

Aplicaciones de la mediación familiar a los conflictos derivados de la atención a situaciones de dependencia

Application of family mediation to conflicts that arise from assisting dependent people

Inmaculada Asensio Fernández y Francisco Góngora Gómez

Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía, y Resuelve Ahora, Almería, ESPAÑA

Manuscrito recibido: 06/12/2015

Manuscrito aceptado: 10/05/2016

Resumen: A lo largo de este artículo se presentan los profundos cambios sociales que se han producido en las últimas décadas y que están afectando a la gestión familiar de los cuidados a las personas en situación de dependencia. Esta circunstancia está provocando importantes conflictos y desavenencias en las redes naturales de apoyo necesarias para la normalización de los cauces de ayuda fundados en los vínculos de afecto que caracterizan a las sociedades. Se exponen, así mismo, los beneficios de la mediación a través de la ejemplificación de situaciones de conflicto habituales relacionadas con el ámbito de la dependencia, poniendo especial hincapié en las herramientas y técnicas que la persona mediadora ha de emplear para la resolución pacífica de las mismas.

Abstract: This article presents the dramatic social changes that have occurred in recent decades that affect how families manage cares for dependent family members. This circumstance causes significant conflicts and disputes in the people's natural networks of support that are necessary for the normalization of these support channels, based on the bonds of affection that characterize societies. Also, this article presents the benefits of mediation by exemplifying usual conflict situations related to dependent persons, with special emphasis on the tools and techniques that the mediator must use for a peaceful resolution of conflicts.

Palabras Clave: Dependencia, mediación familiar, conflictos, familia, ética

Keywords: Dependence, Family Mediation, Conflict, Family, Ethics

Inmaculada Asensio Fernández

Es trabajadora social de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía desde hace 8 años. Mediadora familiar y perito judicial en casos de violencia de género. Compatibiliza sus labores como trabajadora social en la citada Agencia de Servicios Sociales y Dependencia, con actividades de mediación en temas relacionados con la atención a la dependencia, desde la misma Agencia. Coach Personal. Realiza estudios en la Escuela Internacional de Byron Katie (Los Angeles, EE.UU). Colabora activamente con diferentes universidades (Almería, Granada, Barcelona y Costa Rica), interviniendo como ponente en Jornadas, Congresos y Seminarios relacionados con su ámbito profesional. Ha formado parte del equipo redactor del Código de Ética de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía. Colabora activamente en labores formativas sobre ética, dependencia y familia y envejecimiento activo.

Francisco Góngora Gómez

Es psicólogo social y mediador familiar. Experto en Intervención Psicosocial y Mediación con Familias y Menores, su desarrollo profesional ha estado vinculado al ámbito de la intervención social, formando parte de diferentes equipos y programas de atención social con menores y familias. En la actualidad trabaja en el servicio integral de ejecución de medidas judiciales de menores infractores en medio abierto (SIMA) gestionado por la asociación Meridianos. Ha trabajado durante más de cuatro años en el programa de mediación familiar e intergeneracional de la Consejería de Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía. Ha participado como docente en el Experto de Mediación Familiar de la Universidad de Almería y en otros cursos de mediación familiar organizados por la Consejería de Justicia.

Ambos son promotores y colaboradores en el proyecto «Resuelve Ahora» (www.resuelveahora.wordpress.com), dedicado a la Mediación e intervención especializada e integral en todo tipo de problemáticas familiares, y están inscritos en el Registro de Mediación Familiar de Andalucía (2012).

La correspondencia sobre este artículo debe enviarse a los autores a los emails: inmaculada.asensio@juntadeandalucia.es y fgongoragomez@gmail.com

En las últimas décadas se han producido importantes cambios demográficos en España que se ponen de manifiesto con los datos sobre envejecimiento de la población, lo que produce un incremento progresivo de personas en situación de dependencia. Esta circunstancia está forzando a un gran número de personas a reorganizar su estilo natural de vida para dar respuesta a las exigencias que conlleva, por un lado, formar una familia, por otro, acceder y/o mantener un empleo y, además, asegurar la adecuada atención a las necesidades de los miembros que se encuentran en una situación de mayor vulnerabilidad, como es el caso de las personas de edad avanzada.

Según las proyecciones de población de España previstas por el Instituto Nacional de Estadística (INE) para los años que van desde 2014 a 2064, si se mantienen las tendencias demográficas actuales, el porcentaje de población mayor de 65 años que en la actualidad se sitúa en el 18,2 %, pasaría a ser del 24,9% en el año 2029, y del 38% en el año 2064¹. A estos datos podemos añadir que, debido a la mejora en la calidad de vida y al avance en las ciencias médicas, se está originando el fenómeno demográfico denominado «envejecimiento del envejecimiento», es decir, que en sólo 20 años se ha duplicado el número de personas mayores de 80 años, llegando a superar los cuatro millones, lo que supondría más del 30% de la población mayor.

Estas estimaciones son aún más negativas en estudios internacionales de prospectiva, y en las proyecciones llevadas a cabo por la Organización de Naciones Unidas, que sitúan a España, en el año 2050, como el país más envejecido del mundo, de cuya población el 40% superaría los 60 años (Fernández, Parapar y Ruiz. 2010, p. 7)

Como resultado de esta nueva panorámica social, el promedio de adultos que tienen que afrontar el cuidado de sus padres es cada vez mayor, con el consiguiente riesgo de sobrecarga, agotamiento y claudicación en los cuidados, cuando no se cuenta con el apoyo adecuado para hacer frente a la nueva situación. En este sentido, como dato de interés respecto a las particularidades de nuestra sociedad española, siguiendo a Pérez y De Juanas (2013, p. 178) podemos señalar que los miembros de la familia española siguen prestándose apoyo en todos sus aspectos vitales, y según sus necesidades. Sobre esta base moral y legal, se sustenta la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia (en adelante *ley de dependencia*), en el sentido que promueve la permanencia de las personas en sus entornos y el cuidado no profesional dispensado por los familiares, aunque sean auxiliados de algún

modo con apoyos formales (profesionales) domiciliarios. El código civil español (Ley 11/1981, de 13 de mayo, de modificación del Código Civil en materia de filiación, patria potestad y régimen económico del matrimonio) establece en su artículo 142 la obligación de alimentos, delimitando que «se entiende por alimentos todo lo que es indispensable para el sustento, habitación, vestido y asistencia médica». De este modo, queda clara la obligación de prestar cuidados de unos familiares a otros, en concreto cónyuges, ascendientes y descendientes, así como en ciertas obligaciones los propios hermanos entre sí, en situaciones de necesidad, como las que se relacionan con procesos de atención en situaciones de dependencia.

A su vez, las responsabilidades laborales son cada vez más complicadas de compatibilizar con la atención a la propia familia, entendida como el cónyuge e hijos, por tanto se requiere de un esfuerzo e implicación mayor para organizar y gestionar las necesidades de cuidado y asistencia que comienzan a manifestar los padres.

La mayor parte de las familias tendrán que hacer frente tarde o temprano a las consecuencias psicológicas y sociales de este hecho, y al surgimiento de posibles conflictos entre sus miembros, pero obviamente cada familia lo afrontará y canalizará de una manera distinta, en función de la calidad de sus relaciones, de su trayectoria como grupo y de la disponibilidad de recursos, dado que las administraciones públicas no siempre tienen agilidad de respuesta ante las contingencias que se derivan de los cuidados a las personas en situación de dependencia, además de que esta respuesta suele ser absolutamente subsidiaria a las necesidades reales de atención durante 24 horas.

En este sentido podemos encontrar familias con una potente estructura para cobijar la vulnerabilidad de sus miembros, sin obstáculos especialmente significativos en este camino; y por el contrario, podemos encontrar familias en las que las controversias y disputas acerca del cuidado de los padres generan mayores complicaciones, surgiendo posturas encontradas que bloquean toda posibilidad de diálogo y toma de decisiones, en aras a procurar unos cuidados adecuados a las personas que más los necesitan.

Estas situaciones mantenidas a lo largo del tiempo y sin la oportuna ayuda, pueden derivar en la ruptura total de vínculos entre unos miembros y otros, ante la incapacidad personal de resolver pacíficamente los conflictos, y aquí es donde la mediación puede jugar un papel decisivo respecto a la mejora de la calidad de vida de las personas.

¹ La proyección de población elaborada por el INE constituye una simulación estadística de la población que residiría en España, sus comunidades autónomas y provincias en los próximos años, es decir, basados en una tendencia de comportamientos demográficos según lo actualmente observado.

Contexto jurídico de la mediación en dependencia

En este apartado se van a analizar las propuestas legislativas a nivel europeo, haciendo particular hincapié en la legislación española sobre mediación, que considera de manera especial la resolución de los conflictos que se dan en el ámbito de las familias vinculados a la enfermedad y cuidado de las personas en situación de dependencia, que según el artículo 2.2 de la Ley de Dependencia (Ley 39/2006), se define como:

«el estado de carácter permanente en que se encuentran una persona que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad –y ligadas a la falta o pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial– precisa de la atención de otra persona para realizar las actividades básicas de la vida diaria».

En este sentido, desde el ámbito europeo es de referencia obligada en materia de familia la Recomendación (98)1 realizada por el Comité de Ministros a los Estados miembros, aprobada por el Consejo de Ministros el 21 de enero de 1998, y aunque no tiene carácter vinculante, puede servir de referencia o inspiración para el desarrollo normativo posterior en este campo. Esta recomendación contempla en su desarrollo un concepto amplio de mediación, expresando la conveniencia de extenderlo a todas las relaciones familiares, dejando patente que pueden ser objeto de mediación todos los conflictos surgidos en el seno de las familias, independientemente de su naturaleza

En ausencia de una ley estatal, el desarrollo normativo de la mediación familiar en España, está integrado por una serie de leyes autonómicas que han sido reguladas en el ámbito de las competencias de las CCAA, de las cuales podemos destacar la Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la mediación familiar en la comunidad autónoma de Andalucía, ya que a diferencia de otras leyes que atienden a un concepto estricto de familia, de manera que los conflictos susceptibles de mediación son únicamente los que se producen entre progenitores y entre progenitores y sus hijos, la ley andaluza tiene su base en un concepto de familia más amplio contemplando, entre otros, los conflictos que surgen en el marco del cuidado de personas en situación de dependencia. También podemos destacar de esta ley que considera la utilización de la mediación en relación con el derecho de alimentos y cuidados de las personas en situación de dependencia (art. 1.2.b).

Otra de las leyes que determinan el empleo de esta herramienta en los conflictos que soportan las familias que tienen a cargo una persona en situación de dependencia, es la Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado de la comunidad de Cataluña, que considera como objeto de actuación de la mediación «los conflictos sobre el cuidado de las personas mayores o dependientes con las que exista una relación de parentesco» (art. 2.h) y «los as-

pectos convivenciales en las acogidas de ancianos, así como en los conflictos para la elección de tutores, el establecimiento del régimen de visitas a las personas incapacitadas y las cuestiones económicas derivadas del ejercicio de la tutela o de la guarda de hecho (art.2.q)».

Por último, la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de mediación familiar de las Illes Balears, también hace especial referencia a la mediación en materia de conflictos relacionados con la atención a personas en situación de dependencia, contemplando en su artículo (4.3.d) «los conflictos relativos a la obligación de alimentos entre parientes y los relativos a la atención de personas en situación de dependencia. Además, en su artículo 18 se establece en su punto 3, que los acuerdos que se adopten tendrán como prioridad el interés superior de los y las menores de edad y de las personas con discapacidad.

Como se observa, estas leyes autonómicas sobre mediación familiar hacen alusión de forma específica a la problemática que surge en las familias cuando unos de sus miembros adquiere la condición de dependiente y requiere de ayuda y apoyo, así como a la idoneidad del aplicación de la mediación para la resolución y consecución de acuerdos en este ámbito.

Aplicaciones de la mediación familiar en situaciones de dependencia

Algunas consideraciones éticas

Desde el punto de vista antropológico el ser humano es vulnerable, expuesto a toda una serie de contingencias y riesgos originados por la incertidumbre de estar vivo. Y desde esta vulnerabilidad cada persona va tejiendo a lo largo de su vida una red sobre la que apoyarse en momentos de necesidad, sobre la base de los afectos y los vínculos familiares. La aceptación de esta fragilidad hace a un gran número de personas proclives a ayudar desinteresadamente a otras (desde una postura de co-responsabilidad), pues de algún modo prevalece el acuerdo tácito de ayudar al prójimo para ser ayudado en el momento de necesitarlo, ya que tarde o temprano cada uno de nosotros requerirá de la ayuda de otras personas para realizar las actividades más básicas.

Trabajar en mediación desde el marco de la co-responsabilidad, responde al modelo que privilegia la ley de dependencia, y esto «implica trabajar desde la solidaridad de unos miembros de la familia con otros, siendo co-responsables en la lucha social contra los límites que un destino común nos impone a todos, pues no somos sujetos autosuficientes, sino necesariamente interdependientes» (Bonete 2009, p. 64). Tomar conciencia de este aspecto puede allanar la adopción de unos acuerdos mínimos en relación al marco de atención más digno a dispensar a una persona o familia, lo que va implicar el establecimiento de un escenario de relaciones entre todas las personas involucradas en el proceso de ayuda, so-

bre la base de una acción razonada y acorde a una serie de principios éticos básicos.

La ética se encarga de reflexionar sobre la manera más adecuada de llevar a cabo las actividades reguladoras de las acciones de las personas, trabajando desde el ámbito de las relaciones interpersonales para la toma de decisiones que afectan de manera comprometida a los diferentes integrantes de una familia que, debido a la necesidad de apoyo de uno de sus miembros, se encuentran en situación de necesidad o conflicto. En este sentido, se encargaría de velar por la calidad del proceso de mediación, así como de servir de punto de referencia para resolver los posibles dilemas éticos que puedan surgir en la práctica profesional. Estos dilemas, en el campo de la salud y de los servicios sociales, suelen ser analizados y estudiados en comités de ética asistencial, desde un enfoque de deliberación.

La deliberación se suele llevar a cabo a la luz de –al menos– cuatro principios éticos heredados de la bioética, que orientan la adecuada actuación de los profesionales y que sirven como herramienta de análisis para resolver conflictos; estos principios, enunciados y descritos por los autores Beauchamp y Childress (2001), se concretan en: (1) Respeto a la autonomía: principio de respeto a la capacidad de toma de decisiones de las personas autónomas. (2) No maleficencia: principio basado en evitar causar un daño. (3) Beneficencia: principio que vela por proporcionar beneficios, así como el equilibrio de beneficios frente a posibles riesgos y costos. (4) Justicia: principio encargado de distribuir los beneficios, riesgos y costos de manera justa, equilibrada.

Además de estos principios básicos y universales, conviene tener en cuenta otros valores que, a juicio de la autora María Luisa Taboada, y teniendo en cuenta las diferentes leyes autonómicas de mediación, han de guiar igualmente el proceso, como son la «imparcialidad, neutralidad, voluntariedad, confidencialidad, participación activa de todas las partes, economía de costes emocionales y de todo tipo, promoción de responsabilidades, potenciación de responsabilidades, potenciación de relaciones, humanización de los procesos y compatibilidad de valores de las partes» (Taboada 2011, p. 57).

Todos los principios señalados pueden servir de *termómetro* para medir la calidad de las intervenciones mediadoras que se llevan a cabo con las personas en situación de dependencia y sus familiares, ya que cualquier tipo de decisión o acuerdo a adoptar en mediación, ha de arrojar un resultado coherente –en el sentido de no lesivo– para ninguna de las personas intervinientes en el proceso. Esto se traduce en que van a marcar claramente la posición del mediador frente a las partes, garantizando el respeto a las situaciones abordadas desde una postura que refuerce la dignidad de los implicados, incluso suspendiendo en cualquier parte del proceso la

mediación, si ésta perjudica de algún modo a los familiares en conflicto, sobre todo si se trata de la parte más vulnerable, en este caso la persona en situación de dependencia.

Las situaciones de tensión en las familias

Cada familia tiene una dinámica particular que cambia a lo largo de los años según los acontecimientos de su ciclo vital, constituyendo un sistema infinitamente complejo que la hace única, de modo que no encontramos homogeneidad en las formas de afrontar sus dificultades. De hecho, cuanto más complejas son las relaciones entre los miembros de una familia, más se tiende a la heterogeneidad en sus formas de relacionarse. Por algo decía León Tolstói en su obra *Ana Karenina* (1990, p.9): «todas las familias dichosas se parecen, pero las infelices lo son cada una a su manera».

Atendiendo a uno de los planteamientos centrales de la teoría del conflicto, podemos afirmar que éste es una característica inherente a los grupos, y las tendencias hacia el orden y hacia el conflicto son inevitables y constituyen componentes críticos de la existencia social. Este punto de vista, según Gracia y Musitu (2000), es plasmado por diversos autores al estudio de las familias, contribuyendo a desmitificar la imagen de la familia como una unidad integrada, armoniosa y enriquecedora para sus integrantes. Podemos decir, siguiendo a Farrington y Chertok (1993), que las teorías sobre familias comienzan a aceptar que la familia, como grupo social e institución social, podría poseer características estructurales específicas que explicaran que el conflicto fuese una parte fundamental y normal de su realidad.

Considerando este marco teórico basado en la naturaleza conflictiva de las familias y teniendo en cuenta las particularidades y la diversidad de maneras de hacer frente a las consecuencias derivadas de la atención a la dependencia de los progenitores, podemos extraer una serie de problemáticas relacionadas con el cuidado de los mismos, que suelen aparecer en la mayoría de las disputas entre familiares, tal como se observa a continuación:

1. En primer lugar, si realizamos un análisis de la situación desde una perspectiva de género, podemos hacer alusión a la especial tesitura a la que se enfrentan las mujeres, ya que han sido las que tradicionalmente se han responsabilizado de las labores de cuidado en las familias, lo que conlleva un gran impacto en sus condiciones de vida y en su salud. Hay casos en los que se producen situaciones especialmente injustas, en las que se observa, por ejemplo, que un matrimonio mayor que ha tenido 6 hijos y 1 sola hija, sólo recibe cuidados y atenciones por parte de la hija, sin ningún tipo de apoyo de los hermanos, al considerar éstos que ese tipo de labores corresponden en exclusiva al género femenino.

Según los datos del informe del IMSERSO sobre el cui-

dado a las personas mayores en los hogares españoles, en su edición del 2005, encontramos que el 84% de los cuidadores de mayores dependientes en nuestro país son mujeres. Estos datos revelan una fuerte tendencia a la perpetuación del rol tradicional atribuido a las mujeres desde el modelo patriarcal imperante y nos hace reflexionar sobre la necesidad de contemplar el enfoque de género en el tipo de negociaciones intrafamiliares que se desencadenan en relación al reparto de responsabilidades de cuidado. En este sentido, «es parte de la función del mediador, lograr mediante sus intervenciones, que las partes no se relacionen por medio de patrones estereotipados donde uno pueda obtener ventaja del otro, sino a través de reconocer los puntos de vista diferentes y reflexionar sobre las acciones y responsabilidades de cada uno»² (Barreto Chamorro, X., 2000).

Los importantes avances que se han producido en España en materia de igualdad de oportunidades, están provocando profundos cambios sociales que están repercutiendo en el establecimiento de roles y la asunción de cometidos dentro de las familias. En este sentido, Pilar Munuera (2011, p. 97) habla de la previsión a largo plazo de un «modelo de cuidado compartido» en el que las tareas serán realizadas por todos los componentes adultos de la familia, sin acentuar el peso en la figura de la mujer y permitiendo la conciliación de la vida familiar, social y laboral.

2. En segundo lugar, destacan los conflictos que se producen cuando uno de los hermanos tiene la sensación de estar haciéndose responsable de forma desigual de la atención de los padres y cree estar asumiendo –sin ayuda– la carga que supone esta tarea, independientemente de que el resto de hermanos apoye. El sentimiento de injusticia que experimenta puede fomentar el resentimiento hacia el resto, al percibir que no se están haciendo responsables en igual medida de una labor que también les pertenece. «Los miembros de las familias buscan sus propios intereses y no hay razón para asumir que de forma «natural» compartan y trabajen hacia el logro de metas comunes». Aunque esto puede ser así en ciertos momentos en el tiempo, no es este su estado «normal», «necesario» o de «equilibrio» (Gracia y Misitu, 2000, p. 110). Añadido a lo anterior, es frecuente que los hermanos que se encuentran a mayor distancia, se desvinculen de la situación problema, dejando en manos de los que están más cerca el deber y el compromiso de los cuidados, sin que se les reconozca de ningún modo la tarea que

están asumiendo. En mi experiencia profesional como trabajadora social de la Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía –Delegación Territorial de Almería– en los últimos 5 años, y tras un total de 154 visitas domiciliarias recogidas a través de los informes sociales y propuestas individuales de atención elaboradas a través de la aplicación informática *Netgefys*, se da la coincidencia de que la mayor parte de los padres entrevistados aseveran que los hijos que viven fuera de la ciudad los apoyan menos que los que viven más próximos, de hecho esta suele ser la tónica general en este tipo de visitas para la valoración del recurso más adecuado a la situación de dependencia de la persona y su unidad de convivencia. Incluso en muchas ocasiones sucede que la persona que considera estar realizando más labores de atención, recrimina e increpa de manera inadecuada a los demás, bloqueando todas las posibilidades de *construir un puente* de comunicación con el resto, tendente a encontrar una solución común. Por algo señala Rosenberg Marshal B. en 2008 que «la manifestación de nuestros deseos expresada en forma de exigencias constituye otra de las facetas del lenguaje que bloquean la compasión (...»); por tanto aumenta la conflictividad (p. 37).

3. En tercer lugar, una situación típica conflictiva es la relativa a la administración de la economía de los progenitores, e incluso agravándose aún más con el reparto de la herencia. Cuando un hermano siente que está asumiendo en mayor medida la responsabilidad del cuidado, y que por ello tiene que renunciar a su tiempo y bienestar, puede considerarse con el derecho de merecer una mayor parte de la herencia como pago por su sacrificio. Otras veces surgen enfrentamientos acerca de cómo emplear el dinero de los padres en las labores de cuidado, pues suelen surgir controversias respecto a optar por la contratación de personas ajenas a la familia para cubrir más horas de atención; o por ejemplo decidir disponer o no de los ahorros de los padres para contratar servicios adicionales que redunden en su mejora; o incluso inclinarse por un recurso de dependencia que suponga participar mediante fórmulas de copago (como suele suceder con el servicio de ayuda a domicilio, la asistencia a centros de día y la atención residencial), lo que puede repercutir en su capacidad económica. En definitiva, el tratamiento de los asuntos económicos de los padres suele ser fuente de conflicto para muchas familias, en especial las que menor capacidad adquisitiva tienen.

² Reflexión extraída del Proyecto de Promoción de Políticas Públicas de Género, titulado Mediación y Género, impulsado por la Corte Suprema de Justicia y el instituto nicaragüense de la Mujer, que recoge diferentes enfoques sobre la mediación, su aplicación a los casos de violencia intrafamiliar, y la necesidad de adoptar una perspectiva de género en la resolución de los conflictos en materia de familia.

En ocasiones aparecen desacuerdos sobre el grado de dependencia que tiene la persona mayor y cuáles son sus necesidades reales de atención. Es común que los miembros de la familia tengan opiniones diferentes sobre el estado en el que se encuentra y lo que se debe hacer al respecto. Surgen enfrentamientos porque unos apuestan por el ingreso en residencia y otros por la permanencia en el entorno habitual. Esto puede generar mayores discrepancias si alguno de los hijos depende económicamente de la pensión de los padres, en el sentido de que el ingreso en centro residencial podría perjudicarle gravemente en su sostenimiento. De hecho, se han dado casos en el servicio de valoración de la dependencia de Almería, en los que se han atendido a familias cuyas principales desavenencias han sido motivadas por esta circunstancia.

En suma, podemos afirmar que hay situaciones en las que, a pesar de darse este tipo de fricciones y desavenencias, los familiares van a ser capaces de encauzar el asunto por ellos mismos y colaborar de forma conjunta en la búsqueda de soluciones. En otras ocasiones, los protagonistas carecen de las habilidades necesarias para llegar a un consenso por ellos mismos; se dejan llevar por factores emocionales que los empujan hacia posiciones cada vez más rígidas, emplean mecanismos que impiden la toma de decisiones acertadas y requieren, en la mayoría de los casos, de un profesional externo que actúe como facilitador y colabore para manejar la situación en aras a alcanzar un acuerdo consensuado.

A lo largo de este epígrafe hemos hecho referencia a las situaciones de tensión que desde la experiencia, hemos visto repetirse más a menudo en el ámbito de la dependencia, habiendo constatado la diversidad de formas de afrontamiento que asumen los implicados, lo que va a repercutir directamente en el significado que van a adjudicar a la situación y en cómo va a afectar a la vida de sus protagonistas.

La gestión del conflicto y el manejo de emociones

Cuando las personas están enfrentadas, no se comportan de forma racional, dejándose llevar por aspectos emocionales que en la mayoría de los casos dificultan la necesaria colaboración que requiere un proceso de mediación. Estos aspectos se relacionan con las situaciones de estrés y tensión señaladas con anterioridad y que provocan una carga emocional negativa con la que acuden las familias al proceso, condicionando su actitud hacia el mismo.

El conocimiento de cómo actúa el ser humano en una situación de desacuerdo y cuáles son los factores emocionales implicados, juega un papel importante para llevar a cabo la labor de mediación, pues el mediador deberá desarrollar acciones encaminadas a producir ciertas transformaciones en las relaciones entre las personas, lo que implica producir

cambios en todos los niveles de percepción que tienen sobre el conflicto. Más concretamente, podemos afirmar, siguiendo a Lucía García (2003) que la función del mediador es «averiguar, investigar, sacar a la luz el verdadero interés que subyace en la posición antagónica de cada una de las partes; debe actuar como un catalizador, restablecer el diálogo y proponer nuevas alternativas (...) encontrando nexos, intereses comunes que posibiliten la negociación de la que surja un acuerdo consensuado.»(p. 72).

En este sentido, es importante que el mediador disponga de estrategias para provocar en las partes una nueva forma de ver la disputa, que facilite el establecimiento de una colaboración conjunta en la toma de decisiones. Desde esta perspectiva, el mediador invitará a los protagonistas a salir de posiciones rígidas, re-encuadrando el tema objeto de negociación, así como centrando en todo momento el diálogo en expresar los aspectos positivos que se pueden extraer del problema, sobre el interés superior de las personas que necesitan ayuda, tratando de generar en ellos una respuesta que facilite el entendimiento. Abordar estas emociones limitantes mediante un enfoque centrado en la solución y no en las diferencias y descalificaciones, pretende potenciar los rasgos individuales positivos, como son las fortalezas de carácter, talentos, intereses y valores, y puede ser empleado en todas las fases del proceso de mediación, ya que resulta un método enormemente valioso y eficaz en la resolución de problemas. En suma, servirá para crear el escenario propicio que les ayuda a adoptar una conducta colaborativa. Por este motivo, el mediador los alentará en todo momento a trabajar juntos, uno al lado del otro, atajando el problema y no atacándose mutuamente.

El autor Josep Redorta (2000) habla de «la necesidad de resolver conflictos, de gestionarlos y de transformarlos. La idea de transformación del conflicto se refiere a producir cambios de actitudes para conseguir pasar de procesos competitivos a procesos cooperativos.»(p.23). En todo caso, los conflictos familiares han de ser resueltos lo antes posible, ya que –sostenidos en el tiempo– van a incidir directamente en el devenir de la vida de las personas más vulnerables de los sistemas familiares, llegando incluso, en casos de «conflictos graves, a desembocar en estrategias de omisión, de inhibición respecto a las funciones benefactoras o incluso en malos tratos.» (Munuera, 2014, p. 168). De igual modo, se pueden dar situaciones de institucionalización de las personas mayores en centros residenciales como única puerta de salida al problema manifestado o latente en la familia, a pesar de la necesidad de las personas de tener una vinculación afectiva directa con su comunidad y sus costumbres.

También es importante recordar que, aunque los padres fallezcan, los conflictos familiares no terminan con la muerte, sino que terminan con la adopción de acuerdos pacíficos en

los que cada parte pueda exponer su percepción y sentir en relación al motivo que impulse la actividad mediadora, entre otras muchas intervenciones paralelas a realizar en caso de considerarse necesario.

El mediador, como profesional encargado de gestionar el conflicto y los componentes emocionales derivados del mismo, deberá de motivarlos en todo momento y hacerlos conscientes de la necesidad de adoptar un compromiso de colaboración en la búsqueda de las posibles soluciones, y velar en todo momento por que se cumpla el principio de interés superior de la persona dependiente, en la adopción de los acuerdos.

Conclusiones

En las últimas décadas asistimos a profundas transformaciones sociales que están incidiendo en la calidad de vida de las personas. Estos cambios se relacionan con el aumento de las cifras sobre envejecimiento de la población, las dificultades para conciliar la vida familiar y laboral, así como los inconvenientes que presentan muchas familias para organizarse eficazmente en la prestación de cuidados y atenciones a las personas en situación de dependencia.

Estas nuevas necesidades están provocando el surgimiento de conflictos en las familias, que la mayoría de las veces repercuten de manera negativa en el reparto de las obligaciones familiares, en la calidad de las relaciones y en el respeto al interés superior de la persona dependiente. Estos conflictos, de no ser abordados convenientemente, pueden cronificarse y afectar gravemente al bienestar de los más vulnerables, así como al devenir de todo un grupo familiar y a su natural capacidad de respuesta futura ante este tipo de contingencias u otras que pudieran surgir, perdiendo parte de su cometido como institución básica y fundamental de apoyo a los individuos que componen una comunidad.

Como respuesta a esta problemática mencionada, la mediación está alcanzando en los últimos años un protagonismo clave como herramienta de inestimable valor para la resolución de conflictos de índole familiar. Al tratarse de una disciplina que tiene como principios básicos otorgar a las personas el máximo protagonismo en la resolución de sus problemas, mejorando la comunicación y la construcción creativa de acuerdos que posibiliten una mejora de las condiciones de vida de toda la familia, constituye un método clave para la protección y prevención del surgimiento de problemáticas que influyen en el bienestar de las personas más frágiles.

El mediador es una pieza clave del proceso que colabora en la construcción de un acuerdo de reparto justo de responsabilidades, preservando la calidad y calidez de las relaciones fraternales, de manera que la familia siga cumpliendo ese rol de cuidado. Para ello, habrá de emplear las

herramientas y técnicas necesarias para encauzar la encauzar la gestión de las emociones negativas derivadas del conflicto, más hacerlo desde un enfoque ético que respete, al menos, los principios reglamentarios legalmente establecidos para el ejercicio de la mediación, así como los fundamentos o valores éticos básicos que emanan de la bioética, y que inspiran a un gran número de profesionales del ámbito socio-sanitario.

Referencias

- Barreto Chamorro, X. (Coord.) (2000). *Mediación y Género*. (Proyecto de promoción de Políticas de Género/GTZ). Managua, Nicaragua: Corte Suprema de Justicia. Instituto Nicaragüense de la Mujer / Agencia Alemana de Cooperación Técnica GTZ. Recuperado de: <http://www.bivica.org/upload/genero-violencia.pdf>
- Beauchamp, T. y Childress, J. (2001). *Principles of biomedical ethics*. New York, USA: Oxford University Press.
- Bonete, E. (2009). *Ética de la dependencia*. Madrid: Editorial. Tecnos.
- Consejo Europa. Recomendación N° R (98)1 del Comité de Ministros a los Estados Miembros relativa a la Mediación familiar; 1998 Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag40822/recomendacioneuropea.pdf>
- Farrington, K. y Chertok, E. (1993). *Teoría del conflicto social y familia*. New York, USA: Plenum.
- Fernández, J.L., Parapar, C. y Ruiz, M. (2010). El envejecimiento de la población. *Revista Lychnos, Cuadernos de la Fundación General del CSIC, 2*. Recuperado de http://www.fgcsic.es/lychnos/upload/publicacion.6.ficPDF_castellano.Lychnos_02_esp.pdf
- García, L. (2003). *Mediación familiar: prevención y alternativa al litigio en los conflictos familiares*. Madrid, España: Editorial Dykinson.
- Gracia, E. y Musitu, G. (2000). *Psicología social de la familia*. Barcelona, España: Paidós.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). (2005). *Cuidados a las Personas Mayores en los Hogares Españoles*. Recuperado de <http://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/apoyocuidadores.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística. (2014). *Proyecciones de la población de España 2014-2064*. Recuperado de <http://www.ine.es/prensa/np870.pdf>.
- Ley 1/2009, de 27 de febrero, reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (Andalucía), 50, de 13 de marzo de 2009.
- Ley 11/1981, de 13 de mayo, de modificación del Código Civil en materia de filiación, patria potestad y régimen económico del matrimonio. Boletín Oficial Estado (España), 119, de 19 de mayo de 1981.

- Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de mediación familiar de las Illes Balears. Boletín Oficial del Estado (España), 16, de 19 de enero de 2011.
- Ley 15/2009, de 22 de julio, de mediación en el ámbito del derecho privado. Boletín Oficial del Estado (España), 198, 17 de agosto de 2009.
- Ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía y Atención a las personas en situación de Dependencia. Boletín Oficial del Estado (España), 299, de 15 de diciembre 2006.
- Munuera, P. (2014). *Nuevos retos en mediación*. Valencia, España. Tirant lo Blanch.
- Munuera, P. (noviembre, 2011). *Mediación Familiar: Salud y Dependencia Funcional*. Ponencia presentada en el I Congreso Internacional de Mediación y Conflictología. Cambios sociales y perspectivas para el siglo XXI. Sevilla, España.
- Pérez, G. y De Juanas, A. (2013). *Calidad de vida en personas adultas y mayores*. Madrid, España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Redorta, J. (2000). *Gestión de conflictos: lo que necesita saber*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Rosenberg, B. (2002). *Comunicación no violenta*. Barcelona, España: Ediciones Urano.
- Taboada, M. L. (noviembre, 2011). Reflexiones ético-morales en mediación. Ponencia presentada en el I Congreso Internacional de Mediación y Conflictología. Cambios sociales y perspectivas para el siglo XXI. Sevilla, España.
- Tolstoi, I. (1990). *Ana Karenina*. Madrid, España: Alianza Editorial.