Villaluenga, 2007). Un método eficaz para la resolución de aquellos conflictos en los que las partes desean solucionar sus diferencias es la Mediación. Según Álvarez es un fenómeno universal que afecta a todos los ámbitos sociales y además un hecho inherente a la interacción humana, porque las diferencias de opiniones, deseos e intereses son inevitables entre las personas (Álvarez, 2002).

La Mediación no es un sistema de gestión de conflictos de nueva creación. La práctica de la Mediación es tan antigua como la humanidad, desde tiempos históricos ha sido utilizada por diferentes y variadas culturas: Mesopotamia, China, Japón, etnia gitana (los gitanos han dirimido, y siguen haciéndolo en la actualidad, las desavenencias entre sus miembros a través de los ancianos de su comunidad), tribus africanas, etc. Por ejemplo en nuestro país existen desde tiempos antiguos instituciones o personas con funciones mediadoras: el Tribunal de las Aguas de Valencia y el Hombre Bueno de Cataluña (Hinojal, 2005 y García Villaluenga, 2007).

Para situar la Mediación como parte de la intervención social podemos considerar dos acepciones en el concepto en función del contexto en que se aplica: La Mediación como técnica integrada en la intervención social y la

Mediación como acción profesional específica. (García-Longoria, 2004 y Rondón, 2011). En la investigación se trata la Mediación como técnica integrada en la intervención social en un Servicio Social de Base con unas características propias (de zona, población, recursos...).

La Mediación en su acepción técnica de método alternativo de resolución de conflictos presupone siempre un conflicto entre al menos dos partes y la aplicación de una específica metodología en orden a su gestión y resolución, aspecto este que la diferencia de cualquier mediación de tipo informal (Martín, 2012, p. 8). La misma autora advierte que no se puede confundir método con técnica (2012, p. 12).

El aumento de la longevidad, combinado con el deseo de ofrecer a todas las personas la mejor calidad de vida posible, tiene notables repercusiones sociales y políticas en la medida en que supone importantes retos en las atenciones y cuidados que deben recibir.

La experiencia adquirida tras varios años de trabajo con el colectivo de personas mayores me lleva a saber que la mayoría de personas mayores prefieren vivir solas en su propio domicilio, pero tras su deterioro, sobretodo cuando lleva a situaciones de dependencia, prefieren vivir con la familia que hacerlo en un centro residencial; consideran que la familia les proporciona mayor satisfacción y seguridad. En este proceso de interacción familiar pueden surgir problemas que deben abordarse para que la relación entre sus miembros no se resienta.

Mayte Méndez y Cristina Merino refieren que los cambios físicos, cognitivos, sociales y financieros que se producen en estas etapas vitales hacen de ella un período de intensa toma de decisiones. Surgen problemas en la comunicación para tratar de identificar, planificar y actuar en cuestiones claves. La dificultad en la toma de decisiones y a la hora de afrontar los conflictos puede surgir de muchas maneras. Los malos entendidos, las supersticiones, los prejuicios, la mala planificación, el arraigo a patrones de relación deteriorados y enraizados con el paso de los años, el desacuerdo

acerca de lo que se necesita, o la falta de información acerca de qué servicios están disponibles para la persona anciana, son algunos de los obstáculos que impiden afrontar constructivamente los conflictos (López, 2011, p.73). De acuerdo con López (2011) el problema es que si se ignora el conflicto, o se espera demasiado a afrontarlo, se puede generar una escalada del mismo, disminuyendo las posibles opciones de solución, aumentando los niveles de estrés de las personas afectadas y produciendo daños importantes en la relaciones. También puede contribuir al deterioro en la salud física y emocional de los familiares de edad avanzada (López, 2011, p.74). En este contexto la Mediación Familiar puede ser de gran utilidad y ayuda. Partiendo de esta premisa, y puesto que debía realizar el trabajo de fin de grado para el curso de adaptación al grado de Trabajo Social que estoy realizando en la Universidad de Zaragoza en el curso 2013/14, decidí realizar esta investigación y aplicación de técnicas de mediación en mi desempeño cotidiano como Trabajadora Social en un Servicio Social de Base del medio rural.

Es una realidad que el número de personas mayores en nuestra comarca tiene un peso importante, también lo tiene en nuestro Servicio Social de Base y más concretamente en el programa de dependencia. Hace 7 años se creó en el Servicio Social comarcal una plaza de Trabajadora Social para el programa de dependencia y realmente ha sido una carga añadida importante.

Pero a pesar de la aprobación de la Ley de Atención y Autonomía a las personas en situación de Dependencia, los medios y recursos que se fueron incorporando a las diferentes Administraciones Públicas; la ayuda a este sector no se ha ido materializando como se espera y estas situaciones continúan, en la mayoría de casos, sin haberle ofrecido ninguna respuesta. En los últimos años podríamos decir que la crisis económica de nuestro país ha agravado esta situación, creando una mayor falta de respuesta por parte de la Administración y dejándola en manos de la Familia. Como profesional he intentado hacer algo por este sector de población tan desfavorecido y la mejor manera que se me ocurrió es incorporando la Mediación en la intervención cuándo surgen conflictos intergeneracional en familias con personas dependientes.

1. PLANTEAMIENTO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Como se ha hecho referencia en la introducción la Mediación puede ser una técnica integrada en la intervención social por lo que el planteamiento de la investigación surge con la siguiente hipótesis de partida: la introducción de técnicas de Mediación apoyará y ayudará a la toma de decisiones que deben hacerse cuando hay personas mayores Dependientes en el entorno familiar. De hay que me plantee los siguientes objetivos en mi investigación.

1.1. Objetivo general

Aplicar y analizar este modo de resolución de conflictos intergeneracionales, con sus peculiaridades en el mundo rural.

1.2. Objetivos específicos

- Promover una nueva forma de comunicación entre los mediados para que estén más preparados a la hora de abordar nuevas situaciones.
- Que las partes en conflicto aprendan a conseguir por si mismos acuerdos consensuados y duraderos.

1.3. La población universo

La intervención va a ir dirigida a un sector muy concreto de la población, o mejor dicho a las familias que tienen una problemática concreta. El usuario por el cual se va a intervenir es una persona de edad avanzada, con un grado de dependencia reconocido, en un zona rural donde los recursos pueden no ser los mismos que en las zonas urbanas. Se va a tratar de actuar de un modo diferente, utilizando técnicas de Mediación, para que esta familia pueda acordar de forma consensuada los cuidados de esta persona en edad avanzada, después que en ellos ha surgido un conflicto familiar por dicho problema. Como ya se verá en la exposición de los casos algunas veces se actuará con el dependiente directamente en las sesiones y en otras ocasiones ausente.

Pero es importante comenzar por los principios, España comenzó el siglo XX con unos niveles altísimos de mortalidad pero durante el mismo ha visto aumentar sus expectativas de vida media de forma constante. El resultado ha sido la creación de una nueva etapa que están experimentando por primera vez las actuales personas mayores: una vejez prolongada, en buena parte gozando de buena salud, y acompañada de cónyuge, de ascendientes e incluso ascendientes; pero también la llegada a etapas muy avanzadas, en las que procesos degenerativos pero no mortales, sitúan a los individuos en condiciones extremadamente vulnerables durante largos períodos de tiempo. Paralelamente a este proceso de prolongación de la vida media, se produjo durante el siglo pasado una sostenida reducción de la fecundidad; el descenso de los nacimientos originó un fuerte cambio en la estructura de la población que hizo más visible la presencia de mayores en la sociedad. El volumen de población mayor se ha multiplicado por 7 en el siglo XX: de 967.754 con 65 años en 1900 a 6.503.768 en 1998 (Puga, 2002, p. 25). Pero no sólo ha aumentado el volumen de vejez, sino que también ha aumentado, y mucho, su duración. Este aumento trae consigo el riesgo de caer en una situación de dependencia en la vejez.

Aunque analizaremos la dependencia en el marco teórico creo importante incluir alguna definición. El Consejo de Europa (1998) define la dependencia como “un estado en el que se encuentran las personas que por razones ligadas a la falta o la pérdida de capacidad física, psíquica o intelectual tienen necesidad de asistencia o ayudas importantes para realizar las actividades de la vida diaria” (Puga, 2002, p. 51). Entre las actividades de la vida diaria (OMS 1997, CIDDM-2) se encuentran: asearse, vestirse, comer y beber, cuidar el propio bienestar, preparar la comida y cuidar de la vivienda, así como participar en la movilidad. Actividades relacionadas con la movilidad (uso de escalones, caminar, levantarse de una silla o de la cama) están también los desplazamientos y la utilización de medios de transporte. La siguiente tabla nos muestra como clasifican algunos de los autores las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria.

Cuadro nº 1: ACTIVIDADES BÁSICAS E INSTRUMENTALES DE LA VIDA DIARIA

ACTIVIDADES BÁSICAS E INSTRUMENTALES UTILIZADAS

AVD:		
I. Katz e I. Barthel Ducha o baño	CIS2117 baño/ducha	ENS97 ducha/baño lavarse
Vestido	vestirse/desvestirse	vestirse/desvestirse
Ir al servicio	arreglarse	peinarse/afeitarse
Traslado	andar levantarse/acostarse moverse	andar levantarse/acostarse
Continencia	usar servicio a tiempo	
Alimentación	comer	comer
		quedarse solo de noche
AIVD:		
I. Lawton	CIS2117	ENS97
Usar el teléfono	Usar el teléfono	Usar teléfono
Comprar	Comprar	Comprar
Preparar comida	Preparar comida	Preparar comida Preparar su desayuno Cortar una rebanada de pan
Cuidar la casa	Hacer tareas domésticas	Limpiar la casa Limpiar el suelo Hacer la cama Cambiar las sábanas Fregar los platos
Lavar ropa		Lavar la ropa a máquina Lavar ropa a mano
Utilizar transporte	Utilizar transporte	Poder coger un bus, un taxi...
Tomar medicación	Tomar medicación	Acordarse tomar medicación
Utilizar el dinero	Administrar dinero	Administrar dinero
Subir/bajar escaleras (I. Barthel)	Salir a la calle	Subir 10 escalones

Fuente: CIS, Estudio 2117 (1994)

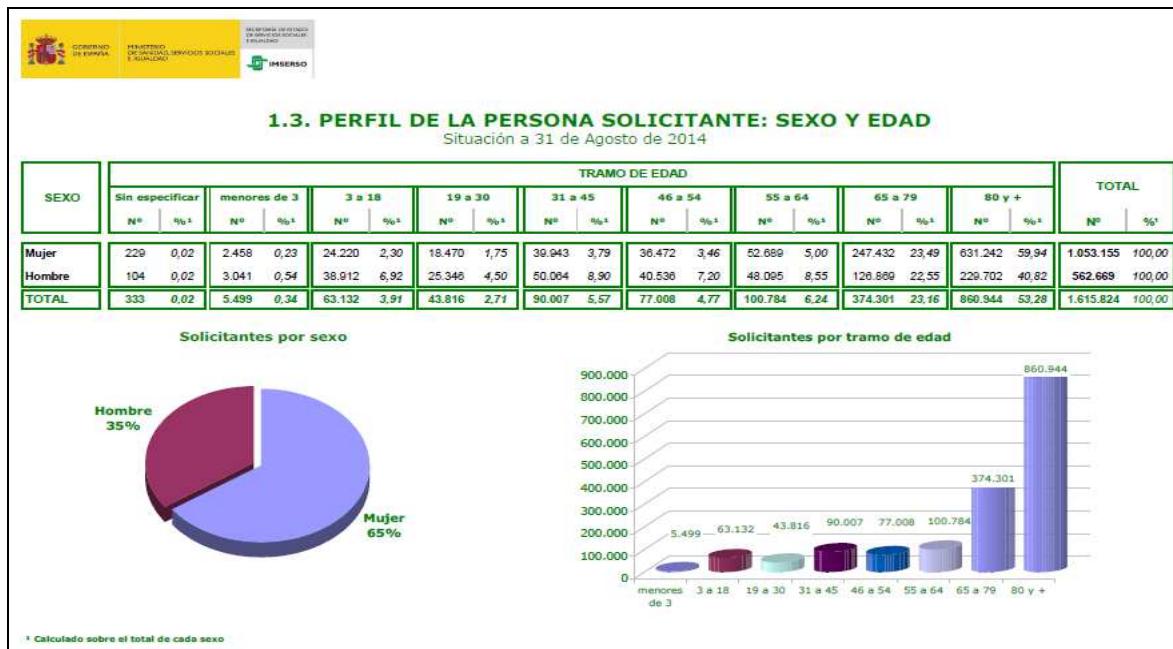
Ministerio de Sanidad y Consumo, Encuesta Nacional de Salud (1997)

Fuente: Dependencia y necesidades asistenciales de los mayores en España, 2002, p. 55

El perfil de los mayores dependientes en 1997: de cada 100 dependientes muy graves setenta son mujeres (Puga, 2002, p. 113). El envejecimiento ha sido un fenómeno marcado por el género, debido a la reducción de la mortalidad femenina creció más la esperanza de vida en las mujeres que en los hombres. Consecuentemente en las edades más avanzadas encontraremos más mujeres que hombres, y por lo tanto, ellas serán las más afectadas por la dependencia. Las mujeres mayores viven solas más tiempo, con menos recursos, y no se jubilan porque no se contempla jubilación para las tareas domésticas. La mayoría de dependientes leves y moderados conservan la pareja porque aparece en edades más tempranas, pero los dependientes graves no conservan la pareja y son principalmente mujeres.

Los datos más actualizados son los que nos aporta las estadísticas publicadas por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en el Portal de la Dependencia en el SAAD (Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia) dónde en agosto de 2014 aparecen un total de 1.615.824 personas que han solicitado la valoración de la situación de dependencia (65% mujeres -35% de hombres). Del total 860.944 personas tienen 80 años o más.

Cuadro nº 2: Perfil de los Dependientes por sexo y edad



Fuente: IMSERSO, 2014

En los datos aportados por el Portal de Dependencia hay que tener en cuenta que solo se registran las personas que han solicitado ser reconocidos como personas en situación de dependencia y que el número real de personas en esta situación será más elevado en el global de España. En las estadísticas encontradas en este mismo portal pero teniendo en cuenta los dependientes por Comunidades Autónomas encontramos que Aragón se acerca bastante a la media española que está en 1,52% personas que están reconocidas en situación de Dependencia, Aragón con 1,29% es la décima Comunidad Autónoma en personas reconocidas lo que representa 17.436 personas.

Cuadro nº 3: Personas Dependientes con prestaciones por Comunidades Autónomas



Fuente: IMSERSO, 2014

Lamentamos no disponer de estos mismos datos por provincias y más concretamente por comarcas que es lo que nos interesaría, pero nos podemos acercar a la realidad de nuestra comarca sabiendo que en la provincia de Teruel una parte importante de la población son personas de edad avanzada, concretamente un 30% de la población frente a un 22% que es la media en Aragón (IAEST, 2012). Después de haber introducido al sector de población de personas mayores dependientes nos acercaremos al ámbito geográfico y temporal.

1.4. Ámbito geográfico y temporal

Según cita Durán: “*El entorno donde se habita ha determinado las formas de vida del ser humano. A lo largo de los siglos las personas han cambiado de forma continua los lugares donde vivían en la búsqueda de mejores condiciones de vida*” (Libro Blanco sobre envejecimiento activo, 2011, p. 466).

El espacio **geográfico** donde tiene lugar la presente investigación se ubica en la provincia de Teruel en una zona rural. Este territorio se engloba en la dimensión socioeconómica europea, concretamente en el modelo de los países mediterráneos, aspecto a tener en cuenta por sus peculiaridades tanto a la hora de concebir la familia como de nuestra intervención social.

La provincia de Teruel es una de las menos densamente pobladas de España y de las más envejecidas. En muchos de los municipios se mantiene la población o no decrece por el asentamiento en el territorio de población extranjera.

La Administración Pública (estatal, autonómica, local, sectorial) sigue un esquema territorial en su gestión, por lo que el criterio rural-urbano es decisivo en la organización de los servicios. De los municipios que existen en España, el 71,5% tienen menos de dos mil habitantes, en tanto que sólo seis ciudades superan el medio millón de habitantes (Barcelona, Madrid, Málaga, Sevilla, Valencia y Zaragoza), y cincuenta y cinco ciudades tienen entre cien mil y quinientos mil habitantes. A pesar de que más de siete de cada diez municipios son rurales, esos pequeños municipios inferiores a dos mil habitantes ni siquiera albergan a una de cada diez de las personas residentes en España (6,1% de la población total) (Libro Blanco sobre envejecimiento activo, 2011, p. 462)

Desde la perspectiva de la prestación de servicios, los usuarios de edad avanzada consumen, por referencia al conjunto de la población, menos servicios educativos y más servicios socio-sanitarios. Por hallarse fuera del mercado de trabajo reciben, como conjunto, rentas inferiores al resto de la

población y tienen menos posibilidades de satisfacer sus necesidades en el mercado libre de bienes y servicios, teniendo que priorizar el uso de los servicios públicos o subvencionados. La escasa densidad de población y la dispersión de los núcleos rurales dificultan la economía de escala y la especialización; para los usuarios, la baja cobertura de algunos servicios (por ejemplo, telefonía fija y móvil, especialidades médicas, transporte público) conlleva un coste añadido de inseguridad, tiempo y dinero (Libro Blanco sobre envejecimiento activo, 2011, p. 463).

La población española asentada en las urbes llega prácticamente al 80% en enero de 2009, teniendo las mujeres una mayor representación. "La masculinización, el despoblamiento y el envejecimiento del medio rural, comunes a todo el hábitat, se distribuyen de forma desigual dentro del propio medio, teniendo mayor incidencia en los núcleos rurales más pequeños que es la inversa....Dentro del propio hábitat, la población tiende a concentrarse en los núcleos más grandes produciéndose realmente el vaciamiento poblacional en los municipios menores de 2.000 habitantes." (Libro Blanco sobre envejecimiento activo, 2011, pp. 472-473), este fenómeno también se cumple en la Comarca del Jiloca.

"El 47% de las personas mayores que viven solas son mujeres, mayoritariamente viudas, que habitan en el medio rural" (Libro Blanco sobre envejecimiento activo, 2011, p.474). Estas mujeres, que a lo largo de su vida han dado la mayoría de los apoyos a personas de su entorno, ven reducida la solidaridad entre generaciones debido a la lejanía de las personas que estaban llamadas a proporcionarla, de acuerdo a las estructuras sociales en las que se socializaron.

El ámbito **temporal** para esta investigación está marcado principalmente por el curso académico 2013/14 de la Universidad de Zaragoza. Aparte había tenido alguna aproximación al mundo de la mediación a través de pequeños cursos o seminarios pero fue a iniciar el curso cuándo me planteé conocer más sobre el tema a través de las lecturas que tenía que realizar para los diferentes trabajos solicitados en este curso de adaptación al grado de Trabajo Social. Primero preparé un artículo sobre una revisión sistemática: "Evolución de la Mediación Familiar en España", le siguió otro artículo para otra de las asignatura: "Intervención mediadora en relaciones intergeneracionales: personas mayores dependientes en servicios sociales" y continuando con esta labor la elaboración de este trabajo final.

El trabajo fin de grado comienza en los últimos meses de 2013 cuándo se acuerde con la directora del trabajo como se va a poder orientar esta investigación y se comienza la revisión bibliográfica. Los siguientes pasos que tienen una duración hasta junio de 2014:

- Elaboración de los materiales para el profesional
- Selección de la población que se podía atender
- Organización y preparación de las sesiones de Mediación
- Desarrollo de las sesiones
- Evaluación de las mismas con un cuestionario.

El último trabajo a realizar ha sido la elaboración de este documento que se finaliza en octubre de este mismo año.

Quedando pendiente la presentación del mismo al Tribunal en diciembre de este mismo año.

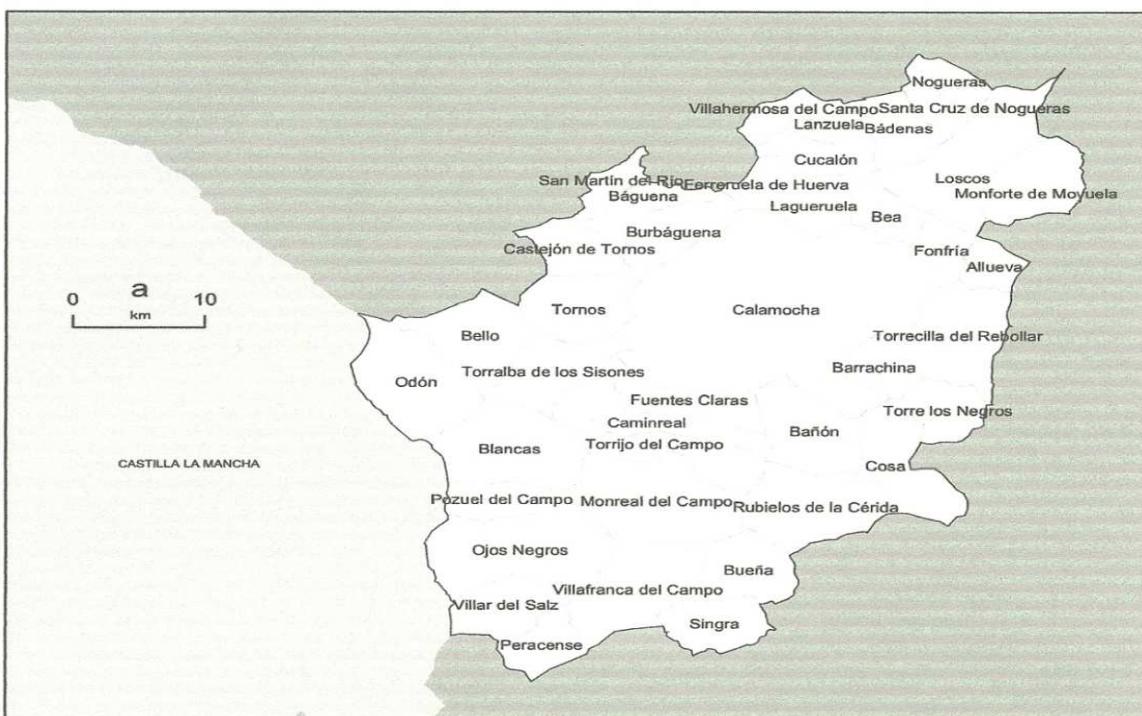
1.5. Contexto geográfico, político y social de la Comarca del Jiloca

La Comarca del Jiloca es una Comarca de Aragón, en el noroeste de la provincia de Teruel, situada en el Sistema Ibérico, alrededor del tramo medio del río Jiloca, del que recibe su nombre. Tiene una superficie de 1.932,10 km² y su capital administrativa es Calamocha; engloba 40 municipios y 58 localidades.

Cuadro nº 4: Mapa de la Comarca del Jiloca



Comarca: **Jiloca**



Información de la comarca	
Número de municipios:	40
Superficie (km ²):	1.932,10
Capital:	Calamocha, Monreal del Campo
Creación:	Ley 13/2003, BOA de 26-03-03
Fuentes de información:	Instituto Geográfico Nacional. (CNIG). Año 2003 Elíptido Internacional Hayford 1924 Datum ED 50 Proyección UTM Huso 30 Escala 1:50.000
Elaboración:	Instituto Aragonés de Estadística Dirección General de Política Económica Departamento de Economía, Hacienda y Empleo Gobierno de Aragón. Año 2004

Fuente: Instituto aragonés de estadística 2012 (a partir de ahora IAEST)

La Comarca se encuentra en el eje que une las ciudades de Teruel y Zaragoza (A-23), integrado en el corredor Mediterráneo-Cantábrico, uno de los principales ejes de transporte del noreste español que une las ciudades de Valencia, Zaragoza y Bilbao.

El 24 de marzo de 2003, la Comarca del Jiloca se constituyó como entidad local territorial encargada del gobierno y la administración de la comarca en cuanto a las competencias de rango comarcal, mediante la ley de creación de la comarca 13/2003 del 24 de marzo de 2003. Las competencias le fueron traspasadas el 1 de octubre de 2003. Las principales materias en las que tiene competencias la comarca del Jiloca son: acción social, deportes, patrimonio cultural y tradiciones culturales, juventud, turismo, protección civil, residuos, cultura, nuevas tecnologías y empleo y desarrollo. El órgano de gobierno y administración de la comarca del Jiloca es el consejo comarcal. El consejo comarcal del Jiloca se compone del presidente y los consejeros. En la actualidad, está compuesto por un total de 25 miembros.

En la Comarca del Jiloca los sectores económicos más importantes han sido históricamente la agricultura y la ganadería. Sin embargo, a partir del siglo XX, surgió en la comarca una incipiente industria relacionada con la transformación de los productos agrícolas y ganaderos. En la actualidad, la industria es un sector importante en la comarca; en ocasiones esta industria tiene una relación directa con la agricultura o ganadería. Además, en la capital comarcal encontramos también numerosas actividades terciarias o de servicios; son los dos municipios principales los que proveen de todos los servicios al resto de municipios de la comarca.

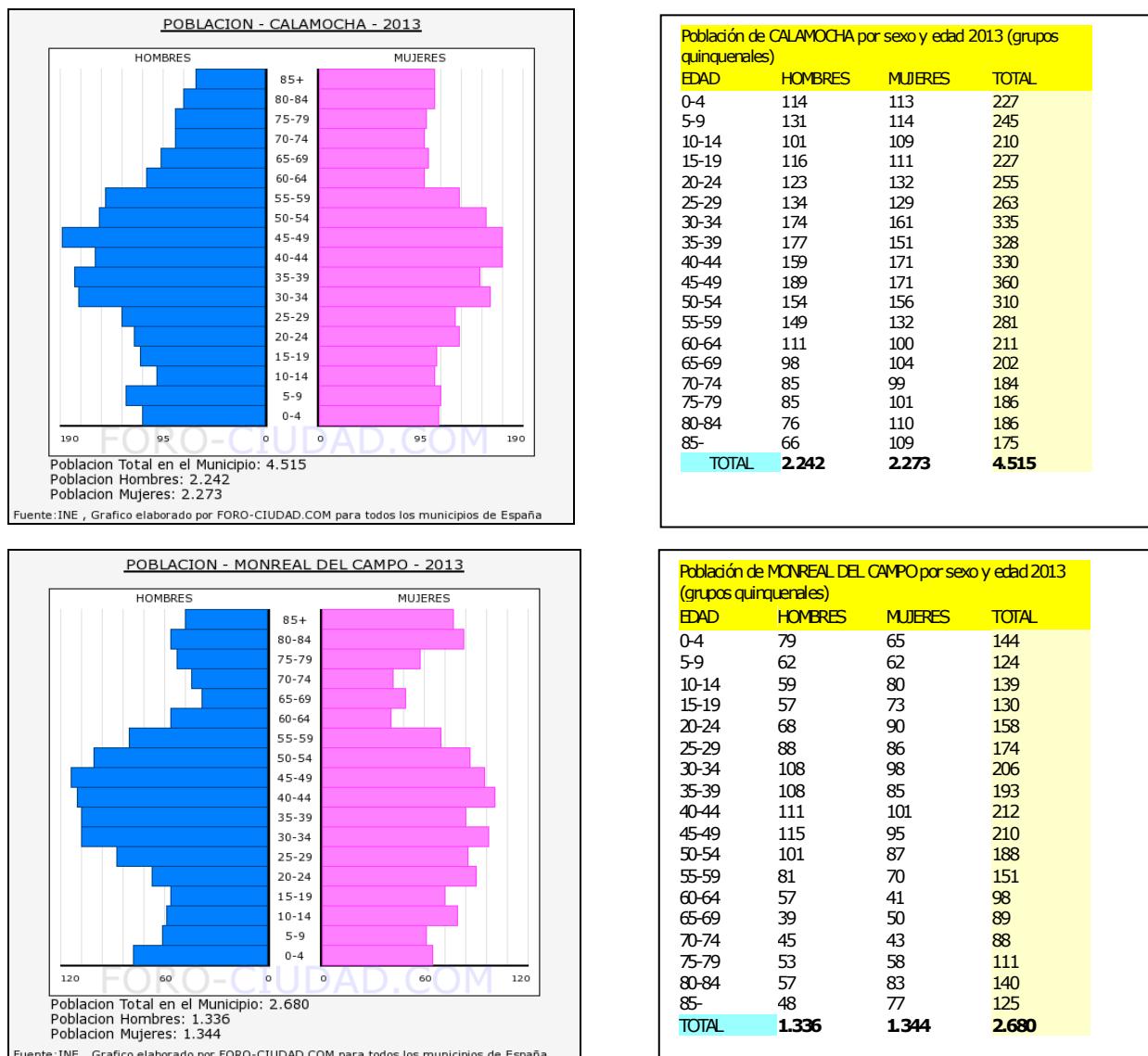
Según el Padrón municipal de habitantes actualizado a 31 de diciembre de 2013 la población total en la comarca es de 13.435 habitantes, de las cuales 6.949 son hombres y 6.486 mujeres; con respecto a la misma fecha del año anterior la población ha descendido en 262 personas. De la población total 4.085 son personas mayores de 65 años.

Cuadro nº 5: Población de la Comarca del Jiloca. Año 2013

Grupos edad	Total	Hombres	Mujeres
Total	<u>13.435</u>	<u>6.949</u>	<u>6.486</u>
De 0 a 15	1.640	818	822
De 16 a 64	7.763	4.250	3.513
De 65 y más.	4.032	1.881	2.151

Fuente: Elaboración propia a partir del Padrón Municipal de Habitantes. IAEST.2013

Cuadro nº 6: Población de Calamocha y Monreal del Campo



Fuente: INE, 2013

De los 40 municipios la población ha decrecido en 28 municipios, en otros 8 ha aumentado y solo en 4 se ha mantenido. Sólo 2 municipios alcanzan el millar de habitantes y 17 están por debajo de los 100 habitantes. La población es mayoritariamente masculina, solo en los dos municipios grandes y en otros tres más hay mayor número de mujeres que de hombres. Datos obtenidos comparando en todas las poblaciones el número de habitantes entre 2000 y 2013 en el IAEST.

En las últimas décadas la población extranjera es la que ha ayudado a no decrecer más el número de habitantes en estos pueblos (IAEST, 2013). Con el éxodo rural emigraron principalmente las mujeres a la ciudad y eso ha producido un envejecimiento de la población en las zonas rurales.

Es la segunda comarca de la provincia de Teruel con mayor número de municipios y la primera en número de habitantes, si exceptuamos la capital en la Comarca de Teruel (INE, 2013).

EL SERVICIO SOCIAL DE BASE COMARCA DEL JILOCA

El proceso de comarcalización de Aragón, legislado y regulado por el Decreto Legislativo 1/2006, de 27 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el cual se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Comarcalización de Aragón y específicamente por la Ley 13/2003, se define la Comarca como una entidad local de capacidad y autonomía para el cumplimiento de sus fines que ha de dar respuesta a las necesidades actuales de gestión de servicios públicos y servir de nivel adecuado para la descentralización de competencias por parte de la provincia y de la Comunidad Autónoma. Dentro de sus competencias, en el artículo 5, apartado 6, se establece la acción social. Las prestaciones que gestiona son las propias de los servicios sociales generales recogidas en el Real Decreto 143/2011, de 14 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón. Entre ellas y en las que podríamos enmarcar la mediación se

encuentra el servicio de intervención familiar y el servicio de apoyo a personas cuidadoras.

El centro de Servicios Sociales de la Comarca del Jiloca cuenta con 2 Servicios Sociales de Base (a partir de ahora SSB), uno con sede en Calamocha y otro en Monreal del Campo, ambos con el mismo funcionamiento y los mismos reglamentos.

Los datos que se van a mostrar se han obtenido de la memoria 2012 del Instituto Aragonés de Servicios Sociales. Analizados estos datos se puede valorar que es una de las comarcas de la provincia de Teruel con mayor volumen de trabajo en casi todos los programas. Han sido atendidos en ese año 3.842 usuarios, de estos 314 usuarios eran nuevos y se han abierto 217 expedientes nuevos. A continuación enunciaremos alguno de los programas con los que se trabaja con personas mayores en el servicio:

- Programa de ayuda a domicilio: 52.848 horas a 350 usuarios
- Unidades de convivencia con intervención social fueron 118
- Teleasistencias que se mantuvieron en el período fueron 267

En cuanto a los trámites de dependencia realizados en el SSB en el período de 1 de enero a 31 de octubre de 2013 han sido:

- 60 Solicitudes de Valoración de la situación de Dependencia tramitadas
- 21 Solicitudes de Revisión de la situación de Dependencia
- 49 Programas Individuales de Atención realizados
- 32 modificaciones de Programas Individuales de Atención

Se realizó en el año 2012 un total de **508** intervenciones con personas en situación de Dependencia, o lo que resulta lo mismo se realizaron en 508 expedientes algún tipo de seguimiento o acción.

Con estas cifras se puede apreciar la importancia que tienen la población de personas mayores en la atención directa desde el SSB, al menos en nuestra Comarca que es a la que estamos haciendo referencia.

Además del trabajo directo existe un acompañamiento, asesoramiento y apoyo importante a todos los centros residenciales y centros de día de nuestra comarca, que como veremos son numerosos; todos ellos centros destinados a personas mayores y con la mayor parte de plazas destinadas a personas con grado de dependencia.

El equipo de profesionales del centro de servicios sociales y que depende de la consejería de acción social de la comarca del Jiloca está compuesto por:

- 1 Coordinadora / trabajadora social ubicada en Monreal del Campo
- 1 Trabajadora social en Monreal del Campo
- 3 Trabajadoras sociales en Calamocha
- 2 Auxiliares administrativos (1 Calamocha y 1 Monreal del Campo)

El resto de profesionales son itinerantes en las dos sedes del SSB, de modo que los dos municipios con mayor población quedan atendidos con horario fijo y en el resto de municipios se da un servicio bajo petición.

- 1 Trabajadora social para el programa de dependencia (autora)
- 1 Educador social
- 1 Psicóloga
- 1 Animador socio-cultural
- 2 Conductores de transporte social adaptado
- 1 Auxiliar administrativo para el transporte social adaptado

Creo necesario volver a incidir en que el SSB no dispone de ningún servicio de mediación profesional y que esta experiencia se enmarca dentro del programa de intervención familiar y de dependencia.

Otros recursos sociales en la Comarca que no gestiona directamente el SSB pero que es necesario destacar al trabajar directamente con personas mayores son:

- 2 Residencias privadas con centro de día para personas asistidas Calamocha y Monreal del Campo
- 2 Residencias privadas para personas asistidas en Burbáguena
- 1 Residencia privada para válidos en Monreal del Campo
- 1 Residencia municipal para personas válidas en Torrijo del Campo
- 2 Hogares para mayores del Instituto Aragonés de Servicios Sociales Calamocha y Monreal del Campo.

Tras conocer que en nuestro SSB una demanda importante de intervención viene derivada de las personas mayores, por las características por supuesto del territorio, y además teniendo tantas plazas de centros residenciales para este colectivo en la zona; es lo que lleva a investigar esta intervención en mediación con el colectivo de personas mayores dependientes en el medio rural.

Considero que con esta aproximación al territorio, a la población, a la institución y al servicio social de base podemos conocer lo básico y fundamental de la Comarca del Jiloca; y tras haber establecido los objetivos que nos habíamos marcado en el trabajo a realizar, se da paso a la metodología empleada para realizar la investigación.

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La Mediación ha sido el tema seleccionado al considerarse muy vinculado al desempeño del trabajo social, bien en su sentido estricto o al menos como técnica de intervención social para el abordaje de algunos conflictos familiares u otro tipo de conflictos. Por las peculiaridades de la zona se ha seleccionado como colectivo a trabajar el de familias con personas mayores dependientes, porque como se ha explicado anteriormente, es uno de los colectivos que más volumen de trabajo ha generado en esta última década en el SSB. También porque la dependencia es el área donde como profesional tengo mayor experiencia y es a este colectivo al que más tiempo dedico dentro de mi jornada laboral.

Aunque a las personas mayores, sean o no dependientes, les puede afectar muchos conflictos, al igual que a otras personas adultas, donde se podría intervenir desde la mediación (ej. conflictos vecinales, de consumo...); pero la investigación se centra en aquellas situaciones específicas que se producen en el ámbito familiar.

En cada parte de la investigación se han utilizado técnicas y fuentes diferentes, según lo que se iba trabajando. Lo primero ha sido una amplia revisión de la documentación en español que trata el tema de la mediación familiar e intergeneracional en nuestro país, la intervención social con familias y consultar otra documentación que nos aproxime al entorno y al SSB de la comarca donde se ha realizado la experiencia. Las consultas para encontrar la bibliografía se ha realizado en diferentes bases de datos académicas de revistas y libros; así como publicaciones web. Con todas estas lecturas se ha conseguido tener el marco teórico necesario y una visión amplia para confeccionar el material necesario así como para comenzar la experiencia.

Creación de los documentos que debe utilizar el profesional para registrar su práctica, todos ellos han sido elaboración propia de la autora para llevar a cabo la investigación y pueden ser consultados en el Anexo I.

- Ficha de recepción
- Primer contrato
- Ficha de seguimiento de las sesiones
- Modelo de Acuerdos

En el SSB se han consultado diversas bases de datos y material documental: Memorias de 2012, guía de recursos de la zona, bases de datos: SAAD (Sistema de la autonomía y atención a la dependencia) y SIUSS (sistema informático de usuarios de servicios sociales) para conocer la realidad de la zona y seleccionar los casos.

La primera limitación con la que nos encontramos es el tiempo que el profesional puede dedicarle a esta práctica, por lo que se creyó que 8 casos podría ser una muestra representativa para trabajar dentro de los cuatro primeros meses de 2014. Los ocho casos fueron seleccionados entre los seguimientos que se habían realizado dentro del programa de dependencia en los últimos dos meses de 2013 y que no se habían resultado satisfactoriamente por desacuerdos en la familia extensa.

Las fases que se siguieron fueron las siguientes:

- Elección de los ocho casos
- Acuerdan partes trabajar con este método y firma del primer contrato
- Intervención social desde la mediación intergeneracional
- Evaluación de resultados obtenidos o de la satisfacción de los mediados.

Volviendo a los documentos elaborados para la puesta en marcha de la investigación.

Ficha de recepción trata de recoger datos informativos iniciales para que el profesional tenga conocimiento del caso y sepa a quién convocar (en todos

los casos investigados fue algo ficticio ya que el profesional los conocía a todos por el programa de dependencia.

Para la elaboración del primer contrato se siguieron íntegros los apartados que propusieron Bouché e Hidalgo (2004, p. 705)

La ficha de seguimiento que se realizará tras cada sesión y contendrá los avances o dificultades que se han detectado, las tareas pendientes para la siguiente sesión...

El modelo de acuerdo, se trata solo de una estructura con unos contenidos muy básicos pero lo fundamental que son los acuerdos, serán únicos y decididos en consenso por todos los miembros. Pueden ser acuerdos parciales, totales o simplemente un principio de acuerdo.

Tras finalizar las sesiones marcadas se les pasa a todos los participantes un breve cuestionario para poder medir la satisfacción en el proceso. Con este cuestionario se podrá evaluar si los resultados obtenidos en el proceso han sido válidos para las personas mediadas. El modelo del cuestionario se adjunta en Anexo II y seguido en Anexo III una tabla que recoge los resultados obtenidos.

La evaluación del profesional se reflejará en su valoración personal, tras analizar las ventajas e inconvenientes que ha encontrado en el proceso.

No se ha fijado un número de sesiones mínimo, ni máximo porque serán las que se vean necesarias y posibles, siempre dentro de estos 4 primeros meses del año 2014. Lo aconsejable es que las sesiones tengan una duración de hora y media, por lo que se marcará un mínimo de una hora y un máximo de dos horas, superior a este tiempo sería difícil mantener la atención necesaria. No se ha planteado realizar más de cuatro sesiones en ninguno de los casos.

La herramienta más utilizada en todo el proceso ha sido la entrevista, es una herramienta básica en el campo de las ciencias sociales, como medio de investigación y de intervención para los Trabajadores Sociales

"La entrevista tiene una doble dimensión, como técnica en sí y como proceso de interacción social. Como técnica es un procedimiento sistemático para cumplir con el propósito planteado, y como proceso, desarrolla un conjunto de fases en directa relación con las características y particularidades de los participantes en ella (entrevistador y entrevistado). En ella hay comunicación verbal y no verbal entre los participantes, provocando una interacción entre ambos. Es posible manejar estrategias que faciliten el logro de los objetivos y como proceso, la entrevista debe ser permanentemente renovada y particular" (Cáceres y otros, 2000, p. 34)

Rossell define esta técnica como:

"El principal propósito de la entrevista es investigar y obtener información, es decir, determinar ciertas características y condiciones del entrevistado, conocer opiniones, comportamientos o sentimientos frente a determinados hechos o situaciones. La modalidad de la entrevista dependerá de los propósitos que se pretenden con ella y del medio que se utilice para realizarla" (Rossel, 1998, pp 39-40).

3. MARCO TEÓRICO

La Mediación ha existido en todos los tiempos y culturas pero este trabajo pretende mostrarla como una herramienta más dentro del desempeño del Trabajo Social en un SSB. Un modo más de abordaje de los conflictos familiares dentro de una cultura de paz y como puede irse incorporando en la práctica de la intervención social.

En primer lugar dentro de este marco teórico creo necesaria una aproximación a ciertos términos o conceptos: el primero será la fuente teórica de la que bebe el Trabajador Social a la hora del desempeño de sus funciones, el Trabajo Social. La Familia como colectivo dónde surge la problemática y más concretamente las características o peculiaridades de las personas mayores y conflicto intergeneracional que viene a ser el problema por el que acude a nuestro servicio, bien sea visible, latente o encubierto. La Mediación como técnica que nos aporta una serie de herramientas con las que trabajar el conflicto de una forma alternativa. La Mediación intergeneracional para aproximar más la técnica a la problemática recibida y por último pero no menos importante como se percibe la situación de dependencia en las personas mayores, que ya hemos tratado con brevedad anteriormente.

3.1. TRABAJO SOCIAL Y FAMILIA

El Trabajo Social opera atendiendo a todos factores sociales, económicos y psicológicos que influyen en la vida del individuo, la familia, el grupo social y la comunidad. Habitualmente se ha identificado el Trabajo Social con intervención con familias y a que ésta es el principal sistema de socialización del individuo (Jurado, 2007, p 155)

Una de las pioneras del Trabajo Social, Mary Richmond, no separaba la intervención individual con la familiar considerándola como un todo. En su libro "Social Diagnosis" dedicó todo un capítulo al grupo familiar considerando a la familia de gran importancia tanto para el diagnóstico como para la posterior intervención. Aunque el objeto de intervención sea sólo el individuo, nos

podemos encontrar como los buenos resultados de un tratamiento pueden desaparecer por el hecho de haber ignorado la historia familiar de la persona con quien estamos interviniendo. (Richmond, 1917, p. 134)

En la 2^a edición del libro de Florence Hollis aparece un capítulo con una contribución de Isabel L. Stamm proponiendo la terapia familiar. Esta contribución refuerza la importancia del Trabajo Social con la familia, plantea como cada miembro de una familia debe verse en el contexto de su relación con los demás miembros de ésta. El Trabajo Social no debe perder de vista a la familia como la unidad básica de atención y en la intervención se puede trabajar con la familia en su totalidad o con uno o varios miembros. (Stamm, 1972, p. 203)

La definición de Trabajo Social aprobada por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (FITS-IFSW) en julio de 2000 plantea que el Trabajo Social promueve el cambio social, la resolución de dificultades en las relaciones humanas y el fortalecimiento y liberación de las personas con el objeto de incrementar el bienestar. Mediante la utilización de las teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el Trabajo Social interviene sobre aquellos aspectos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los Derechos Humanos y la Justicia Social son fundamentales para el Trabajo Social.

La Declaración Universal de Derechos Humanos. Resolución 217 (III) de la Asamblea General de las Naciones Unidas, de 10 de diciembre de 1948, artículo 25.1 dice: "Toda persona tiene derecho al nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tienen asimismo derecho...."

La Constitución Española reitera también esta importancia en su artículo 39 cuando establece que los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia.

La sociedad está realizando un esfuerzo cada vez mayor con el fin de dedicar más recursos que satisfagan las necesidades, demandas e intereses de las personas mayores; pero no debe conformarse con destinar cada vez más recursos económicos orientados a resolver los problemas de este colectivo. Tal dice Pérez hay que replantear la acción social no sólo con un carácter paliativo, sino optimizador de las potencialidades. Para ello, debe formar profesionales cualificados que sepan dar respuesta a esta nueva concepción de las políticas sociales, que implica no sólo resolver problemas sino enseñar a resolverlos. (Pérez, 2006). Dentro de esta acción el mayor peso lo tenemos los Trabajadores Sociales que debemos adaptarnos a los nuevos tiempos y a falta de recursos económicos, optimizando los recursos existentes como es el profesional, una buena labor puede ser la de enseñar a resolver los problemas, para lo cual podemos aprender mucho desde la Mediación. Pero sin olvidar que los Trabajadores Sociales solo estarán llevando a cabo Mediación profesional cuando el objeto de su intervención sea específicamente mediar en un conflicto, para lo que deberán contar con la cualificación necesaria al efecto y desarrollar dicha intervención conforme a los principios, procedimiento y deontología propios de la Mediación (Martín, 2012, p. 13)

3.1.1. Familia. La fase del ciclo vital al final de la vida.

Dado lo cercano de la familia cada uno de nosotros cree tener una idea más o menos clara de quiénes son las personas que constituyen nuestra familia pero no hay un consenso de hasta dónde se puede considerar, algunos sólo consideran a la familia nuclear, que es la constituida por padres y sus hijos, mientras que otros hablan de familia extensa y pueden incluir abuelos, tíos... En nuestro caso trataremos el término de familia extensa, tendremos en cuenta la familia de origen y las familias que los hijos han podido formar.

Algunos autores hablan de crisis de la familia pero según Bouché e Hidalgo no puede decirse que la familia sea una institución frágil, pues es la institución social que mejor se ha mantenido a lo largo de la historia (Bouché e Hidalgo, 2003, p. 46). Si el futuro de la familia en España depende de cómo se

siente en ella sus miembros podemos decir que tiene el futuro asegurado, según la encuesta realizada por el CIS en 2010 la familia ocupa el 2º lugar entre los aspectos que más importancia le dan las personas en su vida, sólo superado por la salud.

Cuadro nº 7: Importancia de la Familia en la Sociedad

PREGUNTA 8

Utilizando ahora una escala de 0 a 10, en la que 0 significa 'nada importante' y 10 'muy importante', ¿podría decirme qué importancia tienen en su vida los siguientes aspectos?

	Nada importa- nte (0- 1)	(2-3)	(4-6)	(7-8)	Muy importa- nte (9- 10)	N.S.	N.C.	(N)
El trabajo	2.0	0.8	8.7	28.5	57.9	1.1	1.1	(2473)
La familia	0.1	0.2	2.0	10.7	86.7	0.2	0.2	(2473)
El bienestar económico	0.4	0.2	10.6	44.6	43.3	0.4	0.4	(2473)
El tiempo libre	0.7	1.3	18.9	42.4	34.8	1.3	0.6	(2473)
La salud	0.0	0.0	1.7	7.8	90.1	0.2	0.2	(2473)
Los/as amigos/as	0.7	1.4	15.3	38.7	42.4	1.1	0.4	(2473)
Las relaciones de pareja	2.2	0.7	7.6	21.0	64.7	1.9	1.8	(2473)

	Desviación		
	Media	típica	(N)
El trabajo	8.51	1.98	(2420)
La familia	9.54	1.03	(2464)
El bienestar económico	8.27	1.56	(2453)
El tiempo libre	7.79	1.85	(2425)
La salud	9.64	0.90	(2464)
Los/as amigos/as	8.06	1.84	(2435)
Las relaciones de pareja	8.69	2.01	(2380)

PREGUNTA 9

Y de todos estos aspectos, ¿cuál es el más importante para Ud. en la actualidad? ¿Y en segundo lugar?

	En primer lugar	En segundo lugar
El trabajo	12.2	18.0
La familia	44.0	29.0
El bienestar económico	2.2	6.8
El tiempo libre	0.6	1.7
La salud	33.4	29.2
Los/as amigos/as	0.6	2.9
Las relaciones de pareja	4.7	8.5
N.S.	1.2	2.1
N.C.	1.1	1.9
(N)	(2473)	(2473)

Fuente: Estudio nº 2.844 del CIS. Barómetro de septiembre de 2010. pp. 7-8

A pesar de la continua preocupación por la salud de la familia como institución social está resistiendo a desaparecer y se adapta asombrosamente bien a los diferentes contextos, cumpliendo con las funciones familiares más intrínsecas. Las familias siguen criando a los niños, ofrecen cuidados y apoyo a todos sus miembros más débiles y a los miembros en situación de crisis por falta de recursos económicos, por enfermedades o por otros problemas personales. La influencia familiar en la colocación social de los individuos también sigue siendo de gran relevancia.

Según Jurado (2007, p. 65) la familia en España ha cambiado en las últimas décadas debido a la democratización y modernización de la sociedad y también han sido agentes de cambios culturales.

El cambio más importante ha sido el incremento del nivel educativo de las mujeres, de su participación en el empleo y la democratización de las relaciones entre sexos y generaciones dentro de las familias.

La comprensión de la familia y de la situación que está viviendo es un elemento imprescindible para trabajar con ella, ya sea en el ámbito de la mediación o en el de una intervención social más amplia.

Ripol-Millet (2001, pp. 89-90) dice que para mediar con familias es importante conocer las formas de operar de los sistemas familiares en general: su estructura, la dinámica, el ciclo vital y el contexto social y cultural de las familias concretas con las que vamos a trabajar.

Dentro de este trabajo lo que nos va a interesar es la familia en edad avanzada, sería considerada la última etapa en el ciclo vital en la que los padres son ya mayores. Según Escartín (1992, p. 89) el dilema con el que se enfrentan en este momento estriba en el deseo de mantener la independencia y la necesidad de depender cada vez más de los hijos. Hay un sentimiento doloroso de pérdida de la juventud y de la adultez, y de temor ante el hecho de la pérdida paulatina de la autonomía, así como el temor de la enfermedad y a la pérdida del otro por la muerte.

3.2. CONFLICTO Y MEDIACIÓN

La Mediación considera el conflicto como una oportunidad para el cambio (Rodríguez, 2012, p. 31)

El conflicto se da en cada uno de los ámbitos de nuestra vida y de nuestro mundo, desde los primeros días de nuestra existencia hasta el fin de ella; el conflicto forma parte de ella. Por tanto, es una oportunidad de crecimiento si sabemos aprovecharlo o puede convertirse en una situación de caos que no favorezca nada el desarrollo. En Mediación el conflicto aun siendo un hecho difícil supone una oportunidad de desarrollo.

Marines realiza otra definición de conflicto adaptado más a la Mediación y habla del proceso interaccional que se da entre dos o más partes en el que predominan las interacciones antagónicas en las cuales las personas que intervienen lo hacen como seres totales, con sus acciones, sus pensamientos, sus afectos y sus discursos. (Suares, 2002, p. 62)

Los conflictos pueden ser intrapersonales, interpersonales o de ambos tipos; aunque en realidad van casi siempre juntos y se enredan uno con el otro. En la mediación familiar los conflictos a los que se refiera serán siempre de tipo interpersonal, lo que no implica, el reconocimiento de los conflictos intrapersonales.

El conflicto interpersonal es una situación compleja que según Marines están involucradas:

- Dos o más personas
- Que se encuentran en interacción
- A través de conversaciones
- Sobre la base de una relación competitiva entre ellas
- Que con respecto a por lo menos un tema, llamado problema, tienen puntos de vista diferentes.

Para ella las personas son seres humanos que se caracterizan por pensar, sentir, hacer, decir y emocionarse. El pensar y el sentir pertenece al campo de lo inobservable, el hacer y el decir al observable y las emociones estarían montadas entre el sentir y el hacer. Todo esto, sentimientos, pensamientos, decires, acciones y emociones, son partes de un sistema, el ser humano, y si se encuentran dos o más personas están todos estos componentes involucrados e interactuando. (Suares, 2002, p. 42)

Para Ripol la Mediación es un sistema cooperativo de gestión y resolución de conflictos entre personas a través de un proceso voluntario y confidencial que posibilita la comunicación entre las partes para que, desde la transformación, traten de llegar a acuerdos viables que satisfagan a todos partes. Es un ejercicio constante de empoderamiento de los miembros del sistema familiar y de construcción de la convivencia y la cultura de paz de la familia y de la sociedad.

Nos habla de la Mediación Familiar “*terapéutica*”: “Los mediadores estamos lentamente descubriendo lo que la mediación puede hacer no sólo para gestionar conflictos sino para la construcción de un modelo distinto de familia y de sociedad, mas dialogante, mas comprensivo, compuesto por individuos lo suficientemente fuertes y maduros como para tener en cuenta las necesidades de los demás y prestarse a ayudarles, seguramente la única forma de ser felices” (Ripol-Millet, 2011, p. 9)

Este mismo autor enumera las cualidades o habilidades del mediador:

Reconocer

Dudar

Respetar

En primer lugar reconocer el trozo de verdad que hay en todas las personas, en todas sus historias, verdad que las legitima. En segundo lugar la sabiduría suficiente para dudar sobre la propia capacidad de comprender lo

que las partes viven y, por tanto, dudar de su propio criterio sobre el tema que se está debatiendo. Y, finalmente, de respetar lo que dicen, y por encima de ello, a las personas que dialogan. (Ripol- Millet, 2011, p. 49)

La primera Ley de carácter estatal que regula la Mediación Civil y Mercantil es la Ley 5/2012, de 6 de julio, publicada en el Boletín Oficial del Estado el 7 de julio de 2012 y que entró en vigor el 27 de julio de 2012. Esta Ley deroga el Real Decreto Ley 5/2012 de 5 de marzo, de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles. Esta Ley incorpora al Derecho español la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, marca un hito en la normativa de la mediación en España al ser la primera Ley estatal de aplicación a la mediación familiar. Tiene por objeto preservar la calidad de la mediación en términos de accesibilidad, eficacia y garantías de buena justicia sin menguar su flexibilidad. Su definición se encuentra en el título I, artículo 1 y dice así: "se entiende por mediación aquel medio de solución de controversias, cualquiera que sea su denominación, en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador". Según Illán el aspecto más notorio de esta Ley 5/2012 es la posibilidad de ejecución de los acuerdos alcanzados en el procedimiento (Illán, 2013, p. 115).

La Mediación Familiar como solución de controversias en el conflicto que surge entre la pareja (en procesos de nulidad, separación, divorcio, separación de la pareja de hecho) o de otras partes de la familiar nuclear (padres e hijos, padres y abuelos), cuando no consiguen ponerse de acuerdo y buscan la intervención de un mediador. Se relaciona más con procesos de separación o divorcio pero otros casos donde se puede dar son: en procesos de emancipación, en el cuidado de mayores o discapacitados, en las relaciones fraternales, en procesos de acoplamiento o ajuste familiar y en empresa familiar (Álvarez, 2002). Ripol y Romero añaden a esta definición que el mediador debe ser aceptado por las partes, imparcial y neutral sin ningún poder de decisión y que pretende ayudarles a que ellos mismos desarrollen un acuerdo viable, satisfactorio y capaz de responder a las necesidades de todos

los miembros de una familia, en particular la de los hijos e hijas. (Romero, 2002). Ripol además añade a los campos de actuación anteriormente citados otros: problemas de convivencia abuelos, hijos y nietos; reparto de tareas, responsabilidades o el sostenimiento del hogar; entre la familia nuclear y posibles miembros añadidos (parientes, amigos, nuevos cónyuges...); conflictos derivados de adopciones; familias monoparentales, reconstituidas o de parejas del mismo sexo con las relaciones entre sus miembros o su entorno (Ripol-Millet, 2001).

Moya y Fernández (2005, pp. 11-12) nos hablan de **3 fases** en el proceso de Mediación:

- La **Premediación**: primeras entrevistas donde se informa del proceso, las reglas, la utilidad, la forma de trabajar, además de aproximarnos a la realidad de la familia. Se rastrea cuál es la definición que cada una de las partes trae del conflicto y si al menos tenemos su disponibilidad de hacer frente al mismo colaborando para su resolución.
- La **Mediación**: se identifican los puntos de acuerdo y desacuerdo y se aproximan posiciones sobre la base de las verdaderas necesidades e intereses de las partes, y negociando acerca de la forma más efectiva de llevarlos a cabo.
- La **Redacción del Acuerdo** de Mediación: dónde quedan recogidos todos los consensos que las partes han alcanzado a lo largo del proceso de mediación.

Suárez habla también de la Posmediación, cree interesante verificar:

- Si el acuerdo se ha cumplido en toda su extensión o en parte
- Cuáles han sido los motivos por lo que no sé cumplió algo de lo pactado
- Si ha habido modificaciones, cómo han sido negociadas
- Si ha fracasado el acuerdo, cuál ha sido, a criterio de ellos, la razón

Según esta autora el seguimiento puede hacerse por teléfono o personalmente (Suares, 2002, p. 275). Aunque también considero importante esta parte, sobretodo al principio, cuándo se está poniendo en marcha, he de reconocer que no se ha podido realizar debido al reducido tiempo del que disponíamos.

Las técnicas son las propias de la comunicación y de la resolución de problemas (García-Longoria, 2004, p. 265). Para García los principios que han de orientar las actuaciones de mediación son voluntariedad, confidencialidad, neutralidad, imparcialidad, profesionalidad y buena práctica (García Villaluenga, 2007, p. 12). Más ampliamente quedan recogidos los principios de la Mediación en la Ley 5/2012: voluntariedad y libre disposición, igualdad de las partes e imparcialidad de los mediadores, neutralidad, confidencialidad, lealtad, buena fe y respeto mutuo (Illán, 2013, p. 39).

Algunos ámbitos de actuación de la Mediación son: familiar, educativa, laboral, intercultural, empresarial, intergeneracional, en consumo, en salud, con menores infractores, en conflictos internacionales y comunitaria (Castaño, 2005, p. 21).

Aunque esta lista podría ser mucho más larga, solo en el ámbito de la Mediación Familiar se da diversidad de posibilidades; además de los modelos familiares tradicionales que han evolucionado en los últimos años, debemos señalar que se suman a nuestra sociedad algunos nuevos modelos, como son familias reconstituidas (dos personas que aportan hijos de matrimonios anteriores), familias monoparentales, familias con hijos adoptados, familias mixtas (con hijos biológicos y adoptados), familias interraciales, familias divorciadas y separadas (en las que a los progenitores les une todavía algunos asuntos como la educación, sustento y otras cuestiones de sus hijos en común). Esta diversidad de modelos de familias nos demuestra que cada vez somos más tolerantes en la sociedad pero a parte de la adaptación social es necesaria la adaptación en cada familia de sus miembros; con nuevos modelos de familia surgen nuevos modelos de conflictos y se hace necesaria la

intervención de un profesional formado. Con este nuevo panorama podemos hablar de un inmenso campo de trabajo.

La Mediación favorece el encuentro, la comunicación y el desarrollo de competencias humanas (Munuera, 2012, p. 106). También implica un aprendizaje en la resolución de problemas que aumenta el bagaje personal para aplicarlo en otras circunstancias conflictivas (García-Longoria, 2004, p. 263).

La Mediación se centra en las relaciones futuras y continuadas entre todos los miembros de la familia y se ayuda a los participantes a que encuentren soluciones a sus problemas mutuamente satisfactorias. El objetivo de la Mediación Familiar es que la relación familiar no se vea interrumpida para siempre y continúen relacionándose los miembros de la familia nuclear y extensa. La finalidad es mejorar la calidad de vida y el bienestar de la familia ayudándoles a salir del conflicto en el que están inmersos, mejorando así sus relaciones presentes y futuras.

3.2.1. Mediación Intergeneracional

La Mediación intergeneracional se da en conflictos entre padres e hijos, la mayor demanda se suele tener entre padres e hijos adolescentes pero en el caso que nos interesa es entre hermanos para acordar el reparto de responsabilidades en la atención a los padres dependientes. Poyatos (2010, p. 125) analiza unas características en este tipo de mediaciones:

- Enfrentarse con el envejecimiento de los padres representa una etapa de crisis, tanto por lo que supone la pérdida de referentes como por el cambio de roles generacionales.
- Las discusiones entre hermanos pueden aparecer conflictos familiares lejanos en el tiempo pero no resueltos.
- Puede ser que cuando lleguen a Mediación ya ha habido una larga trayectoria de discusiones familiares.

- Frecuentemente surge polémica entre profesionales en relación a si hay que incluir a los padres en el proceso de Mediación.

Van Twist en 2010 hace referencia a dos áreas principales de intervención con personas mayores:

a) Ligada a temas de salud de personas mayores que pueden valerse por sí mismas o estar en situación de dependencia. Algunos de los asuntos a tratar:

- La tutela
- Disputas familiares sobre el cuidado de las personas mayores
- Discusiones entre la persona mayor y sus hijos sobre la forma que va a vivir
- La preocupación por la seguridad de las personas mayores a la hora de seguir conduciendo
- Entre una persona mayor y su médico, o personal sanitario sobre el tratamiento.
- Conflictos por incumplimiento de la medicación o tratamiento.
- Entre hermanos y hermanas sobre las decisiones médicas a tomar para una madre o padre enfermo terminal.
- Conflictos con los cuidadores o el personal que asiste a la persona anciana...

b) Tiene que ver con la planificación de los asuntos económicos, patrimoniales o inmobiliarios:

- Conflictos sobre sucesiones
- Vivienda (pagos, mantenimiento, reparaciones...) y organización de la vida doméstica
- Disputas familiares por herencias y testamentos

- Las decisiones acerca de la socialización y la interacción del anciano (vacaciones, viajes....)
- Cuando un padre o madre viudos, divorciados... con hijos e hijas mayores de edad, tengan la intención de casarse con otra persona que también tiene hijos mayores de edad.
- Internamiento de la madre o padre en centros de atención a personas mayores.
- Las visitas a los nietos o nietas y viceversa.
- Las relaciones con hijos e hijas mayores de edad. (López, 2011)

Bouché e Hidalgo entre los ámbitos de actuación hablan también de la mediación centrada en los procesos de acoplamiento y ajuste familiar y dentro de está, en el cuidado de los mayores, discapacitados e incapacitados. En este supuesto la mediación atiende conflictos surgidos de la autonomía de los padres, el cuidado de los mismos, supone crear una red de apoyo entre los hijos y otras instituciones sociales de apoyo (Bouché e Hidalgo, 2004, p. 670).

Hay relaciones paterno-filiales en las que el cuidado de padres ha llevado prestar más dedicación a un hijo que a otro, lo que supone conflicto entre hermanos por descompensación en los compromisos, pérdida de interés, desvinculaciones históricas...

Aunque realmente para el trabajo trataremos los conflictos que surgen en el ámbito doméstico donde reside la persona mayor dependiente, bien sea en su propia casa, en la de un familiar o en un centro. 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.

Las situaciones de conflicto entre mayores dependientes y sus cuidadores se da especialmente por la tensión y el estrés que provoca la propia relación de cuidado y dependencia. Los cuidadores pueden llegar fácilmente a la

sobrecarga, con lo que se podrían ver avocados a dejar de cuidar al mayor por cuestiones incluso de salud del 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, o poder estar con otros familiares (normalmente son mujeres que no pueden estar con sus hijos o pareja). Esta relación se puede hacer tremadamente compleja dependiendo de la relación que exista entre el mayor y su cuidador.

Bajo la experiencia acumulada la causa por la que se produce la convivencia de un mayor con otro familiar es por una situación sobrevenida e inesperada que ha provocado en la persona mayor algún tipo de necesidad de atención y cuidado que no puede procurarse por si misma. Esta situación va 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. Esta ansiedad y tensión es lanzadera para los conflictos y genera multitud de situaciones que pueden requerir la intervención de un profesional de lo social.

3.3. DEPENDENCIA

La Dependencia se define por la incapacidad funcional para actividades de la vida diaria y por requerir ayuda para realizarlas. La dependencia se hace más probable con la edad y es superior entre las mujeres y las personas de menor nivel de instrucción. Existe una relación entre el orden de aparición y la prevalencia de las discapacidades que pueden provocar dependencia: los problemas de movilidad exterior suelen ser los primeros y los más frecuentes; le siguen las dificultades para tareas de hogar y se finaliza con los problemas de cuidado personal. La ayuda familiar es la principal respuesta; la mujer desempeña un papel fundamental como madre de joven dependiente, madre, esposa o hija de varón adulto con discapacidad, o hija de padres mayores con dificultades funcionales.

El Libro Blanco de la Dependencia publicado a finales de 2004 por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (a partir de ahora IMSERSO) define Dependencia como "la necesidad de ayuda o asistencia importante para las actividades de la vida cotidiana", o, más concretamente, como "un estado en el que se encuentran las personas que, por razones ligadas a la falta o la pérdida de autonomía física, psíquica o intelectual, tienen necesidad de asistencia o ayudas importantes a fin de realizar los actos corrientes de la vida diaria y, de modo particular, los referentes al cuidado personal".

El Libro Blanco sobre la atención a las personas en situación de dependencia en España (2005) ya situaba en el 84% las mujeres que eran cuidadoras principales, mayoritariamente con una edad media de 50 años y dedicadas a las tareas domésticas, que a su vez han formado su propia familia.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, establece las condiciones básicas de promoción de la autonomía personal y de atención a las personas en situación de dependencia mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).

Uno de los principios inspiradores de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre es la permanencia de las personas en situación de dependencia, siempre que sea posible, en el entorno en el que desarrollan su vida, estableciéndose como uno de los objetivos, facilitar la existencia autónoma de la persona todo el tiempo que desee y sea posible en su medio habitual. Se prima la atención de la persona en su propio hogar, considerándose fundamental el Servicio de Ayuda a Domicilio, regulado en el artículo 23 de dicha Ley, definiendo el Servicio de Ayuda a Domicilio como el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia, con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, comprendiendo la atención de las necesidades domésticas o del hogar y las relacionadas con los cuidados personales.

La atención y cuidado de las personas mayores, y en concreto de los mayores dependientes, con la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, ha pasado de ser una realidad asignada al ámbito privado y de competencia casi exclusiva de las familias, a un asunto público que además se está conformando como un problema social (Rodríguez, 2013, p. 351).

La Ley establece tres tipos de dependencia:

Grado I. Dependencia moderada: cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria, al menos una vez al día o tiene necesidades de apoyo intermitente o limitado para su autonomía personal.

Grado II. Dependencia severa: cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria dos o tres veces al día, pero no quiere el apoyo permanente de un cuidador o tiene necesidades de apoyo extenso para su autonomía personal.

Grado III. Gran dependencia: cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria varias veces al día y, por su pérdida total de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, necesita el apoyo indispensable y continuo de otra persona o tiene necesidades de apoyo generalizado para su autonomía personal.

La Ley reconoce actuar de forma prioritaria con las personas dependientes valoradas con mayor grado por lo que hasta ahora solo le estaba actuando con las personas que se les ha reconocido un Grado III o Grado II. El tipo de prestaciones y servicios que se pueden solicitar quedan reflejados en la Ley pero su implantación no ha sido igualitaria en todas las Comunidades Autónomas, Aragón comenzó muy rápido su andadura pero en estos momentos se encuentra en las últimas posiciones en implantación de la Ley.

Según las estadísticas que recoge el IMSERSO entorno al 50% de las solicitudes provienen de las personas mayores de 80 años, un 25% en la franja

de edad de 65 a 79 años, el otro 25% se reparte entre todas las personas de otra edad; por lo que podemos considerar que es importante el peso de las personas mayores entre la población dependiente, sobre todo en edades muy avanzadas. Estos datos se pueden corroborar también en el cuadro nº 2 de este mismo documento.

Los trámites que se realizan desde el SSB sobre dependencia son: información, tramitación de la solicitud si fuese necesario, elaboración y seguimiento del programa individual de atención que se realiza tras el dictamen del grado de dependencia asignado, notificar bajas y variaciones.

4. APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN INTERGENERACIONAL EN SERVICIO SOCIAL RURAL

Según Rodríguez el marco institucional en el que se puede aplicar el modelo de Mediación como modelo de intervención de Trabajo Social sería dentro de las instituciones de Servicios Sociales, tanto los de Atención Primaria en sus respectivos programas (Programa Social de Zona, Programa de Convivencia Familiar y Programa de Actuación Comunitaria) como en los Servicios Sociales Especializados en las Áreas de Actuación de Dependencia, Salud, Educación, Justicia, Vivienda, Desarrollo y Cooperación, Desarrollo Local, organizaciones empresariales (Rodríguez, 2012, p. 31)

Cuando las personas mayores precisan cuidados y atenciones, debido a su edad o por su dependencia, la familia debe tomar decisiones. Estas decisiones pueden llevar a crear conflicto entre sus miembros: padres con hijos, entre hermanos, con las familias creadas por los hijos...

Son muchas las ocasiones que los hijos acuden a los Servicios Sociales de Base en busca de un recurso pero con gran conflictividad entre ellos, yo planteó abordar este conflicto a través de la mediación. Es posible que no sea la última vez que han de tomar decisiones a este respecto, se pretende que tras la mediación exista una nueva forma de comunicación entre los mediados

y estén más preparados para abordar nuevas situaciones. También que el acuerdo al que se llegó en el momento que se nos solicita la información sea el consensuado por todas partes y no él que la trabajadora social plantea.

Desde SSB debemos:

- No limitarnos a ofrecer servicios o recursos
- Actuar con el problema de forma global involucrando a los implicados en la toma de decisiones.

Mi argumento es que desde los SSB comarcas también se puede realizar acciones de mediación y esto mismo lo encontré leyendo a Ripol-Millet, a la pregunta que él mismo se hacía de cómo ubicar institucionalmente la mediación, su respuesta fue: "Dadas las características psicosociales y comunitarias de la mediación familiar extrajudicial, posiblemente un lugar idóneo para ubicar dichos servicios sean aquellos centros comunitarios en los cuales se dispensan servicios a una población geográficamente determinada y en los que la misma comunidad crea y mantiene sus redes sociales naturales centros cívicos, centros de servicios sociales, centros comunitarios de barrio o de poblaciones pequeñas" (Ripol-Millet, 2001, p. 231)

Quizás ha sido un atrevimiento poner en práctica esta intervención dada mi escasa formación en mediación y mi nula práctica pero sinceramente creo nos corresponde a los profesionales de los servicios sociales poner en práctica otras nuevas metodologías de intervención social, no porque yo desde mi humilde experiencia lo entienda, sino porque expertos como Ripol-Millet así lo han considerado.

5. CASOS PRÁCTICOS

5.1. INTRODUCCIÓN A LOS CASOS PRÁCTICOS

Al tratarse de una población fácilmente identificable por el tamaño de habitantes y respetando el principio de confidencialidad y el secreto profesional que reconoce el código deontológico de trabajo social se van a evitar nombres y algunos datos no significativos de los casos.

Como ya se ha explicado el SSB no cuenta con un servicio específico de mediación sino que es desde la inquietud y formación de una de sus trabajadoras sociales la que plantea aplicar este nuevo método de intervención social para personas mayores dependientes a través de la mediación; concretamente es la trabajadora social que lleva el programa de dependencia.

En ninguno de los casos ha sido una demanda de los usuarios, ni de sus familiares ya que desconocían esta posibilidad. Se les ha propuesto a casos con los que se venía trabajando desde hace más o menos tiempo y que permanecían estancados sin resultados favorables con las intervenciones que se habían realizado hasta el momento. Que el profesional hubiese intervenido con otros métodos con los mismos usuarios ha resultado un inconveniente en el desarrollo de las sesiones, a la hora de mantener la imparcialidad de la mediadora. Para un futuro se aconseja que los casos tratados sean atendidos por otra profesional que no hubiese intervenido con anterioridad.

Otra dificultad añadida a la hora de reunir a los familiares que debían intervenir ha sido que muchos de ellos vivían en poblaciones e incluso en Comunidades Autónomas lejanas a la nuestra. Ha sido igualmente limitado el tiempo que se disponía para realizar la investigación porque al haberse realizado para un trabajo de fin de grado de trabajo social en la Facultad de ciencias sociales y del trabajo de la Universidad de Zaragoza para el curso 2013-2014. Sería interesante continuar con el trabajo de investigación pudiendo subsanar las dificultades enumeradas. Hay que tener en cuenta que

en estos cuatro meses la profesional ha debido compaginar esta actividad con las funciones propias como trabajadora social en el SSB. Puede que cuatro meses y ocho casos atendidos sean insuficientes para la investigación, aunque los resultados obtenidos si que se consideran satisfactorios en el SSB y para la profesional que lo ha realizado.

5.2. PRESENTACIÓN DE LOS OCHO CASOS INVESTIGADOS

Utilizaremos las siglas U seguidas de 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 para cada uno de los usuarios o mediados manteniendo de este modo el anonimato y para facilitarnos la identificación posterior por las razones expuestas anteriormente.

A la hora de nombrar al profesional que realiza esta práctica se le denomina mediadora pero es la Trabajadora Social del SSB que lleva programa de dependencia y realiza la práctica de Mediación, sin tener el título reconocido para ser mediador profesional, y autora de este trabajo. Ya que como se ha indicado desde un principio el uso de la Mediación es como herramienta de trabajo en la intervención social y no como técnica propiamente dicha.

Ana Martín también nos dice en su artículo de 2012 que el trabajo social ha desarrollado la función mediadora de dos maneras y una de ellas es el empleo de técnicas de mediación con aquellos con los que establece una relación de ayuda para la búsqueda de soluciones a las diferentes situaciones-problemas en que se encuentra (Martín, 2012, p. 12) y con esta premisa se comienza el desarrollo de los casos.

U1 de 79 años de edad, reconocida desde febrero de 2011 con grado II de dependencia, el cuidador principal es el cónyuge de 77 años, viven en el domicilio del hijo y tienen 2 hijas más. La situación socio-laboral de los hijos es que todos trabajan y las dos hijas están casadas y residen una en Zaragoza y otra en Teruel.

En febrero de 2014 sufre un infarto cerebral el cuidador y deben pensar que hacer tras el alta hospitalaria, de momento la madre continúa en el domicilio con una auxiliar privada contratada.

Antecedentes: solamente se conocía al matrimonio y su deseo era permanecer en el domicilio, nunca solicitar centro residencial.

A la 1^a cita acuden el hijo y la hija que vive en Zaragoza, ellos no pueden atenderlos porque van a precisar supervisión permanente y todos trabajan, se están planteando una estancia temporal o permanente en centro residencial. La otra hija trabaja como auxiliar en una residencia pero no ha hablado con ella sobre el tema y no saben que piensa. Se les propone realizar mediación con los tres hermanos, el padre no puede participar porque está ingresado y la madre no se considera conveniente ya que su dependencia es psíquica.

Se realizan dos sesiones de mediación con los tres hermanos, en la primera se explica en qué consiste la mediación y aceptan voluntariamente sin reticencia ninguna, a partir de aquí cada uno expone su punto de vista. Como las decisiones a tomar son bastante urgentes porque el alta hospitalaria puede ser en cualquier momento se citan para la semana siguiente para hablar ya de un posible acuerdo. En la segunda sesión se cierra un acuerdo firmado por los tres hermanos. En dos semanas se consigue un acuerdo voluntario y consensuado de todas las partes que posiblemente sea más fácil de cumplir porque son ellos los que lo han acordado.

U2 de 81 años, valorada con grado II de dependencia desde 2008 a finales de 2013 solicito una revisión y la nueva resolución le acaba de reconocer grado III. Se quedo viuda muy joven y vive sola en su propio piso, tiene 3 hijos. Una de las hijas nunca ha participado de sus cuidados por sus problemas mentales y vive en Zaragoza, los otros dos, hijo e hija, viven en Calamocha. Desde hace años tiene el servicio de ayuda a domicilio de la comarca y hasta este último año no han tenido que apoyar mucho los hijos en la atención personal. Quien más ha colaborado siempre en las atenciones a la madre ha sido la hija de Calamocha hasta el año pasado que relegó estas tareas a su hermano que se había quedado desempleado y su madre le ayudaba económica para el mantenimiento de su familia.

La relación entre los hermanos había empeorado bastante en los últimos meses, la dependencia de la madre es física y esta sufriendo también por esta situación, además de no estar bien atendida.

El día 3 de marzo acude la hija que se lleva a su madre a la residencia con o sin su consentimiento porque es lo que le aconsejan desde el servicio de salud, también desde las auxiliares de ayuda a domicilio..., ha tenido varias caídas en un corto período de tiempo. Se le pide a la hija que se tranquilice y se habla con los dos hijos por teléfono y se les propone realizar mediación los dos con la dependiente, aceptan pero debe realizarse en casa de la dependiente porque tiene graves problemas de movilidad.

Se realizan hasta cuatro sesiones a las que acuden al domicilio materno los dos hijos que residen en Zaragoza, la otra hija no participa debido a sus problemas mentales. La relación entre los hermanos que había sido siempre buena esta resultando muy conflictiva en los últimos meses. A la tercera y cuarta sesión se acuerda que participe también la nuera que no trabaja y acepta. Voluntariamente pactan unas normas para el cuidado de su madre que serán revisadas en el caso que su hermana encuentre trabajo, la madre continuará un tiempo más en su propio domicilio como era su deseo.

U3 de 71 años casada y con 2 hijos, valorada con grado III de dependencia. Vive sola con el cónyuge, su hijo vive en el mismo municipio y la hija en Zaragoza. Las atenciones domésticas y de aseo personal de la dependiente entre semana las cubre con el servicio de ayuda a domicilio de la comarca. La hija va todos los fines de semana y se hace cargo de todas las tareas en ese tiempo. El hijo les visita con cierta frecuencia pero no asume nada del cuidado.

A principios del mes de marzo se recibe en el SSB la visita de la hija, manifestando su agobio y el de su familia nuclear, se le comenta la posibilidad de poder solicitar al resto de familiares una mediación y accede.

Se contacta con los padres y el hermano y todos muestran su interés.

Primero se realiza una primera sesión sólo con los hermanos y con el pre-acuerdo que deciden se realiza una segunda sesión con los hijos y los padres; de esa sesión se redacta un acuerdo que firman todos los intervenientes. La decisión de incluir a los padres en la segunda sesión es porque a ambos hijos les preocupa como se está deteriorando la relación de sus padres, no dudan en reclamar constantemente lo mal que está uno por la situación del otro. La primera sesión con los hijos se realiza en el SSB pero la segunda se realiza en el domicilio de la dependiente porque su movilidad es reducida y existen barreras arquitectónicas en el domicilio que le dificultan salir del mismo. La usuaria puede participar en la sesión de mediación porque tiene plenas facultades mentales. Todos los intervenientes quedaron muy satisfechos con las sesiones y no descartan tener que recurrir a ellas si la relación de los padres no mejorase, entienden que hablar las cosas con una mediadora les ha servido para exteriorizar muchos sentimientos y les facilitará la forma de comunicación en el futuro.

U4 de 83 años edad y viuda desde hace más de 20 años, tiene dos hijas y un hijo. Con una de las hijas apenas mantiene relación, actualmente el cónyuge está enfermo pero anteriormente la relación era ya escasa. La otra hija vive fuera de la Comunidad Autónoma, es ama de casa y alguna vez cuidadora de sus nietos. El hijo reside entre Calamocha y el pueblo dónde tiene el trabajo: agricultor y ganadero. Los últimos cuatro años la usuaria ha rotado entre los domicilios de una de las hijas y el hijo, pasando seis meses en cada domicilio como habían acordado. En 2011 le reconocieron grado II de dependencia pero no recibe ningún tipo de servicio, ni prestación. Desde octubre de 2013 hasta marzo de 2014 ha residido con su hija pero constantemente ha comunicado al hermano y a la trabajadora social que su madre no estaba en condiciones para continuar rotando en los domicilios, que ella ya no se la iba a llevar más y que pensaba que lo mejor era ingresar a su madre en la residencia.

La trabajadora social contacta con el hijo para aclarar la situación pero no comparte la opinión de su hermana, aunque reconoce tener ciertas barreras arquitectónicas en el domicilio en caso de tener que utilizar silla de ruedas. Unos días después comienza a acudir la nuera a nuestro servicio demandando ayuda porque ella es quién ha cargado siempre con el cuidado de la Usuaria, la cuál le ha maltratado siempre verbalmente.

En febrero la trabajadora social contacta vía telefónica con los dos hijos para proponerles una reunión conjunta. La primera sesión se reúne la trabajadora social con los dos hijos, se les explica la mediación y acceden a continuar; existen varios conflictos no sólo por el cuidado de la usuaria, también conflictos económicos por futura herencia... pero estos se aplazan y se centra en el cuidado de la dependiente.

La usuaria ha sufrido un grave deterioro físico y sobretodo psíquico, se solicita una revisión de la situación de dependencia. En la primera sesión no se consigue llegar a ningún acuerdo pero si queda claro que no se van a tratar asuntos económicos, se van a obviar los problemas con la hermana ausente y

en la próxima sesión que se tiene al día siguiente, ya que la hija se marcha, asistirá también la nuera que se ocupa de cuidarla. En la segunda sesión si se llega a un acuerdo parcial sobre el cuidado de la dependiente que se irá revisando según avance el deterioro. Esta sesión ayudo a descubrir el trato que durante años había recibido la nuera, desconocido para su cuñada y que le había llevado a tener una idea distorsionada de la realidad. Terminaron la sesión pensando que les queda un gran camino por recorrer pero contentos de haber abierto una nueva vía de diálogo y comunicación entre los hermanos y con la nuera.

U5 de 87 años de edad, casado desde hace 75 años con su cónyuge también de 87 años; tienen un hijo casado en el mismo municipio. Su único nieto falleció en un accidente de tráfico. El hijo les visita varias veces por semana y la nuera casi a diario pero apenas les dejan participar en el cuidado del dependiente y menos aceptan los consejos u opiniones que aportan.

El cuñado del dependiente es algo más joven pero ya jubilado, está soltero, vive en la casa de al lado y pasa casi todo el día en el domicilio del usuario; se ocupa de las gestiones externas, a través de él se ha realizado todo el trámite de dependencia. El usuario fue valorado el pasado año con un grado III de dependencia debido sobretodo a su deterioro cognitivo grave, la primera vez se solicita ayuda para el entorno familiar pero ya se detecta una sobrecarga en la cuidadora principal; en la siguiente visita se detecta leves negligencias en el cuidado y es cuándo en febrero de 2014 se cita a todos los familiares a las sesiones de mediación.

Se convoca a la cuidadora principal y cónyuge, al cuñado, al hijo y a la nuera, todos acceden voluntariamente a participar en el proceso. En la primera sesión se explica el proceso, cada uno expone sus preferencias para mejorar la atención al dependiente y se llega al acuerdo que el hijo y la nuera llevará a cabo ciertas modificaciones en la vivienda para facilitarle la tarea a la cuidadora. Por primera vez se sienten participes el hijo y la nuera, que a pesar de su constante presencia no se habían sentido considerados. En la siguiente sesión la cuidadora principal asume su sobrecarga y la imposibilidad de continuar atendiendo ella sola al dependiente en su domicilio, el cuñado ya ha estado informándose del centro de día del municipio y comienza el próximo mes. Han valorado ya que será una medida provisional hasta que pueda entrar en la residencia municipal para asistidos. Tras exponer cada uno su opinión se firma acuerdo definitivo que se solicitará plaza residencial pública para el dependiente en el mismo municipio permaneciendo el cónyuge en el domicilio familiar.

U6 de 76 años de edad, viuda y con dos hijas, la mayor vive con ella en el domicilio familiar y la otra a 800 km de distancia. La usuaria fue valorada el año pasado con un grado II de dependencia, aunque tiene también un leve deterioro psíquico su dependencia es más a nivel físico. La usuaria ha sido una mujer con un gran carácter y muy dominante, desde hace varios meses la convivencia con la hija está siendo conflictiva. La hija mayor regresó al domicilio familiar tras el divorcio en el extranjero pero en Bélgica continúan viviendo sus dos hijos, actualmente está jubilada por enfermedad tras un accidente desde hace dos años; la relación se ha ido deteriorando desde el momento que la hija también queda incapacitada para su trabajo y para muchas de las tareas domésticas, así como para el cuidado de su madre. Cuentan con algunas horas de servicio de ayuda a domicilio pero la usuaria no lo acepta bien por el coste económico del servicio.

La otra hija está casada y tiene varios hijos y nietos, es ama de casa y se ocupa del cuidado de algunos de sus nietos; la situación económica de este núcleo familiar es bastante precaria. En varias ocasiones ha propuesto llevarse una temporada a su madre a su domicilio pero la usuaria se justifica en no poder realizar el viaje y no quererse separar tanto de su casa.

La trabajadora social de dependencia conoce que la usuaria quiere quedarse en su propio domicilio o irse a la residencia municipal pero no está dispuesta a asumir el coste económico, la hija mayor no soporta más el trato recibido por su madre en el domicilio y está pensando volverse al extranjero con sus hijos y la otra hija quiere llevársela a su propia casa para atenderla allí porque no quiere verla en la residencia.

Aprovechando las vacaciones navideñas de la hija que vive fuera se les propone el proceso de mediación y se realizan 3 sesiones en las dos semanas que permanece la hija en el municipio. El realizar las sesiones tan seguidas se debe al poco tiempo que dispone la hija menor para poderse quedar en el municipio. A dichas sesiones acuden siempre las dos hermanas y la dependiente.

En la última sesión se llega al siguiente acuerdo: usuaria e hija mayor continuarán en el domicilio familiar hasta el verano que vendrá la hija menor y se trasladará definitivamente con ella a su localidad. La hija mayor decidirá en ese momento si continúa en esta vivienda o se marcha al extranjero. También acuerdan unas pautas de convivencia a seguir durante estos meses que van a permanecer juntas. Las tres han valorado el proceso positivo.

U7 de 77 años está casado y tienen dos hijas. La cónyuge de 70 años es muy activa, físicamente está bastante bien aunque con algún problema de salud. El acelerado deterioro del dependiente le ha producido una gran sobrecarga en los últimos meses.

El usuario ha sido valorado a principios de año con un grado III de dependencia, también había sido una persona muy activa hasta que comenzó el año pasado con deterioro cognitivo. El hombre siempre había tenido un carácter fuerte y dominante, actualmente muestra agresividad verbal, sobretodo con la esposa.

La esposa continúa desempeñando su labor de ama de casa y es reacia a cualquier ayuda para las tareas domésticas o el cuidado del dependiente, aunque se encuentra desbordada por las atenciones que requiere el dependiente, incluso rechaza la ayuda de las hijas que solo las requiere para asistir a las consultas médicas.

Las dos hijas viven cada una en una Comunidad Autónoma distinta y fuera de la nuestra, se turnan para visitarles quincenalmente. La hija mayor tiene un trabajo a turnos y la pequeña actualmente no trabaja pero tiene una niña de dos años, por ahora es la que mayor disponibilidad tiene para estar con sus padres pero el próximo curso la niña se escolarizará y tendrá otras obligaciones. Ambas son conscientes del empeoramiento que sufre el dependiente pero no tanto de la sobrecarga de la cuidadora, que intenta ocultar su malestar a las hijas.

Aunque el acceso del usuario al SSB es muy reciente en poco tiempo se han tenido que ir incorporando recursos sociales muy rápidamente: servicio ayuda a domicilio, teleasistencia, solicitud de dependencia, transporte social adaptado y centro de día.

Dos de las trabajadoras sociales del SSB acuden al domicilio por diferentes programas y ambas detectan la sobrecarga de la cuidadora principal. Tras hablar por teléfono con una de las hijas y descubrir que no son

del todo conocedoras de esta situación se les propone el proceso de mediación. Tampoco coinciden con la madre en los cuidados o servicios que necesita el dependiente.

Aunque había confirmado la asistencia a la primera sesión falta la hija mayor, delegando toda su voz en la hermana. Se les explica la necesidad de que asistan ambas hijas y la madre, se tratan algunos temas pero se decide no acordar nada.

La siguiente fecha la establece la hija (para asegurarnos que puede asistir), no han transcurrido ni 3 semanas pero se hace patente el deterioro del dependiente que asiste a la sesión pero su deterioro cognitivo no le permite participar activamente en la misma.

Les satisface haber aprendido una nueva forma de comunicación dónde las tres se tratan y consideran iguales a la hora de tomar decisiones, fuera de su papel de madre e hijas.

U8 de 87 años de edad valorado en otra Comunidad Autónoma con grado III de dependencia se traslada a nuestro SSB en octubre de 2010 para ingresar en una plaza privada de residencia para asistidos con prestación vinculada al servicio por dependencia, habiendo renunciado a una plaza pública en un centro residencial de la otra Comunidad Autónoma.

En el SSB se le conocía porque había vivido en otro municipio de la zona y al quedar viudo fue usuario del servicio de ayuda a domicilio durante algunos años hasta que optó por tener una auxiliar interna. Tiene tres hijos, la hija menor vive en otro municipio de la comarca y es quién se ha encargado de realizar todos los trámites. Voluntariamente se traslado a vivir a una segunda vivienda que tenía en la Comunidad Autónoma limítrofe y dónde residen dos de sus tres hijos, hijo mayor e hija segunda.

En agosto de 2011 se vuelve a ir voluntariamente de la residencia a casa de la hija segunda. En enero de 2012 vuelve a ingresar en la misma Residencia de nuestra comarca y en junio de 2013 voluntariamente decide trasladarse a otra residencia de la provincia. En enero de 2014 vuelve a solicitar un nuevo ingreso en la residencia de nuestra comarca y es cuándo la directora del centro nos requiere que intervengamos con esta familia antes de aceptar de nuevo al usuario-residente.

Desde el SSB solamente se conoce al usuario y a la hija menor que vive en nuestra comarca, con los otros dos hijos se les contacta telefónicamente y es en la primera cita con los tres hijos cuándo se les propone la mediación.

En enero a la primera sesión acuden los tres hijos pero acuerdan que en adelante asita también el padre, su dependencia es debida a una ceguera total pero tiene capacidad para tomar sus propias decisiones.

Se realizan dos sesiones, una en febrero y otra en marzo.

Hay una nueva sesión a finales de marzo dónde asiste el dependiente, los tres hijos y la directora del centro residencial; la incorporación de la directora se había acordado entre todos en la sesión anterior. La directora del

centro ya les había comunicado que volverían a admitirle en cuánto tuvieran una plaza vacante en el centro residencial. A mediados de abril fue nuevamente admitido.

El dependiente no ha quedado muy convencido con estas sesiones pero los hijos están muy satisfechos de haberse podido enfrentar de forma pacífica al padre y llegar a un consenso con él, porque hasta ahora ni se habían planteado contrariarle en la mínima cuestión.

Cuadro nº 8: Perfil de las personas mayores dependientes mediadas

Edad	Grado Dependencia	Sexo	SSB
De 70 a 75: 1			
De 76 a 80: 3	Grado II son 3	5 mujeres	4 Calamocha
De 81 a 85: 2			4 Monreal del
85 y más: 2	Grado III son 5	3 hombres	Campo

Fuente: Elaboración propia

Creo que la muestra ha sido bastante representativa y repartida entre los dos servicios sociales de base de la comarca, aunque como ya se ha explicado, responde más a los casos con los que se estaba trabajando en el período que se realizó la experiencia y no fue premeditado seleccionar respondiendo al perfil del dependiente, si no más bien, a la necesidad del momento. Esta cuestión nos podría hacer reflexionar que la mediación es beneficiosa siempre que exista un conflicto y no tanto destinada a un perfil determinado.

5.3. VENTAJAS Y DIFICULTADES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

Siguiendo el guión establecido por Hinojal (2005), en base a los casos investigado se llegan a la siguiente relación.

Ventajas del procedimiento de Mediación:

- Disminuye los costes económicos
- Evita que las relaciones entre los afectados se deterioren y procura preservarlas y mejorarlas de cara al futuro
- Las mejores arras para el cumplimiento de los acuerdos son la asunción de los mismos por las partes de forma voluntaria en la Mediación.
- Voluntariedad en el acceso a la Mediación
- Aumento del protagonismo y responsabilidad de las partes
- Capacidad de las partes para solucionar futuras controversias
- Ahorro de tiempo
- Aumento de la creatividad
- Alivio emocional de las partes
- Mayor perdurabilidad en el cumplimiento de los acuerdos
- Aprendizaje de la familia en la Resolución de conflictos

Dificultades encontradas en el desarrollo de las Mediaciones:

- Falta de tiempo de la profesional dentro de la jornada de trabajo
- Reticencia de alguna profesional a incorporar nuevos métodos

- Ausencia de un espacio apropiado para realizar mediación en el centro de trabajo o tenerse que desplazar a los domicilios por dificultad de movilidad de las personas dependientes
- Las expectativas de la Familia que esperan una respuesta más directiva del profesional
- Desconocimiento y desconfianza del mediado hacia esta técnica poco conocida
- Problemas para reunir a todos los mediados porque viven en otras poblaciones o incluso en otras Comunidades Autónomas y también a la hora de compaginar horarios
- En alguna ocasión he considerado un inconveniente el haber intervenido anteriormente con ese mismo caso, creo que es importante que el profesional que realicé la Mediación sea otra persona distinta a la que ya conoce la Familia.
- Quizás cierto recelo en algún mediado por lo novedoso de la Mediación, creo en esto tiene mucho que ver el haber realizado la experiencia en el mundo rural, dónde cuesta más introducir aspectos novedosos.

6. DISCUSIÓN

El ámbito doméstico es en el que se presentan mayores situaciones conflictivas, en la casa se da una mayor interacción entre los sujetos y además las relaciones son más intensas y personales. Un agravante puede ser cuando en el mismo domicilio conviven personas de varias generaciones o aún sin convivencia cuando los cuidados de las personas mayores dependen de alguno de ellos. Como ya se ha visto una de las situaciones que más puede acentuar los conflictos es la situación de dependencia y la necesidad de cuidado del mayor, por lo que se considera beneficioso en este contexto la intervención desde la Mediación intergeneracional.

Es necesario debatir la capacidad y la voluntad de las familias para el cuidado de sus mayores porque se asiste a una disminución del número de miembros en la familia, un alargamiento en la edad de las personas mayores, la movilidad geográfica, los cambios en el rol de las mujeres e incluso un cambio de los valores sociales de autonomía, independencia e individualismo.

Debido a la reciprocidad en el cuidado y a que se debe replantear el vínculo entre padres e hijos puede surgir un conflicto de lealtades. La dificultad aparece cuando hablar de enfermedad, de cuidados o de dependencia de los mayores resulta una tarea penosa, temida porque anticipa un cambio en el ciclo vital y el acercarse a una posible pérdida del familiar.

El aspecto emocional en la familia es inevitable cuándo se trata el tema de la vejez, la enfermedad y la dependencia, ellos toma mayor importancia si existe tensión entre ellos. Algunas de las emociones que pueden surgir son la ansiedad, el miedo, la culpa, la desesperanza, la vergüenza, la tristeza, la depresión; pero también la compasión, la gratitud.

Cabe la esperanza que paralelamente al incremento de la longevidad se vaya consolidando la Mediación intergeneracional y que las personas mayores y sus familiares puedan beneficiarse de este proceso, tanto en su carácter preventivo como de gestión y resolución de conflictos. Nos gustaría que se

hiciesen eco de esta necesidad todos aquellos que participan en la toma de decisiones sobre que programas se deben implementar en la acción social. También nos corresponderá a los profesionales interesarnos en recibir la formación correspondiente para poder llevarlos a cabo con la mayor calidad, eficacia y eficiencia posible; como graduados en Trabajo Social tenemos ciertas habilidades que nos pueden ayudar a desempeñar esta labor pero tendremos que complementarlas con otras específicas de la Mediación.

Alentar a los profesionales que desde sus diferentes ámbitos trabajan diariamente para mejorar la calidad de vida de las personas y sobretodo de las personas mayores dependientes. Reconocer la labor formativa a las Universidades, el apoyo de los Colegios Profesionales y a todos los profesionales que desde entidades públicas y privadas con su trabajo nos acercan más a una cultura de pacificación.

El Trabajo Social, al igual que otras disciplinas, deberá participar en el cambio de las percepciones e imágenes negativas de las personas mayores y promover una cultura de envejecer más saludable.

Por último, pero no menos importante, quiero recordar la encomiable labor de todos los cuidadores no profesionales de personas dependientes, aunque mejor tendría que decir cuidadoras ya que en una aplastante mayoría resulta ser mujer; sin su incuestionable labor voluntaria y no remunerada no sería posible que tantas personas tuviesen la vejez de la que están disfrutando.

7. CONCLUSIONES

La Mediación Familiar está cobrando en nuestro país un papel cada día más importante por la forma de abordar el conflicto familiar y los beneficios que tienen en todos sus miembros. Muestra de ello es que de las 8 casos en los que se ha trabajado, uno esta en proceso sin concluir, otro siguen siendo escépticos pero satisfechos y los otros 6 se sienten satisfechos o muy satisfechos de haber participado en este proceso.

Es posible incluir en el quehacer cotidiano de un servicio social de base otros modelos de intervención, cuándo el caso lo permita, se disponga de conocimientos de las técnicas a emplear y existe disposición por parte del usuario; aquí podríamos incluir la mediación. Porque el Trabajo Social como ciencia debe hacerse cada día e ir innovando con los tiempos (ya en España nadie piensa que somos los “asistentes sociales” que gestionan recursos para personas con necesidades económicas).

En los Servicios Sociales estamos acostumbrados a intervenir y trabajar con un sistema binario y en la Mediación se plantea un sistema ternario.

Indudable resulta la eficacia del procedimiento de Mediación en la resolución de conflictos para todos aquellos casos que sea posible una Mediación y que las partes voluntariamente así lo acuerden.

La conclusión final al trabajo es que a pesar de los esfuerzos realizados para equipararnos a la Unión Europea se debe seguir trabajando al respecto para que se de a conocer y se utilice más este método de resolución de conflictos por los beneficios que ello conlleva para todos y eso que se debe reconocer un gran adelanto con el último Real Decreto publicado el pasado diciembre. Lo que sigue resultando necesario es dar mayor difusión al procedimiento para que sean más las personas que se beneficien del mismo.

7.1. PROPUESTAS Y CONSIDERACIONES

Teniendo en cuenta las ventajas y dificultades citadas en el apartado 5.3 de este trabajo propondría que resulta muy satisfactoria el uso de la Mediación con las familias, en este caso ha sido con las personas mayores dependientes pero me atrevería a pensar que puede serlo igualmente con cualquier otra problemática que surja en el núcleo familiar (familias con adolescentes, relación de pareja, familias don hijos adoptados o en acogida...). También destacar que si se ha podido implantar en el medio rural, con sus inconvenientes de citar a los familiares... puede utilizarse igual en el medio urbano. Aunque estamos hablando de una experiencia piloto que precisa muchas mejoras para poder implantarlo a otro nivel, con más calidad, más usuarios y en mejores condiciones.

Lo más importante para hacer uso de la Mediación, aunque sólo sea como intervención social, es un aprendizaje, una mayor formación y preparación; ello se va a ir mejorando en un futuro con el esfuerzo en formación que se va a realizar desde la Universidad y desde los Colegios Profesionales. Aunque el aprendizaje teórico pierde su valor si no va acompañado de una buena práctica y de supervisiones periódicas de las mismas, y para ello es importante un buen equipo de supervisores. Entiendo y me alegra saber que la formación y preparación de los Mediadores va a cambiar en un futuro próximo. Que el Grado de Trabajo Social tenga una asignatura de Mediación me parece un avance significativo, aunque consideraría más apropiada que fuese una asignatura obligatoria y no optativa.

En el Trabajo Social creo imprescindible conocer la Mediación como forma de intervención social pero también considero que para hacer Mediación en sentido estricto se precisa mucha más formación y preparación que una simple asignatura en la carrera universitaria. Considero que desde muchas otras disciplinas (Psicología, Medicina, Derecho, Relaciones Laborales...) se podrían formar Mediadores pero con una formación añadida y sobretodo con mucho entrenamiento.

Otras consideraciones que creo necesarias para una buena práctica son la relación con el usuario, el tiempo disponible del profesional y el espacio físico para el desarrollo de las sesiones. Con respecto al usuario creo más conveniente que el profesional que ejerza de Mediador no hubiese tenido intervenido anteriormente con el caso, le ayudaría a mantener la neutralidad y la imparcialidad. Para hacer Mediación el profesional debe disponer de un tiempo en exclusiva dentro de su jornada laboral que le ayude a programar y desarrollar sus sesiones, de ser posible en una jornada con cierta flexibilidad horaria por el tema de convocar a los Mediados. Por último, pero no menos importante, en Mediación es muy importante el espacio físico en el que se desarrolle; desde luego no puede ser el típico despacho con una mesa cuadrada, el sillón del profesional y 4 o 5 sillas. La sala debe ser algo más espaciosa, bien iluminada, si tiene que haber mesa al menos que esté sea redonda y sin papeles, con una pizarra por si fuese necesario anotar; es decir que un espacio adecuado porque no sirve cualquier despacho. Tampoco aconsejo el salir a los domicilios a realizar las sesiones, debe ser por fuerza mayor, sería el caso de un dependiente con problemas de movilidad pero que puede participar activamente en las sesiones; considero que un lugar neutral es una sala acondicionado para este tipo de sesiones.

Cuándo hablo de inconvenientes como el tiempo, el espacio... es porque enmarcó la Mediación en el sistema público de Servicios Sociales; por ello lo primero y principal, será una apuesta de los poderes públicos por este servicio gratuito para la población que no pueda sufragar el coste económico. Sería muy beneficiosa que la administración pública autonómica ofreciese este servicio a toda la población con profesionales con dedicación exclusiva en los centros municipales de servicios sociales y profesionales itinerantes o de menor dedicación en áreas menos poblados, como es el caso de las comarcas.

7.2. VALORACIÓN PERSONAL

Sinceramente me ha supuesto un reto muy gratificante a nivel profesional y personal el haber realizado esta experiencia, aunque consideró que han sido muchas las dificultades, las dudas que me han acompañado durante todo este proceso. Como ventaja tenía el conocimiento del sector de población al que iba dirigida la investigación pero la metodología y como llevarla a la práctica era todo nuevo, tanto para mí como para las profesionales que me acompañan por lo que en muchos momentos me he sentido sola; consideró que una experiencia de este tipo sería mucho más gratificante realizarla y compartirla con otros compañeros a la vez, aunque sea en áreas geográficas distintas pero al menos poder ir comentando las dificultades es importante.

Lo único que me queda es animar a profesionales del área de lo social y a otros que valoren la cultura de la Paz que comiencen a formarse y aplicar técnicas de Mediación en sus trabajos, dejando la mediación propiamente dicha para los profesionales que se están preparando para ello. Yo personalmente voy a seguir aportando a mi trabajo diario técnicas de mediación, por la satisfacción que me han manifestado algunos de los mediados vale la pena.

Finalizar con la reflexión que a propósito de la formación en Trabajo Social hacen Rondón y Alemán: "Hay que fomentar memorias de fin de grado y master e investigaciones relacionadas con la Mediación social y la intervención social" (Rondón, 2011, p. 31).

BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ BAZALO, MARÍA VICTORIA; HURTADO PEÑA, ENCARNACIÓN; JIMÉNEZ MARTÍNEZ, JULIA; LÓPEZ LUQUE, CRISTINA; MATEO VILCHEZ, ELENA (2002) *La Mediación: una técnica innovadora en el Trabajo Social*. Documentos de Trabajo Social: Revista de trabajo y acción social, núm 27, pp. 67-94
- BENITO BELLA, NURIA; RODRÍGUEZ GARCÍA, JESÚS ANTONIO; PÉREZ FERNÁNDEZ, JORGE (2005) *Puntos de encuentro familiar: una realidad en alza*. Trabajo social hoy. Primer trimestre 2005, pp. 168-177
- BOUCHÉ PERIS, J. HENRI; HIDALGO MENA, FRANCISCO L. (2003) *IV Curso experto en mediación y orientación familiar*. Madrid: Editorial Dykinson SL
- BOUCHÉ PERIS, J. HENRI; HIDALGO MENA, FRANCISCO L. (2004) *Mediación y orientación familiar II*. Madrid: Editorial Dykinson SL
- CACERES CEDRÓN, Mª LETICIA; OBLITAS BÉJAR, BEATRIZ; PARRA PINCOS, LUCILA (2000). *La Entrevista en Trabajo Social*. Buenos Aires: Espacio Editorial
- CASTAÑO RODRÍGUEZ, GEMA; CAMPOS DOMÍNGUEZ, MARÍA DEL CARMEN; GARCÍA DEL VADO, RUBÉN (2005) *El mediador como profesional de la mediación*. Trabajo Social hoy. Primer trimestre 2005, pp. 18-32
- ESCARTÍN CAPARRÓS, MARÍA JOSÉ (1992) *Manual de Trabajo Social. Modelos de práctica profesional*. Alicante, Editorial Aguaclara
- GARCÍA-LONGORIA SERRANO, Mª PAZ Y SÁNCHEZ URIOS, ANTONIA (2004) *La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares*. Portularia núm. 4, pp. 261-268
- GARCÍA VILLALUENGA, LETICIA (2007) *La mediación familiar: una aproximación normativa*. Portularia vol. VII, núm. 1-2, pp. 3-15
- HINOJAL, SILVIA (2005) *La mediación familiar y su regulación: análisis comparativo de las leyes de mediación familiar en España*. Trabajo social hoy, Primer trimestre 2005, pp. 59-73
- ILLÁN FERNÁNDEZ, JOSÉ MARÍA (2013) *Mediación familiar: Guía práctica para mediadores*. Navarra, Editorial Aranzadi, SA
- JURADO GUERRERO, TERESA (2007) *Cambios familiares y trabajo social*. Madrid: Ediciones académicas, SA
- LÓPEZ SAN LUIS, ROCÍO (2011) *Aportaciones a la mediación en el marco de la prevención, gestión y solución de conflictos familiares*. Granada: Editorial Comares, SL
- MARTÍN MUÑOZ, ANA (2012) *Mediación en conflictos versus mediación en trabajo social*. Trabajo Social Hoy. Primer cuatrimestre 2012, núm. 65, pp. 15-38
- MOYA ÁLVAREZ, ANA ISABEL; FERNÁNDEZ DE VARGAS, ANA MARÍA (2005) *El proceso de mediación y sus técnicas*. Trabajo social hoy, Primer semestre 2005, pp. 8-15

- MUNUERA GÓMEZ, MARÍA PILAR (2012) *J M Haynes, Perlman, Chandler y otros autores internacionales en el recorrido de Mediación y Trabajo Social*. Portularia, Vol. XII, pp. 97-108
- PÉREZ SERRANO, GLORIA (2006) *Intervención y desarrollo integral en personas mayores*. Madrid: Editorial Universitas, SA
- POYATOS GARCÍA, ANA (2003) *Mediación Familiar y social en diferentes contextos*. Valencia - Universidad de Valencia: Editorial Nau Llibre
- PUGA GONZÁLEZ, Mª DOLORES (2002) *Dependencia y necesidades asistenciales de los mayores en España. Previsión al año 2010*. Madrid: Edita Fundación Pfizer
- RICHMOND, MARY (1917) *Social Diagnosis*. New York: Rusell Sag Foundation
- RODRÍGUEZ GARCÍA, CARMEN (2012) *La relevancia de la mediación para el trabajo social ¿modelo teórico de trabajo social?* Trabajo Social Hoy. Primer cuatrimestre 2012, núm. 65, pp 7-14
- RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ, CONCEPCIÓN (2013) *Las familias y los cuidados a las personas mayores dependientes: entre la reciprocidad y la ambivalencia*. Cuadernos de Trabajo Social, vol. 26-2 (2013), pp. 349-358
- ROMERO NAVARRO, FERMÍN (2002) *La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador*. Revista del Ministerio de trabajo y asuntos sociales, núm. 40, pp.31-54
- RONDÓN GARCÍA, LUIS MIGUEL; ALEMÁN BRACHO, CARMEN (2011) *El papel de la mediación familiar en la formación del trabajo social*. Portularia, vol. XI, núm. 2, pp. 23-32
- RIPOL - MILLET, ALEIX (2001) *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona: Ediciones Paidos Ibérica SA
- RIPOL- MILLET, ALEIX (2011) *Estrategias de mediación en asuntos familiares*. Madrid: Editorial Reus SA
- ROSELL I POCH, TERESA (1989). *La entrevista en el Trabajo Social*. Barcelona, Bibliaria, SCCL
- STAMM, ISABEL L. (1972) *Family Therapy*. En FLORENCE HOLLIS. *Casework a Psychosocial Therapy*. NewYork: Randon House
- SUARES, MARINES (2002) *Mediando en sistemas familiares*. Buenos Aires: Paidos

WEBGRAFIA

BARÓMETRO SEPTIEMBRE 2010 - CIS. Recuperado de 1 de abril de 2014 de http://www.cis.es/cis/opencm/ES/1_encuestas/estudios/ver.jsp?estudio=10602

CENSO DE POBLACIÓN DE VIVIENDAS (2011). Instituto aragonés de estadística (IAES). Recuperado el 4 de febrero de 2014 de <http://www.aragon.es/estaticos/GobiernoAragon/Organismos/InstitutoAragonesEstatistica/Documentos/docs/Areas/Demogra/6.-%20CensoPoblacionViviendas/2011/fichas/25.pdf>

DATOS INFORMATIVOS COMARCA DEL JILOCA (2014). Recuperado el 13 de enero de 2014 de <http://www.jiloca.es/la-comarca.html>

ESTADÍSTICAS DEPENDIENTES 2014 (2014). IMSERSO. Recuperado el 20 de enero de 2014 de http://www.dependencia.imserso.es/dependencia_01/documentacion/estadistica/s/est_inf/datos_estadisticos_saad/index.htm.

LIBRO BLANCO DE LA DEPENDENCIA. Recuperado el 10 de febrero de 2014 de <http://www.dependencia.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/libroblanco.pdf>.

LIBRO BLANCO SOBRE ENVEJECIMIENTO ACTIVO (2011) IMSERSO. Capítulo 13 Duran, Mª Ángeles. "Entorno, Hábitat: medio rural y medio urbano". (pp. 460-523) Recuperado el 7 de marzo de 2014 de http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/8088_8089libroblancoenv.pdf.

MEMORIA CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES Y SERVICIOS SOCIALES GENERALES (2012). Instituto aragonés de servicios sociales (IASS). Recuperado el 14 de enero de 2014 de <http://iass.aragon.es/adjuntos/raiz/memoriacss2012.pdf>.

NORMATIVA Y REGLAMENTOS DE LA COMARCA DEL JILOCA. Recuperado el 9 de enero de 2014 de <http://www.jiloca.es/accion-social/69-normativa-y-reglamentos.html>

RELACIÓN DE CUADROS

Cuadro nº 1: Actividades Básicas e Instrumentales de la Vida Diaria

Cuadro nº 2: Perfil de las personas Dependientes por sexo y edad

Cuadro nº 3: Personas Dependientes con prestaciones por Comunidades Autónomas

Cuadro nº 4: Mapa Comarca del Jiloca

Cuadro nº 5: Población de la Comarca del Jiloca. Año 2013

Cuadro nº 6: Población de Calamocha y Monreal del Campo

Cuadro nº 7: Importancia de la Familia para la Sociedad

Cuadro nº 8: Perfil de las Personas Mayores Dependientes Mediadas

ÍNDICE DE ANEXOS

I. Documentos del profesional para la mediación

- Ficha de recepción
- Primer contrato
- Ficha de seguimiento de las sesiones
- Modelo de Acuerdos

II. Encuesta de satisfacción para la evaluación

III. Tabla de variables analizadas en la encuesta de satisfacción

ANEXO I



FICHA DE RECEPCIÓN PARA MEDIACIÓN

Fecha _____

1. DATOS DE LA PERSONA EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA

APELLIDOS:	NOMBRE:
DNI:	TELEFONO:
DOMICILIO:	LOCALIDAD:
DEPENDENCIA: Fecha _____ Grado:	Nº SIUSS:

2. DATOS DEL INFORMANTE

APELLIDOS:	NOMBRE:
DNI:	TELEFONO:
DOMICILIO:	LOCALIDAD:
Relación con el dependiente:	Convive con el dependiente:

3. UNIDAD DE CONVIVENCIA DEL DEPENDIENTE

NOMBRE Y APELLIDOS	PARENTESCO	FECHA DE NACIMIENTO

4. GENOGRAMA FAMILIAR DEL DEPENDIENTE

--

5. PROBLEMÁTICA SOCIAL QUE MOTIVA LA INTERVENCIÓN FAMILIAR

--

Información sobre el tratamiento de datos personales: Sus datos personales se obtienen para formar parte de ficheros responsabilidad de la Comarca del Jiloca, único destinatario de la información aportada voluntariamente por usted.

Estos datos se utilizan con la finalidad exclusiva de gestionar el programa de intervención familiar por parte de la Comarca del Jiloca. Dicha solicitud no podrá llevarse a cabo si no nos facilita la información y no nos autoriza para su tratamiento.

Sus datos podrán ser cedidos conforme a las estipulaciones de la legislación vigente. Los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición podrán ser ejercidos mediante escrito dirigido a C/ Melchor de Luzón, 6, 3º, 44200 de Calamocha (Teruel).

COMARCA DEL JILOCA cuenta con las medidas de seguridad exigidas legalmente.

Enterado y conforme, CONSIGUE EXPRESAMENTE y AUTORIZO a la Comarca del Jiloca para que trate mis datos personales según la Ley.

Calamocha,de.....201...

FIRMA DEL DEPENDIENTE
O DEL INFORMANTE

Nombre y apellidos



PRIMER CONTRATO DE MEDIACIÓN

Fecha _____

1. RELACIÓN DE MEDIADOS

NOMBRE Y APELLIDOS	PARENTESCO	FECHA DE NACIMIENTO

2. DEFINICIÓN DE LA PROBLEMÁTICA QUE SE ABORDARÁ

3. OBJETIVOS QUE SE ESPERA CONSEGUIR

-
-
-

4. TEMPORALIDAD

Duración prevista de las sesiones: _____

Nº de sesiones previstas: _____ Periodicidad entre sesiones: _____

5. MÉTODOS UTILIZADOS

Entrevistas familiares
Caucus
Participación de otros miembros

6. COMPROMISOS

Bien hacer de las partes
Privacidad de la información
Neutralidad e imparcialidad del mediador
Secreto de la información: no podrá ser expuesta sin consentimiento dentro de este marco

Calamocha,de.....201...

FIRMA DE ASISTENTES

Mediados

Mediadora



FICHA DE SEGUIMIENTO SESIONES

Fecha _____

1. CONVOCADOS A LA SESIÓN

NOMBRE Y APELLIDOS	PARENTESCO	ASISTENCIA

2. DURACIÓN DE LA SESIÓN

Hora de inicio: _____ Hora de finalización: _____

Acuerdo siguiente sesión para Día : _____ Hora: _____

3. PROBLEMÁTICA ABORDADA

4. OBJETIVOS CONSEGUIDOS

5. MÉTODOS UTILIZADOS

6. TAREAS PENDIENTES



ACUERDO EN MEDIACIÓN

En Calamocha a _____ de _____ de _____

REUNIDOS

De una parte, D/D^a, mayor de edad, con DNI nº y domicilio en

De otra parte, D/D^a, mayor de edad, con DNI nº y domicilio en

D/D^a, mayor de edad, con DNI nº y domicilio en

CONCURREN

En su propio nombre y derecho, y se reconocen con capacidad legal para otorgarse el presente ACUERDO DE MEDIACIÓN sobre el cuidado de su progenitor dependiente.

A tal efecto, hacen en primer lugar las siguientes

MANIFESTACIONES

-
-
-
-
-
-

Y se comprometen, además, a realizar cuantas actuaciones, gestiones y trámites sean precisos para garantizar el adecuado cumplimiento de los acuerdos que en el presente documento se recogen, por el bien propio y de la persona dependiente.

Y para que así conste, firman el ACUERDO DE MEDIACIÓN, por triplicado, y a un solo efecto, en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

ANEXO II



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Fecha _____

Solicitamos su colaboración para que complete esta breve encuesta, totalmente anónima, que nos ayudará a evaluar el proceso de mediación que se ha llevado a cabo dentro del programa de intervención social en nuestro servicio social de base comarcal.

1. INTERVINIENTES - ¿Quién realiza la encuesta? (Señalar con una X)

Persona dependiente	<input type="checkbox"/>
Familiar que convive con el dependiente	<input type="checkbox"/>
Otros familiares	<input type="checkbox"/>
Persona que convive con el dependiente	<input type="checkbox"/>
Agentes externos que influyen en sus cuidados	<input type="checkbox"/>

2. GRADO DE PARTICIPACIÓN DE LOS INTERVINIENTES EN LAS SESIONES

(Responer Alto/ Medio / Bajo)

Persona dependiente	<input type="checkbox"/>
Familiar que convive con el dependiente	<input type="checkbox"/>
Otros familiares	<input type="checkbox"/>
Persona que convive con el dependiente	<input type="checkbox"/>
Agentes externos que influyen en sus cuidados	<input type="checkbox"/>

3. SE HAN OBTENIDO ACUERDOS EN LA MEDIACION (Rodear con un círculo la que corresponda)

SI	NO	PROVISIONALES	PARCIALES
----	----	---------------	-----------

4. VALORE SU SATISFACCIÓN EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN REALIZADO

(Rodear con un círculo la que corresponda)

Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho
----------------	------------	-----------------

5. VOLVERÍA A RECURRIR A LA MEDIACIÓN SI LO NECESITASE

(Rodear con un círculo la que corresponda)

SI	NO	No sabe/NoContesta
----	----	--------------------

¡ NUEVAMENTE AGRADECemos SU COLABORACIÓN!

ANEXO III

TABLA CON LAS VARIABLES ANALIZADAS EN LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

	INTERVINIENTES	GRADO PARTICIPACIÓN	ACUERDOS	SATISFACCIÓN	RECURRIRÍA MEDIACIÓN
U 1	Familiares (F)	Medio	Si	Satisfecho	NS/NC
U 2	Dependiente + F	Alto	Si	Muy satisfecho	Si
U 3	Dependiente + F	Alto	Si	Muy satisfecho	Si
U 4	Familiares	Medio	Parciales	Satisfecho	SI
U 5	Familiares	Alto	Si	Muy satisfecho	Si
U 6	Dependiente + F	Medio	Parciales	Satisfecho	Si
U 7	Familiares	Alto	Si	Satisfecho	Si
U 8	Dep.+ Ag. externo	Alto	Si	Satisfecho	NS/NC

Fuente: Elaboración propia