

ANÁLISIS DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y LOS CONFLICTOS EN LOS CENTROS RESIDENCIALES PARA MAYORES

ANALYSIS OF INTERPERSONAL RELATIONSHIPS AND CONFLICTS IN RESIDENTIAL FACILITIES FOR THE ELDERLY

Ma-CARMEN CARBONELL-CUTILLAS, Ma-PAZ GARCÍA-LONGORIA
UNIVERSIDAD DE MURCIA. ESPAÑA

RESUMEN

El estudio parte de la premisa que el actual horizonte demográfico, económico y social nos conducirá, inevitablemente, a la utilización del recurso residencial, entre otros, como medio de atender las necesidades de dependencia de la población mayor. Consideramos, asimismo, que en los Centros Residenciales se establecen unas relaciones que, en ocasiones, generan conflictos de convivencia que, a su vez, pueden afectar a la calidad de vida de los mayores y al clima residencial. Es por ello que nuestro artículo presenta los resultados más notables de una investigación cualitativa que se ha llevado a cabo en residencias de personas mayores de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. El objetivo primordial fue conocer y analizar las relaciones interpersonales y los conflictos entre mayores institucionalizados, así como, los efectos en la convivencia y en el clima residencial. En este sentido, los resultados obtenidos ponen de manifiesto que las relaciones interpersonales que mantienen las personas mayores en el ámbito residencial son limitadas. Asimismo, hemos podido constatar que la frecuencia con la que surgen conflictos relacionados con la convivencia es notable. Esta situación puede ser debida a una falta de interés y de motivación de los mayores e incluso a la apatía y al egocentrismo, todo ello asociado a una necesidad de atención y a una negación de la situación que provoca, a su vez, unas relaciones tensas que entorpecen la convivencia normalizada. Como consecuencia, los profesionales afrontan los conflictos con diferentes estilos y estrategias de negociación. Por tanto, sería eficaz dotar a los profesionales y a las personas mayores de una formación específica en gestión de conflictos y estrategias de comunicación.

ABSTRACT

The study starts from the premise that the current demographic, economic and social horizon, will lead, inevitably, to the use of residential facilities, among others, as a way of attending the dependency needs of the elderly. The study contends residential facilities for the elderly creates a context for the occurrence of interpersonal relationships and daily conflicts, which in turn, can affect the quality of life of the elderly. This article presents the most remarkable results of a qualitative research that was carried out in residential facilities for the elderly in the Region of Murcia. Our approach includes an analysis interpersonal relationships and conflicts among institutionalized elderly, as well as strategies or methods of conflict resolution. The results show that interpersonal relations among elders in this context are few and limited and often lead to conflicts related to the elderly's lack of interest, motivation, and egocentrism associated to a need for attention and a denial of their situation. Professionals face the conflicts with different strategies and negotiation styles, even with impositions. It could be, then, necessary to provide both professionals and the elderly with a specific training in conflict management and communication strategies.

PALABRAS CLAVES

Personas mayores; Relaciones interpersonales; Conflictos en Centros Residenciales; Estrategias de Resolución de Conflictos.

KEYWORDS

Elderly; Interpersonal Relations; Conflicts in Elderly Residential Facilities; Conflict Resolution Strategies.

Recibido: 2011.05.25. Revisado: 2011.09.09. Aceptado: 2012.03.30. Publicado: 2012.05.01.

Correspondencia: Ma Carmen Carbonell-Cutillas. Facultad de Trabajo Social. Departamento de Sociología y Política Social. Campus de Espinardo. Universidad de Murcia. Murcia. España. Tfno. (00-34) 868888419. E-Mail. carmencc@um.es

INTRODUCCIÓN

El estudio de los conflictos entre la población mayor residente en centros residenciales, puede llevarse a cabo desde una perspectiva positiva y constructiva, que tenga como finalidad fortalecer sus relaciones interpersonales y reducir, al máximo, los efectos negativos del internamiento en residencias, tanto en las personas mayores como en sus familias. Mantener la autonomía —la propia capacidad para controlar, afrontar y tomar decisiones sobre la vida diaria— es un objetivo primordial del envejecimiento activo. Una de las formas de promover el envejecimiento activo es aumentar o promover las capacidades y las relaciones interpersonales de la población mayor.

Según Rodríguez, P. (1999, citado en el Libro Blanco de Atención a la Dependencia, 2004: cap. V, pág. 105), la residencia se define como *Centro gerontológico abierto de desarrollo personal y atención sociosanitaria interprofesional en el que viven temporal o permanentemente personas mayores con algún grado de dependencia*.

Se trata del principal recurso del Sistema Público de Servicios Sociales destinado a cubrir las necesidades de alojamiento de las personas mayores con algún grado, o no, de dependencia. Son centros o establecimientos públicos o privados que cubren las necesidades sanitarias, sociales y culturales de las personas mayores. Como indica Delgado (2004: 211): *la organización de cada residencia se plantea los objetivos a conseguir para la mejor atención de los mayores...* Ello se consigue ofreciendo una atención integral, es decir, biológica, psicológica y social a las personas que en ellas conviven. Esta perspectiva múltiple asume que la naturaleza y calidad de las relaciones que existen en el centro de convivencia, juegan un papel fundamental a la hora de determinar características tales como la motivación de la persona, la satisfacción con la vida, el nivel de participación o de abandono, la relación entre los estamentos jerárquicos del centro y, en definitiva, el éxito de las organizaciones mismas.

El reto que plantea el crecimiento del servicio de residencias para mayores consiste fundamentalmente en el nivel de calidad que puedan ofrecer en cuanto alojamiento institucional colectivo. Es por ello de interés, desde el punto de vista de la política social, el examinar aquellos factores que influyen o determinan el impacto que dichas residencias van a producir, tanto sobre los residentes y su calidad de vida, como sobre las expectativas de sus familiares

y la sociedad en su conjunto. (Montoro, 1999: 89-112)

En la presente investigación se consideró que uno de los factores que influyen o determinan el impacto que el internamiento de personas mayores en residencias va a producir en su bienestar, en su calidad de vida y en la calidad asistencial, son las relaciones interpersonales y los mecanismos utilizados para la resolución de conflictos, surgidos en el contexto de los centros residenciales de atención a personas mayores.

CONSIDERACIONES PREVIAS SOBRE EL CONFLICTO

Con carácter previo al análisis de las relaciones interpersonales y de los conflictos de las personas mayores, deviene preceptivo introducir al lector en el contexto específico de nuestro estudio y en la delimitación tanto conceptual como organizacional que nos ocupa.

La variedad de investigaciones sobre el conflicto hacen que se haya convertido en un campo de estudio de interés en las ciencias sociales pero que, a su vez, presenta cierta complejidad en el momento de abordarlo.

Desde la perspectiva basada en las relaciones humanas y en los estilos de comportamiento ante el conflicto (Perrow, 1986, citado en Alzate, 1998: 86) se expone *que la naturaleza y calidad de las relaciones que existen en el centro de trabajo juegan un papel fundamental a la hora de determinar características tales como la motivación del trabajador, la satisfacción derivada del trabajo, el nivel de absentismo y abandono, la relación entre superiores y subordinados y, en definitiva la productividad y el éxito de las organizaciones mismas*.

Es desde esta concepción desde dónde abordamos nuestro estudio. Entendemos que una residencia de personas mayores es una organización en la que su éxito se verá afectado por la naturaleza y la calidad de las relaciones personales que en él tienen lugar, al tiempo que esa naturaleza y calidad de las relaciones están directamente influidas por los conflictos interpersonales y los modos o maneras de gestionarlos.

Respecto al análisis de los conflictos que se producen en las residencias de personas mayores, hemos de tener en cuenta las aportaciones de Armadans, experta en el tema que nos ocupa. Como resultado de un proyecto de investigación en me-

diación realizado en residencias de personas mayores de Cataluña y del País Vasco, la autora concluye que *se pueden condensar en tres grupos (conflictos de relaciones personales, conflictos de recursos y conflictos estructurales). Los conflictos de valores, intereses, adaptación y poder, se han considerado por separado pero cada uno de ellos atraviesa los tres grandes grupos primeros y se proyecta en ellos, como cuatro pequeños caminos que van a confluir en tres caminos principales* (Armada, 2008: 88).

En este sentido hemos de destacar que reconocidos autores señalan la importancia de introducir la mediación como proceso de gestión y resolución de conflictos en situaciones de dependencia y, en concreto, con personas mayores. Pilar Munuera afirma que *son necesarias las intervenciones que ayuden a resolver los conflictos que se le plantean a las personas que viven inmersas en situaciones de dependencia* (Munuera, 2006: 3). Armada incide en la necesidad de implementar programas de mediación destinados y orientados a gestionar una resolución alternativa de los conflictos tanto en centros de tiempo libre de mayores como en centros residenciales. Según la autora, *estos servicios promoverán la calidad de vida y un envejecimiento óptimo*. Asimismo, confirma que *los conflictos que tienen las personas mayores activas en su vida cotidiana tienen que ver especialmente con el área de relaciones sociales, la comunicación y el apoyo social que reciben de otros* (Armada, 2007: 10-11; 2008: 115).

Desde nuestra perspectiva, el contexto residencial es especialmente relevante para la mediación por ser un espacio privilegiado de estudio ya que, en consonancia con las conclusiones del estudio *Residencias de Ancianos: análisis sociológico* (Barenys, 1991: 141-154), la naturaleza y la calidad de las relaciones interpersonales que en ellos se originan están mediatizadas por una variable de “relación impuesta o forzosa”. Es decir, las personas mayores institucionalizadas “no eligen” a sus compañeros. Viven, conviven, cohabitan y se relacionan con personas, a priori, totalmente desconocidas con las que se verán “obligados” a compartir costumbres, valores, emociones, motivaciones, actividades, espacios, recursos, alojamiento; en definitiva...sus “modos de vida”, su vida o el final de su vida.

CONCEPTO DE CONFLICTO

En cuanto a las definiciones del conflicto utilizadas en las ciencias sociales, Fernández-Ríos (1999: 26) apunta que es necesario trabajar con una defini-

ción de conflicto puesto que analizar las consecuencias del mismo puede resultar tan genérico e indeterminado que nos arriesgamos a estar reflexionando sobre cuestiones completamente diferentes. Pondy (Pondy, 1967, citado en Fernández-Ríos, 1999:29), realiza una clasificación de las definiciones de conflicto resaltando cuatro variables que delimitarían el concepto utilizado, esto es, las condiciones previas que generan el conflicto, los estados afectivos o emocionales de las partes, las percepciones y los aspectos comportamentales de la relación.

Para realizar el análisis de las relaciones interpersonales y los conflictos de las personas mayores institucionalizadas, estimamos que es necesario destacar la complementariedad de estas variables. Con ello, partimos de que una definición operativa del conflicto, en nuestro caso, debe contemplar desde las condiciones que lo generan, es decir, el contexto y el clima de convivencia de las residencias de personas mayores; las emociones de las partes y las percepciones individuales y colectivas sobre el conflicto, es decir, la adaptación a la vida residencial y los sentimientos de pertenencia y apoyo social y, como no, íntimamente relacionado con lo anterior, la dinámica de las relaciones interpersonales.

Sintonizamos, por tanto, con el concepto que nos aporta la teoría de conflictos (Entelman, 2002: 75). El autor define el conflicto como *una especie del género relación social, es decir, como una secuencia de conductas recíprocas, cuya diferencia con ese género reside en la incompatibilidad de los objetivos de los actores que las realizan. Tal sucesión de conductas es, obviamente, un proceso dinámico*.

Asimismo, coincidimos con Herrman en señalar que el conflicto está afectado por diferentes variables (2006:19-59): contexto, personales y del problema. El contexto residencial tiene mucha importancia en el desarrollo y en el abordaje de los posibles conflictos. Nos referimos tanto a la organización (residencias de personas mayores) como al medio en el que está inserta (comunidad). La apertura de canales adecuados de información y de comunicación, la permeabilidad y accesibilidad a la toma de decisiones, por medio de cauces efectivos, la existencia de unas normas consensuadas de funcionamiento, de unas actividades y programas compartidos y, en definitiva, una mayor participación en el funcionamiento diario de la residencia tendrán un efecto positivo en la ausencia de conflictividad.

Las variables personales hacen referencia a las características de las personas mayores. Hay diferencias en el tipo de conflictos y en la forma en que

se abordan, en función de la edad y el sexo, pero sobre todo guarda relación con las motivaciones, las creencias y de sus expectativas. Asimismo, es necesario analizar la capacidad de las personas mayores institucionalizadas para analizar gestionar los problemas de convivencia, sus habilidades de comunicación y de relación y, entre otros, la existencia de prejuicios y estereotipos.

Las variables relativas al problema hacen referencia al tipo de conflicto: de relación, de intereses, de valores y creencias, pero su intensidad guarda relación también con la forma en que se presenta y con las emociones que están presentes, consciente o inconscientemente.

La finalidad de nuestro trabajo es utilizar el conflicto como mecanismo transformador de situaciones conflictivas en situaciones de aprendizaje y de intercambio en las que todos ganen. Ello permitirá a las personas mayores comprender y gestionar positivamente las situaciones conflictivas derivadas de la convivencia residencial haciendo uso de la cooperación, del reconocimiento mutuo y de las habilidades de comunicación. En definitiva, utilizando los principios y objetivos de la mediación.

TIPOLOGÍA DE LOS CONFLICTOS

Consideramos oportuno clarificar las tipologías que utilizamos en nuestro estudio para el análisis y la categorización de los conflictos en las residencias de personas mayores. La tipología de conflictos está profusamente desarrollada. A efectos del presente trabajo, utilizaremos las de dos destacados autores de la mediación. Por una parte, la que realiza Moore (1995: 63), que alude a los problemas de relación, las discrepancias acerca de los datos (información), los intereses incompatibles, las barreras estructurales y las diferencias de valores. Define el autor cinco tipos diferentes de conflicto. En primer lugar los conflictos de relación. Se deben a fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, a escasa o falsa comunicación, o a conductas negativas repetitivas. Ello puede conducir a conflictos irreales y a una espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo. En segundo lugar los conflictos de información. Se trataría de una falta de información para decidir correctamente o informaciones insuficientes o incorrectas. En tercera posición enumera los conflictos de intereses. Resultan cuando una o más partes creen que para satisfacer sus necesidades, deben ser sacrificadas las de un oponente. Los conflictos de intereses ocurren acerca de cuestiones

substanciales (económicos, recursos), de procedimiento o psicológicos. A continuación señala los conflictos estructurales, causados por estructuras opresivas de relaciones humanas, como la escasez de recursos físicos o autoridad, condicionamientos geográficos, temporales, estructuras organizativas, que promueven, con frecuencia, conductas conflictivas. Los conflictos de valores son otro de los tipos enumerados que están causados por sistemas de creencias incompatibles, o percibidos como incompatibles, puesto que las personas pueden vivir juntas en armonía con sistemas de valores muy diferentes, las disputas de valores surgen cuando unos intentan imponer, por la fuerza, un conjunto de valores a otros.

La segunda tipología de conflictos a la que nos referimos es la de Redorta (2004) que describe quince tipos de conflictos: de recursos escasos, de poder, de autoestima, de valores, estructurales, de identidad, normativos, de expectativas, de inadaptación, de información, de intereses, atributivos, de relaciones personales, de inhibición y de legitimación.

MATERIAL Y MÉTODOS

Con la presente investigación se pretendió, fundamentalmente, realizar la delimitación de la conflictividad en el ámbito de las relaciones interpersonales de las personas mayores que viven en residencias. Igualmente se pretendió conocer las formas habituales de resolución de conflictos en estas instituciones. Se determinaron, por tanto, los siguientes objetivos de investigación:

1. Conocer las relaciones interpersonales que existen entre los mayores institucionalizados que no presentan deterioro cognitivo.
2. Analizar los conflictos interpersonales que son ocasionados por la convivencia residencial de las personas mayores cognitivamente válidas y las implicaciones en el funcionamiento diario del Centro.
3. Delimitar las orientaciones individuales e institucionales que presentan los profesionales/técnicos para la resolución de conflictos, intentando conocer las predisposiciones hacia determinados estilos para gestionar los conflictos.

El estudio se concibió con un muestreo no probabilístico, es decir, respondió a criterios estructurales y de oportunidad, obedeciendo a criterios de

disponibilidad, accesibilidad y voluntariedad. La muestra obedeció a relaciones previamente establecidas, puesto que buscábamos tener representados en nuestro estudio a determinados técnicos o profesionales de los distintos centros residenciales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como distintos tipos de usuarios de los centros. Se seleccionaron un número de residencias de la Región de Murcia que resultase representativo y por ello estimamos oportuno que la muestra estuviese constituida por siete residencias de la Región de Murcia, por considerar que es una representación razonablemente ajustada. Según el directorio disponible en la página Web de la Comunidad Autónoma (www.carm.es), el número de centros era de 40 entre propios y concertados y que según el Informe 2008 (IMSERO, 2008), con datos para Murcia de 2007, es de cincuenta.

El estudio incluyó dos fases, en la primera se entrevistó individualmente al grupo de profesionales/técnicos de centros residenciales. En la segunda fase se realizaron los grupos de discusión.

En la primera fase, la selección de personas expertas a entrevistar fue de veinticuatro. En su elección se controlaron criterios tales como:

1. Experiencia en intervención con personas mayores institucionalizadas en residencias
2. Representación de los distintos colectivos de profesionales/técnicos. Es decir, inclusión de los psicólogos, los trabajadores sociales, los auxiliares y los directores de residencias.
3. Representación de los tres tipos de residencias: públicas, privadas y privadas-concertadas
4. Representación de los distintos tamaños de residencia: hasta cincuenta plazas; de cincuenta a cien; de cien a ciento cincuenta y más de ciento cincuenta
5. Representación de los distintos tipos de plazas residenciales: válidos, asistidos y psicogeríatricos.
6. Representación de distintos tipos de hábitat: rural, urbano y periurbano

Con estos criterios se seleccionaron las siguientes residencias: La primera es una residencia pública con capacidad para más de 150 personas entre válidos, asistidos y plazas psicogeríatricos. Está ubicada en una pedanía de Murcia, a ocho kilómetros del centro de la ciudad. La segunda es una residencia privada, católica y no concertada con capacidad para

50-100 personas válidas. Está ubicada en el entorno rural de la ciudad de Murcia. La tercera es una residencia privada-concertada con capacidad para 100-150 entre personas válidas y asistidas, ubicada en Cartagena. La cuarta es una residencia privada-concertada con capacidad para más de 150 personas válidas y asistidas, ubicada en una zona costera Murcia. La quinta es una residencia privada-concertada con capacidad para 100-150 personas válidas y asistidas, ubicada en el casco urbano de una población de la Región de Murcia. La sexta es una residencia privada con capacidad para menos de 50 personas válidas, próxima a una zona costera de la Región de Murcia. Y, por último, la séptima es una residencia privada con capacidad para 50-100 personas válidas y asistidas, ubicada en una zona residencial en el entorno periurbano de la Región de Murcia.

En total los profesionales seleccionados representaban a un total de 850 residentes.

En la segunda fase, los dos grupos de discusión estuvieron compuestos por nueve personas cada uno, seis mujeres y tres hombres, de 70 a 85 años.

Las variables estudiadas en dichas fases fueron:

1. Relaciones interpersonales que mantienen las personas mayores en los centros residenciales
2. Tipo de conflictos o problemas suelen producirse entre los mayores que conviven en la residencia
3. Efectos del conflicto en la convivencia de los centros.
4. Forma en que los profesionales/técnicos abordan los conflictos

Con este diseño se quiso reflejar la diversidad de situaciones en que se hallan las personas mayores que viven en los centros residenciales atendiendo a las diversas tipologías, a la pluralidad de profesionales que actúan en dichos contextos y a la variedad de personas que en ellos viven y conviven.

RESULTADOS

Para abordar los resultados obtenidos en nuestro estudio de una forma organizada y que resulte eficaz para el lector, se presentarán estructurados según las variables de análisis descritas con anterioridad, es decir, relaciones interpersonales de los residentes, tipología de conflictos interpersonales, efectos del conflicto en la convivencia de los centros y forma en que los profesionales/técnicos abordan los conflictos de los mayores.

RELACIONES INTERPERSONALES

Como ya expuso Barenys (1991: 151)...*para establecer relaciones, los individuos deben sentirse motivados; deben comunicar, no simplemente cambiar palabras y frases circunstanciales.*

RELACIONES INTERPERSONALES ESCASAS

En este sentido los resultados que hemos obtenido confirman las conclusiones de la citada autora respecto a su estudio “Residencias de Ancianos. Análisis Sociológico”. Las relaciones interpersonales que mantienen las personas mayores en el ámbito residencial son escasas y limitadas, atendiendo a criterios circunstanciales y, como ya se expuso con anterioridad, nos conducen a ultimar que este tipo concreto de relaciones interpersonales son fruto de una convivencia “forzosa”, es decir, los individuos no presentan, en principio, características afines de personalidad, preferencias, modos de vida, costumbres o gustos que incentiven y fomenten las relaciones interpersonales como modo de integrarse de manera satisfactoria y efectiva en un grupo humano de amistad. Resulta de gran dificultad que las personas mayores establezcan vínculos estables de amistad. Según los resultados obtenidos, los profesionales estiman que la causa es la falta de interés en la vida cotidiana de la residencia, es decir, las personas mayores no asumen su situación y la rechazan.

Son muy limitadas, en general siempre tenemos la sensación de que no se conocen mucho entre ellos. (Director. Residencia privada-concertada. Cartagena)

...es como una negación de la situación (...) piensan que no les merece la pena relacionarse con nadie. (Directora y Trabajadora Social. Residencia privada-concertada.).

Nuestra investigación, por tanto, pone de manifiesto que las relaciones que se establecen entre los miembros de los grupos, que ellos mismos crean por afinidad, son limitadas, no sólo por el número elevado de demencias sino por la falta de interés o la escasa motivación para cultivar una relación de amistad. Algunos profesionales valoran que la causa es, además de la falta de motivación y de interés, la negación de la situación, es decir, que muchos de ellos “vienen a morir”.

Esta escasez de relaciones interpersonales se pone de manifiesto, igualmente, a lo largo del discurso de las personas mayores. Manifiestan que sus relacio-

nes se limitan a compartir espacios, no sin ciertos problemas y, a su vez, forman grupos por afinidad bien de carácter, bien de aficiones.

...aunque muchos y muchas no coinciden hay que hacer lo posible por pasar... ¡Cada uno va a su aire! Cada uno habla y tiene unas maneras distintas. (Grupo de discusión de personas mayores).

RELACIONES INTERPERSONALES EN FUNCIÓN DEL SEXO

Otra característica que hemos de destacar y que se deriva del análisis de contenido de las entrevistas y de los grupos de discusión, es que la formación de grupos en las residencias es en función del sexo. Es decir, es difícil que se relacionen hombres y mujeres, tal vez podríamos deducir que los mayores reproducen la educación y las costumbres tradicionales de su infancia y juventud. Los profesionales intentan fomentar las relaciones interpersonales entre hombres y mujeres mediante talleres y actividades pero no consiguen que esas relaciones tengan un carácter más permanente de amistad y de relación.

Asimismo, en cuanto a la interacción y relaciones que se llevan a cabo según los espacios comunes, podemos resaltar que los hombres suelen utilizar los espacios exteriores de los Centros Residenciales para entablar amistad y las mujeres los espacios interiores, pudiendo ser un indicio representativo de los roles tradicionales atribuidos a los dos sexos relacionándose con la esfera laboral y pública de los hombres y la esfera doméstica y privada en la que las mujeres del siglo pasado han tenido que desenvolverse vitalmente.

Hay grupos diferenciados de hombres y de mujeres... Las mujeres con las mujeres y los hombres en la terraza con la partida y las mujeres en el salón con la tele y pocos grupos de mujeres hay en la terraza, ¡es una cosa bárbara!..., es el hombre al bar y la mujer al salón.. (Trabajadora Social. Residencia privada-concertada).

Los hombres ahí fuera y las mujeres dentro del salón. (Director. Residencia privada-concertada).

DIFICULTADES DE INTEGRACIÓN PARA LOS RECIÉN LLEGADOS

Por otra parte, como señalaba Barenys, *al forastero que llega a la residencia le es imposible entrar inmediatamente en el mundo de las relaciones interindividuales de los ancianos* (op.cit. pag.151). En consonancia con esta afirmación, coincidimos en

expresar que la integración de nuevos miembros en los grupos ya creados comporta cierta dificultad. Los mayores no favorecen la entrada de otros individuos en sus grupos.

...eso no hay forma de alterarlos, incluso los hombres son más abiertos a la hora de relacionarse con otros o de acoger a alguien nuevo. Mira, las mujeres son más cerradas, no quieren lo nuevo. (Director. Residencia privada-concertada. Cartagena)

TIPOLOGÍA DE LOS CONFLICTOS

Respecto a nuestro objetivo de analizar la tipología de conflictos interpersonales que son ocasionados por la convivencia residencial de las personas mayores y las implicaciones en el funcionamiento diario del centro, hemos encontrado que, en su mayoría, no se trata de grandes conflictos sino de pequeños altercados y disputas diarias y continuas.

Al analizar las entrevistas de los profesionales y la del grupo de mayores encontramos que, por lo general, los problemas y los conflictos que surgen en las residencias, salvo algunas excepciones, no son graves. Todos coinciden en manifestar que suelen ser tonterías o nimiedades, aunque, como posteriormente veremos, esas pequeñeces afectan y alteran la convivencia cotidiana.

Por tonterías, yo creo que son por tonterías, “se les mete una cosa en la cabeza”, no se llevan bien y se discute por algunas cosas que no les parecen bien de la convivencia. (Grupo de discusión de personas mayores. Residencia privada-concertada.)

Por otra parte, y, atendiendo a las tipologías de conflictos expuestas, los principales resultados obtenidos fueron los siguientes:

CONFLICTOS DE RELACIONES PERSONALES.

Respecto a los conflictos de relación y de relaciones personales sistematizados, entre otros, por autores como Moore (1994) y Redorta (2004) que existen entre los mayores institucionalizados, podemos concluir, como ya indicase, hace dos décadas la referida autora Barenys, *el individualismo y la debilidad de las vinculaciones personales constituyen un terreno abonado para que surjan conflictos de relación en las residencias de ancianos* (Barenys, 1991:153).

Efectivamente, hemos constatado que en las residencias de personas mayores la frecuencia con la

que surgen conflictos de relación es notable. Una de las causas que todos los entrevistados manifiestan es por la falta de comunicación interpersonal. Esta falta de comunicación entre los residentes para afrontar las situaciones de la vida diaria provocan esas fricciones o roces constantes por motivos, aparentemente, sin importancia que pueden entrañar otras motivaciones como por ejemplo, envidias, celos, deseo de notoriedad y, en general, problemas generalizados de convivencia derivados, como ya indicamos en párrafos anteriores, de la incompatibilidad de personalidades y del carácter forzoso y continuo de la relación. Los profesionales afirman que algunos residentes mantienen una guerra continua, es decir, peleas, gritos, y en ocasiones hasta empujones en el ascensor, en los pasillos, en el comedor, en la sala de la televisión etc.

... se dedican a criticar todo lo que hacemos... por lo general, tienen mucha envidia.” (Grupo de discusión de personas mayores. Residencia privada-concertada.)

... hasta que me planté y yo le dije ¡Lo que tengas que decirme, dímelo a la cara, para que yo te oiga y te pueda contestar! (Grupo de discusión de personas mayores. Residencia privada-concertada. Los Alcázares).

CONFLICTOS POR EL USO DE RECURSOS.

En una gran proporción se trata de conflictos de recursos, Redorta (2004). En este caso los conflictos son motivados por el reparto de un bien que las partes perciben como no suficiente para satisfacer las necesidades que se encuentran en disputa. Se trata de conflictos en los que se compite por algo que se considera necesario por ambas partes pero que no puede ser satisfecho. Pueden ser debidos, como señala el autor citando a Davelco (1996) bien por decrecimiento de la cantidad y calidad de los recursos, bien por el incremento de la población, o bien de forma estructural por la desigualdad en el acceso a los recursos. No se trata aquí, exclusivamente, de acceso a recursos materiales, sino también de necesidades psicológicas que tienen que ver con necesidades afectivas o de atención. En el caso de las residencias para mayores puede tratarse de la lucha por obtener una habitación considerada idónea o tal vez por utilizar siempre de forma preferente ciertas instalaciones o el mobiliario y equipamiento del centro, o por ser atendido por el personal de una forma especial, distinta a otros.

En principio, las disputas son por el uso de los espacios comunes, es decir, la utilización del espacio adquiere un significado importante en el mundo relacional del mayor, hasta el punto de llegar a utilizar algún tipo de agresión física o verbal para demostrar su propiedad. Los profesionales coinciden en afirmar que la percepción de los mayores sobre los espacios comunes es peculiar y que, difícilmente pueden hacerlos entender que el uso y la utilización son comunes. Incluso afirman que llegan a delimitar su territorio ocupando los sillones con sus pertenencias para que nadie más pueda utilizarlos.

Sobre todo en cuanto a compartir las instalaciones o los espacios, no se entiende el sentido de la propiedad que tienen. El salón es de todos y todos tienen derecho a ocupar un sillón u otro, no, pues no, ellos piensan que ese sillón es suyo y nadie lo puede ocupar. Es suyo. Si se tienen que levantar a algo, al baño, lo ocupan con lo que pillan, con cachivaches, para que los otros no se sienten. Si alguien se sienta lo levantan rápidamente y lo echan del sillón a gritos y si me apuras a bastonazo o a golpe limpio. (Directora y TS. Residencia privada-concertada).

Otra de las manifestaciones de los conflictos de recursos radica en la convivencia en el ámbito más privado, como el dormitorio. Las habitaciones son un espacio reducido y según los profesionales es su mundo íntimo y personal. Al tener que compartirlo con otra persona puede llegar a surgir un sentimiento de “invasión del espacio vital”. Ante ello, los mayores reaccionan con problemas y discusiones haciendo patente la incompatibilidad de caracteres para permanecer mucho tiempo compartiendo, con personas ajenas, sus pertenencias más preciadas. Asimismo, nos han comentado que también existen más problemas entre las mujeres que entre los hombres. Hemos encontrado que, en algunos casos, como más adelante veremos, el hecho de gozar del privilegio de no compartir dormitorio se convierte en una de las formas con las que los profesionales “advierten” para poder manejar algunos conflictos. Para las personas mayores institucionalizadas el dormitorio se convierte en su casa, es su espacio vital privado donde tienen sus cosas y su santuario. Los profesionales aseguran que no pueden alcanzar la estabilidad y el equilibrio en los dormitorios compartidos, puesto que en algunos casos los cambios son constantes por la frecuencia con la que surgen las peleas entre los que ocupan la misma habitación.

El problema siempre es en la habitación. Con la habitación, con los compañeros de habitación siempre, es el problema que siempre surge, ¡es que si uno tiene el mando, que si no me lo deja! ¡Que si se levanta y enciende la luz me molesta! sobre todo son esos problemas. (Trabajadora Social. Residencia privada-concertada).

CONFLICTOS DE VALORES

Otra categoría de conflicto que debemos sistematizar, como resultado de nuestra investigación, es respecto a los conflictos de valores. Según Redorta, (2004) y Moore (1994), la diferencia de valores entre las personas no crea, necesariamente, conflictos, pero pueden aparecer cuando estas diferencias se perciben como insostenibles y tienden a polarizar a los grupos en torno a ellos.

Los profesionales manifestaron con rotundidad que la base de la mayor parte de los conflictos y de las escasas relaciones interpersonales que se dan en las residencias se encontraba en las grandes diferencias que los mayores tenían en cuanto a costumbres, valores o status social.

Dependen de muchos factores, de la formación cultural que tengan, de sus valores, de los desencuentros que han llevado en la vida, a veces es la situación esa de decir “vengo a morir, sin ilusión de ninguna clase” y resulta difícil motivarlos... en general hay apatía o falta de interés.... (Director. Residencia privada).

CONFLICTOS DE PODER

Los profesionales coinciden en que la génesis de los conflictos de poder se encuentra en la identidad grupal. En este caso se trata de crear bases para establecer la jerarquía y la dominación social para satisfacer la necesidad de tener impacto, control o influencia sobre otra persona o grupo. El conflicto puede afectar no solo a esas personas sino a toda la red social en la que se apoyan por lo que el conflicto se convertirá, fácilmente, en una “lucha” entre grupos de personas mayores residentes. Grupos que, como se deriva de nuestra investigación, son cerrados y no admiten interferencias de funcionamiento. Asimismo, hemos de destacar que los grupos que las personas mayores crean por afinidad de gustos o preferencias utilizan el espacio como signo de identificación espacial, es decir, siempre se reúnen en el mismo sitio, una esquina, una mesa determinada... no permitiendo que otros residentes puedan utilizar,

para otra cuestión determinada, ese mismo lugar o espacio.

Son niños, hay grupos, lo mismo que en el colegio hay exclusivas, este grupo que no se junta con el otro, pues en esto es igual, hay un grupo que es de la salita y ahí no dejan entrar a otras. Hay otro grupo que son los del porche, y son ellos nada más. Si a alguna se le ocurre entrar se forma “la marimorena” (Director. Residencia privada).

CONFLICTOS DE INTERESES

Los conflictos de intereses Moore (1994), resultan cuando una o más partes creen que para satisfacer sus necesidades, deben ser sacrificadas las de un oponente. Los conflictos de intereses ocurren acerca de cuestiones substanciales (económicos, recursos), de procedimiento o psicológicos. Esta categoría de conflictos está estrechamente vinculada a los conflictos de poder (Armadans, 2007) *en los conflictos de intereses destacan dos aspectos: los diversos motivos que se encuentran contrapuestos y las necesidades, deseos y aspiraciones incompatibles*. Estas necesidades y deseos, podemos avanzar que, en gran medida, consisten en obtener un reconocimiento personalizado e individual y no pasar desapercibido siendo uno más del conjunto de personas que allí reside. Es decir, las causas que los profesionales atribuyen a estos conflictos son por la necesidad de las personas mayores de reclamar atención personalizada que en muchas ocasiones les lleva a asumir el rol de víctima. Las personas mayores institucionalizadas necesitan sentir que no hay otra persona más importante que ellos y, además, quieren sentir que se preocupan y se desviven por sus necesidades e intereses personales.

Asimismo, el simple hecho de compartir mesa en el comedor, e incluso aunque no compartan mesa, compiten por ser los primeros en ser servidos o ser los primeros en entrar al comedor. Según los profesionales son como niños, que se fijan en todo lo que hacen los demás comensales y a partir de ahí comienzan los problemas. Estas disputas suelen ponerse de manifiesto con agresiones verbales, llegando, en ocasiones, a adoptar forma física (empujones, bastonazos...).

Hacen unas colas para entrar al comedor que te asustarías, tienes que abrir la puerta diez minutos antes, se arremolinan en la puerta quejándose y protestando. Se empujan hasta con los andadores, se pelean, se gritan y no hay quien ponga

paz (Director. Residencia privada-concertada. Cartagena).

Mira con eso lo que pretenden es sentirse distintos, quieren protagonismo. Es el sentido de victimismo. (Trabajadora Social. Residencia privada-concertada).

LOS EFECTOS DE LOS CONFLICTOS EN LA CONVIVENCIA COTIDIANA

Según los profesionales/técnicos y los propios mayores, los problemas, los conflictos o las disputas entre los ancianos institucionalizados provocan malestar, generándose, en multitud de ocasiones y circunstancias, unas relaciones tensas que entorpecen la convivencia normalizada en un clima distendido. Nos comentan que tienen una gran rigidez mental que les impide razonar y asumir parte de la responsabilidad, a pesar de que en ocasiones son ellos los más perjudicados.

Los escasos vínculos relacionales que las personas mayores son capaces de establecer, así como, los conflictos de convivencia cotidiana que acabamos de exponer, impiden en algunos momentos el normal desarrollo de actividades y de talleres programados. Si tienen algo en contra de alguna persona son capaces de no entrar a la sala de actividades y con ello prefieren quedarse solos y apartados del resto.

Por lo tanto, los profesionales de las residencias coinciden en señalar que lo que es un día de actividades normales y cotidianas se puede convertir, literalmente, en una “batalla campal”.

Afecta mucho a la paz y sobre todo a la convivencia porque lo verbalizan, se dan empujones y bastonazos en la cabeza o donde pillan, entonces, por la cuenta que te trae, llevas mucho cuidado y tenemos que estar siempre atentos. Hay poca tranquilidad. (Director. Residencia privada-concertada).

En general, los profesionales han revelado que la convivencia diaria se gestiona con paciencia y hablando con ellos, puesto que es la única forma de conjugar esas situaciones para que no afecten mucho al resto de residentes, es decir, intentan “poner paz”, ya que opinan que es necesario convivir y hacerlo lo mejor posible.

FORMA EN QUE LOS PROFESIONALES ABORDAN LOS CONFLICTOS

Las estrategias usadas por los profesionales/técnicos son informales, van desde la negociación, la mediación e, incluso, la imposición de reglas o normas.

USO DE MÉTODOS FORMALES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En cuanto a la utilización de los métodos formales de resolución de conflictos (Reglamento de Régimen Interno), todos expresan que, salvo escasas excepciones, es decir, conflictos interpersonales graves, no son útiles y que no suelen aplicarlos.

No solemos sancionar a los residentes. Tenemos nuestro Reglamento de Régimen Interno. Tenemos tipificadas las distintas faltas, leves, graves, muy graves pero... no nos sirve de nada. (Directora y Trabajadora Social. Residencia Privada-Concertada.)

USO DE MEDIDAS INFORMALES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Se trata de vías alternativas para la resolución de los conflictos, pero basadas en la lógica, no en alternativas de tipo técnico. Hablar con la familia del residente, fomentar las relaciones interpersonales, tratar de conciliar los intereses contrapuestos, etc. son las medidas más utilizadas por los profesionales. Ellos mismos afirman que no son definitivas pero que poco a poco van solucionando esos obstáculos de convivencia y de relaciones diarias.

También manifiestan que si hay algún tipo de privilegio, es decir, habitación individual, les dicen que esa situación va a acabar y les ponen un compañero de habitación. A otros, que tienen permiso para salir por la mañana y volver por la tarde, les dicen que es posible que al día siguiente este “la puerta cerrada”. Es decir, funcionan con premios y castigos.

De forma unánime, todos los profesionales/técnicos y los mayores coincidieron en la necesidad de fomentar las relaciones interpersonales de los ancianos mediante un programa de sensibilización en mediación, que incluyese técnicas de comunicación y habilidades sociales. Respecto a la viabilidad, consideraron que era posible aunque no iba a ser una tarea fácil, dada la escasa participación que ostenta este colectivo. A su vez, también nos han indicado que con una estimulación adecuada es posible la participación.

Sería interesante. Que se hicieran charlas y demás y después entrenarlos en las habilidades sociales. Sería interesante la verdad para que no se

cerrasen tanto a lo que ellos consideran que es así y que no se cierren la mente que no todo el mundo es igual que ellos. (Trabajadora Social. Residencia privada-concertada)

CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

Podemos concluir que los conflictos interpersonales que se generan entre la población anciana institucionalizada tienen su origen en las limitadas relaciones interpersonales que son capaces de mantener. Nuestro trabajo pone de manifiesto que esa falta de relaciones personales satisfactorias puede ser debida a una falta de interés y de motivación de los mayores e incluso a la apatía y al egocentrismo, todo ello asociado a una necesidad de atención y a una negación de la situación.

Asimismo, consideramos que hay una falta de cultura de cooperación y de participación de esta cohorte de edad, es decir, que la sociedad en la que se ha desenvuelto la mayor parte de su vida familiar, laboral o productiva les ha negado la oportunidad de desarrollar estos principios vitales que creemos necesarios para cultivar unas relaciones interpersonales de calidad. De tal forma que, a pesar de que los cauces de participación en las residencias de personas mayores están debidamente establecidos, en la realidad, son infrautilizados y necesitarían una reformulación y una revisión profunda para minimizar las consecuencias negativas que puedan suponer, para los ancianos y para las familias, la experiencia de vivir y convivir en una residencia.

A su vez, hemos justificado que los conflictos no se resuelven con los métodos formales establecidos a tal efecto en los centros, es decir, con el Reglamento de Régimen Interno. Por el contrario, los conflictos que se abordan con tales mecanismos formales son excepciones. Por lo tanto, hemos de señalar que sería oportuno y viable implementar programas de mediación para la resolución de conflictos con la finalidad de mejorar la convivencia y dotar a los mayores de nuevas herramientas a la hora de afrontar sus relaciones y los conflictos derivados de ellas. Los profesionales se ven forzados a utilizar técnicas, para las cuales, la mayoría, no ha recibido una formación específica que pueda favorecer y facilitar su labor. Esta necesidad de formación en mediación y resolución de conflictos que hemos detectado podría mejorar de forma notable el clima de convivencia en las residencias de personas mayores pues dotaría a los profesionales de un procedimiento sistematizado de intervención en conflictos interpersonales y a los

mayores de unas habilidades de relación y comunicación que facilitarían su adaptación al centro y mejoraría su convivencia cotidiana satisfactoriamente. En este sentido coincidimos con las aportaciones de Barrera, Malagón y Sarasola (2007: 79) quienes exponen, que *toda situación inesperada y sobrevenida tiende a provocar ansiedad en aquellos que la viven... Esta ansiedad y tensión es lanzadera para los conflictos y genera multitud de situaciones que pueden requerir de la intervención del mediador*. Igualmente, Mármol, Méndez, Quesada, Rodríguez y Varas (2010: 176) apuntan que las personas mayores dependientes se ven afectadas también en su estado de ánimo; circunstancia que a su vez los conforma como un colectivo muy susceptible de creación de conflictos en donde no los hay, *por lo cual necesitan una herramienta como la mediación que les ayude a hacer grata su vida y sus relaciones sociales...* Como ya expusimos con anterioridad, este trabajo empírico se plantea desde una visión constructiva del conflicto interpersonal y nuestro supuesto de partida, respecto a los mayores, es que serán lo que la sociedad y los responsables políticos, profesionales y técnicos, que trabajan junto a ellos, quieran que sean. Una sociedad no puede mantenerse al margen de las necesidades de su población en general, pero en especial de las necesidades de su población anciana. Estas necesidades incluyen el fomento de las relaciones interpersonales como vía principal para hacer de la vejez un momento agradable a la vez que activo y productivo, en la medida en que ello sea posible.

Como propuesta final de nuestro trabajo podemos avanzar la siguiente hipótesis de trabajo para futuras investigaciones: La convivencia forzosa entre personas mayores institucionalizadas en centros residenciales y las escasas e improductivas relaciones interpersonales que son capaces de establecer, son una fuente de conflictos cotidianos que, salvo en casos excepcionales, no se afrontan ni resuelven con la aplicación del reglamento de régimen interno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alzate, R. (1998). *Análisis y resolución de Conflictos. Una perspectiva psicológica*. Bilbao: Universidad del País Vasco.

Armada, I. (2007). Envejecimiento y calidad de vida: análisis de los conflictos en personas mayores "activas" y en la convivencia en centros de tiempo libre. *Revista Multidisciplinar de Gerontología*, 17 (1), 7-12

Armada, I. (2008). Proyecto de Investigación y Desarrollo: "Medimayor". Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Barenys, M.P. (1991). *Residencias de ancianos: Análisis Sociológico*. Barcelona: Fundació Caixa de Pensions

Barrera, E., Malagón, J.L. y Sarasola J.L., (2007). "Mediación Intergeneracional y Personas Mayores". *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 7 (1-2), 75-83

Delgado, A. (2004). "Calidad de Vida de las Personas Mayores: El Internamiento". *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 4, 209-218

Entelman, R. F., (2002). *Teoría de Conflictos: Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona: Gedisa

Fernández-Ríos, M. (Coords). (1999). Aspectos positivos y negativos del conflicto. En J. F. Morales, F y Yubero, S. (1999). *El grupo y sus conflictos* (pp. 25-46). Cuenca: Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha.

Herrman, M.S. (Ed). (2006). *Handbook of Mediation. Bridging Theory, Research, and Practice*. Oxford: Blackwell Publishing.

IMSERSO (2004). Libro Blanco de Atención a la Dependencia. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

IMSERSO (2008). *Las Personas Mayores en España, Informe 2008*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Mármol, A.; Méndez, G.; Quesada, M.J.; Rodríguez, M. y Varas, R. (2010). Servicio de Mediación Intergeneracional (MEDINT). En Sarasola, J.L.; Malagón, J.L. y Barrera, E. (Coords). *Mediación: Elaboración de Proyectos. Casos Prácticos*. Madrid: Tecnos, 175-204

Montoro, J. (1999). Factores determinantes de la calidad del cuidado asistencial institucional a personas mayores y/o con discapacidad. *Papers. Revista de Sociología*, 57, 89-112

Moore, C. (1995). *El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Granica.

Munuera, P. (2006). Mediación en situaciones de dependencia: Conceptos claves y marco jurídico relevante. *Acciones e investigaciones Sociales*, N° extra 1: 262

Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona: Paidós Ibérica