


La Mediación Familiar Intergeneracional en la Tercera Edad. Edadismo y envejecimiento activo en Aragón

César Sánchez Álvarez  

Miriam Cortiñas Gracia

Grupo GESES. Departamento de Psicología y Sociología. Universidad de Zaragoza

<https://dx.doi.org/10.5209/cuts.92352>

Enviado: 17/12/2023 • Aceptado: 6/06/2024

ES Resumen. ¿Qué características están evidenciándose en los nuevos servicios de mediación familiar ante las políticas de envejecimiento activo y el fenómeno del edadismo en Aragón? Las últimas décadas están marcadas por los cambios demográficos con fuertes repercusiones en la pirámide poblacional del Estado español. Como en el resto de Europa, la tendencia general es el envejecimiento de la población con la aparición de necesidades concretas que dan forma a nuevas demandas sociales de las familias.

La mediación familiar con personas mayores y dependientes ha estado centrada en el ámbito doméstico, donde las decisiones familiares que tenían por objeto las situaciones de dependencia de progenitores o familiares en línea ascendente. La actualidad marca nuevos retos para la mediación familiar intergeneracional ante una mayor longevidad y mejora de las condiciones y calidad de vida de las personas en el ciclo de vida de la tercera edad.

Este trabajo expone la necesidad de la mediación intergeneracional a partir de los servicios de mediación familiar en Aragón. El trabajo realiza una metodología de exploración analítica a partir de casos de estudio de la mediación familiar para teorizar ante el conocimiento proyectado desde las nuevas experiencias de mediación intergeneracional. Se analizan tres casos concretos de servicios sociales que hacen uso de la mediación intergeneracional y se ofrecen los resultados del análisis de los casos desde categorías emergentes de la mediación intergeneracional.

Palabras clave: Mediación intergeneracional, servicios sociales, envejecimiento activo, edadismo, Aragón.

ENG Intergenerational Family Mediation and Older People: Ageism and Active Ageing in Aragon

Abstract. What characteristics are emerging in the new family mediation services within the context of active ageing policies and ageism in Aragon? Recent decades have witnessed significant demographic shifts with profound implications for the population pyramid in Spain. As is evident across Europe, the prevailing trend is for an ageing population and the emergence of specific needs that are shaping new social demands within families. Family mediation involving older and dependent individuals has traditionally focused on the domestic realm, concerning family decisions involving the care and dependency of parents or older relatives. However, new challenges are developing for intergenerational family mediation, spurred by increased longevity and enhanced conditions and quality of life for older people.

This study underscores the urgent need for intergenerational mediation grounded in family mediation services in Aragon. An analytical exploratory methodology is used to delve into case studies of family mediation and conceptualise the insights from new experiences in intergenerational mediation. The investigation scrutinises three particular cases of social services using intergenerational mediation and reports the findings of the case analysis based on emerging categories of intergenerational mediation.

Keywords: Intergenerational mediation, Social services, Active Ageing, Ageism, Aragon.

Como citar: Sánchez Álvarez, C. y Cortiñas Gracia, M. (2024). La Mediación Familiar intergeneracional en la Tercera Edad. Edadismo y envejecimiento activo en Aragón. *Cuadernos de Trabajo Social* 37(2), 275-285. <https://dx.doi.org/10.5209/cuts.92352>

1. Introducción

Las políticas de envejecimiento activo junto con la ampliación de derechos sociales y el fenómeno del edadismo aumentan las situaciones conflictuales donde la mediación social es instrumento oportuno y eficaz para dar respuestas al conflicto. La presencia de prejuicios y estereotipos sobre las personas mayores

a la hora de tomar decisiones propias hace que aparezcan posibles conflictos relacionales que requieren de la colaboración de las partes para tomar decisiones concretas y asegurar el derecho al cuidado de personas dependientes, y asegurar el bienestar del grupo familiar extendido.

En trabajos anteriores (Sánchez Álvarez y Cortiñas Gracia, 2024) se ha planteado una aproximación a la mediación intergeneracional como parte de la mediación social, a partir de la problematización del fenómeno del edadismo que puede derivarse de la tensión entre los prejuicios y estereotipos contra personas mayores/dependientes y las políticas de envejecimiento activo que buscan la participación activa de las personas mayores. Este trabajo se orienta a identificar las características de la mediación familiar con personas de la tercera edad, identificando la posibilidad de una mediación intergeneracional como parte de la mediación familiar, donde se puedan aplicar técnicas de mediación social.

En Aragón la legislación sobre mediación familiar (Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar de Aragón) recoge el conflicto intergeneracional como objeto de los servicios de mediación familiar (Argudo 2023, p.80) El legislador evidenció la necesidad de ofrecer los servicios de mediación familiar ante una casuística de conflictos familiares centrados en las relaciones matrimoniales y la protección de los menores ante la ruptura de la convivencia de la pareja. Pero retuvo identificar como objeto de la mediación familiar el conflicto derivado de desavenencias en la relación entre personas mayores y sus descendientes.

La mediación es la intervención de una tercera parte imparcial, neutral y que es aceptada de manera voluntaria por las dos partes que se encuentran en una negociación que en el mayor de los casos está en un punto muerto o bloqueada. La figura mediadora no tiene un poder de decisión y se basa en acompañar a las partes en conflictos desde la relación de ayuda a las dos partes para llegar a un arreglo voluntario y extrajudicial (Bernal, 2007, p. 111).

2. Marco teórico

2.1. Edadismo. Discriminación hacia la tercera edad

El fenómeno del edadismo consiste en la discriminación por edad excluyendo de la sociedad a personas por su condición derivada de la edad (de Lemus y Expósito, 2005). En el caso del edadismo en la tercera edad se trata de un prejuicio institucional e individual contra las personas mayores que son estereotipadas y mitificadas para desaprobarlas y evitar relaciones con ellas (Butler, 1980). Igualmente, las tendencias sociales están influyendo en las demandas de las familias respecto a la conciliación familiar, personal y laboral sobre todo ante la presencia de personas con dependencia (Rondón, 2011).

El Libro Blanco sobre envejecimiento activo (Imsero, 2011) evidencia que existe el reto de favorecer la voluntad de las personas para envejecer en su entorno más cercano, sea acompañadas o solas, por tanto, el recurso de las residencias de la tercera edad estaría y servicios de día estarían localizados en las inmediaciones de las personas, evitando el desarraigo de la persona una vez requiera de ayuda o servicios dirigidos a la dependencia. El Libro Blanco hace referencia a las limitaciones de prejuicios y estereotipos sobre la tercera edad,

El edadismo consiste básicamente en las conductas que implican un trato no igualitario hacia los integrantes de un grupo de edad en virtud de su pertenencia a ese grupo y es entendido como un proceso de estereotipia y discriminación en contra de la gente mayor, en razón a su edad (Imsero, 2011, p. 138).

Por contraste, las políticas de envejecimiento activo son la bandera de los servicios sociales especializados dirigidas al colectivo de la tercera edad y tienen como propósito “generar procesos de optimización de oportunidades de salud, participación y seguridad” (Imsero, 2011, p. 80) ante el proceso de envejecimiento de las personas. Así bien, las políticas de envejecimiento activo tienen el objetivo de

(...) hacer que el potencial bienestar físico, social, mental se desarrolló plenamente a lo largo del curso vital y participar en la sociedad de acuerdo a sus necesidades, deseos y posibilidades, a la vez que se les proporciona la protección adecuada, seguridad y cuidados en el momento que requieran asistencia (ibídem, p. 81).

A partir de la ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, el sistema de protección social del Estado español ha ofrecido una mayor cobertura de los derechos sociales, ampliando el derecho al cuidado con un enfoque universal y garantistas (Caravaca-Llama, 2022, p. 2). La ley ha entrado a regular ámbitos privados de la familia como es el cuidado de personas dependientes. La garantía del derecho al cuidado a través de prestaciones y servicios especializados para dependientes ha creado un entorno donde es necesaria la coordinación y cooperación entre los miembros de la familia, cuidadores y dependientes, pudiendo generar conflictos. La mediación en las situaciones donde alguna de las partes tiene reconocida dependencia o está en proceso, es una respuesta eficaz para resolver conflictos familiares e institucionales (Caravaca-Llamas et al. 2022, p.8).

En línea con las políticas de envejecimiento activo, la mediación intergeneracional es un mecanismo de participación activa de las personas mayores en los conflictos derivados de la relación cotidiana en los núcleos familiares.

Igualmente, el fenómeno enmarcado y definido como *Silver Economy* pone atención en los servicios y bienes que la población demanda en un momento específico de su ciclo vital. La *Silver Economy* está

considerada como una parte general de la economía que se centra en la necesidades y demandas de las personas adultas con más de 50 años (European Union, 2018, p. 6). La aparición de servicios del cuidado como un mercado emergente donde se ofrecen derechos sociales implica la aparición de riesgo moral en los agentes. El peligro de la mercantilización de derechos sociales puede dar dos posibles vías a tener en cuenta. La primera referida a la disminución de la calidad de los servicios a la persona en un contexto de mercantilización del Estado de Bienestar y la segunda, referente a la necesidad de crear sistemas de mediación comercial en situaciones que tradicionalmente han estado ubicadas en el grupo familiar y la provisión de servicios sociales especializados por el Estado de Bienestar. Esta situación implicaría una transitividad de los principios y acciones de la mediación familiar a esferas comerciales a partir de la mercantilización de los derechos sociales

2.2. La mediación intergeneracional como respuesta ante conflictos derivados del edadismo

La mediación es un proceso pacífico donde la gestión del conflicto se orienta a su resolución (Moore, 1995). El rol de la persona mediadora es facilitar el espacio de comunicación y respeto entre las partes en conflictos para que, de manera imparcial y neutral, las partes alcancen un acuerdo.

La mediación familiar tiene una centralidad en la mediación social, tanto desde disciplinas como el trabajo social, la sociología, psicología hasta el derecho civil. La familia como institución social siempre ha tenido una evolución social debido a los constantes cambios que vive la sociedad. El posicionamiento de nuevos valores y evolución de los existentes, así como el reconocimiento legal de nuevas formas de familia han planteado nuevos retos para profesionales que deben atender a grupos familiares caracterizados por las tendencias y cambios demográficos que ha sufrido la sociedad según la adaptación de la familia a crisis o fases expansivas económicas.

El acelerado envejecimiento de la población y la asociación estereotipada de la vejez con situaciones de incapacidad, inutilidad o problemas puede generar conflictos en las interacciones familiares que dificulten la toma de decisiones (Merino y Méndez, 2011). Los conflictos abordados desde los servicios de mediación familiar que ha sido sistematizados se orientan a una demanda de mediación intergeneracional caracterizada por la relación con nietos/as, las situaciones de dependencia, la dependencia económica o necesidad de compartir vivienda, la herencia, las relaciones convivenciales o procesos de acogimiento de los nietos/as con abuelos/as (ibidem, p. 83-84). La mediación intergeneracional se convierte en un espacio de la mediación familiar ante los procesos sociodemográficos que enfrenta la actual sociedad ante situaciones de fragilidad y vulnerabilidad de familia extensa ante crisis económicas o sanitarias.

El edadismo es un fenómeno que categoriza y divide a las personas según los atributos de su edad. La Organización Mundial de la Salud (2021) define el edadismo como los estereotipos, prejuicios y discriminación hacia las personas en función de su edad. La Organización Mundial de la Salud plantea estrategias para combatir el fenómeno, a saber, políticas públicas para su reducción, intervenciones educativas y de contacto intergeneracional, así como otras estrategias centradas en procesos comunicativos e informativos con el propósito de influir en la población. El informe no evidencia la conexión de los conflictos con el fenómeno del edadismo, pero sí destaca la presencia de edadismo institucional (ej. atención sanitaria). Así bien, el informe recoge como durante la pandemia COVID-19 la presencia de estereotipos y prejuicios sobre las personas mayores de sesenta años generaron a nivel internacional prácticas de aislamiento y limitación de la libertad de movimiento, generando aislamiento social y soledad. Estas prácticas supusieron poner en riesgo su salud y sufrir maltrato desde la asistencia sanitaria y los servicios sociales (World Health Organization, 2021, p. 17-27).

Los conflictos derivados del fenómeno edadista no solo están presentes en las instituciones gubernamentales, sino también en las familias que construyen relaciones de dependencia frente a las personas desde la edad. La mediación familiar con un enfoque intergeneracional puede plantear un campo de desarrollo de la mediación social a partir de su capacidad para diagnosticar situaciones que puedan derivarse de prácticas y comportamiento edadista en la toma de decisiones de grupos familiares o frente a las decisiones que puedan afectar a las personas de la tercera edad, siendo pasivas de la decisión o autoinfligiéndose edadismo, lo cual va en contravía de la promoción de las políticas de envejecimiento activo planteadas en España por el Imsero.

3. El marco legal aragonés de la mediación familiar. El III Plan de Servicios Sociales de Aragón

La directiva europea 2008/52/CE adopta la mediación como una modalidad alternativa de solución de conflictos (art. 1º) y define la mediación como el procedimiento estructurado en el que dos partes en litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la ayuda de la figura mediadora (art. 2.a). La directiva considera la mediación como alternativa de resolución de conflictos basado en los resultados del Libro Verde sobre las modalidades alternativas de solución de conflictos del 2002 que recogió las diferentes formas presentes en los Estados miembros. La directiva fomenta e impulsa los mecanismos de resolución de conflictos desde la mediación como manera flexible extrajudicial para resolver un conflicto a partir de la autonomía y voluntariedad de las partes. Se recoge la figura mediadora como tercera parte que lleva la mediación de manera eficaz, imparcial y competente (art. 3.b), es decir se identifica un grado de profesionalidad que asegure la calidad de la mediación, a través de formación y códigos de conducta y adhesión a organizaciones que presten servicios de control de la mediación (art. 4.1).

La mediación en España está regulada por la Ley 5/2012 del 6 julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles. La ley tiene el propósito de dar un marco a los sistemas alternativos de resolución de conflictos como instrumentos complementarios de la Administración de la Justicia. La ley incorpora la Directiva Europea 2008/52/CE y va más allá planteando las modificaciones realizadas a la Ley 15/2005 que modificó la ley de Enjuiciamiento Civil en materia de separación y divorcio.

La Ley 9/2011 del 24 de marzo, de mediación familiar en Aragón define la mediación familiar como un procedimiento extrajudicial de los conflictos dados en el ámbito familiar. El artículo primero de la ley establece la mediación familiar como un servicio social especializado y orienta la mediación familiar a la prevención y resolución de conflictos familiares desde el Derecho Privado (art. 2). La ley establece una tipología de conflictos que son susceptibles de la mediación familiar, el artículo 5º letra e) identifica el conflicto derivado de “desavenencias referentes a las relaciones entre personas mayores y sus descendientes”. Incluyendo este tipo de conflicto, el legislador autonómico evidenció la necesidad de cubrir conflicto intergeneracional en el marco de la familia.

El Catálogo de Servicios Sociales de Aragón está aprobado por el Decreto 143/2011 del 14 de junio (Gobierno de Aragón, 2011) en línea con el artículo 35.2 de la Ley 5/2009 que establece los Servicios Sociales de Aragón. El Catálogo contiene el conjunto de prestaciones y servicios del Sistema Público de Servicios Sociales en relación al acceso a los servicios sociales, la integración social, la convivencia adecuada, las necesidades básicas, la autonomía personal y la participación social. En concreto y bajo el interés de este trabajo se diseña el Servicio de Mediación Familiar (Gobierno de Aragón, 2011) dentro de los servicios de atención psicosocial, de rehabilitación y tutelares. En el caso concreto, el servicio de mediación familiar está definido como:

(...) un proceso voluntario y extrajudicial de gestión de conflictos familiares en el que la persona mediadora, de una manera neutral e imparcial, facilita la comunicación entre la pareja para que ellos mismos lleguen a acuerdos en todos los temas relacionados con su situación de conflicto (p. 15648).

La población destinataria del servicio son las parejas con hijos que han decidido separarse o están en proceso de separación/divorcio y que requieren tomar decisiones sobre los aspectos de su relación para alcanzar una convivencia adecuada (ibidem). El catálogo establece la naturaleza del servicio, siendo complementaria y por derivación judicial requiriéndose la decisión técnica o resolución judicial, así mismo se identifican el carácter de copago del servicio.

En Aragón, la mediación familiar estuvo contemplada en la Ley 2/2010, de 26 de mayo, de igualdad en las relaciones familiares ante la ruptura de convivencias de los padres. La anterior ley fue derogada por Decreto Legislativo 1/2011, de 22 de marzo, del Gobierno de Aragón que fue aprobado con el título de «Código del Derecho Foral de Aragón», otorgando una centralidad a la mediación familiar para resolver conflictos con los progenitores. En concreto, el Código de Derecho Foral de Aragón recoge en el artículo 4º de la derogada Ley 2/2010 la mediación familiar y plantea en su artículo 78 el uso de la mediación familiar¹ orientada a resolver las discrepancias de los progenitores antes de incurrir en acciones judiciales, se plantea también la recomendación por parte del Juez ante la presentación de la demanda judicial o incluso iniciado el procedimiento judicial los padres pueden (de común acuerdo) someterse a la mediación familiar y el acuerdo será aprobado por el Juez.

De esta forma, el legislador aragonés define la mediación familiar en la ley específica y con el propósito de normativizar el servicio de mediación familiar a partir de la Ley 9 de 2011. Las competencias del servicio de mediación familiar, junto a la orientación familiar, están atribuidas a la Dirección General de Igualdad y Familias que forma parte del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales (art. 13 y 14, decreto 24/2020). En Aragón se define la mediación familiar a partir de la ley 9 de 2011 y en concreto está definida como:

(...) un procedimiento alternativo al judicial, para la gestión de conflictos, voluntario y confidencial, que se da en un espacio seguro donde dialogar y entenderse con la ayuda de una persona mediadora neutral e imparcial, que ayuda a las familias a encontrar soluciones útiles y a llegar a acuerdos consensuados por y para la familia, que puedan ser duraderos y satisfactorios en el tiempo (Gobierno de Aragón, 2023c, p. 9).

Trabajos anteriores se han centrado en el sistema de mediación familiar en Aragón (Mesa, Gracia y Fernández-Campo, 2020a y 2020b) con el propósito de realizar una propuesta del diseño y desarrollo del Sistema de Mediación Familiar (Mesa et al. 2020a, p. 12). El trabajo de investigación cualitativa tiene una profunda revisión normativa y teórica sobre la mediación familiar, plantea la importancia de la mediación familiar desde el Trabajo Social y los Servicios Sociales para resolver la conflictividad familiar. A partir de la investigación, los/as autores/as justifican la necesidad de la elaboración de una ley marco y un sistema de mediación familiar planteado desde la interdisciplinariedad, el trabajo en red y la centralidad de los servicios sociales (Mesa et al. 2020a, p. 131). La mediación familiar como servicio social especializado, presente en el Catálogo de prestaciones sociales del sistema público de Servicios Sociales en Aragón que podría ser

¹ La mediación familiar no podrá ser utilizada ante situaciones de negociación de la atribución de la guarda y custodia a uno de los progenitores, ni individual ni compartida, cuando esté incurso en un proceso penal iniciado por atentar contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual del otro progenitor o de los hijos, y se haya dictado resolución judicial motivada en la que se constaten indicios fundados y racionales de criminalidad. Tampoco procederá cuando el Juez advierta, de las alegaciones de las partes y las pruebas practicadas, la existencia de indicios fundados de violencia doméstica o de género.

ofrecido como un servicio en la red de los centros sociales de Aragón ya que “las funciones de estos centros, no sólo se podría realizar una atención a los conflictos familiares cuando estos emergen, sino desarrollar estrategias de prevención y promoción de una cultura de la paz y la no violencia” (Mesa et al, 2020b, p. 29).

Los servicios sociales en Aragón han sido organizados desde una visión estratégica. En la actualidad el tercer plan estratégico de servicios sociales está en vigor para el trienio 2023-2026. El marco conceptual del III Plan asienta sus bases en siete elementos fundamentales, (i) los derechos sociales como derechos universales, (ii) un sistema de servicios sociales público con participación de entidades sociales o mercantiles, (iii) articulación de las prestaciones y servicios –catálogo de servicios sociales–, (iv) sistema de servicios sociales de dos niveles y territorial, (v) responsabilidad pública con colaboración de la iniciativa privada, social y mercantil, (vi) intervención centrada en las personas, (vii) principios como integridad, transparencia, calidad, igualdad o economía circular, junto con los principios de coordinación y cooperación (Gobierno de Aragón, 2023a).

El III Plan de Servicios Sociales de Aragón está organizado en tres bloques que se contienen cinco ejes estratégicos con 29 objetivos estratégicos para desarrollar 36 medidas. Estas medidas serán realizadas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (24 medidas), el Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales (9 medidas), las comarcas de Sobrarbe y la Ribagorza (2 medidas) y la Fundación para el apoyo a la autonomía y capacidades de las personas de Aragón (1 medida). Los bloques y los cinco ejes estratégicos son:

Para el bloque de Derechos sociales:

1. Consolidar el sistema público de servicios sociales de Aragón como un sistema basado en derechos.

Para el bloque Atención de necesidades sociales.

2. Mejorar la atención de las necesidades sociales desde una perspectiva integral y evolutiva, centrada en la persona.

Para el bloque Organización del Sistema Público de Servicios Sociales.

3. Extender entre la organización los principios y valores éticos que identifican al sistema público de servicios sociales.
4. Fortalecer la estructura profesional aportando valor al sistema.
5. Orientar el sistema público de servicios sociales hacia la transformación digital, la comunicación y la generación de conocimiento.

Para este trabajo resulta relevante el tercer bloque sobre la organización del sistema y en concreto los ejes estratégicos tercero y cuarto. En concreto el tercer eje estratégico plantea dos objetivos relevantes para este trabajo. El objetivo estratégico del III Plan de Servicios Sociales pretende extender un modelo de gestión basado en la calidad y mejora continua tiene la finalidad de “generar una cultura común que promueva e integre los elementos fundamentales de una buena gobernanza” (Gobierno de Aragón, 2023, p. 39). La estrategia se centra en la creación de un sistema organizativo adaptado al contexto actual (accesible, abierto a la ciudadanía, eficiente, transparente, innovador, simplificado) que ponga en acción la capacidad de colaboración entre actores y que se caracterice por la creación de espacios de reflexión conjunta y participativa. En particular modo es relevante por la capacidad para articular estrategias concretas para combatir el edadismo como fenómeno presente en las instituciones, fomentar el envejecimiento activo y promover espacios de cuidado para las personas de la tercera edad que no estarán exentos de conflictos derivados de desavenencias entre los/as familiares que deberán tomar decisiones conjuntamente.

4. Metodología

Para responder a la pregunta de investigación se utiliza la metodología cualitativa de corte descriptivo con un enfoque estructural. Se utiliza el enfoque estructural para la producción de información primaria (Bergua, 2011, p. 121). Este trabajo utiliza de manera concreta el estudio de caso junto con la técnica de la entrevista en profundidad, generando un proceso inductivo que culminará con las conclusiones sobre el fenómeno en estudio.

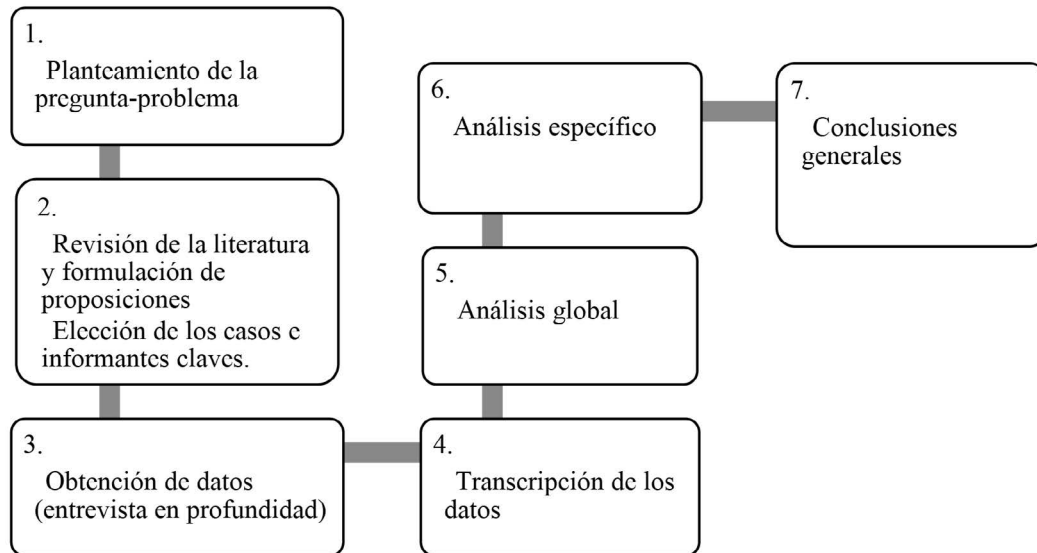
El estudio de caso como técnica exploratoria-descriptiva ofrece elementos para contrastar las cualidades de los casos con la teoría. El estudio de caso se utiliza como metodología cualitativa exploratoria del objeto de estudio (Maxwell, 1998, Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008). Se plantea el estudio de caso por su valor descriptivo del fenómeno que es construido por diferentes actores de manera subjetiva (Shaw, 1999), haciendo del proceso de investigación un acto de posicionamiento por parte del grupo de investigación. La estrategia metodológica sigue los trabajos de Robert Yin (2003, [2009]) que indica la realización de un proceso de generalización analítica con el propósito de ilustrar el fenómeno a partir de estudios de caso múltiples, que en diferentes contextos abordan la problemática o fenómeno investigado.

El estudio de caso ofrece la posibilidad de describir elementos teóricos que emergen con claridad en diferentes contextos donde el fenómeno objeto puede tener transcendencia. De esta forma, nos planteamos la necesidad de recoger la información de contextos singulares, comprender sus dinámicas para orientar el proceso posterior de indagación cuantitativa.

Se utiliza la entrevista en profundidad con un diseño de preguntas semiestructuradas para obtener la información que estructura los estudios de caso. La entrevista en profundidad, también definida como entrevista abierta es utilizada como técnica de levantamiento de datos a partir de una estructura centrada en preguntas abiertas sobre cómo la persona entrevistada vive o ha vivido el fenómeno objeto de la investigación.

Para garantizar la fiabilidad y la validez, y así dotar de calidad a la investigación, se han planteado la siguiente ruta metodológica:

Ilustración 1. Ruta metodológica del trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

Las técnicas para el levantamiento de información y su análisis ha sido la entrevista abierta estructurada, la observación directa a través de la realización de prácticas profesionales de Trabajo Social en los servicios sociales especializados dirigidos a la tercera edad en Zaragoza, y la observación indirecta a partir del análisis de la documentación recogida durante el periodo de trabajo de campo y el diario de campo.

La elección de los casos y de las personas a entrevistar se debe a las características de las organizaciones y entidades en la gestión de servicios dirigidos a la familia y en concreto a servicios asistenciales residenciales y no residenciales a personas mayores con dependencia (centros día y residencias de la tercera edad).

Las entrevistas realizadas para caracterizar los casos han sido las siguientes:

- Trabajadora Social de Servicios Sociales generales (Informante 1 – Cod. Inf_1)
- Trabajadora Social de Residencia de la Tercer Edad gestionada por entidad sin ánimo de lucro. (Informante 2 – Cod. Inf_2)
- Trabajadora Social de los Servicios de Orientación y Mediación Familiar (Informante 3 – Cod. Inf_3)

Las informantes clave de cada caso de estudio han sido Trabajadoras Sociales encargadas de gestionar los conflictos derivados de las familias con las personas mayores/dependientes, con una formación posgradual en diferentes ámbitos y experiencia laboral superior a 5 años.

5. Resultados y hallazgos de la investigación

Las preguntas se han organizado en tres bloques que contienen los elementos de indagación, a saber:

- Aspectos básicos de la mediación.
- Conflictos derivados a la mediación intergeneracional.
- Marco institucional de la mediación familiar en casos intergeneracional.

5.1. Aspectos básicos de la mediación

En general, el perfil de la familia está ligado a la presencia de personas mayores con dependencia y con la necesidad de cuidados externos. Aunque es bajo la solicitud en relación con otros conflictos familiares.

En caso de los servicios sociales generales de Zaragoza las características de las demandas familiares están relacionado a conflictos por separaciones, divorcios, problemas con los hijos y situaciones derivadas de las decisiones ante herencias. Respecto a las solicitudes, suelen ser una demanda baja y son las mismas profesionales que evidencian la necesidad de derivar al servicio de mediación en la mayor parte de los casos.

La demanda es muy baja, normalmente cuando se deriva alguien al servicio de mediación familiar no es porque nos lo piden si no porque nosotras detectamos que a los mejor el servicio puede ser útil para el conflicto que tienen en ese momento (Entrevista Inf_1).

La causa de la baja demanda se debe al alto desconocimiento por parte de las personas usuarias. De esta forma, la propuesta de mediación familiar se plantea bajo argumentos de economicidad y la posibilidad de evitar los costos del proceso judicial, por parte de las profesionales.

En el caso de la residencia de la tercera edad, no se dispone de un servicio de mediación familiar y podría derivar a los servicios de mediación familiar. A pesar de no tener un servicio de mediación familiar, la Trabajadora Social realiza actividades de mediación en los numerosos conflictos derivados de las ideas contrarias entre distintos familiares sobre el cuidado de la persona dependiente.

En el caso del perfil de la familia que requiere un proceso de mediación familiar intergeneracional suele ser una familia de varias personas (hijos e hijas de la persona dependiente) que tiene responsabilidad en el cuidado con la persona dependiente. La demanda de mediación en gran cantidad de las situaciones no es explícita.

[es] un perfil que varía mucho sobre quien haya sido el cuidador principal o varía según el núcleo familiar. También con familia cercana, (...) Otras veces entre todos los hijos, o la familia con la persona dependiente porque no llegan a un acuerdo porque la persona quiere decidir unas cosas y la familia no está de acuerdo. Sí que parece común que se produzcan conflictos cuando muchas personas han entrado en el cuidado de la persona dependiente (Entrevista Inf_2).

Las Trabajadoras Sociales de la residencia de la tercera edad detectan casos a partir de disconformidades comunicadas por la familia y/o la persona responsable del cuidado. Se detecta que en muchos casos se trata de familiares que no están como referencia para el centro y plantean su posición una vez las decisiones han sido tomadas y por tanto la mediación tiene unas características entre la residencia y los miembros de la familia.

Respecto a los servicios profesionales de mediación familiar, se confirma especialización en familias en procesos de separación y divorcio que plantean conflictos en los regímenes de visitas, manutención entre otros.

La demanda de mediación por conflictos intergeneracionales no suele llegar mucho al servicio (...) esto puede ser debido a que la mediación familiar se creó con otro fin y sigue estando muy ligada a la separación/divorcio y conflictos por menores a cargo. Además, creo que hay un profundo desconocimiento sobre el servicio y no hay una gran difusión. (Entrevista Inf_3).

La mediación se realiza desde casos derivados por los servicios sociales comunitarios que están fundamentalmente relacionados con la garantía de derechos de los menores de edad. Desde las evidencias levantadas en las entrevistas en profundidad se plantea que las técnicas de mediación familiar son utilizadas en los conflictos intergeneracionales, "(...) [A]quí lo que se realiza es mediación familiar, no distinguimos la mediación intergeneracional. Si tenemos casos de conflictos intergeneracionales, pero se aplica mediación familiar (...)" (Entrevista Inf_3). Esta situación puede ser debida a la alta capacidad y maleabilidad que tiene las técnicas de mediación familiar para ser utilizadas en conflictos de grupos familiares por parte de profesionales experimentados/as.

Existe una demanda instrumental para procedimientos judiciales pero el servicio de mediación familiar identifica la demanda basada en la necesidad de llegar a acuerdos antes del proceso judicial. También se evidencia como dentro de los procesos de separación y divorcio, los abuelos solicitan participar en la mediación para garantizar su participación en el régimen de visitas con los nietos.

5.2. Tipología de conflictos derivados a Servicios de Mediación Familiar

Los conflictos evidenciados se centran en conflictos de cuidado, expectativas sobre el cuidado (tanto en residencia como en servicios de ayuda a domicilio), por la convivencia y la relación con la familia extensa. Los conflictos dirigidos a servicios de mediación familiar suelen tener el riesgo de judicializarse y las Trabajadoras Sociales derivan los casos. Para las situaciones presentes en la residencia, los conflictos se pueden catalogar en la relación con la organización y miembros de la familia posterior a la toma de decisiones sobre la persona dependiente.

Los tres casos analizados consideran positivos los beneficios de la mediación ya que se facilitan los procesos de comunicación entre las partes. Igualmente, la posibilidad de llegar a acuerdos es fundamental para garantizar los cuidados de calidad a personas mayores dependientes. Se reconoce la mediación intergeneracional como un campo específico de la mediación familiar y la necesidad de profesionalización específica.

En el caso de los servicios sociales generales, mayormente, se encargan de resolver los conflictos intergeneracionales a través de los procesos de intervención familiar. Las derivaciones a los servicios de mediación familiar suelen ser puntuales, por ejemplo, en la decisión de ingresar en una residencia, entre la persona cuidadora, la persona dependiente y la familia. En estos conflictos, que son solventados por las Trabajadoras Sociales, no se requiere una intervención desde la mediación familiar profesional. De otros modos, se evidencian conflictos con los Servicios de Ayuda a Domicilio que están centrados en la gestión o realización del servicio por el personal de ayuda a domicilio.

Los conflictos intergeneracionales los solemos resolver desde el servicio (...) Teniendo en cuenta que se puede hacer este tipo de mediación intergeneracional, bien padres-hijos, por ejemplo, a la hora de decir si hay una persona dependiente si se va a residir en residencia o no. Conflictos de padres-hijos cuando hay que decidir si se contrata cuidadora o no, porque las personas dependientes no suelen querer que una persona externa a la familia se haga cargo de los cuidados, hay suelen surgir conflictos entre los padres e hijos. Por otro lado, los conflictos que pueden surgir entre la persona que recibe el Servicio de Ayuda a Domicilio y las auxiliares. (...) (Entrevista Inf_1)

Los resultados de la acción de mediación son considerados positivos para solventar crisis en la familia, ayudando a tomar decisiones. En estos casos identificados por los servicios sociales comunitarios, la mediación intergeneracional ayuda a ordenar las ideas, los medios, facilitar la escucha, entre otros.

(...) es un momento como de crisis en la familia y que entre una persona objetiva que no tiene ningún interés en resolver el asunto de una manera u otra si no de resolver de la mejor forma posible para la familia, puede ayudar a la hora de tomar decisiones. (...) Además sería una solución para que estos conflictos no lleguen a judicializarse, porque ha habido algún caso que por la negativa de una de las partes ha habido que acudir al juzgado (Entrevista Inf_1)

La acción de la mediación suele darse en situaciones donde la relación ha empeorado, debido a las actitudes sobre el conflicto, y no aceptaban que personas externas facilitasen el acuerdo empeorando la situación familiar, "(...) un conflicto en el que una de las partes se ha negado a dejarse orientar y la otra parte que sufre una demencia no estaba en condiciones y hemos tenido que informar al juzgado" (Entrevista Inf_1).

En el caso de la residencia de la tercera edad se identifican conflictos con una amplia casuística de conflictos que pueden ser mediados desde la mediación intergeneracional. Debido a las decisiones sobre la persona dependiente para permanecer en el domicilio, así como las prácticas del cuidado que puede ser más específicos para los casos de dependencia.

La mediación es planteada como una lógica de acuerdos para que el conflicto no aumente. Las profesionales plantean procesos de mediación a partir de ofrecer información de manera neutral planteando todos los puntos de vista existentes. La mediación intergeneracional que se realiza es aquella que no tiene implicaciones legales, en este caso los casos se derivan a los servicios de mediación familiar.

Desde la acción del Trabajo Social en residencia de la tercera edad, la mediación es considerada efectiva si las dos partes quiere participar en la mediación. Se evidencia que los conflictos objeto de mediación son conflictos relacionados con una característica de brecha generacional donde las personas usuarias del centro residencial privilegian la relación familiar y el espacio del cuidado en su domicilio familiar. En palabras de una de las entrevistadas: "Las generaciones más mayores son las que tienen arraigada la tarea del cuidado en el domicilio y es difícil hacerles entender que no siempre se puede cuidar en casa" (Entrevista Inf_2).

Los servicios especializados en mediación familiar están externalizados por parte de la administración pública y en su práctica profesional no distingue de manera específica los procesos de mediación intergeneracional, aunque existen conflictos intergeneracionales identificados. Los conflictos se deben a la convivencia entre personas del núcleo familiar que requiere cuidados específicos, así como la solicitud de visitas a los nietos en procesos de separaciones y divorcio. Desde la práctica profesional se identifican los conflictos intergeneracionales con un carácter basado en los estilos y formas del cuidado. "Si tenemos casos de conflictos intergeneracionales, pero se aplica mediación familiar. Hemos tenido casos de mediación entre hermanos que conviven con necesidad de cuidados, conflictos con hijos, etc. (...)" (Entrevista Inf_3).

En el caso de los servicios profesionales de mediación familiar se evidencia un modelo de trabajo centrado en las relaciones matrimoniales en situaciones de separación y divorcio que requieren la mediación antes del proceso judicial. En los casos de conflictos intergeneracionales no existe un enfoque propio y se utiliza los métodos generales de mediación familiar.

5.3. Marco institucional de la mediación familiar en conflictos intergeneracionales

En el caso de los servicios sociales generales existe la necesidad dar forma a la mediación intergeneracional ya que es los conflictos entre familiares de diferentes generaciones son identificados como conflicto de la convivencia familiar y se plantea la intervención social sin considerar la alternativa de la mediación. El marco institucional está orientado únicamente a la mediación familiar y casos diagnosticados con conflictos intergeneracionales podrían ser no derivados a los servicios de mediación familiar debido al desconocimiento de los servicios de mediación familiar, "(...) este tipo de conflictos no se derivan, entonces no se si son casos que se aceptarían y desconozco si hay suficiente apoyo. (...) no se si este tipo de casos se aceptarían" (Entrevista Inf_1).

Esto sucede igual en las profesionales de las residencias de la tercera edad. Se evidencia un desconocimiento sobre los recursos externos existentes y en los casos que se han intentado derivar se ha encontrado la negativa en la recepción del conflicto, "(...) a nivel institucional desconozco cuales son los recursos externos. Muchos de los casos que hemos intentado derivar al servicio externo de mediación nos han dicho que no, por lo que no he indagado mucho sobre los recursos existentes" (Entrevista Inf_2).

A partir de las experiencias de gestión de conflictos con personas mayores/dependientes, las profesionales entrevistadas consideran que falta inversión en recursos sociales y resulta "novedoso" la identificación/diagnóstico de conflictos que requieren mediación intergeneracional.

(...) en el área de mayores falta mucha inversión en recursos sociales, es un colectivo en el que no se invierte mucho. La mediación en personas mayores es algo novedoso y muy poco desarrollado, para lo importante que pudiera ser en la resolución de los conflictos que tienen que ver con los cuidados. (Entrevista Inf_3)

La percepción de los servicios profesionales de mediación familiar es similar a los dos casos anteriores, se identifica una adecuada existencia de recursos, aunque se considera que el desconocimiento de la población de la existencia del recurso hace que se identifiquen los beneficios de participar en procesos de mediación familiar.

(...) la mediación familiar tiene una etiqueta que todavía no se ha podido eliminar con respecto a los conflictos que abarca. También creo que mucha gente nunca ha oído hablar de mediación, desconoce los beneficios que esta puede conseguir, incluso muchas personas que participan en ella desconocen completamente [sus] beneficios, métodos, etc. (Entrevista Inf_3)

De otro modo, se evidencia que la mediación intergeneracional plantea dificultades de acceso para la población mayor, acentuándose cuando la población vive en el medio rural.

Las percepciones de las profesionales son convergentes en la falta de información sobre los procesos de mediación pero de igual modo se puede identificar la escasa formación sobre mediación intergeneracionales, así como la utilización de instrumentos derivados de la mediación familiar de manera general, la resolución de conflictos intergeneracionales a través de procesos de intervención familiar o en el caso de las residencias de la tercera edad, procesos de negociación que no consideran la participación activa de las personas de la tercera edad, sin considerar su grado de dependencia y las posibilidades para alcanzar acuerdos sobre los cuidados que quieren y desean recibir.

6. Discusión y conclusiones

Los aspectos básicos de la mediación intergeneracional en Aragón evidencian la dificultad para realizar diagnósticos de los conflictos intergeneracionales. Los conflictos intergeneracionales son clasificados como conflictos al interno de la familia, en muchas ocasiones derivados de situaciones de dependencia y visiones diferentes sobre el cuidado de las personas dependientes. Los perfiles de las familias y solicitantes de servicios de mediación no están definidos desde un enfoque de mediación intergeneracional. La ley aragonesa de mediación plantea una causa de mediación familiar las desavenencias entre personas mayores y sus descendientes ante situaciones que no han sido clasificadas. De esta manera encontramos la necesidad de especializar la mediación familiar en situaciones de conflicto intergeneracional marcado por las necesidades de las personas mayores, sea en sus cuidados o en otras situaciones de la cotidianidad del proceso de envejecimiento.

Se destaca la dificultad de coordinación entre los servicios sociales generales y los especializados en mediación familiar. Aunque en los servicios sociales generales se identifican conflictos intergeneracionales, el uso de la intervención familiar puede ocasionar retrasos en la gestión del conflicto que puede empeorar las relaciones familiares, a diferencia de utilizar enfoques de mediación familiar con enfoque en los conflictos intergeneracionales como ha identificado la Ley 9/2011, de 24 de marzo, de mediación familiar en Aragón.

Se evidencia la necesidad de formación especializada en mediación intergeneracional en los/as profesionales de los servicios sociales generales y especializados. La necesidad de formación especializada en mediación familiar intergeneracional se basa en la emergencia de causas del conflicto vinculadas al edadismo que inciden en situaciones de toma de decisiones sobre el cuidado de personas dependientes con plenas facultades para decidir sobre los espacios y estilos del cuidado, así como también las situaciones donde la curatela del dependiente está en manos de diferentes personas con orientaciones divergentes.

En línea con las políticas de envejecimiento activo, se presenta la necesidad de crear métodos de trabajo centrados en la participación de las personas mayores donde la incorporación de la mediación familiar intergeneracional ofrece destacadas potencialidades para mejorar la calidad de vida de la familia y de las personas de la Tercer Edad con necesidades de cuidado.

Como conclusiones podemos plantear que la mediación intergeneracional tiene el reto de crear un método de mediación propio y se engloba dentro de la mediación familiar. Los procesos de mediación intergeneracional están planteados desde la gestión de la dependencia de personas mayores, donde diferentes personas tienen la posibilidad de participar en las decisiones del cuidado a la persona dependiente, como pueden ser hijos/as, hermanos/as y las organizaciones o entidades que tienen una vinculación de servicios de cuidado y curatela hacia la persona dependiente.

Los servicios sociales generales detectan conflictos familiares, pero no existe una categoría relacionada con la mediación intergeneracional más bien con la gestión de situaciones de dependencia. Se evidencia el desafío que plantea la mediación intergeneracional a partir de generar conocimiento del servicio de mediación intergeneracional. En la residencia de la tercera edad existe el reto de identificar la necesidad de mediación no solo derivada de conflictos sobre las expectativas del cuidado que tienen los familiares, sino también desde la posibilidad de dotar a la persona mayor un rol más participativo en sus cuidados y las relaciones con sus cuidadores, en línea con las políticas de envejecimiento activo, siempre en la medida del posible.

Los servicios de mediación familiar tienen el reto de centrar las necesidades de la mediación familiar en procesos extrajudiciales derivados de las rupturas de contratos matrimoniales. La centralidad de la

mediación familiar en separaciones y divorcios mejorar la convivencia familiar entre progenitores e hijos/as. Es necesario plantear el desafío de aumentar la atención en la mediación como información del proceso de mediación ante situaciones de conflicto intergeneracionales donde personas mayores están implicadas. Unos servicios sociales especializados atentos a los cambios sociodemográficos deben tener en cuenta la adaptación y la innovación social de servicios orientados a las necesidades emergentes de la población.

El fenómeno del edadismo puede frenar la posibilidad de una mediación intergeneracional entre personas mayores, sus descendientes y las personas u organizaciones responsables de su cuidado, creando un impacto económico y psicológico negativo en las familias. El enfoque de mediación familiar intergeneracional implica plantear las posibilidades de mediación a partir de las líneas de las políticas de envejecimiento activo, evitando los estereotipos que condenan a la pasividad decisional de las personas mayores en los últimos años de su vida. La propuesta de enfoques de mediación familiar intergeneracional en los servicios sociales garantiza la mejora de la calidad de vida de la familia y las personas de la Tercera Edad a partir de procesos de acompañamiento social donde la mediación familiar intergeneracional esta presente como recurso.

6. Agradecimientos

Los autores agradecen la disponibilidad de las personas entrevistadas. El artículo se engloba en la línea de investigación sobre mediación social dentro del grado de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza y el análisis del impacto del Tercer Sector y Economía Social en la gestión y provisión de Servicios Sociales en diferentes modelos de protección social.

César Sánchez Álvarez está vinculado al Grupo de Estudios de Estudios Sociales y Económicos del Tercer Sector (www.geses.unizar.es).

Miriam Cortiñas Gracia es estudiante del Máster en Relaciones de Género de la Universidad de Zaragoza.

7. Referencias

- Argudo Pérez, J.L. (coord.) (2023). *Mediadores y mediación en Aragón: El impacto de la aplicación de la legislación estatal de mediación en Aragón*. Comuniter.
- Bergua Amores, J.A. (2011). *Estilos de la investigación social. Técnicas, epistemología, algo de anarquía y una pizca de sociología*. Ed. Prensas Universitarias de Zaragoza.
- Bernal Samper, T. (2007). Conflicto y mediación. *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid*, pp. 111-122.
- Butler, R. (1980). Ageism: A foreword. *Journal of Social Issues*, 36, 8-11.
- Caravaca Llamas, C., Martínez-López, J. Á., & Sáez Olmos, J. (2023). Mediación en situaciones de dependencia: bondades de su aplicación. *Mediaciones sociales*, 21, 1-9. <https://dx.doi.org/10.5209/meso.78307>
- de Lemus, S y Expósito, F. (2005). Nuevos retos para la Psicología Social: edadismo y perspectiva de género. *Pensamiento Psicológico*, 1(4), pp. 33-51.
- European Union. (2018) *The silver economy: final report: annexes.*, Publications Office of the European Union. Belgium. Retrieved from <https://policycommons.net/artifacts/280910/the-silver-economy/1129292/> on 25 Oct 2023. CID: 20.500.12592/f4tqqq.
- Gobierno de Aragón (2011). 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. Consultado el 30 de noviembre de 2023 en <https://www.boa.aragon.es/cgi-bin/EBOA/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=606633000303>
- Gobierno de Aragón (2023a). *III Plan Estratégico de Servicios Sociales 2023-2026. Marco conceptual*. <https://www.aragon.es/documents/20127/2523480/Marco+Conceptual+Plan+Estrategico+Servicios+Social+s+Aragon+2023-2026.pdf/36120d24-d12e-1e8b-b039-7208f90c4855?t=1682066110006>
- Gobierno de Aragón (2023b). *III Plan Estratégico de Servicios Sociales 2023-2026. Propuesta de Plan Operativo Anual 2023*. <https://www.aragon.es/documents/20127/109991103/Propuesta+de+plan+operativo+anual+2023+%28documento+de+julio+de+2023%29.pdf/2f6aeec4-a71a-d8a9-be51-2d16c1ccc9f0?t=1691412699539>
- Gobierno de Aragón (2023c). *Servicio de Orientación y Mediación Familiar. Memoria Anual Ejercicio 2022*. <https://www.aragon.es/documents/20127/17127465/MEMORIA+ANUAL+2022+SOMF.pdf/b1ef55dd-7c78-c4f7-f21c-c186cdcc934a?t=1680252227153>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2020). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw-hill.
- Imsero (2011). Envejecimiento Activo. Libro Blanco. Consultado el 28 de septiembre, 2023 en <https://imsero.es/espacio-mayores/envejecimiento-activo/libro-blanco-del-envejecimiento-activo>
- Martínez-Matamala C., Baeza-Cabello C., Díaz-Herrera C. y Oliva- Lagos P. (2023). La persistencia del "edadismo" en el trato hacia las personas mayores: un análisis de los medios digitales en Chile (2014-2022). *Revista Pensamiento y Acción Interdisciplinaria*, 9(1), 31-56. <https://doi.org/10.29035/pai.9.1.31>
- Maxwell, J. (1992). Understanding and validity in qualitative research. *Harvard educational review*, 62(3), 279-301. <https://doi.org/10.17763/haer.62.3.8323320856251826>
- Maxwell, J. A. (2008). *Designing a qualitative study* (Vol. 2, pp. 214-253). The SAGE handbook of applied social research methods.

- Maxwell, J., & Chmiel, M. (2014). *Generalization in and from qualitative analysis*. SAGE Publications Ltd, <https://doi.org/10.4135/9781446282243>
- Merino Ortiz, C., & Méndez Valdivia, M. T. (2011). La mediación en conflictos familiares relacionados con personas mayores en situación de dependencia. En López San Luis, R. (ed.) *Aportaciones de la mediación en el marco de la prevención, gestión y solución de conflictos familiares*. Ed. Comares, pp. 73-86.
- Mesa Raya, C., Gracia Ibáñez, J., & Fernández-Campo, A. M. (2020a). Informe de investigación: ¿Cómo implementar un sistema de mediación familiar en Aragón? Ed. Colegio Profesional de Trabajo Social de Aragón. Consultado el 30 de noviembre, 2023 en https://sociologiajuridica.unizar.es/sites/default/files/archivos/documenta/como_implementar_un_sistema_de_mediacion_familiar_investigacion_compressed.pdf
- Mesa Raya, C., Gracia Ibáñez, J., & Fernández-Campo, A. M. (2020b). Trabajo Social y los Servicios Sociales: Dos elementos clave para el avance del Sistema de Mediación Familiar en Aragón. *Acciones E Investigaciones Sociales*, (41). https://doi.org/10.26754/ojs_ais/ais.2020415118
- Rondón García, L.M. (2011). Nuevas formas de familia y perspectivas para la mediación. El tránsito de la familia modelo a los distintos modelos familiares. en Luis Miguel Rondón García y Eva Funes Jiménez, I Congreso Internacional en Mediación y Conflitología: Cambios Sociales y Perspectivas de la Mediación para el Siglo XXI. Universidad Internacional de Andalucía.
- Shaw, E. (1999). A guide to the qualitative research process: evidence from a small firm study. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 2(2), 59-70. <https://doi.org/10.1108/13522759910269973>
- Sánchez Álvarez, C. y Cortiñas Gracia, M. (2023). Mediación Intergeneracional en Aragón. Retos y desafíos en la mediación familiar. Ponencia Congreso de la Conferencia Universitaria Internacional para el estudio de la mediación y el conflicto. Santander: Universidad Menéndez Pelayo.
- Woodside, A. G., & Wilson, E. J. (2003). Case study research methods for theory building. *The Journal of Business & Industrial Marketing*, 18(6), 493-508. <https://doi.org/10.1108/08858620310492374>
- World Health Organization (2021) *Global report on ageism – Informe mundial sobre el edadismo*. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud. <https://doi.org/10.37774/9789275324455>
- Yin, R.K. (2009). *Case study reserach: Design and methods* (4th ed.) Thousand Oaks, CA: Sage.