

Mediación familiar e intergeneracional en la atención domiciliaria a personas en situación de dependencia y sus familias

Sergio Cerezo Gómez

Trabajador social. Servicio de Ayuda a Domicilio de Palma

Resumen

La presente investigación se centra en los conflictos familiares en servicios sociales y en conocer si la mediación puede ser un recurso idóneo para trabajar esta compleja problemática presente diariamente en el Trabajo Social. Se pretende poner de relevancia los conflictos familiares que afectan a las personas en situación de dependencia en comparación con otras problemáticas de servicios sociales y de la dificultad de intervención en los casos cuando se dan este tipo de conflicto según los trabajadores y trabajadoras sociales del Servicio de Ayuda a Domicilio de Palma. Además, se recoge la opinión de estos profesionales sobre si la mediación familiar e intergeneracional puede aportar soluciones a los conflictos familiares con personas dependientes, tanto como un recurso externo al servicio como un recurso propio de los profesionales del trabajo social.

Palabras claves

Trabajo social, investigación, personas en situación de dependencia, personas mayores, personas con diversidad funcional, mediación familiar e intergeneracional, conflictos familiares, Servicio de Ayuda a Domicilio.

Abstract

This research focuses on family conflict in social services and to know if mediation may be an appropriate remedy for this complex problem working this daily in Social Work. We want to know the relevance of family conflicts affect people in situations of dependency compared with other social service issues and the difficulty to intervene in cases when these conflicts such as social workers Service Palma Home Help. Also it reflects the opinion of these professionals about if the intergenerational family mediation could to be a solution for family conflicts with dependents, as well as an external resource to serve as an additional resource for social work professionals.

Keywords

Social work, research, people in situations of dependency, elderly, people with functional diversity, family and intergenerational mediation, family conflict, Home Help Service.

1. JUSTIFICACIÓN

Actualmente, se está produciendo un proceso de envejecimiento de la población que junto con el aumento de personas con diversidad funcional¹ (accidentes laborales, de tráfico, mayor supervivencia de personas con enfermedades graves,...) están provocando un aumento de personas en situación de dependencia. Por estos motivos, el número de personas que requieren cuidados ha aumentado en los últimos años y seguirá haciéndolo en el futuro. Esto coincide en el tiempo con cambios importantes en el modelo de familia y la incorporación de la mujer al mundo laboral, lo que provoca dificultades y conflictos a las familias para atender a las personas en situación de dependencia. Esto abre un nuevo campo de intervención con personas en situación de dependencia porque estas problemáticas pueden empeorar el nivel de vida de estas personas y el Código Civil establece que los/as familiares deben atender a las personas en situación de dependencia.

Conociendo esto parece relevante investigar en esta línea fomentando el conocimiento en relación a los conflictos familiares y la mediación familiar para facilitar a estas personas desarrollar una vida lo más digna posible dentro de la problemática que ya están padeciendo. Entre otros recursos, la mediación familiar e intergeneracional tiene capacidad para abordar estas situaciones.

Tal y como señala Calderer (2003)² la mediación familiar surgió en el contexto de separación y divorcio con el objetivo de dar una respuesta alternativa a la judicial en un conflicto en el que es tan importante el mantenimiento de las relaciones personales. Actualmente es en este ámbito donde podemos disponer de un marco teórico más importante. Pero cuando buscamos bibliografía y experiencias de mediación en situaciones familiares diferentes a la ruptura de la pareja la información es muy escasa, a pesar de que, progresivamente la práctica profesional ha ido demostrando que había nuevas demandas del sistema familiar a las que se podía muy bien dar respuesta desde un contexto de mediación. Algunas leyes de Mediación Familiar promulgadas en los últimos tiempos recogen con carácter amplio estos supuestos.

Como principales áreas de intervención en mediación familiar diferentes a los procesos de ruptura de pareja podemos citar:

- ✓ Los conflictos derivados de herencias familiares.
- ✓ Los surgidos en el seno de las empresas familiares.
- ✓ Los conflictos intergeneracionales, principalmente entre padres e hijos.
- ✓ Los conflictos entre hermanos, derivados de la necesidad de prestar cuidados a los padres ancianos o de incapacitación de los mismos.
- ✓ En temas relacionados con procesos de adopción o acogimiento.

Esta investigación se centra la mediación familiar e intergeneracional con personas en situación de dependencia, tanto en conflictos entre los familiares de la persona dependiente, como entre la persona dependiente y su familia. Se pretende aclarar si realmente este tipo de conflictos familiares son relevantes en los servicios que trabajan con personas

.....
 1 En la presente investigación se utilizará la denominación "personas con diversidad funcional" siguiendo el modelo planteado por el Foro de Vida Independiente y Diversidad y algunos autores como Romañach y Palacios (2008) que proponen el uso del nuevo término «diversidad funcional», como sustituto de los peyorativos «discapacidad», «minusvalía», «invalidez», tradicionalmente utilizados para designar al colectivo.

2 Calderer Pérez, N. (2003). *Mediación intergeneracional*. En Poyatos García, A.(coord.), (2003). *Mediación familiar y social en diferentes contextos*. Nau Llibres: València. Universitat de València.

mayores y con diversidad funcional, así como si la mediación puede ser un elemento útil para mejorar la calidad de las personas en situación de dependencia y sus familias. Por este motivo, la presente investigación se desarrolla en un servicio especializado en personas mayores y personas con diversidad funcional: el Servicio de Ayuda a Domicilio de Palma. Se ha elegido este servicio porque a parte de trabajar con personas en situación de dependencia, la atención domiciliaria permite conocer y abordar mejor los conflictos familiares, en comparación con otros servicios (residencias, centros de día,..) porque trabaja en el entorno natural de la persona dependiente. De esta forma, la mediación familiar podría considerarse un recurso más de la intervención social beneficiando a las personas en situación de dependencia, permitiéndoles continuar el máximo tiempo posible en su hogar, siempre que así lo deseen.

Otra de las cuestiones que se tratan en esta investigación es conocer si desde el punto de vista de los/as trabajadores/as del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) manejar algunas de estas técnicas y habilidades cuando intervienen en casos con conflictos familiares puede ser útil en su práctica profesional ya que algunos autores como Cardona y Campos (2009)³ plantean el “contexto de mediación” dentro de los contextos de intervención profesional del trabajo social.

Desde el punto de vista del autor de la investigación, este trabajo puede aportar nuevos datos y ampliar las hasta ahora escasas conclusiones sobre la mediación en este tipo de conflictos familiares a partir de la valoración de los profesionales en trabajo social del Servicio de Ayuda a Domicilio de Palma.

2. OBJETIVOS

Teniendo en cuenta diferentes aspectos en torno a la mediación familiar e intergeneracional en temas relacionados con cuidado de personas dependientes y la atención domiciliaria, se plantean los objetivos que guiarán la presente investigación:

- ✓ Conocer la valoración de los/as trabajadores/as sociales del Servicio de Ayuda a Domicilio de Palma sobre la relevancia de los conflictos familiares relacionados con el cuidado de personas en situación de dependencia y la dificultad de intervención que plantean estos casos.
- ✓ Conocer si la mediación familiar e intergeneracional y sus técnicas y habilidades pueden facilitar y mejorar la intervención psicosocial desde el punto de vista de los/as profesionales en trabajo social del Servicio de Ayuda a Domicilio de Palma.

3. CONTENIDOS

3.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Aumento de la población dependiente y cambios en las familias contemporáneas

Tal y como señala el Libro Blanco de Atención a las Personas en Situación de Dependen-

.....

³ Cardona J. & Campos J. F. (2009). *Cómo determinar un contexto de intervención: inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el trabajador/a social y el cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación problema*. *Portularia*, Vol. 9, Núm. 2, pp. 17-35. Universidad de Huelva.

cia (2004)⁴, el proceso acelerado de envejecimiento de nuestra población está dando una nueva dimensión a esta situación, tanto cuantitativa como cualitativamente, al coincidir con cambios profundos en la estructura social de la familia y de la población cuidadora.

La demanda de cuidados ha aumentado y seguirá haciéndolo en los próximos años como consecuencia de la combinación de factores de carácter demográfico, sanitario y social:

- ✓ Envejecimiento de la población.
- ✓ Mayores tasas de supervivencia de las personas afectadas por alteraciones congénitas, enfermedades y accidentes graves.
- ✓ Creciente incidencia de personas con diversidad funcional por accidentes laborales y de tráfico.

Como consecuencia del proceso de envejecimiento, las personas de ochenta o más años se han duplicado en solo veinte años; y todo hace prever que su número superará los 2,9 millones en el año 2016, lo que supone el 6,1% de la población. Todo esto provoca necesidades crecientes de atención y cuidados.

El incremento cuantitativo de las situaciones de dependencia, motivada por el envejecimiento de la población y por el incremento de la morbilidad, coincide en el tiempo con cambios importantes en el modelo de familia y con la incorporación progresiva de la mujer al mercado de trabajo, fenómenos que están haciendo disminuir sensiblemente la capacidad de prestación de cuidados informales. La crisis del modelo de apoyo informal se debe también a las transformaciones en las estructuras familiares:

- ✓ Desaparición de la familia extensa.
- ✓ Desdibujamiento del perfil de institución permanente de la familia: aumento de separaciones, divorcios y nuevos matrimonios.
- ✓ Creciente movilidad geográfica de los miembros de la familia.
- ✓ Variedad de modelos familiares de convivencia: personas que viven solas, familias monoparentales, uniones de echo,...
- ✓ La democratización de las relaciones intergeneracionales y entre los miembros de la pareja.
- ✓ Cambios profundos en la posición social de las mujeres y cambios de rol en la familia.
- ✓ Elevado precio de la vivienda que favorece la convivencia de muchos miembros en un mismo hogar.

Tradicionalmente han sido las familias las que han asumido el cuidado de las personas dependientes, recayendo casi en exclusiva en las mujeres del núcleo familiar especialmente en mujeres de mediana edad (entre 45 y 69 años). Todos los factores citados anteriormente están provocando dificultades en el apoyo informal que hasta ahora ejercían las mujeres (madres, cónyuges, hijas, hermanas, cuñadas,...) pero que actualmente recaen sobre todo el grupo familiar. Si no se gestionan bien los cambios evolutivos en las familias pueden provocar situaciones indeseadas y la persona dependiente puede quedar desatendida. Este conjunto de circunstancias han sometido a la familia a importantes tensiones de

.....
 4 Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2005). Libro Blanco de Atención a las Personas en Situación de Dependencia en España. Gobierno de España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad.

adaptación, provocando múltiples conflictos familiares.

Conflictos familiares y personas en situación de dependencia

¿Qué sucede en la familia cuando se da una situación de dependencia? ¿Pueden provocar conflictos familiares las situaciones de dependencia?

Los autores Barrera, Malagón y Sarasola (2007)⁵ explican que un accidente, el agravamiento de alguna enfermedad, la diversidad funcional,... son situaciones que van a exigir un cambio de vida tanto a la persona dependiente como a los familiares. Ninguno de los dos estaba preparado para esta situación, y ambos habrán de renunciar a multitud de cosas. Toda situación inesperada y sobrevenida tiende a provocar ansiedad en aquellos que la viven, sobre todo si esta modifica sustancialmente las rutinas y la cotidianidad de los sujetos. Una de las situaciones que tienden a acentuar los conflictos susceptibles de mediación intergeneracional, es precisamente la situación de dependencia y necesidad de cuidado del mayor (en algunos casos una pareja de mayores).

Siguiendo lo citado por estos autores, las situaciones de conflictos entre dependientes y sus cuidadores/as se dan especialmente por la tensión y estrés que provoca la propia relación de cuidado y dependencia. Los cuidadores/as y familiares pueden llegar a la “sobrecarga” lo que puede provocar falta de cuidado a la persona dependiente por cuestiones como la propia salud del cuidador. No se puede olvidar que en muchas ocasiones el cuidador/a está renunciando a su propia vida, deseos, inquietudes, hobbies o poder estar con otros familiares. Estas situaciones se pueden hacer tremendamente complejas dependiendo de la relación que exista entre el dependiente y su cuidador/a. Esta ansiedad y tensión es lanzadera para los conflictos y genera multitud de situaciones que pueden requerir de la intervención del mediador/a.

En esta misma línea Lipchik (2004)⁶, sobre las familias con padres ancianos, señala que los problemas propios de la vejez suelen conllevar una gran carga emocional porque provocan sentimientos de una gran pérdida y angustia en todas las partes implicada.

En el Proyecto de Investigación y Desarrollo “MEDIMAYOR”⁷ hace referencia a que es cierto que en la actualidad vivimos más años, pero lo estamos haciendo con importantes discapacidades que limitan nuestra calidad de vida (Botella, 2005). En este sentido, el conflicto es inherente a las situaciones donde se plantean cambios biopsicosociales y culturales y, por lo tanto, se pueden producir situaciones problemáticas y de incompatibilidad entre las personas mayores, entre éstas y sus familias, o con las instituciones, y aparecer conflictos que si no se manejan adecuadamente pueden hacer que la persona dependiente sea menos válida y autónoma.

Igualmente, Munera (2006)⁸ plantea que los diferentes conflictos respecto de las situaciones de dependencia, donde a parte de incluir a las personas mayores, se incluye a las personas con diversidad funcional:

✓ Conflictos al “tomar decisiones” sobre el tratamiento a seguir, elección de prestación

.....
5 Barrera Algarín E., Malagón Bernal J.L. & Sarasola Sánchez-Serrano J.L. (2007). *Mediación Intergeneracional y Personas Mayores*. Portularia Vol. 7, nº 1-2, pp 75-83. Universidad de Huelva.

6 Lipchik, E. (2004). *Terapia centrada en la solución: más allá de la técnica*. Buenos Aires: Amorrortu.

7 Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2006). *La mediación como instrumento de gestión de conflictos en el ámbito de las personas mayores autónomas y dependientes*. Gobierno de España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad.

8 Munuera Gómez, Pilar (2006) *Mediación en situaciones de dependencia: conceptos claves y marco jurídico*. Acciones e Investigaciones Sociales. pp. 1-30.

asistencial a elegir: en discapacitados/as, enfermos/as terminales y ancianos/as (donde estar ingresado; decidir donde y como morir, redacción y registro del testamento vital, donación de órganos, consentimiento informado,... etc.).

- √ Conflictos de relación/comunicación entre el dependiente y sus familiares:
 - » En discapacitados/as (decisiones sobre su forma de vivir, horarios, medios de transporte, vacaciones, recursos,... etc).
 - » En pacientes crónicos (elección del cuidador principal, descanso del cuidador, prestaciones asistenciales alternativas al cuidador principal,... etc.)
 - » En ancianos/as (elecciones sobre el cuidado optimo del dependiente adaptado a sus circunstancias).
- √ Conflictos de comunicación entre el dependiente y el profesional (relación laboral, calidad de relación, horario laboral,...).

De esta forma hay una amplia variedad de conflictos que se pueden dar en el seno de las familias que atienden a personas en situación de dependencia.

Marco legal

En relación con los derechos sociales, la Constitución incluye la mayoría de los derechos relacionados con la satisfacción de muchas necesidades generadas por la dependencia y la diversidad funcional, como los relativos a la protección social económica y jurídica de la familia (artículo 39), a un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos que les garantice la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad (artículo 41), etc. y se podrían seguir citando diversos artículos (art. 49, 50, 53, ...) y hay que exigir su cumplimiento por parte de las administraciones públicas, pero también existen obligaciones de los familiares de personas en situación de dependencia según establece el Código Civil.

Código Civil⁹

El Código Civil regula en el Título VI del Libro I la institución «De los alimentos entre parientes», en los artículos 142 y siguientes. Entiende por alimentos todo lo indispensable para el sustento, habitación, vestido y asistencia médica.

Dispone el artículo 143 que están obligados recíprocamente a darse alimentos en un sentido amplio: los cónyuges, los ascendientes y descendientes. Los hermanos sólo se deben los auxilios en menor medida: “solo los auxilios necesarios para la vida”.

Aunque en ocasiones se ha entendido que la obligación civil de alimentos debe considerarse subsidiaria respecto de la política asistencial de carácter público, resulta preferible destacar su función complementaria de la asistencia pública, de conformidad con el Artículo 50, donde se establece la compatibilidad de las pensiones con las obligaciones familiares.

La obligación alimenticia puede cumplirse por el deudor de dos formas diversas: mediante una pensión monetaria (proporcional a las necesidades del alimentista y a los me-

.....
⁹ Mirar anexo 1. Artículos 142 al 150 del Código Civil: de los alimentos entre parientes.

dios del obligado), recibiendo y manteniendo al alimentista en su propia casa, o bien sustituyéndola por alguna prestación de servicios sociales (atención domiciliaria, Centro de Día, Residencia, etc.).

Por último, el artículo 756 introduce una nueva causa de inhabilitación para suceder, por la cual las personas que no hubiesen prestado a una persona con diversidad funcional las atenciones debidas para que lleve una vida digna y plena (sustento, habitación, vestido, asistencia médica, educación), no podrán ser herederos de la persona desatendida.

En conclusión, el Código Civil establece la obligación de alimentos entre parientes. Por lo que el incumplimiento de este artículo puede ser denunciado ante los tribunales ya que se produce una desprotección de la persona en situación de dependencia. Desde nuestro punto de vista la mediación familiar e intergeneracional puede trabajar en estas situaciones evitando llegar a instancias judiciales, evitando sus costes, siendo más ágil y consiguiendo que los familiares proporcionen a las personas mayores o con diversidad funcional los cuidados y atención que requieren de forma consensuada y no impuesta.

Mediación familiar e intergeneracional

Diferentes autores coinciden en que los conflictos forman parte de la naturaleza humana y, en muchas ocasiones, no podemos conseguir que desaparezcan pero si que se transformen.

Existen múltiples definiciones de mediación familiar pero la siguiente se ajusta muy bien a nuestra forma de entender la mediación. Planteamos la siguiente definición de mediación familiar e intergeneracional:

“como un sistema cooperativo de gestión y resolución de conflictos entre los miembros de una familia, entendida ésta en sentido extenso, que a través de un proceso no jurisdiccional, voluntario y confidencial posibilita la comunicación entre las partes, para que traten de plasmar los intereses comunes en un acuerdo viable y estable que resulte satisfactorio para ambas, y atiende, también, a las necesidades del grupo familiar, especialmente las de menores y discapacitados¹⁰. Dicho proceso es facilitado por el mediador, que es un tercero imparcial, neutral, capacitado idóneamente y sin ningún poder de decisión”. (García Villaluenga, 2006)¹¹.

Siguiendo el planteamiento de Romero (2002)¹² el objetivo final de la mediación es ayudar a restablecer la organización familiar desde una nueva configuración, ofreciendo una nueva identidad familiar, donde las figuras familiares adquieren nuevos significados, respecto a la configuración familiar anterior. De esta forma se favorece el restablecimiento de las relaciones.

Además, desde el punto de vista del autor de la investigación cabe añadir como objetivos promover el respeto, la comunicación y la confianza entre las personas en conflicto y garantizar los derechos de todos los miembros de la familia, especialmente menores de edad, personas mayores y personas con diversidad funcional.

.....
¹⁰ Además, de menores y discapacitados (diversidad funcional), desde el punto de vista del autor de la investigación se puede añadir al sector de personas mayores.

¹¹ García Villaluenga, L. (2006). *Mediación en conflictos familiares: una construcción desde el derecho de familia*. Madrid: Ed. Reus.

¹² Romero Navarro F. (2002). *La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador* Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración, nº 40, págs. 31-54.

Parkinson (2005)¹³ explica de forma muy acertada los principios fundamentales de la mediación familiar que se enumeran a continuación:

- ✓ Participación voluntaria.
- ✓ Neutralidad e imparcialidad del mediador/a.
- ✓ Revelación de cualquier conflicto de intereses por parte del mediador/a.
- ✓ La toma de decisiones corresponde a los/as participantes.
- ✓ Respeto de los individuos y de la diversidad cultural.
- ✓ Confidencialidad.
- ✓ Buscar intereses mutuos.

Ripoll (2001)¹⁴ plantea la tipología de conflictos familiares susceptibles de ser trabajados desde la mediación familiar e intergeneracional:

- ✓ Conflictos relacionados con los procesos de separación y divorcio: pensión alimentos, régimen de visitas,...
- ✓ Diferentes problemas de convivencia entre abuelos/as, hijos/as y nietos/as.
- ✓ Conflictos en la atención a personas dependientes, reparto de tareas o toma de decisiones sobre la incapacitación o sobre personas incapacitadas.
- ✓ Conflictos en el reparto de bienes.
- ✓ Conflictos entre la familia nuclear y miembros añadidos (abuelos, parientes, amigos, nuevos cónyuges,...).
- ✓ Conflictos entre la familia acogedora y la familia biológica (adopción o acogimiento).
- ✓ Conflictos en nuevos modelos como familias monoparentales o del mismo sexo.

Evidente existen algunos casos en los que la mediación no es aplicable como cuando alguna de los/as participantes no quiere iniciar el proceso de mediación, cuando no se pueda asistir personalmente (no se permite la representación), en casos de salud mental grave que la persona tenga que ser asistida por personal terapéutico y en casos en que exista violencia de género o maltrato sobre algún miembro del grupo familiar.

Tal y como explica Bolaños (2007)¹⁵ el elemento diferencial de la mediación con respecto a otras intervenciones psicosociales o jurídicas (psicología, trabajo social, abogacía, terapia, ...) es la importancia decisiva que se concede al protagonismo de las personas participantes. Son las personas implicadas en el conflicto quienes deciden cómo abordarlo, cuál es la agenda de temas a tratar o la duración de su proceso.

Otro, de los grandes aportes de la mediación al conflicto es la sustitución de la concepción tradicional de «ganar-perder» en las disputas judiciales, por «ganar-ganar», pues este cambio de concepción no sólo afecta a los resultados, sino también al proceso mismo, ya que modifica la actitud de las personas participantes. Lo interesante de este proceso es que descubre la importancia de los intereses en las disputas, y con un buen análisis en cada una de las partes, se puede llegar a elaborar una solución que satisfaga a ambas. (De

.....
13 Parkinson, L. (2005): *Mediación Familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa.

14 Ripoll-Millet, A. (2001): *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona, Paidós.

15 Bolaños Cartujo, I. (2007). *Mediación transicional*. *Portularia* Vol. 7, nº 1-2. Universidad de Huelva.

Armas, 2003)¹⁶.

El resultado final de un proceso contencioso es una resolución judicial que no implica la solución del conflicto relacional, es obvio, y que no solo no ha ofrecido a las personas participantes herramientas que permitan el autoarreglo ante nuevos desajustes, sino que les ha familiarizado con el empleo de las “armas” legales ante nuevas contiendas. La práctica demuestra que una gran parte de las disputas legales relacionadas con la vida familiar, no encuentran una forma adecuada de ser solventadas en el mundo de los juzgados. Es por ello que la necesidad de métodos como la mediación es cada vez más reconocida, no sólo como un sistema alternativo al judicial, sino también como un proceso que pueda completar o complementar al legal cuando éste ya existe. (Bolaños, 1998)¹⁷.

Técnicas y habilidades en mediación familiar

La mediación familiar hace uso de diferentes técnicas y habilidades con el objetivo de manejar los conflictos y mejorar las relaciones familiares.

Parkinson (2005)¹⁸ explica que existen varios tipos de técnicas y habilidades que los mediadores deben combinar y usar selectivamente, dependiendo de la dinámica entre los participantes y de su nivel de conflicto. Parkinson propone algunas como: un lenguaje positivo, proyección al futuro, resúmenes, escucha activa, preguntas circulares y reflexivas, parafraseo, reformulación, metáforas, fragmentar los problemas,...

Podemos encontrar bibliografía con técnicas y habilidades en mediación como Butts (2007)¹⁹ que propone la gestión de la ira en contextos de mediación; o Bolaños (2008)²⁰ que señala técnicas y habilidades en mediación sobre el manejo de diferentes tipo de interacciones (enredadas, de confrontación abierta, ambivalentes, de lucha de poder y cerradas) como son el desvío, bloquear y tranquilizar, provocar conflictos controlados, neutralizar amenazas, provocar interacción entre las partes, manejar silencios, etc.

Mediación familiar e intergeneracional en conflictos con personas en situación de dependencia

La bibliografía disponible sobre este tipo de conflictos familiares es aún muy escasa y, en la mayoría de casos, se centra por completo en la mediación con personas mayores dejando de lado la atención y cuidados a personas con diversidad funcional.

Se presenta una definición la cual describe la **mediación intergeneracional** de la siguiente forma:

“La mediación intergeneracional se da principalmente en conflictos entre padres e hijos. La mediación entre padres e hijos intenta ayudar a ambas partes para reencontrar el camino del diálogo. No pretende profundizar en las causas que han ocasionado la problemática familiar, ni intenta un cambio importante en las pautas relacionales, aspectos que se trabajan preferentemente en un contexto terapéutico. En la mediación se intenta llegar a unos acuerdos

.....
16 De Armas Hernández M. (2003). *La mediación en la resolución de conflictos*. *Educar: revista del Departament de Pedagogia Aplicada*, nº 32. Universitat de Barcelona.

17 Bolaños Cartujo, I. (1998). *Disolución de disputas legales en mediación familiar*. *Educació Social*, vol. 8, pp. 93-100.

18 Parkinson, L. (2005): *Mediación Familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa.

19 Butts Griggs, T. (2007). *Manejando la ira en la mediación: conceptos y estrategias*. *Portularia*, vol. 7, núm. 1-2, pp. 17-38. Universidad de Huelva.

20 Bolaños Cartujo, I. (2008). *Hijos alineados y padres alienados. Mediación familiar en las rupturas conflictivas*. Ed. Reus: Madrid.

en cuestiones específicas de funcionamiento familiar a las que hay que dar respuesta a corto plazo”. (Calderer, 2003)²¹.

Aunque la mediación intergeneracional también trata conflictos entre padres e hijos adolescentes, nos centraremos en el tema que no ocupa: conflictos familiares por la atención a personas en situación de dependencia.

Calderer (2003) señala que estas mediaciones se solicitan generalmente a efectos de pactar las responsabilidades de cada hermano en la ayuda que necesita la persona en situación de dependencia. La mediación se muestra eficaz para la resolución de diversos conflictos familiares a los que las partes no han podido dar respuesta desde su propio contexto.

Siguiendo lo referido por la autora, estas mediaciones en las que se dirimen aspectos referidos a personas mayores presentan unas características que conviene analizar:

- ✓ Enfrentarse con el envejecimiento de los padres representa una etapa de crisis tanto por lo que supone de pérdida de referentes, como por el cambio de roles generacionales: esta etapa coincide en muchos casos para la generación intermedia, con la independización de los propios hijos, (período que algunos autores denominan como “nido vacío”) por lo que experimentan una doble pérdida. Además les supone la constatación de que ellos también están en el camino hacia este proceso de envejecimiento.

El enfrentamiento con estos sentimientos y necesidades se resolverá de manera muy diferente en función de cómo ha sido la relación familiar en el pasado, de los vínculos afectivos con los padres, de las relaciones que mantienen los hermanos entre sí y también de las disponibilidades económicas de cada unidad familiar.

- ✓ Las discusiones acostumbran a ser entre hermanos, pero detrás aparecen conflictos familiares no resueltos que pueden remontarse a épocas muy lejanas: celos, de envidias, de suposición de tratos preferentes hacia uno de los hermanos, que permite a los demás autoexcluirse de las propias obligaciones respecto a sus progenitores.
- ✓ En la mayoría de ocasiones cuando llegan a mediación ya ha habido una larga trayectoria de discusiones familiares sobre como manejar la situación y a menudo la persona anciana puede presentar una necesidad inminente de atención.
- ✓ A menudo surge polémica entre profesionales en relación a si hay que incluir a los padres en el proceso de mediación o bien si es únicamente un tema que tendrán que solucionar los hijos. En algunos casos se opta por una sesión conjunta con los ancianos para que puedan manifestar sus necesidades y deseos y una final cuando ya se han tratado los puntos más conflictivos, con el objetivo de informarles de las alternativas de manera que puedan implicarse en la redacción definitiva de los acuerdos.

Otro de los referentes bibliográficos en mediación con personas mayores es Proyecto de Investigación y Desarrollo “MEDIMAYOR”: La mediación como instrumento de gestión de conflictos en el ámbito de las personas mayores autónomas y dependientes²². Según la citada investigación, el proceso mediador ayuda a las personas mayores a expresar sus emociones, opiniones y preferencias, reduciendo así el estrés asociado al conflicto, al mis-

.....
21 Calderer Peréz, N. (2003). *Mediación intergeneracional*. En Poyatos García, A.(coord.), (2003). *Mediación familiar y social en diferentes contextos*. Nau Llibres: València. Universitat de València.

22 Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2006). *La mediación como instrumento de gestión de conflictos en el ámbito de las personas mayores autónomas y dependientes*. Gobierno de España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad.

mo tiempo que se potencia el protagonismo de la persona mayor en la toma de decisiones que afectan a su calidad de vida.

La aplicación de la mediación en el ámbito de las personas mayores ofrece una alternativa necesaria para la gestión pacífica de los conflictos en las relaciones de convivencia. En el marco de la intervención psicosocial, ésta puede ser complementaria a la prevención, promoción y educación de la salud, a la vez que puede evitar el escalamiento y los efectos de los conflictos no resueltos (maltratos, violencia, etc.).

Munuera y Alemán (2011)²³ sí incluyen en sus trabajos la mediación familiar en casos de diversidad funcional y personas mayores. Estos autores destacan los beneficios de la mediación intergeneracional ya que señalan que las familias deben recibir ayuda para resolver los conflictos que se les presentan en la convivencia y cuidado de una persona en situación de dependencia. Conociendo sus causas, posible evolución, actitudes, defensas, etc. se pueden prevenir determinados conflictos y favorecer el bienestar de las familias.

La mediación puede ayudar a organizar las responsabilidades en el cuidado entre los diferentes componentes de la familia. Dando respuesta a las necesidades de la persona en situación de dependencia, y a los cuidadores que sienten un beneficio muy personal cuando ofrecen a la persona querida un tiempo y un espacio de apoyo vivido como muy útil por no tener conflictos.

Barrera et al. (2007)²⁴ explican que en la mediación con mayores (y con personas con diversidad funcional desde nuestro punto de vista), uno de los principales contextos de conflictos que puedan requerir nuestra implicación profesional es precisamente el ámbito doméstico. Es el hogar donde resida el mayor, bien sea su casa o la de algún familiar, el ámbito en el que se presentan mayores situaciones conflictivas. La casa es el espacio en el que se da una mayor interacción entre los sujetos, y además donde las relaciones también son más intensas y personales, y por tanto donde más puede surgir el conflicto, muy por encima de otros contextos en los que podamos encontrar a los mayores.

La mediación familiar e intergeneracional como instrumento de intervención psicosocial

Diferentes autores y autoras plantean la posibilidad de que la mediación familiar e intergeneracional no solo trabaje como un recurso en sí mismo, sino como contexto propio de otras profesiones.

El Proyecto de Investigación y Desarrollo: “MEDIMAYOR” expone lo siguiente: “*La mediación, como metodología de intervención, incluye la acción mediadora entre las distintas actividades que se ponen en práctica para la resolución del problema. Cuando hablamos de intervención psicosocial nos referimos a aquella que trata de comprender, predecir y cambiar los procesos psicosociales para mejorar la calidad de vida, en un sentido positivo*”.

Considerar la mediación desde una perspectiva psicosocial, significa tener en cuenta los factores del contexto, o lugar donde se utiliza, y los procesos psicosociales que ocurren en su aplicación, en la que están involucradas las relaciones interpersonales, el papel de las

.....
23 Munuera Gómez, Pilar & Alemán Bracho, Carmen (2011) *Mediación para mejorar la atención de las personas que se encuentran en situación de dependencia*. En III Congreso Anual de la Red Española de Política Social “Los actores de las políticas sociales en un contexto de transformación, 24, 25 y 26 de noviembre de 2011, Universidad de Navarra.

24 Barrera Algarín E., Malagón Bernal J.L. & Sarasola Sánchez-Serrano J.L. (2007). *Mediación Intergeneracional y Personas Mayores*. *Portularia* Vol. 7, nº 1-2, pp 75-83. Universidad de Huelva.

emociones, la comunicación verbal y no verbal, procesos de influencia social, efectos del poder y el status de las partes, etc.

En esta misma línea, Ripoll-Millet (2001)²⁵ en su libro “Familias, trabajo social y mediación” señala que la intervención psicosocial sobre un grupo familiar suele comenzar con una demanda por parte de algún miembro del grupo al profesional de servicios sociales. A partir de este momento se inicia un proceso que acabará con la elaboración, ejecución y evaluación de un plan de trabajo. Y en este plan de trabajo se puede incluir la mediación familiar.

Además, Ripoll-Millet (2001) destaca que la mediación familiar es aplicable a algunos de los múltiples contextos que utiliza el trabajo social. Pero, ciertamente, no convierte las actuaciones en mediaciones familiares. El mismo autor explica que el trabajo social ofrece una ubicación idónea para mediaciones familiares de distinta intensidad, las cuales pueden ser:

- ✓ Tratadas por el propio/a trabajador/a social cuando actúa en algún contexto apropiado para tratar temas susceptibles de ser tratados con estilo mediador.
- ✓ O mediaciones familiares e intergeneracionales en sentido estricto, las cuales requieren unas reglas de contexto difícilmente compatibles con el encargo institucional del trabajador/a social.

Sobre los contextos de intervención en trabajo social y cómo definirlos Cardona y Campos (2009)²⁶, a parte de los otros contextos de intervención (asistencial, informativo, clínico, evaluación, formación y control), incluyen el “contexto de mediación” como propio del trabajo social.

De hecho si revisamos documentación acerca de la intervención de los trabajadores/as sociales podemos descubrir como la resolución de conflictos ha formado parte de su intervención psicosocial.

Curbelo (2008)²⁷ recoge en su trabajo diferentes documentos de referencia para el trabajo social donde se demuestra la estrecha vinculación entre resolución de conflictos y trabajo social. Este autor plantea una de las definiciones sobre trabajo social más compartidas por constituir un referente de carácter internacional, es la formulada por la Federación Internacional de Trabajadores Sociales (2000), indicando que la profesión del Trabajo Social “promueve el cambio social, la solución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre el comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno. Los principios de los derechos humanos y la justicia social son fundamentales para el trabajo social.”. Igualmente sucede con el término “mediación”.

En referencia a la bibliografía relacionada con la mediación, el trabajo social y la atención a la dependencia, Munuera (2006)²⁸ hace referencia a que en el ámbito del trabajo social la mediación se presenta como una técnica útil que ayuda a resolver los conflictos generados

.....
25 Ripoll-Millet, A. (2001): *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona, Paidós.

26 Cardona J. & Campos J. F. (2009). *Cómo determinar un contexto de intervención: inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el trabajador/a social y el cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación problema*. *Portularia*, Vol. 9, Núm. 2, pp. 17-35. Universidad de Huelva.

27 Curbelo Hernández, A. (2008). *Trabajo social y mediación judicial. El trabajador social forense como mediador en el contexto de la mediación penal de menores*. *Humanismo y Trabajo Social*, Vol. 7, pp. 135-154. Universidad de León.

28 Munuera Gómez, Pilar (2006) *Mediación en situaciones de dependencia: conceptos claves y marco jurídico*. *Acciones e Investigaciones Sociales*. pp. 1-30.

por la dependencia, ubicando su éxito en el proceso de mediar y en el perfil del mediador.

Una de las conclusiones del Proyecto “MEDIAMAYOR” demuestra como la mediación tienen resultados positivos dentro de la intervención psicosocial. Literalmente explica que desde una perspectiva psicosocial, la intervención ha influido en la reducción de comportamientos problemáticos y en la promoción de habilidades y recursos para la convivencia pacífica. En este sentido, el proceso de mediación ha demostrado ser una opción útil para aportar recursos y producir cambios en los comportamientos, a la vez que las relaciones se han modificado al haber conseguido apoderar a los participantes en la intervención.

El servicio de ayuda a domicilio

El Libro Blanco sobre el Envejecimiento Activo (2010)²⁹ establece 130 recomendaciones como hoja de ruta en las políticas sociales. Entre estas recomendaciones cabe destacar las siguientes sobre el tema que nos trata y que están directamente relacionadas con la ayuda domiciliaria que “Las políticas de envejecimiento activo han de favorecer la voluntad de las personas de envejecer en casa, ya sean acompañadas o bien solas, evitando que las formas de convivencia que han de adoptar las personas al final de su vida” (Recomendación 10) y “mantener la residencia de las personas mayores en el entorno familiar y domiciliario habitual siempre que sea posible y así lo deseen las personas implicadas” (Recomendación 76). Y en esta línea trabaja el Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) como prestación básica del Sistema Público de Servicios Sociales.

El Libro Blanco de Atención a las Personas en Situación de Dependencia (2004)³⁰ incluye esta definición de los Servicios de Ayuda a Domicilio:

«Un programa individualizado, de carácter preventivo y rehabilitador, en el que se articulan un conjunto de servicios y técnicas de intervención profesionales consistentes en atención personal, doméstica, de apoyo psicosocial y familiar y relaciones con el entorno, prestados en el domicilio de una persona mayor dependiente en algún grado» (Rodríguez, P., 2003).

Lima (2005)³¹ establece que los objetivos específicos del Servicio de Ayuda a Domicilio son los siguientes:

- ✓ Mejorar el hábitat y prevenir situaciones de crisis con prestaciones de carácter doméstico y apoyo personal.
- ✓ Favorecer la integración del beneficiario/a en su medio habitual.
- ✓ Dar respuesta a posibles situaciones de emergencia y/o crisis de soledad de éstas personas.

Otra cuestión de interés a la hora de realizar el diseño de la intervención en la atención domiciliaria es la determinación de tareas que asumen los allegados y las complementarias del voluntariado, porque los SAD nunca deben debilitar y, mucho menos, destruir las redes naturales de atención a las personas a las que se atiende, ya provengan éstas de relaciones amistosas, de buena vecindad, de la familia o de las organizaciones de voluntariado. Por ello, siempre ha de tenerse en cuenta que parte del cuidado y atención que requiere una

.....
29 Conserjería para la Igualdad y el Bienestar Social (2010). *Libro Blanco del Envejecimiento Activo*. Junta de Andalucía.

30 Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2005). *Libro Blanco de Atención a las Personas en Situación de Dependencia en España*. Gobierno de España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad.

31 Lima Fernández, A. I. (2005). *Los apoyos domiciliarios: el papel desde los servicios sociales de zona*. *Trabajo social hoy*. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid.

persona con problemas de dependencia puede y va a ser asumido por las mencionadas redes. Sólo hay que conocer cuáles de ellas pueden y quieren ser realizadas por las mismas, con el fin de poder planificar el resto de la ayuda para que la lleven a cabo los/as auxiliares de ayuda a domicilio y los servicios sanitarios en la parte que les compete.

Como ya se ha señalado, el responsable del servicio domiciliario es casi siempre el/la trabajador/a social y es quien marca en las pautas de actuación inicial: tareas a desarrollar en el domicilio, tiempo de dedicación a las mismas, etc. También este profesional es el responsable del seguimiento de cada caso y debe resolver todas las cuestiones, dudas y consultas que les sean planteadas por los/as trabajadores/as familiares. Éstos/as, además de cumplir escrupulosamente con la realización de sus tareas, deben mantener contacto permanente con el profesional responsable de los SAD para informarle del desarrollo de su trabajo y de los cambios que hayan podido detectarse, con el fin de que pueda reorientarse el plan de trabajo previamente determinado.

Servicio de Ayuda de Domicilio de Palma

El Servicio de Ayuda a Domicilio de Palma cumple con la definición, características y consideraciones mencionadas anteriormente pero parece importante especificar algunas cuestiones ya que la presente investigación se va a desarrollar en este SAD. A continuación, se mencionan datos, organización, composición y perfil de usuarios/as facilitados por la dirección del servicio.

En primer lugar cabe mencionar que el SAD de Palma depende la Regidoria de Bienestar Social del Ayuntamiento de Palma, aunque su gestión es llevada a cabo por entidades o empresas externas según pliego de condiciones en concurso público. Actualmente el SAD de Palma se diferencia en dos zonas (zona uno y zona dos) donde cada una de las zonas comprenden un conjunto de barrios del municipio de Palma. Desde el año 2011, la gestión de las dos zonas del SAD de Palma corresponde a la empresa SARquavita.

Como ocurre en otras Comunidades Autónomas, en este momento el SAD de Palma no se enmarca dentro del catálogo de los recursos sociales para la atención de las personas en situación de dependencia desarrollados por la Ley 39/2006, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, sino que es un servicio propio del Ayuntamiento de Palma y compatible con otros servicios y prestaciones por Dependencia.

En el SAD de Palma, los/as usuarios/as son derivados por trabajadores/as sociales pertenecientes a diferentes servicios e instituciones (Centros Municipales de Servicios Sociales, Centros de Atención Primaria del IB-SALUT, hospitales,...). Después, los informes sociales derivados son valorados y baremados por puntuación por técnicos/as del Ayuntamiento previamente a ser atendidos por el SAD. Actualmente, el servicio es gratuito para los ciudadanos/as de Palma, no existe copago alguno.

La estructura actual del SAD de Palma es la siguiente:

- ✓ Equipo de Dirección: compuesto por la directora del Servicio y una responsable de coordinación.
- ✓ Equipo de Administración: compuesto por dos auxiliares administrativas.

- ✓ Equipo de Coordinación: compuesto por catorce coordinadores/as diplomados/as en trabajo social. Cada uno de estos/as profesionales son responsables de entre 70 y 80 beneficiarios/as del servicio.
- ✓ Profesionales de atención directa en domicilio: compuesto por aproximadamente 160 trabajadores/as familiares.

En noviembre de 2012, el SAD de Palma da atención a 1.003 usuarios/as y tiene una cobertura de 21.220 horas mensuales, lo que supone una media de 21 horas al mes de servicio por usuario/as. En el SAD de Palma podemos encontrar familias de todos los niveles socioeconómicos, aunque predominan las familias con niveles de ingresos medio-bajos. El horario de servicio de atención domiciliaria es de 7:00 a 22:00 horas de lunes a domingo.

3.2 METODOLOGÍA

Sujetos

Trabajadores y trabajadoras sociales que actualmente estén trabajando en el Servicio de Ayuda a Domicilio de Palma y realicen su intervención en casos de personas en situación de dependencia (personas mayores y personas con diversidad funcional) y sus familias.

Muestra

Catorce (14) trabajadores y trabajadoras sociales que cumplan las características citadas anteriormente. Sabiendo que el número de trabajadoras o trabajadores sociales que actualmente trabajan directamente en los casos con personas en situación de dependencia en el Servicio de Ayuda a Domicilio de Palma es de catorce (14) personas, la muestra de la presente investigación equivale al 100% de trabajadores y trabajadoras sociales de este servicio en Palma.

Técnicas utilizadas

- ✓ Hojas informativas³² en relación al cuestionario y a la mediación familiar e intergeneracional con personas en situación de dependencia a cada profesional participante.
- ✓ Cuestionario a los profesionales en trabajo social³³.

Procedimiento

- 1) Se informa verbalmente a la dirección del SAD de la voluntad de realizar el cuestionario al equipo de trabajadores/as sociales.
- 2) Se solicita formalmente a la dirección del SAD autorización escrita para realizar el cuestionario al equipo de trabajadores/as sociales del SAD.
- 3) Se informa por correo electrónico al equipo de profesionales en trabajo social de la voluntad de realizarles un cuestionario sobre mediación familiar e intergeneracional y conflictos familiares relacionados con personas en situación de dependencia. Ade-

.....
³² Mirar anexo 2: hoja informativa sobre el cuestionario y la mediación familiar.

³³ Mirar anexo 3: cuestionario.

más, se señala donde pueden depositar el cuestionario una vez realizado en una carpeta específica para garantizar su anonimato.

- 4) Entrega de una hoja informativa sobre el cuestionario y la mediación familiar e intergeneracional con personas en situación de dependencia a once (11) de los trabajadores y trabajadoras del SAD.
- 5) Debido a cuestiones laborales tres (3) trabajadoras/es sociales no se encontraban en su puesto de trabajo en el momento de la entrega del cuestionario, por lo que se les envía la hoja informativa y el cuestionario por correo electrónico.
- 6) Recogida de cuestionarios en la carpeta especificada anteriormente y por correo electrónico.
- 7) Exposición de los datos recogidos e interpretación de resultados.

3.3. RESULTADOS

A continuación se expondrán los resultados de los cuestionarios realizados al equipo de profesionales en trabajo social del SAD de Palma. Se han obtenido 14 cuestionarios, consiguiendo así el 100% de los cuestionarios posibles. Todos/as las profesionales han respondido a las cuestiones planteadas.

En los anexos se pueden encontrar las tablas donde se plasman los resultados detallados. En este apartado se presentarán los resultados en forma de gráficas para facilitar su comprensión:

Pregunta 1: en el siguiente gráfico se señala la puntuación final obtenida por cada uno de los criterios diagnósticos extraídos de *Protocolos d'atenció social (2007)*³⁴, se presentan de mayor a menor relevancia las diferentes problemáticas que se dan en el SAD según los/as trabajadores/as sociales de este servicio:

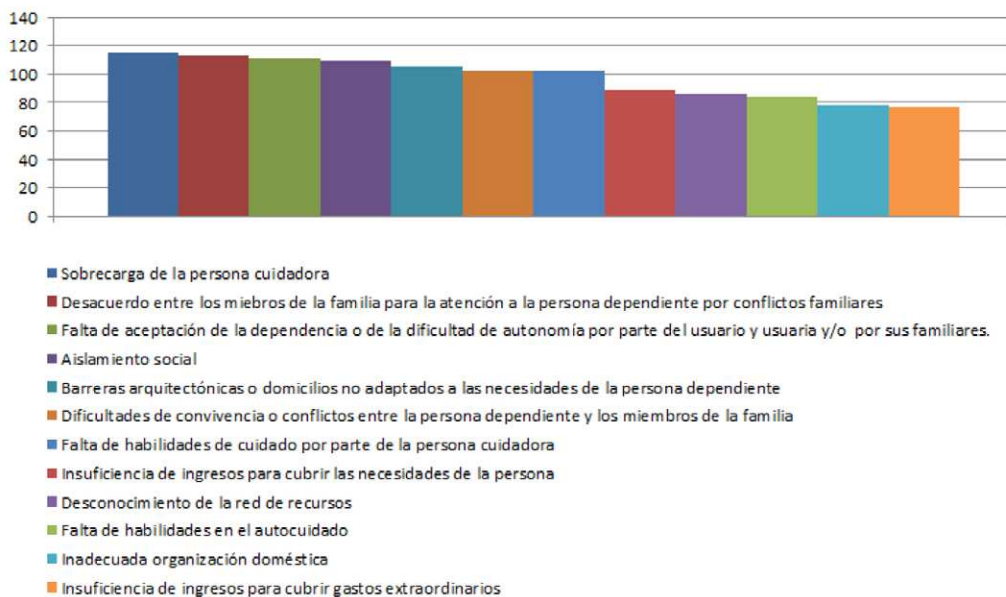


Gráfico 1: Nivel de problemáticas según relevancia

.....
³⁴ Regidoria delegada de Serveis Socials (2007). *Protocolos d'atenció social*. Ajuntament de Palma.

Pregunta 2: en la siguiente gráfica se expone puntuación final obtenida por cada uno de los criterios diagnósticos, se presenta de mayor a menor la dificultad de intervención de cada criterio diagnóstico según los/as trabajadores/as sociales del SAD de Palma:

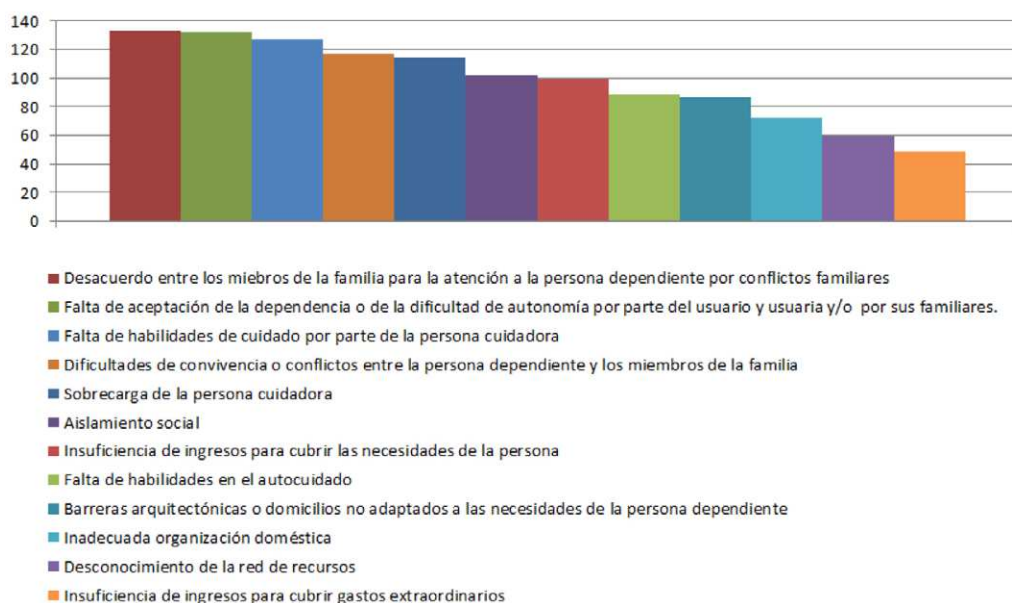


Gráfico 2: Nivel de problemáticas según dificultad de intervención

Por último, se exponen gráficamente los porcentajes de profesionales que han escogido cada valor según la cuestión planteada de la pregunta 3 a la 10:

3. Valora la dificultad de intervención que plantean los casos en los que se presentan conflictos familiares que afectan a las personas dependientes.

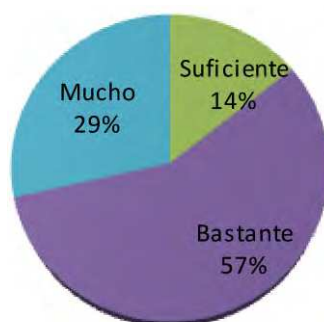


Gráfico 3

4. *Opinas que la mediación familiar e intergeneracional puede ser un recurso eficaz para llegar a acuerdos en el reparto de responsabilidades sobre la atención a la persona dependiente.*

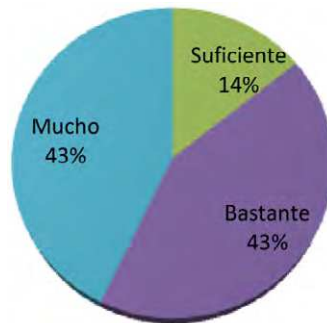


Gráfico 4

5. *Trabajar para conseguir acuerdos y mejorar las relaciones familiares cuando se dan conflictos en tus casos, te ha permitido ofrecer una mejor atención a la persona dependiente.*

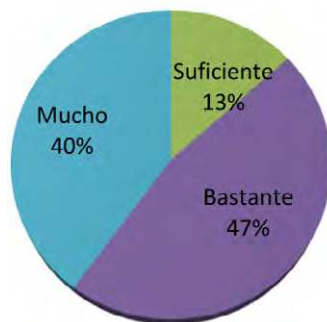


Gráfico 5

6. *Crees que conocer y manejar técnicas y habilidades en resolución de conflictos mejoraría la intervención familiar que realizas.*

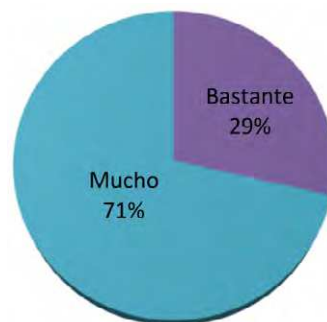


Gráfico 6

7. En casos de poca o nula colaboración de los familiares, una mediación familiar eficaz facilitarían la intervención psicosocial con la persona dependiente y su familia.

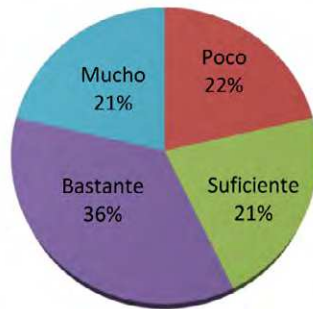


Gráfico 7

8. Según tu opinión, valora la eficacia de los siguientes recursos para resolver los conflictos familiares con personas en situación de dependencia:

Juzgados

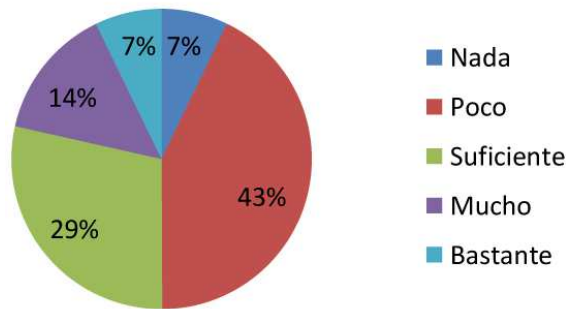


Gráfico 8A

Terapia

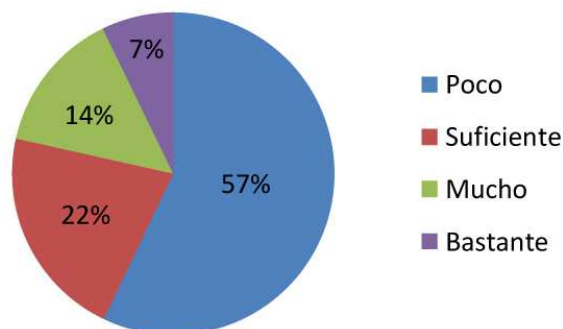


Gráfico 8B

Mediación familiar

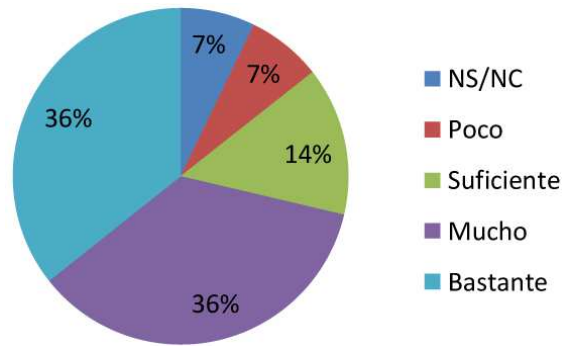


Gráfico 8C

Trabajo social

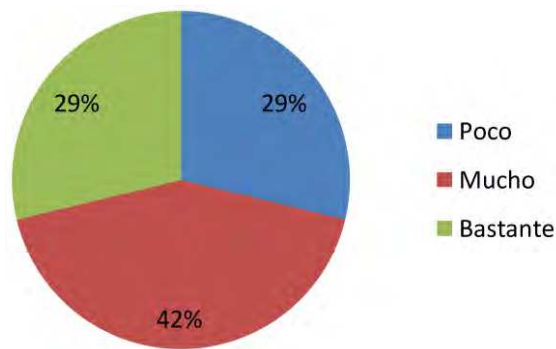


Gráfico 8D

9. Desde tu punto de vista, incorporar en el equipo del servicio una persona/s especializada/s en mediación familiar mejoraría la intervención y la atención social en los casos.

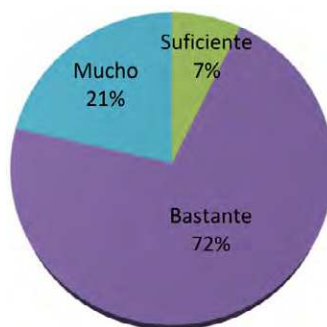


Gráfico 9

10. Consideras que la atención domiciliaria es un ámbito propicio para detectar y mediar en los conflictos familiares relacionados con personas en situación de dependencia.

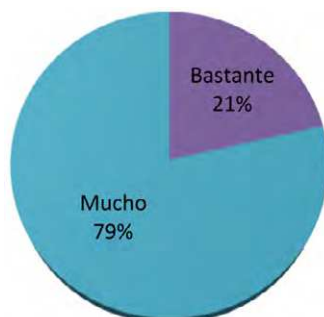


Gráfico 10

4. DISCUSIÓN

Con los resultados expuestos anteriormente se ha conseguido demostrar la relevancia de los conflictos familiares y las dificultades de intervención que generan estos conflictos con los recursos existentes actualmente y la valoración positiva de la mediación para la resolución de estos conflictos tanto como un recurso externo como interno en los/as trabajadores/as sociales.

En relación al primer objetivo de la investigación, en las preguntas uno y dos del cuestionario se proponían dos problemáticas relacionadas con los conflictos familiares que pueden afectar a la atención de personas dependientes:

- ✓ La primera problemática se refiere a los conflictos entre los familiares para atender a la persona dependiente: “Desacuerdos entre los miembros de la familia para la atención de la persona dependiente por conflictos familiares”.
- ✓ La segunda sobre conflictos familiares entre la persona dependiente y sus familiares: “Dificultades de convivencia o conflictos entre la persona dependiente y los miembros de la familia”.

En cuanto a la relevancia de estas dos problemáticas en el SAD, siguiendo los resultados obtenidos (gráfico 1) podemos decir que los desacuerdos entre los miembros de la familia ocupa el segundo lugar de las doce problemáticas propuestas y los conflictos entre la persona dependiente y sus familiares ocupan el sexto lugar.

De esta forma se puede señalar que los conflictos familiares que afectan a personas en situación de dependencia ocupan un lugar de bastante relevancia en cuanto a las diferentes problemáticas que se trabajan en el SAD de Palma, especialmente, los desacuerdos entre los miembros de la familia para atender a la persona en situación de dependencia. Por lo que cabe destacar que los conflictos familiares que afectan a personas dependientes son frecuentes entre los casos que se llevan en este Servicio, situándolos por encima de otras problemáticas sociales tan recurrentes en la época en que vivimos como aislamiento social o insuficiencia de ingresos para cubrir las necesidades de la persona dependiente. Lo que deja ver la importancia que tienen estos conflictos familiares y la necesidad de trabajar para ayudar cambiar estas dinámicas tan perjudiciales para las familias y las personas mayores y

con diversidad funcional.

Por otro lado y dentro del primer objetivo de la investigación, si nos fijamos en las dificultades de intervención que provocan las diferentes problemáticas en el SAD de Palma (Gráfico 2) podemos señalar que los desacuerdos entre los miembros de la familia para atender a la persona en situación de dependencia es la problemática que provoca más dificultades de intervención en opinión de los/as profesionales. Igualmente, los conflictos familiares entre la persona dependiente y sus familiares ocupa el cuarto lugar de las doce problemáticas propuestas.

Además, cuando preguntamos directamente a estos/as trabajadores/as sociales su valoración sobre las dificultades de intervención que generan los conflictos familiares que afectan a personas dependientes una amplia mayoría (86%) responden que plantean mucha o bastante dificultad de intervención (Gráfico 3).

Con estos datos se puede decir que realmente los conflictos familiares son de las problemáticas que más dificultades de intervención generan a los trabajadores y trabajadoras sociales del Servicio de Ayuda a Domicilio; por encima de otras problemáticas extendidas en los servicios sociales. De esta forma, cabe destacar la necesidad de crear recursos y ofrecer herramientas a los/as profesionales para mejorar las relaciones familiares y conseguir mejorar la calidad de vida de las personas en situación de dependencia.

En cuanto al segundo objetivo planteado en la investigación, se puede destacar que una amplia mayoría (86%) de los trabajadores y trabajadoras sociales del SAD de Palma opinan que la mediación familiar e intergeneracional puede ser un recurso eficaz para llegar a acuerdos en el reparto de responsabilidades sobre la atención a la persona dependiente (gráfico 4).

Por otro lado, estos/as profesionales destacan positivamente la utilización del “perfil mediador” propuesto por Ripoll (2001)³⁵ como contexto de intervención dentro del trabajo social. De esta forma, la mayoría de los/as profesionales, exactamente el 87%, señalan que trabajar para conseguir acuerdos y mejorar las relaciones familiares cuando se dan conflictos, les ha permitido ofrecer una mejor atención a la persona dependiente en bastantes o muchos de sus casos. (Gráfico 5). En este mismo sentido, hay que destacar que todos/as los/as profesionales piensan que conocer y manejar técnicas y habilidades en resolución de conflictos mejoraría su intervención familiar (Gráfico 6).

Teniendo en cuenta esto, podemos afirmar que desde el punto de vista de estos/as profesionales en trabajo social la mediación familiar no solo ayuda a mejorar las relaciones familiares y a llegar a acuerdos, sino que también ayuda a mejorar otras áreas problemáticas de la persona en situación de dependencia, si se enmarca dentro de una intervención más amplia dentro del sistema de servicios sociales.

Sobre si una mediación familiar eficaz les facilitaría su intervención con las personas en situación de dependencia y su familia su respuesta no es tan unánime como en los casos anteriores: el 43% piensan que una mediación familiar eficaz mejoraría poco o suficientemente su intervención, aunque mayoritariamente (57%) los/as profesionales piensan que mejoraría bastante o mucho su intervención (Gráfico 7).

Algunos documentos de referencia en atención a la dependencia, como el Libro Blanco

.....
35 Ripoll-Millet, A. (2001): *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona, Paidós.

de Atención a las Personas en Situación de Dependencia (2005)³⁶ la mejor garantía para conservar los cuidados familiares y evitar su claudicación es ofrecer apoyos desde los servicios sociales que vengán a complementar el trabajo altruista que desarrollan los cuidadores/as familiares. La respuesta a estas necesidades planteadas no debe quedarse en cuestiones económicas sino en la creación de soportes que tanto desde el trabajo social como desde la mediación den respuesta a la resolución de conflictos que la persona dependiente y su familia viven, alcanzando su máxima “calidad de vida”. (Munera, 2006)³⁷.

Junto con la mediación familiar e intergeneracional, también se pretende conocer cómo valoran estos/as otros recursos que trabajan en el ámbito de la resolución de conflictos familiares. Sobre esta valoración de los recursos, cabe destacar que la mayoría de los/as profesionales piensan que los juzgados (50%) y la terapia (57%) son nada o poco eficaces en la resolución de conflictos familiares. En cambio, una amplia mayoría opina que la mediación (72%) y el trabajo social (71%) son bastante o muy eficaces (gráficos pregunta 8).

En relación con la eficacia de la mediación familiar e intergeneracional, el 93% de los profesionales piensa que incorporar una persona especializada en mediación familiar mejoraría su intervención social (Gráfico 9). Además todos/as los/as trabajadores/as sociales confirman lo dicho por Barrera, Malagón y Sarasola (2007)³⁸ y señalan que la atención domiciliaria es el ámbito idóneo para detectar y mediar en conflictos familiares con personas en situación de dependencia. (Gráfico 10).

Sin duda estas conclusiones son alentadoras para la mediación familiar e intergeneracional y que estos/as profesionales la valoren tan positivamente solo puede suponer que cabe tener muy en cuenta la mediación en la resolución de los conflictos relacionados con las personas en situación de dependencia.

Con los resultados comentados anteriormente se demuestra que los conflictos familiares aparecen con mucha frecuencia en el SAD, resultados que posiblemente sean parecidos en muchos otros servicios sociales. Lo que demuestra que la mediación familiar puede ser útil mucho más allá del ámbito judicial y se postula como una nueva forma de mejorar la calidad de vida de las personas usuarias de servicios sociales. Con todo esto solo cabe destacar la vinculación existente entre el trabajo social y la mediación que posibilita nuevas formas de abarcar la resolución de conflictos familiares. Este estudio nos ha permitido acercarnos y conocer mejor los conflictos familiares que se dan en el SAD de Palma, así como conocer si la mediación puede ser un recurso eficaz para resolverlos. Se desconoce la existencia de otras investigaciones en servicios sociales que haga referencia a la incidencia de los conflictos familiares y de la mediación.

En un futuro, podría ser interesante avanzar en el conocimiento de la relevancia y de la dificultad que implican los conflictos familiares en la intervención social desde otros servicios sociales. Así como, estudiar la aplicación práctica de la mediación familiar e intergeneracional en servicios sociales con la incorporación de mediadores a los equipos interdisciplinarios con el objetivo de mejorar la atención y las situaciones de dificultad social.

.....
36 Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2005). *Libro Blanco de Atención a las Personas en Situación de Dependencia en España*. Gobierno de España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad.

37 Munuera Gómez, Pilar (2006) *Mediación en situaciones de dependencia: conceptos claves y marco jurídico*. *Acciones e Investigaciones Sociales*. pp. 1-30.

38 Barrera Algarín E., Malagón Bernal J.L. & Sarasola Sánchez-Serrano J.L. (2007). *Mediación Intergeneracional y Personas Mayores*. *Portularia* Vol. 7, nº 1-2, pp 75-83. Universidad de Huelva.

5. AGRADECIMIENTOS

Agradecer tanto a los/as trabajadores/as sociales como a la dirección del Servicio de Ayuda a Domicilio de Palma su inestimable colaboración en la realización de los cuestionarios y aportando su experiencia profesional a la presente investigación.

6. REFERENCIAS

- Barrera Algarín E., Malagón Bernal J.L. & Sarasola Sánchez-Serrano J.L. (2007). *Mediación Intergeneracional y Personas Mayores*. *Portularia* Vol. 7, nº 1-2, pp 75-83. Universidad de Huelva.
- Bolaños Cartujo, I. (2008). *Hijos alineados y padres alienados. Mediación familiar en las rupturas conflictivas*. Ed. Reus: Madrid.
- Bolaños Cartujo, I. (2007). *Mediación transicional*. *Portularia* Vol. 7, nº 1-2. Universidad de Huelva.
- Bolaños Cartujo, I. (1998). *Disolución de disputas legales en mediación familiar*. *Educació Social*, vol. 8, pp. 93-100.
- Butts Griggs, T. (2007). *Manejando la ira en la mediación: conceptos y estrategias*. *Portularia*, vol. 7, núm. 1-2, pp. 17-38. Universidad de Huelva.
- Calderer Pérez, N. (2003). *Mediación intergeneracional*. En Poyatos García, A.(coord.), (2003). *Mediación familiar y social en diferentes contextos*. Nau Llibres: València. Universitat de València.
- Cardona J. & Campos J. F. (2009). *Cómo determinar un contexto de intervención: inventario para el análisis de la relación de ayuda entre el trabajador/a social y el cliente durante la fase de estudio y evaluación de la situación problema*. *Portularia*, Vol. 9, Núm. 2, pp. 17-35. Universidad de Huelva.
- Conserjería para la Igualdad y el Bienestar Social (2010). *Libro Blanco del Envejecimiento Activo*. Junta de Andalucía.
- Curbelo Hernández, A. (2008). *Trabajo social y mediación judicial. El trabajador social forense como mediador en el contexto de la mediación penal de menores*. *Humanismo y Trabajo Social*, Vol. 7, pp. 135-154. Universidad de León.
- De Armas Hernández M. (2003). *La mediación en la resolución de conflictos*. *Educar: revista del Departament de Pedagogia Aplicada*, nº 32. Universitat de Barcelona.
- García Villaluenga, L. (2006). *Mediación en conflictos familiares: una construcción desde el derecho de familia*. Madrid: Ed. Reus.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2005). *Libro Blanco de Atención a las Personas en Situación de Dependencia en España*. Gobierno de España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2006). *La mediación como instrumento de gestión de conflictos en el ámbito de las personas mayores autónomas y dependientes*. Gobierno de España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad.

- Lima Fernández, A. I. (2005). *Los apoyos domiciliarios: el papel desde los servicios sociales de zona. Trabajo social hoy*. Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social y Asistentes Sociales de Madrid.
- Munuera Gómez, Pilar & Alemán Bracho, Carmen (2011) *Mediación para mejorar la atención de las personas que se encuentran en situación de dependencia*. En III Congreso Anual de la Red Española de Política Social “Los actores de las políticas sociales en un contexto de transformación, 24, 25 y 26 de noviembre de 2011”, Universidad de Navarra.
- Munuera Gómez, Pilar (2006) *Mediación en situaciones de dependencia: conceptos claves y marco jurídico*. *Acciones e Investigaciones Sociales*. pp. 1-30.
- Parkinson, L. (2005): *Mediación Familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Barcelona: Gedisa.
- Regidoria delegada de Serveis Socials (2007). *Protocolos d’atenció social*. Ajuntament de Palma.
- Ripol-Millet, A. (2001): *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona, Paidós.
- Romañach, J. (2009). *Bioética al otro lado del espejo: la visión de las personas con diversidad funcional y el respeto a los derechos humanos*. Santiago de Compostela: Diversitas Ediciones.
- Romero Navarro F. (2002). *La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador* *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, nº 40, págs. 31-54.

ANEXOS

1) Código Civil.

De los alimentos entre parientes

Artículo 142

Se entiende por alimentos todo lo que es indispensable para el sustento, habitación, vestido y asistencia médica.

Los alimentos comprenden también la educación e instrucción del alimentista mientras sea menor de edad y aun después cuando no haya terminado su formación por causa que no le sea imputable.

Entre los alimentos se incluirán los gastos de embarazo y parto, en cuanto no estén cubiertos de otro modo.

Artículo 143

Están obligados recíprocamente a darse alimentos en toda la extensión que señala el artículo precedente:

1. Los cónyuges.
2. Los ascendientes y descendientes.

Los hermanos sólo se deben los auxilios necesarios para la vida, cuando los necesiten por cualquier causa que no sea imputable al alimentista, y se extenderán en su caso a los que precisen para su educación.

Artículo 144

La reclamación de alimentos cuando proceda y sean dos o más los obligados a prestarlos se hará por el orden siguiente:

1. Al cónyuge.
2. A los descendientes de grado más próximo.
3. A los ascendientes, también de grado más próximo.
4. A los hermanos, pero estando obligados en último lugar los que sólo sean uterinos o consanguíneos.

Entre los descendientes y ascendientes se regulará la gradación por el orden en que sean llamados a la sucesión legítima de la persona que tenga derecho a los alimentos.

Artículo 145

Cuando recaiga sobre dos o más personas la obligación de dar alimentos, se repartirá entre ellas el pago de la pensión en cantidad proporcional a su caudal respectivo.

Sin embargo, en caso de urgente necesidad y por circunstancias especiales, podrá el Juez obligar a una sola de ellas a que los preste provisionalmente, sin perjuicio de su derecho a reclamar de los demás obligados la parte que les corresponda.

Cuando dos o más alimentistas reclamaren a la vez alimentos de una misma persona obligada legalmente a darlos, y ésta no tuviere fortuna bastante para atender a todos, se guardará el orden establecido en el artículo anterior, a no ser que los alimentistas con-

currentes fuesen el cónyuge y un hijo sujeto a la patria potestad, en cuyo caso éste será preferido a aquél.

Artículo 146

La cuantía de los alimentos será proporcionada al caudal o medios de quien los da y a las necesidades de quien los recibe.

Artículo 147

Los alimentos, en los casos a que se refiere el artículo anterior, se reducirán o aumentarán proporcionalmente según el aumento o disminución que sufran las necesidades del alimentista y la fortuna del que hubiere de satisfacerlos.

Artículo 148

La obligación de dar alimentos será exigible desde que los necesitare, para subsistir, la persona que tenga derecho a percibirlos; pero no se abonarán sino desde la fecha en que se interponga la demanda.

Se verificará el pago por meses anticipados, y, cuando fallezca el alimentista, sus herederos no estarán obligados a devolver lo que éste hubiese recibido anticipadamente.

El Juez, a petición del alimentista o del Ministerio Fiscal, ordenará con urgencia las medidas cautelares oportunas para asegurar los anticipos que haga una entidad pública u otra persona y proveer a las futuras necesidades.

Artículo 149

El obligado a prestar alimentos podrá, a su elección, satisfacerlos, o pagando la pensión que se fije, o recibiendo y manteniendo en su propia casa al que tiene derecho a ellos.

Esta elección no será posible en cuanto contradiga la situación de convivencia determinada para el alimentista por las normas aplicables o por resolución judicial. También podrá ser rechazada cuando concurra justa causa o perjudique el interés del alimentista menor de edad.

Artículo 150

La obligación de suministrar alimentos cesa con la muerte del obligado, aunque los prestase en cumplimiento de una sentencia firme.

2) Hojas informativas sobre cuestionario y mediación familiar.

INFORMACIÓN SOBRE EL CUESTIONARIO Y LA MEDIACIÓN FAMILIAR

A continuación, se os adjunta un cuestionario donde se pide vuestra valoración sobre diferentes aspectos sobre la mediación familiar e intergeneracional en cuestiones relacionadas con la falta de atención por parte de las familias a personas dependientes, motivada por conflictos familiares.

Por dependencia entendemos personas mayores y personas con diversidad funcional (es un nuevo concepto que considera el término “discapacidad” como peyorativo, así que se utiliza en todo el cuestionario el término “diversidad funcional”) que por su situación necesitan un apoyo para el desarrollo de las actividades de la vida diaria.

Este cuestionario, anónimo y voluntario, forma parte de una investigación social en materia de mediación familiar.

Los objetivos de la presente investigación son:

- ✓ Conocer la valoración de los/as trabajadores/as sociales del Servicio de Ayuda a Domicilio de Palma sobre la relevancia de los conflictos familiares relacionados con el cuidado de personas en situación de dependencia y las dificultades de intervención que plantean estos casos.
- ✓ Conocer si la mediación familiar e intergeneracional y sus técnicas y habilidades pueden facilitar y mejorar la intervención psicosocial desde el punto de vista de los/as profesionales en trabajo social del Servicio de Ayuda a Domicilio de Palma.

A continuación, para facilitar la realización del cuestionario se os adjunta una información básica sobre los conflictos familiares y la mediación familiar e intergeneracional.

Es sabido por todos/as que se producen conflictos familiares que provocan que las familias no quieran atender a las personas dependientes. Para concretar en la presente investigación nos vamos a centrar en los conflictos familiares que provocan desatención y falta de cuidados a personas mayores y personas con diversidad funcional, bien por conflictos entre los mismos familiares (por ejemplo, hermanos/as a la hora de atender a su padres o familiares a la hora de atender a personas con diversidad funcional) o bien por conflictos entre la/s persona/s dependiente/s y sus familiares.

El Código Civil establece la obligación de alimentos entre parientes (sustento, habitación, vestido y asistencia médica). Por lo que el incumplimiento de este artículo puede ser denunciado ante los tribunales ya que se produce una desprotección de la persona en situación de dependencia.

En este sentido, existe **la mediación familiar** que se aplica a varios tipos de conflictos familiares y se define: *“como un sistema cooperativo de gestión y resolución de conflictos entre los miembros de una familia, entendida ésta en sentido extenso, que a través de un proceso no jurisdiccional, voluntario y confidencial posibilita la comunicación entre las partes, para que traten de plasmar los intereses comunes en un acuerdo viable y estable que resulte satisfactorio para ambas, y atiende, también, a las necesidades del grupo familiar, especialmente las de menores y discapacitados³⁹. Dicho proceso es facilitado por el mediador, que es*

.....
³⁹ Además, de menores y discapacitados (diversidad funcional), desde el punto de vista del autor de la investigación se puede añadir al sector de personas mayores.

un tercero imparcial, neutral, capacitado idóneamente y sin ningún poder de decisión”.

Características de la mediación familiar:

- ✓ Es un modelo alternativo y complementario a la vía judicial de resolución de conflictos en el ámbito de la familia.
- ✓ La presencia de un tercero, mediador/a, que facilita a las partes a gestionar su conflicto, no aporta ni impone soluciones.
- ✓ La persona mediadora garantiza el equilibrio entre las partes, el poder lo tienen los/as participantes en el proceso de mediación.
- ✓ Proceso voluntario, los/as participantes eligen este proceso libremente para gestionar su conflicto.
- ✓ Los/as participantes llegan a acuerdos a través de la comunicación y diálogo, pues el objeto de la mediación no es el acuerdo sino blindar un proceso en el que las partes mejoren sus relaciones de presente a futuro.

El **elemento diferencial de la mediación** con respecto a otras intervenciones psicosociales o jurídicas (psicología, trabajo social, abogacía, terapia,...) es la importancia decisiva que se concede al protagonismo de las personas participantes. Son las personas implicadas en el conflicto quienes deciden cómo abordarlo, cuál es la agenda de temas a tratar o la duración de su proceso.

La mediación utiliza diferentes **técnicas y habilidades**: la gestión de la ira, el manejo de diferentes tipo de interacciones (enredadas, de confrontación abierta, ambivalentes, de lucha de poder y cerradas) como son el desvío, bloquear y tranquilizar, provocar conflictos controlados, neutralizar amenazas, provocar interacción entre las partes, manejar silencios, etc.

La mediación entre padres e hijos intenta ayudar a ambas partes para reencontrar el camino del diálogo. No pretende profundizar en las causas que han ocasionado la problemática familiar, ni intenta un cambio importante en las pautas relacionales, aspectos que se trabajan preferentemente en un contexto terapéutico. En la mediación se intenta llegar a unos acuerdos en cuestiones específicas de funcionamiento familiar a las que hay que dar respuesta a corto plazo.

La mediación puede ayudar a organizar las responsabilidades en el cuidado entre los diferentes componentes de la familia. Dando respuesta a las necesidades de la persona en situación de dependencia y a los cuidadores/as. Algunos autores explican que uno de los principales contextos de conflictos que pueden requerir nuestra implicación profesional es precisamente el ámbito doméstico. Es el hogar donde resida la persona dependiente, bien sea su casa o la de algún familiar, el ámbito en el que se presentan mayores situaciones conflictivas.

3) Cuestionario

CUESTIONARIO

- 1) Si nos centramos en las dificultades del usuario/a dependiente y su familia, ¿Cuáles de las siguientes problemáticas tienen más relevancia? Valora por escala de 1 a 12 los ítems que se dan más frecuentemente en tus casos, siendo 1 el ítem que se da más frecuentemente y 12 el ítem que se da menos. Un número por ítem. Si consideras que hay más ítems los puedes añadir.

Falta de aceptación de la dependencia o de la dificultad de autonomía por parte del usuario y usuaria y/o por sus familiares.	
Aislamiento social.	
Inadecuada organización doméstica.	
Insuficiencia de ingresos para cubrir las necesidades básicas de la persona.	
Desacuerdos entre los miembros de la familia para la atención de la persona dependiente por conflictos familiares.	
Sobrecarga de la persona/s cuidadora/s.	
Desconocimiento de la red de recursos.	
Falta de habilidades de cuidados por parte de la/s persona/s cuidadora/s.	
Barreras arquitectónicas o domicilios no adaptados a las necesidades de la persona dependiente.	
Falta de habilidades en el autocuidado.	
Dificultades de convivencia o conflictos entre la persona dependiente y los miembros de la familia.	
Insuficiencia de ingresos para cubrir gastos extraordinarios.	

- 2) Si nos centramos en las dificultades del usuario/a dependiente y su familia, ¿Cuáles de las siguientes problemáticas suponen más dificultades a la hora de llevar a cabo la intervención social? Valora de 1 a 12 los ítems que por diferentes motivos suponen más dificultades a la hora de intervenir en tus casos, siendo 1 el que supone más dificultad y 12 el que supone menos dificultad. Si consideras que hay más ítems los puedes añadir.

Falta de aceptación de la dependencia o de la dificultad de autonomía por parte del usuario y usuaria y/o por sus familiares.	
Aislamiento social.	
Inadecuada organización doméstica.	
Insuficiencia de ingresos para cubrir las necesidades básicas de la persona.	
Desacuerdos entre los miembros de la familia para la atención de la persona dependiente por conflictos familiares.	
Sobrecarga de la persona/s cuidadora/s.	
Desconocimiento de la red de recursos.	
Falta de habilidades de cuidados por parte de la/s persona/s cuidadora/s.	
Barreras arquitectónicas o domicilios no adaptados a las necesidades de la persona dependiente.	
Falta de habilidades en el autocuidado.	
Dificultades de convivencia o conflictos entre la persona dependiente y los miembros de la familia.	
Insuficiencia de ingresos para cubrir gastos extraordinarios.	

Selecciona la opción que consideras más adecuada de los siguientes aspectos

1: Nada; 2: Poco; 3: Suficiente; 4: Bastante; 5: Mucho.

3. Valora la dificultad de intervención que plantean los casos en los que se presentan conflictos familiares que afectan a las personas dependientes.	1	2	3	4	5	
4. Opinas que la mediación familiar e intergeneracional puede ser un recurso eficaz para llegar a acuerdos en el reparto de responsabilidades sobre la atención a la persona dependiente.	1	2	3	4	5	
5. Trabajar para conseguir acuerdos y mejorar las relaciones familiares cuando se dan conflictos en tus casos, te ha permitido ofrecer una mejor atención a la persona dependiente.	1	2	3	4	5	
6. Crees que conocer y manejar técnicas y habilidades en resolución de conflictos mejoraría la intervención familiar que realizas.	1	2	3	4	5	
7. En casos de poca o nula colaboración de los familiares, una mediación familiar eficaz facilitaría la intervención psicosocial con la persona dependiente y su familia.	1	2	3	4	5	
8. Según tu opinión, valora la eficacia de los siguientes recursos para resolver los conflictos familiares con personas en situación de dependencia:						
	Juzgados	1	2	3	4	5
	Terapia	1	2	3	4	5
	Mediación familiar	1	2	3	4	5
	Trabajo social	1	2	3	4	5
9. Desde tu punto de vista, incorporar en el equipo del servicio una persona/s especializada/s en mediación familiar mejoraría la intervención y la atención social en los casos.	1	2	3	4	5	
10. Consideras que la atención domiciliar es un ámbito propicio para detectar y mediar en los conflictos familiares relacionados con personas en situación de dependencia.	1	2	3	4	5	

Muchas gracias por tu participación.

4) Tablas de resultados.

Pregunta 1: en la siguiente tabla se exponen individualmente los ítems y cuántos/as profesionales han otorgado esa relevancia (de 1 a 12) a cada uno de los criterios diagnósticos extraídos de *Protocolos d'atenció social (2007)*⁴⁰. Aunque se daba esa posibilidad, ningún profesional ha añadido más criterios diagnósticos. Además para la interpretación de los datos se aplicará un valor a cada numeración correspondiente a la relevancia de ese ítem, estableciendo una escala donde 1 tiene un valor de 12 puntos (problemática más frecuente en el SAD) y así correlativamente hasta el 12 que tiene un valor de 1 punto (problemática menos frecuente en el SAD) y se realizará un sumatorio de la cantidad de trabajadores del SAD que han seleccionado ese ítem por el valor asignado. En la columna "puntos" se mostrará la puntuación final obtenida para cada uno de los criterios diagnósticos con la finalidad de establecer la relevancia de cada uno de ellos.

ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	PUNTOS
Falta de aceptación de la dependencia o de la dificultad de autonomía por parte del usuario y usuaria y/o por sus familiares.	2	1	2	2		2	2	1	1	1			111
Aislamiento social.	3	1	1	1	1	1		5		1			109
Inadecuada organización doméstica.		1			2	4	1	1	2		1	2	78

.....
40 Regidoria delegada de Serveis Socials (2007). *Protocolos d'atenció social*. Ajuntament de Palma.

Insuficiencia de ingresos para cubrir las necesidades básicas de la persona.	1	1	1	1	2		2	1	2	1	1	1	89
Desacuerdos entre los miembros de la familia para la atención de la persona dependiente por conflictos familiares.		5	1	2	1	1	1		1	1	1		113
Sobrecarga de la persona/s cuidadora/s.	4	1	2	1		1	1	1	1	1	1		115
Desconocimiento de la red de recursos.		3	1		1	2		2		2	2	1	86
Falta de habilidades de cuidados por parte de la/s persona/s cuidadora/s.	1		4	1	4					2	1	1	102
Barreras arquitectónicas o domicilios no adaptados a las necesidades de la persona dependiente.	3	1	1	1	1	1	3			1	1	1	105
Falta de habilidades en el autocuidado.	1	2		2		1	1	1	1		5		84
Dificultades de convivencia o conflictos entre la persona dependiente y los miembros de la familia.	1		1	4	3	1	1	1				2	102
Insuficiencia de ingresos para cubrir gastos extraordinarios.	1		2	2	1		1		1	1	1	4	77

Pregunta 2: en la siguiente tabla se exponen individualmente los ítems y cuántos/as profesionales han valorado esa dificultad de intervención (de 1 a 12) de cada uno de los criterios diagnósticos. Aunque se daba esa posibilidad, ningún profesional ha añadido más criterios diagnósticos. Al igual que en la pregunta anterior, para la interpretación de los datos se aplicará un valor a cada numeración correspondiente a la dificultad de intervención de ese ítem, estableciendo una escala donde 1 tiene un valor de 12 puntos (problemática que provoca más dificultad de intervención en el SAD) y así correlativamente hasta el 12 que tiene un valor de 1 punto (problemática que provoca menos dificultad de intervención en el SAD) y se realizará un sumatorio de la cantidad de trabajadores del SAD que han seleccionado ese ítem por el valor asignado. En la columna “puntos” se mostrará la puntuación final obtenida para cada uno de los criterios diagnósticos con la finalidad de establecer una escala sobre la dificultad de intervención de cada uno de ellos.

ÍTEM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	PUNTOS
Falta de aceptación de la dependencia o de la dificultad de autonomía por parte del usuario y usuaria y/o por sus familiares.	3	4	2	1	1	1		1		1			132
Aislamiento social.		1	4	2			2	1	4				102
Inadecuada organización doméstica.			2	1	2			1	1	4	3		72
Insuficiencia de ingresos para cubrir las necesidades básicas de la persona.	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2			99
Desacuerdos entre los miembros de la familia para la atención de la persona dependiente por conflictos familiares.	6	2	1		1	1	1	1		1			133
Sobrecarga de la persona/s cuidadora/s.	2	1	3		3	2		1	1	1			115
Desconocimiento de la red de recursos.		1	1		1	1	1	1		1	3	4	60
Falta de habilidades de cuidados por parte de la/s persona/s cuidadora/s.	2	3		6		1	1			1			127
Barreras arquitectónicas o domicilios no adaptados a las necesidades de la persona dependiente.	3		1			2	2		2	1	1	2	87
Falta de habilidades en el autocuidado.		1	1	1	2	3	2			2	1	1	88
Dificultades de convivencia o conflictos entre la persona dependiente y los miembros de la familia.	2	1	2	3	3			1		2			117

Insuficiencia de ingresos para cubrir gastos extraordinarios.	1	1		2	3	3	4	49
---	---	---	--	---	---	---	---	----

Por último, se exponen los resultados obtenidos de la **pregunta 3 a la 10**. En la siguiente tabla, se señala el número de profesionales que le han dado ese valor (de 1 a 5) a cada una de las cuestiones (El valor de cada puntuación es el siguiente: 1: Nada; 2: Poco; 3: Suficiente; 4: Bastante; 5: Mucho). Además, se especifica el porcentaje que suponen el número de profesionales que han contestado cada valor.

CUESTIONES	1	2	3	4	5
3. Valora la dificultad de intervención que plantean los casos en los que se presentan conflictos familiares			2 (14,3%)	8 (57,2%)	4 (28,6%)
4. Opinas que la mediación familiar e intergeneracional puede ser un recurso eficaz para llegar a acuerdos en el reparto de responsabilidades sobre la atención a la persona dependiente.			2 (14,3%)	6 (42,8%)	6 (42,8%)
5. Trabajar para conseguir acuerdos y mejorar las relaciones familiares cuando se dan conflictos en tus casos, te ha permitido ofrecer una mejor atención a la persona dependiente.			2 (14,3%)	7 (50%)	5 (35,7%)
6. Crees que conocer y manejar técnicas y habilidades en resolución de conflictos mejoraría la intervención familiar que realizas.				4 (28,6%)	10 (71,4%)
7. En casos de poca o nula colaboración de los familiares, una mediación familiar eficaz facilitaría la intervención psicosocial con la persona dependiente y su familia.		3 (21,4%)	3 (21,4%)	5 (35,7%)	3 (21,4%)
8. Según tu opinión, valora la eficacia de los siguientes recursos para resolver los conflictos familiares con personas en situación de dependencia:					
Juzgados	1 (7,2%)	6 (42,8%)	4 (28,6%)	2 (14,3%)	1 (7,2%)
Terapia		8 (57,1%)	3 (21,4%)	2 (14,3%)	1 (7,2%)
Mediación familiar	1 Ns/nc (7,2%)	1 (7,2%)	2 (14,3%)	5 (35,7%)	5 (35,7%)
Trabajo social			4 (28,6%)	6 (42,8%)	4 (28,6%)
9. Desde tu punto de vista, incorporar en el equipo del servicio una persona/s especializada/s en mediación familiar mejoraría la intervención y la atención social en los casos.			1 (7,2%)	10 (71,4%)	3 (21,4%)
10. Consideras que la atención domiciliar es un ámbito propicio para detectar y mediar en los conflictos familiares relacionados con personas en situación de dependencia.				3 (21,4%)	11 (78,6%)