





La mediación como estrategia de intervención en situaciones de soledad con personas mayores

Luis Miguel Rondón García

Departamento de Psicología Social, Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Málaga  

Rosa Raquel Ruíz Trascastro

Departamento de Psicología Social, Trabajo Social y Servicios Sociales de la Universidad de Málaga  

Arturo Cosano Ramos

Técnico de Investigación de la Cátedra I+D+I para la prevención de la dependencia de la Universidad de Málaga  

<https://dx.doi.org/10.5209/meso.106063>

Recibido: 17/11/2025 • Evaluado: 05/02/2026 • Aceptado: 20/05/2026

ES Resumen: Introducción: La soledad en las personas mayores constituye un fenómeno social complejo con importantes repercusiones en el bienestar social y emocional de las personas. Este estudio aborda la mediación como una estrategia de intervención en situaciones de soledad, explorando su potencial para promover vínculos, fortalecer redes de apoyo y favorecer la participación activa de las personas mayores en la toma de decisiones sobre su propio bienestar. **Método:** La investigación se desarrolla desde el paradigma cualitativo mediante la realización de 15 entrevistas en profundidad a personas mayores con edades comprendidas entre los 67 y 89 años, en una muestra intencionada de personas de los ámbitos rural y urbanos, con el fin de comprender las experiencias y significados asociados al uso de la mediación en estos contextos. Los datos fueron analizados utilizando el software Atlas-Ti, aportando un valor añadido al permitir una exploración sistemática y visual de los relatos más significativos de los participantes e identificar categorías emergentes relacionados con los procesos de comunicación, la gestión emocional y la reconstrucción de relaciones sociales. **Resultados:** Los resultados evidencian que la mediación favorece espacios de diálogo y reconocimiento, de relaciones intergeneracionales, contribuyendo a la disminución de sentimientos de soledad y al fortalecimiento relacional. Se concluye que la mediación puede ser una herramienta eficaz en la práctica social de atención a la soledad en la vejez, siempre que se aplique a las características específicas de este sector de población. **Discusión:** El estudio concluye el potencial de la mediación para afrontar la soledad en la vejez y resolver los conflictos sociales subyacentes, al crear condiciones idóneas para el diálogo, la escucha y la reconfiguración de vínculos sociales desde la cultura del diálogo y la paz, evidenciando nuevos espacios y perspectivas en este ámbito de intervención. Así mismo, la mediación gerontológica española debe incorporar la profesionalización de los modelos anglosajones y la autonomía nórdica en sus intervenciones, respetando siempre la identidad comunitaria rural para garantizar un envejecimiento digno y con seguridad jurídica.

Palabras clave: soledad, mediación, personas mayores, intervención social, gestión de conflictos.

ENG Mediation as an intervention strategy in situations of loneliness among older people

Abstract: Introduction: Loneliness in older adults is a complex social phenomenon with significant repercussions for their social and emotional well-being. This study addresses mediation as an intervention strategy in situations of loneliness, exploring its potential to promote connections, strengthen support networks, and encourage the active participation of older adults in making decisions about their own well-being. **Method:** The research was conducted using a qualitative paradigm, through 15 in-depth interviews with older adults aged 67 to 89, in an intentionally sample from rural and urban areas, in order to understand the experiences and meanings associated with the use of mediation in these contexts. The data were analyzed using Atlas.ti software, which provided added value by allowing a systematic and visual exploration of the participants' most significant narratives and identifying emerging categories related to communication processes, emotional management, and the reconstruction of social relationships. **Results:** The results show that mediation fosters spaces for dialogue and recognition of intergenerational relationships, contributing to a reduction in feelings of loneliness and the strengthening of relationships. It is concluded that mediation can be an effective tool in the social practice of addressing loneliness in old age, provided it is applied to the specific characteristics of this population group. **Discussion:** The study highlights the potential of mediation to address loneliness in old age and resolve underlying social conflicts by creating the

right conditions for dialogue, active listening and the rebuilding of social ties within a culture of dialogue and peace, thereby opening up new avenues and perspectives in this field of intervention. Likewise, Spanish gerontological mediation must incorporate the professionalisation of Anglo-Saxon models and Nordic autonomy into its interventions, whilst always respecting rural community identity to ensure dignified ageing with legal certainty. Translated with DeepL.com (free version)

Keywords: loneliness, mediation, older adults, social intervention, conflict management.

Sumario: Introducción. Conflictos sociales de las personas mayores susceptibles de mediación. Modelos de mediación aplicados al ámbito de las personas mayores desde una perspectiva comparada. Metodología. Resultados. Discusión. Conclusiones. Referencias bibliográficas.

Cómo citar: Rondón García, L. M.; Ruíz Trascastro, R. R. & Cosano Ramos, A. (2026). La mediación como estrategia de intervención en situaciones de soledad con personas mayores. *Mediaciones Sociales* 25, e-106063.

Introducción

A modo de aproximación, podemos definir la soledad como una experiencia subjetiva y profundamente compleja que va más allá de la simple ausencia de compañía física. Según Capioppo & Patrick (2008) es un fenómeno psicológico multidimensional que refleja la discrepancia íntima entre las conexiones sociales que una persona anhela y las que realmente experimenta en su vida cotidiana. Esta definición nos invita a comprender la soledad no como un estado meramente objetivo, sino como una construcción emocional única para cada individuo. La soledad puede manifestarse incluso en medio de multitudes, revelando su naturaleza profundamente personal y subjetiva. Cabe considerar, por otra parte y desde una perspectiva psicosocial, que en general las prácticas discursivas distinguen cuatro tipos fundamentales de soledad, cada uno con características y orígenes específicos:

Soledad Emocional: Representa la ausencia de vínculos afectivos significativos. Es aquella sensación de vacío que surge cuando no se cuenta con relaciones íntimas que proporcionen apoyo emocional genuino. Como señaló Weiss (1973), esta dimensión implica la carencia de conexiones profundas que brinden consuelo y comprensión para afrontar las situaciones de la vida. Puede ocasionar un profundo malestar en la personas que la vive.

Soledad Social: Se caracteriza por la percepción de no pertenecer a ningún círculo social, grupo o red de interacción. Es el sentimiento de estar desconectado de la comunidad, de no participar en ella, sin encontrar espacios donde uno se sienta verdaderamente integrado y comprendido en la vida comunitaria.

Soledad Situacional: Emerge como consecuencia directa de transiciones vitales significativas. Puede originarse por cambios como mudanzas, pérdidas familiares, finalización de relaciones personales o transiciones laborales. Según Peplau & Perlman (1982), este tipo de soledad está directamente relacionado con circunstancias externas que alteran el entorno social del individuo y pueden derivar en una situación de crisis.

Soledad Elegida: Representa la manifestación más madura y consciente de la soledad. Es una decisión deliberada de estar solo, no como resultado de carencias, sino como una elección personal de crecimiento. Winnicott (1988) la considera un indicador de madurez emocional, donde el individuo puede disfrutar de su propia compañía y utilizar el tiempo en solitario para la autorreflexión y el desarrollo personal.

Es necesario añadir, que cada uno de los tipos de soledad descritos implica matices psicológicos únicos, recordándonos que la experiencia humana de conexión y aislamiento es increíblemente diversa y profundamente individual.

Una vez definido el término, si nos adentramos en el contexto de nuestro objeto de estudio, la soledad en personas mayores es un fenómeno social que comienza a tomar relevancia a partir de la modernización del país y los cambios sociales que subyacen en la familia y en los modos de vida de la sociedad digital. Estas transformaciones, debido a su repercusión y trascendencia, implican la necesidad de una estrategia, que permita aumentar la resiliencia de las personas y facilitar el acceso a la reserva cognitiva necesarias para adaptarse a las nuevas circunstancias para gestionar la situación en esta etapa de la vida, ante los desafíos inexorables que parecen indicar vidas cada vez más longevas, al ser precisamente las que sufren con mayor intensidad la soledad no deseada. Porque la soledad bien gestionada y acompañada de relaciones sociales no tiene por qué ser un problema y en realidad, la soledad es una pandemia que afecta a toda la sociedad en su conjunto. En este sentido, podemos afirmar que vivir solo no es un problema. El problema está en las condiciones en las que se hace y si es elegido. Es aquí donde la mediación ocupa su lugar central a través de terceras personas neutrales e imparciales que contribuyen a facilitar este proceso de construir lazos sociales con la comunidad (Rondón, 2022).

A tenor de estos argumentos, la soledad en las personas mayores se ha consolidado en las últimas décadas como un fenómeno social y emocional de creciente relevancia para las ciencias sociales, que está muy presente en el discurso de la sociedad. También ha pasado a ser una preocupación importante en el ámbito de lo social, especialmente vinculada al envejecimiento poblacional, los cambios en las estructuras familiares y la progresiva pérdida de roles sociales (Victor & Bowling, 2012). Más allá de la simple ausencia física de compañía, la soledad se entiende como una experiencia compleja de desvinculación tanto emocional como simbólica, que afecta significativamente el bienestar y la sensación de pertenencia social a la comunidad. No se trata

únicamente de una vivencia individual, sino que refleja transformaciones estructurales propias de la modernidad avanzada, marcada por procesos como la individualización, el debilitamiento de los lazos comunitarios y la precarización de las relaciones afectivas (Bauman, 2003). Desde esta perspectiva, la soledad puede concebirse como una desconexión relacional y simbólica que abarca distintas etapas del ciclo vital y afecta tanto los ámbitos personales como los colectivos (Cacioppo & Patrick, 2008). En ocasiones el aislamiento es el resultado de etapas evolutivas mal gestionadas con anterioridad que se hacen plausibles en el final de la vida.

En este escenario, la mediación social y comunitaria representa una herramienta potencialmente efectiva para reconstruir vínculos relacionales deteriorados. Más allá de su papel tradicional en la resolución de conflictos, la mediación enfatiza el reconocimiento mutuo, la escucha activa y la reconstrucción del diálogo. Desde un enfoque relacional, estas técnicas de resolución de conflictos pueden tener un impacto transformador en el acompañamiento y la prevención de la soledad, particularmente en personas mayores con redes sociales debilitadas o inexistentes.

En sintonía con esta línea discursiva, la mediación implica un conjunto de técnicas que trasciende su función clásica, mostrando un potencial notable para restaurar relaciones y promover el entendimiento mutuo. Concebida como un proceso estructurado y participativo de comunicación, la mediación puede contribuir a reforzar la cohesión social a través de espacios seguros para el diálogo, la escucha y la empatía en el marco de los programas de mayores y de los Servicios Sociales (Torrego, 2018). Desde un punto de vista relacional, se posiciona como una herramienta clave para reconstruir el tejido social y emocional en escenarios marcados por la fragmentación y la falta de confianza en las relaciones humanas (De la Rosa *et al.*, 2010).

Con base en estos argumentos, este artículo tiene como propósito analizar las intersecciones entre soledad y mediación, explorando sus fundamentos teóricos y su aplicación práctica en el ámbito social y comunitario. Se parte de la hipótesis de que los procesos de mediación pueden servir como estrategias para prevenir el aislamiento y favorecer la reconexión relacional mediante la promoción de la participación, la comunicación y el sentido de pertenencia (Lederach, 2003; Bush & Folger, 2005).

Si nos situamos en el marco de la longevidad auspiciada por los cambios sociales en la población que acontece, cada vez es más importante desarrollar estrategias eficaces para abordar los conflictos que puedan surgir en la vida cotidiana de las personas mayores, al representar un segmento de población que crece a un ritmo vertiginoso. A esto cabe añadir las transformaciones en las funciones sociales de la familia y las necesidades de cuidado en esta etapa del ciclo vital. Así, la mediación puede ser una herramienta útil para promover el diálogo, la autonomía y el respeto, contribuyendo a mejorar la calidad de vida y el bienestar emocional de las personas mayores, gestionando los conflictos sociales que puedan producirse derivados de las circunstancias descritas.

La ventaja que ofrece la mediación frente a otras opciones es precisamente que se trata de un proceso voluntario y confidencial en el que un tercero imparcial, en este caso la persona mediadora, facilita la comunicación entre las partes en conflicto para que puedan alcanzar acuerdos mutuamente satisfactorios por vía del diálogo y el reconocimiento de los intereses, posiciones y necesidades de todas las partes implicadas. Así mismo, a diferencia de otras formas de resolución de conflictos, la mediación promueve el protagonismo, el reconocimiento en las personas involucradas, fomentando la escucha activa y la toma de decisiones consensuadas a través de la comunicación humana.

Por todas estas razones, la respuesta a la necesidad de un servicio de mediación específico para dar respuesta a estos conflictos sociales, como se ha indicado con anterioridad, está fundamentada en, al menos, estas dimensiones: los cambios demográficos que repercuten en situaciones de dependencia y cuidados; el papel de las familias en las políticas de bienestar social, unido a la crisis de cuidados y la necesidad de dar respuestas a los cambios que se han producido; los nuevos modelos de vejez, donde se deben tener en cuenta los derechos de las personas mayores a decidir sobre sus vidas.

Una vez identificados estos hechos sociales, se presenta un desafío cuya responsabilidad se encuentra, por un lado, en la generación de conocimiento científico y, por otro, en el diseño de políticas inclusivas y participativas, donde las personas mayores ocupen un rol de ciudadanía activa, con la finalidad de promover una adecuada calidad y satisfacción con la vida en este sector de población. Esto se hace plausible porque la mediación por su naturaleza, representa participación y derecho a decidir al facilitar un contexto adecuado de naturaleza democrática, en el que quienes participan en el proceso toman las riendas de su proyecto de vida y en donde todas las partes salen beneficiadas (Ruiz, 2023).

En este contexto, al profundizar en la nueva realidad del ciclo vital en la población, el incremento de la longevidad no va acompañado del reconocimiento ni el valor social de las personas mayores. Es un concepto universal que pierde fuerza con el transcurso de los años. El edadismo y el individualismo que imperan son factores generadores de exclusión social en las personas mayores. Se trata de la asignatura pendiente de la sociedad actual, el fomento de la intergeneracional como elemento positivo y vertebrador de la sociedad. Algunas propuestas para afrontar esta situación social apuntan a regular leyes específicas de protección social al mayor y la promoción de programas sociales y de mediación intergeneracional. Estas medidas podrían formar parte de un servicio específico de mediación (Espinella, 2023).

Después de la reflexión anterior que sustenta este ámbito específico relativo a la mediación intergeneracional, se establecen los siguientes objetivos en el proceso de mediación dirigido a personas mayores en situación de soledad:

- Mejorar la calidad de vida y fortalecer las relaciones entre todos los miembros de la sociedad.
- Facilitar que los participantes se comuniquen de manera abierta y logren una comprensión más profunda de su contexto social con mayor reconocimiento social

- Mantener la jefatura familiar en las etapas del final de la vida atendiendo a las diferencias de género.
- Empoderar a las personas mayores para que asuman roles activos y productivo en la sociedad
- Impulsar la toma de decisiones compartidas que favorezcan el fortalecimiento del vínculo familiar y unas relaciones óptimas entre sus integrantes.
- Fomentar la asunción de responsabilidades y actividades de ocio útil y voluntariado social, donde las personas mayores sean partícipes en la toma de decisiones reconociendo su capacidad de autodeterminación.
- Estimular debates durante la mediación que conduzcan a acuerdos justos y atiendan las necesidades comunes del grupo.
- Promover una actitud preventiva y proactiva que facilite la calidad de vida de las personas mayores.
- Identificar y comprender las emociones propias de las personas mayores.

Por todo ello, el papel de la mediación es determinante, al ofrecer interesantes potencialidades derivadas de las sinergias que puedan producirse entre las familias y los miembros mayores, con especial incidencia en aquellas que tienen necesidades sociales derivadas del cuidado. De hecho, estos procesos también están planteados desde la gestión de la dependencia de personas mayores, cuando viven esta situación de pérdida de autonomía personal en soledad, donde diferentes personas tienen la posibilidad de participar en las decisiones del cuidado a la persona dependiente, como pueden ser hijos/as, hermanos/as y las organizaciones o entidades que tienen una vinculación de servicios de cuidado y curatela hacia la persona dependiente.

De forma más específica, el rol de la persona mediadora en el ámbito de las personas mayores es esencialmente el de un profesional capacitado que actúa como un facilitador neutral en los procesos de interacción social entre dos partes de diferentes generaciones. Su actuación tiene el propósito de manejar los conflictos relacionados con el envejecimiento, la dependencia y la convivencia familiar o institucional, siempre desde una postura imparcial y neutral. La meta principal de su labor es restaurar una relación dialogante y garantizar que el adulto mayor conserve su capacidad de autodeterminación de manera activa y participativa, buscando su empoderamiento y el reconocimiento de sus potencialidades como sujeto activo, productivo, fundamental en la sociedad. (Sánchez y Cortiñas, 2024; López, 2026).

A tenor de la idea anterior, el rol de la persona mediadora va más allá de gestionar conflictos, implica habilidades sociales de comunicación que construyan los necesarios puentes entre las partes para llegar al deseado acuerdo. En el caso específico de las personas mayores, al tratarse de una comunicación intergeneracional, es importante activar herramientas como la escucha activa, la empatía y la asertividad de forma significativa, gestionando de forma dialógica las emociones, teniendo en cuenta que en el caso del cuidado, el impacto emocional en las familias tiene un plus añadido a tener en cuenta durante todo el proceso. El uso adecuado de estas habilidades, fortalecen la intervención, generan un clima cálido de confianza potenciando la colaboración y el consenso entre los participantes de distintas generaciones. Con intención clarificadora, se presenta a continuación en la figura 1, las habilidades sociales concretas en las diferentes fases de la mediación. Como se puede observar, las competencias emocionales y comunicativas son de vital importancia:

Figura 1. Habilidades sociales de la mediación aplicadas al ámbito de las personas mayores

FASES	HABILIDADES SOCIALES
Premediación	Habilidades para esta fase
El mediador deberá ser capaz o de convocar, preparar el contexto de la mediación para generar confianza y legitimar a las partes	Habilidades de convocatoria y preparación del contexto. Contactar con las distintas partes sin crear desequilibrios, respetando la confidencialidad y respetar los intereses del otro.
	Habilidades para la generación de confianza y legitimación. Los gestos, sin duda y la comunicación no verbal son un enorme caudal de información acerca de la actitud de las partes y las relaciones de poder existentes.
Acogida	Habilidades para esta fase
La tarea inicial será proporcionar seguridad, imparcialidad, a las partes y explicar bien el proceso, y significado de la mediación. También se exponen las normas.	Habilidades para la promoción de la credibilidad y del equilibrio del poder. Se centran en la comprensión de la mediación y del papel del mediador, de su imparcialidad y de la forma en que va a producirse el proceso.
	Habilidades de gestión de las emociones. Encauzar los sentimientos de las partes, neutralizando los negativos y realzando los positivos, mediante la comunicación. Para alcanzar la resolución la atmósfera emocional debe ser positiva.
Situación	Habilidades para esta fase
Se trata de centrar el problema, clasificar y ordenar los temas más importantes para las partes, diferenciando intereses de personas.	Habilidades de organización de los problemas. Se ayuda a los participantes a abandonar sus definiciones unilaterales para reenmarcar el asunto de forma mutua. Puede redefinir las cuestiones para que las partes lleguen a una resolución eficaz .
	Habilidades para separar el problema de las personas. El mediador y los negociadores identifican los intereses ocultos de las partes.

FASES	HABILIDADES SOCIALES
Arreglo	Habilidades para esta fase
Se plantea hacia dónde quieren dirigirse las partes y como quieren relacionarse en el futuro. Las partes seleccionan las opciones que les proporcionan más beneficios de forma simétrica.	Habilidades de promoción de la cooperación. Se trata de orientar el conflicto de forma cooperativa y constructiva hacia la orientación de que ambos ganan, identificando en el acuerdo los intereses comunes, centrados en el contenido y perspectivas.
	Habilidades de negociación. Se analizan las razones que llevan a utilizar un estilo u otro de negociación, para negociar los puntos de interés común, diferenciando intereses de posiciones, canalizando las alternativas.
Acuerdo	Habilidades para esta fase
Se trata de la fase final donde se debe llegar a un acuerdo de mediación, si es posible por escrito.	El mediador en esta fase recapitula las propuestas y valoraciones que han realizado los participantes. Es preciso repasar las anotaciones y el contenido, teniendo en cuenta los puntos de crisis, que generaron disenso o lograron acuerdo, con los datos que respaldaron y argumentaron las propuestas.

Fuente: Elaboración propia.

Conflictos sociales de las personas mayores susceptibles de mediación

Como es bien sabido, el objeto de estudio de la mediación es el conflicto, en todas sus dimensiones. El conflicto puede definirse como una situación en la que dos o más personas, o partes tienen intereses, necesidades, posiciones o deseos diferentes y a menudo percibidos como incompatibles, que puedan dar lugar a tensiones o malestar social. De forma específica, si nos adentramos en el análisis de los conflictos en las personas mayores que sufren aislamiento, estas pueden enfrentarse a diversos tipos de conflictos tanto en el ámbito familiar como en el institucional y en la interacción comunitaria. Estos pueden ser entre otros los siguientes:

- Disputas familiares en relación al cuidado y la convivencia. Se refieren a la gestión del cuidado, la repartición de tareas, conciliación familiar, horarios de atención de las tareas relacionadas con la autonomía personal.
- Conflictos en la toma de decisiones sobre el futuro de la persona mayor y toma de decisiones sobre todo cuando no existe reserva cognitiva previa.
- Diferencias de criterio entre la persona mayor y sus cuidadores profesionales o familiares. La familia es un sistema interdependiente, funciona como una cadena, y todos los elementos deben estar en armonía y equilibrio para su buen funcionamiento. Cuando los criterios y las posiciones son diferentes entre los miembros de la familia y las personas que realizan el cuidado, es necesario un acuerdo de mediación para facilitar la convivencia pacífica y la adecuada atención al mayor o persona dependiente.
- Canalizar la comunicación entre las partes para que puedan expresar sus necesidades y puntos de vista de manera pacífica mediante la comunicación humana.
- Problemas de comunicación con hijos adultos y otros familiares. Cuando el papel de la persona mayor pierde protagonismo las relaciones sociales y de poder cambian, generando disputas en cuanto a roles y lugares se refiere.
- Conflictos institucionales en residencias, centros de día o comunidades de vecinos. Aluden a conflictos sociales comunitarios y de convivencia en cuanto a las normas y la atención social que se desarrollan en estos equipamientos comunitarios.
- Conflictos intergeneracionales. Hacen referencia a las disputas derivadas en cuanto a las normas, valores y visión entre los distintos grupos que interactúan de varias generaciones.
- Conflictos institucionales. Hacen alusión a las disputas que puedan producirse en los grupos sociales en los centros y espacios de convivencia para personas mayores y solitarias.
- Manejo de los desacuerdos en los procesos de cuidado, ya sea entre las familias o en las instituciones que gestionan estas situaciones. Esto incluye las discrepancias acerca de quién se encarga del cuidado del mayor, su lugar de residencia o el manejo de enfermedades degenerativas.
- Planificación preventiva, impulsando planes proactivos para la negociación en situaciones de crisis derivadas de eventos estresantes relacionados con la salud y la dependencia de las personas y sus familias.
- Negociación de temas económicos relacionados con herencias, distribución de bienes y uso del patrimonio de las personas mayores, ante desavenencias sobre bienes comunes, negocios compartidos o gastos derivados del cuidado.
- Fomento de la autonomía en las decisiones médicas y sobre el futuro del mayor, brindando apoyo en situaciones en las que este se opone a recibir cuidados o al definir voluntades anticipadas.

Cabe indicar, que las funciones mencionadas son un claro vector de desarrollo para ampliar el papel de la mediación y su extensión profesional, a medida que aumenta la longevidad y las situaciones de dependencia se convierten en un fenómeno inexorable en nuestra sociedad. Así mismo, en estos escenarios, la mediación permite escuchar la voz de la persona mayor muchas veces invisibilizada, garantizando que se

respeten sus deseos valores y necesidades mediante un acuerdo común atendiendo a todas las partes (Sampedro, 2025; Caravaca-Llamas *et al.*, 2021; Álvarez, 2017; Asensio & Góngora, 2015).

Una vez definidos los conflictos susceptibles de mediación con personas mayores, cabe indicar, que además de su carácter pragmático, al ofrecer herramientas de comunicación ágiles que logren la paz y armonía, estas técnicas de resolución de conflictos tienen beneficios específicos frente a otras alternativas, como pueden ser entre otros los que se mencionan a continuación en base a Crampton, (2014); Noone & Yang, (2022); Hwang *et al.*, (2019) y Lee (2022).

- Fomenta la autonomía personal y el empoderamiento. La mediación refuerza la capacidad de decisión de la persona mayor evitando que otros hablen o decidan por ella, retomando su protagonismo, haciendo efectivos los principios de revalorización y reconocimiento.
- Mejora en las relaciones familiares deterioradas o inexistentes, al fomentar el entendimiento y la reconstrucción de vínculos familiares o sociales.
- Resolución de conflictos en la convivencia entre las personas mayores que participan en actividades comunitarias y con los profesionales que los atienden.
- Facilita alcanzar acuerdos para obtener soluciones personalizadas. Los acuerdos alcanzados responden a las necesidades específicas de las personas implicadas. Esto es de vital importancia en el escenario actual debido a la pluriformidad de la familia y la falta de comunicación derivada de los procesos de digitalización. A esto cabe añadir, que cada familia tiene un valor único, y por tanto, necesita un acuerdo adaptado a sus circunstancias específicas.
- Prevención de abuso y maltrato. La intervención mediadora puede detectar situaciones de vulnerabilidad, negligencia o abuso derivando a los servicios pertinentes si es necesarios. Esto es debido a que la comunicación fluida permite identificar los primeros síntomas y detectar las necesidades sociales sentidas y no expresadas habitualmente por las personas mayores.

No obstante, la mediación es una herramienta que facilita, ayuda, pero no es la panacea. Para que sea realmente efectiva con personas mayores, debemos tener en cuenta las siguientes recomendaciones en función de las especificidades de estas personas:

- Es fundamental que la mediación con personas mayores se lleve a cabo con sensibilidad y conocimiento sobre el proceso de envejecimiento.
- El lenguaje debe ser específico y la información adaptada en función de las circunstancias.
- El entorno en el que se lleva a cabo la mediación debe ser cómodo, seguro y en la medida de lo posible en su medio connatural.
- Los ritmos deben ser pausados y los tiempos adecuados, con un clima cálido.
- La técnica de la escucha activa debe ser simétrica, empática, reconociendo las emociones y el impacto que tiene en su vida la situación actual de soledad de la persona mayor.
- Es necesario el reconocimiento y respeto a la historia de vida, al contexto cultural y a la perspectiva de género, al ser un colectivo plural y heterogéneo.

Modelos de mediación aplicados al ámbito de las personas mayores desde una perspectiva comparada

Para profundizar en este análisis, es relevante subrayar que la mediación en el ámbito de las personas mayores se fundamenta en un modelo de bienestar centrado en la persona, priorizando la mejora de la calidad de vida y el respeto por la autonomía del adulto mayor.

En este marco, resulta clave para esta investigación considerar las contribuciones del modelo Elder Mediation (2021, 2023), que se caracteriza por su marcado pragmatismo, superando las perspectivas más reduccionistas que se focalizan exclusivamente en los aspectos físicos y cognitivos.

Este modelo, de carácter intergeneracional y colaborativo, facilita la participación de diversas partes involucradas, como familiares, cuidadores y profesionales, para abordar proactivamente los conflictos. Además, promueve la toma de decisiones compartida entre las personas mayores y sus familias, especialmente en situaciones de crisis o conflictos que puedan surgir en las interacciones sociales durante las fases del proceso. A diferencia de otros enfoques, Elder Mediation presta especial atención a garantizar que la voz de la persona mayor sea escuchada y respetada.

Este aspecto es crucial, como se ha señalado a lo largo del capítulo, incluso en aquellos casos donde su capacidad de decisión pueda estar limitada o puesta en duda. En cuanto a su aplicación práctica, la mediación aquí utiliza diversos modelos adaptados a las necesidades específicas de las personas mayores.

El enfoque facilitativo se orienta hacia la resolución de problemas concretos mediante el diálogo y la comunicación, mientras que el modelo transformativo busca fortalecer las relaciones familiares y fomenta el empoderamiento de los involucrados. Por otro lado, se incorporan principios éticos de mediación, como la autonomía, la no maleficencia y la justicia social. En ciertas ocasiones, se emplean también modelos restaurativos para abordar sospechas de abuso u otras situaciones delicadas, creando un espacio seguro para el proceso mediador. Todos estos enfoques destacan por su flexibilidad y capacidad para combinar estrategias, lo que permite responder a las complejas dinámicas propias del cuidado y las relaciones intergeneracionales.

Al examinar los hallazgos en España en contraste con los marcos internacionales de mediación con mayores, se observa que España está actualmente adaptándose a un contexto local, mientras que los países anglosajones y nórdicos poseen esquemas más estables y profesionalizados, facilitando así un progreso superior en este tipo de mediación (García-Villaluenga, 2018).

En algunos países, especialmente en zonas rurales, el mediador espontáneo suele ser la figura principal. Dicho mediador es un miembro de la comunidad o un residente con peso social que fomenta la conversación en un entorno de confianza y proximidad, en lugar de adherirse a procedimientos técnicos. Las disputas en estas regiones suelen girar en torno a la propiedad territorial y el cuidado doméstico.

En contraste, en el ámbito urbano, las intervenciones tienden a ser más estructuradas y se vinculan con servicios sociales o entidades especializadas. Los desacuerdos en estas zonas se centran en la necesidad de institucionalización (por ejemplo, la selección de centros residenciales) y en la administración de la dependencia dentro de familias nucleares que se encuentran más fragmentadas (UNAF, 2021)

De manera general, el modelo de influencia anglosajona, dirigido por la Red Internacional de Mediación de Ancianos (EMIN), se destaca por su organización a nivel global, adoptando un enfoque multidisciplinario. A diferencia de la tendencia española que asocia la mediación con un perfil transdisciplinar, el modelo anglosajón integra a juristas, expertos en finanzas y facultativos en el procedimiento de mediación (McCann, & Arkin, 2014)

Además, desde la perspectiva de los modelos nórdicos (como Noruega, Suecia y Finlandia), se aprecia una dirección hacia el bienestar colectivo y la independencia personal. No obstante, es vital tener en cuenta que, a causa de la estructura social y cultural de estas naciones, la intensidad familiar es menor. Por el contrario, en España, la familia es el centro del cuidado, mientras que en las naciones nórdicas, el Estado tiene un rol principal, provocando que la mediación se enfoque en desacuerdos vinculados a la calidad de los servicios públicos y la autonomía de los mayores ante las entidades. Es digno de mención que, a diferencia de nuestro país, allí hay una arraigada costumbre de mediación vecinal y comunitaria que se emplea preventivamente para impedir la exclusión social de los adultos mayores (Nylund, Ervasti & Adrian, 2018).

En síntesis, la diferencia fundamental reside en que España aún se apoya en el concepto familiar (especialmente en la zona rural), mientras que los modelos internacionales han avanzado hacia sistemas donde la mediación se ve como un derecho ciudadano garantizado y profesional.

Por último, es esencial que la persona mediadora tenga adquiridas competencias en gerontología y envejecimiento, además de la formación propia en habilidades sociales y de comunicación. En última instancia, en esta investigación, se propone que la mediación no solo aborda conflictos, sino que también transforma experiencias de soledad en oportunidades para generar vínculos y diálogo en sociedades profundamente individualizadas. También, se busca examinar las experiencias de personas mayores que enfrentan situaciones de soledad y han participado en programas de mediación comunitaria. Por todas estas razones, el análisis empírico se centrará en cómo estas personas perciben su proceso de reconexión social y cómo este influye en su bienestar emocional.

Metodología

Diseño

El presente análisis de datos se realizó desde el paradigma cualitativo, siguiendo un enfoque s temático inductivo, con el objetivo de identificar percepciones, experiencias y significados asociados a la mediación como estrategia de afrontamiento e intervención frente a la soledad. Además, se optó por un enfoque fenomenológico desde el paradigma interpretativo, orientado a comprender la experiencia vivida de las personas mayores frente a la soledad y la mediación (Schütz, 1962).

Tomando como referencia el procedimiento de análisis temático de Braun y Clarke (2006), se desarrollaron tres fases: (1) codificación inicial, (2) agrupación en familias de códigos, y (3) construcción de categorías emergentes. La utilización del software ATLAS.ti versión 23, permitió visualizar mapas conceptuales que mostraron las conexiones entre emociones (tristeza, alivio, esperanza) y las fases del proceso de mediación. De esta forma, esta herramienta ayudó a objetivar y visualizar los patrones relacionales subyacentes, otorgando transparencia al proceso de codificación y fortaleciendo la credibilidad del análisis cualitativo (Lincoln & Guba, 2011). Por tanto, este proceso metodológico ha aportado un valor añadido a esta investigación, al permitir una exploración sistemática y visual de las narrativas de los participantes.

Codificación y categorías emergentes

Tras la lectura y segmentación inicial de las transcripciones, se identificaron 87 citas codificadas, agrupadas en las siguientes 5 categorías principales y 5 subcategorías:

Figura 2. Categorías, subcategorías y códigos de análisis

Categoría principal	Subcategorías	Frecuencia de códigos
Experiencia de soledad	Soledad emocional, soledad social, duelo, pérdida de roles	24
Percepción de la mediación	Concepto de mediación, confianza en el mediador, utilidad percibida	18

Categoría principal	Subcategorías	Frecuencia de códigos
Estrategias personales de afrontamiento	Actividades significativas, redes vecinales, espiritualidad	17
Rol del mediador comunitario	Escucha activa, acompañamiento emocional, facilitación de vínculos	15
Impactos de la mediación	Mejora de la comunicación familiar, aumento de autoestima, sensación de pertenencia	13

Fuente: Elaboración propia.

Muestra

Los sujetos participantes fueron 15 personas mayores (9 mujeres y 6 hombres), con edades entre 67 y 85 años, residentes en la provincia de Málaga. Se trata de una muestra consistente al contar con participantes que poseen los parámetros más representativos de este sector de población y ser elegidos mediante el muestreo intencional en base a los criterios de inclusión descritos, a saber, si viven solos, sentimiento de soledad, estar activos socialmente. Dicho número de participantes se considera suficiente al alcanzarse la saturación teórica en el momento en el que no emergieron nuevas categorías relevantes en el análisis (Fush y Ness, 2015). La técnica de investigación empleada consiste en entrevistas en profundidad y semiestructuradas, realizadas principalmente en contextos urbanos durante los meses de septiembre y octubre de 2025. Todas las personas seleccionadas habían participado en al menos un proceso de mediación comunitaria durante el último año, en contextos familiares o vecinales. Los criterios de inclusión fueron: vivir solos/as, reconocer sentimientos de soledad y estar cognitivamente activos.

Las entrevistas tuvieron una duración que oscila entre 45 y 60 minutos, complementadas con dos grupos de discusión y se centraron en cuatro ejes temáticos: (1) percepción de la soledad y su impacto en la vida cotidiana, (2) experiencias previas de apoyo social o institucional, (3) expectativas y vivencias durante los procesos de mediación, y (4) cambios percibidos en los vínculos sociales y emocionales tras la intervención.

Resultados

Del análisis realizado con el software ATLAS.ti versión 25, emergieron tres categorías centrales para el análisis:

1. La soledad como pérdida de significado y pertenencia. Se hace hincapié en que la mayoría de los participantes describieron la soledad como una sensación de vacío relacional, asociada a la pérdida de vínculos familiares o la reducción de contactos significativos.
2. La mediación como espacio de escucha, confianza y reconocimiento. En este sentido los participantes identificaron la mediación como un espacio seguro para expresar emociones, donde se sintieron escuchados y validados.
3. Reconfiguración del vínculo social: de la soledad al encuentro. En este caso, la parte de los entrevistados manifestó cambios relacionales sostenidos tras los procesos de mediación, tanto con familiares como con vecinos.

Análisis temático de las categorías

En cuanto a la soledad y vulnerabilidad, los relatos de personas mayores revelan una dolorosa percepción de invisibilidad y falta de reconocimiento social, donde la soledad trasciende el mero aislamiento físico para convertirse en una profunda desconexión emocional que erosiona gradualmente el sentido de pertenencia y valía personal. Esta experiencia implica una situación de vulnerabilidad particularmente sensible, considerando que en estas etapas vitales resulta fundamental contar con redes de apoyo emocional sólidas y personas confidentes con quienes compartir las vivencias íntimas, los recuerdos y las reflexiones que dan sentido a la existencia, permitiendo así mitigar los efectos psicológicos negativos del sentimiento de soledad y reafirmar la propia identidad. Veamos algunos relatos significativos:

“Estoy rodeada de gente, pero a veces siento que nadie me ve realmente.” (E6)

“Desde que falleció mi esposo, la casa se me hace muy grande, aunque mis hijos me llamen”..(E.3)

“Salgo a caminar y charlo con los vecinos, eso me anima mucho”. (E.9)

Por otro lado, vemos que la mediación se configura como puente relacional. Los participantes perciben la mediación como un espacio seguro de diálogo, un refugio emocional donde pueden desplegar sus sentimientos más íntimos y vulnerables, expresando emociones que habitualmente mantienen reprimidas o silenciadas. En este contexto transformador, logran reconstruir vínculos deteriorados, sanando heridas del pasado y abriendo nuevos horizontes de comprensión mutua. La figura de la persona mediadora emerge como un agente de confianza extraordinariamente cualificado, capaz de generar un delicado equilibrio

emocional y una profunda comprensión entre las partes en conflicto y es reconocido por los participantes como profesional necesario para la gestión de estos conflictos sociales. Actúa no solo como un mero facilitador, sino como un verdadero catalizador de la comunicación, tejiendo puentes de entendimiento donde antes solo existían muros de incompreensión. Su rol es fundamental como figura de enlace y mediación en los centros de Servicios Sociales, donde su intervención puede marcar la diferencia entre la confrontación y la resolución constructiva de conflictos, promoviendo la cohesión social y el bienestar emocional de las comunidades. Estos son los relatos que justifican las ideas anteriores:

“El mediador me ayudó a entender lo que sentía mi hija, y ella también me entendió a mí.” (E10)

“El mediador fue como un puente; me ayudó a hablar con mi hija sin discutir” (E.12).

“Ella me escuchaba sin juzgar, y eso ya era mucho para mí”. (E.1)

“Después de esas reuniones, sentí que otra vez tenía un lugar en mi familia”.(E.4)

También vemos una revalorización del rol del adulto mayor. A través del proceso mediador, algunos participantes experimentan una profunda transformación personal, recuperando no solo una sensación de utilidad, sino también un sentido más amplio de pertenencia al grupo de referencia y conexión con su comunidad. La intervención mediadora se revela como una herramienta poderosa que contribuye significativamente a fortalecer la autoestima de los individuos, promoviendo su autonomía emocional y generando espacios genuinos de participación comunitaria. Este enfoque no solo aborda los conflictos superficiales, sino que penetra en las capas más profundas de las dinámicas sociales, ayudando a las personas a reconectar con su entorno y consigo mismas. La función del mediador trasciende la mera resolución de conflictos, convirtiéndose en un agente de cambio social que construye puentes de entendimiento, empatía y reconciliación. De ahí concluimos que, de forma no intencional, esta intervención tiene efectos terapéuticos no deseados. Al abordar temas sensibles como la soledad, la mediación se posiciona como una estrategia fundamental para prevenir el aislamiento social, fomentando redes de apoyo más sólidas y resilientes que pueden transformar positivamente la experiencia individual y colectiva:

“Antes me sentía una carga, ahora sé que puedo aportar desde mi experiencia.” (E3)

“Me he dado cuenta de la importancia de participar en actividades que ofrecen para hacer nuevas amistades”(E.8).

“ Gracias al mediador he solucionado algunos conflictos que tenía en el grupo”. (E.7).

Así mismo, la mediación comunitaria funciona como una prevención de la soledad. Varios relatos señalan que la mediación no solo resuelve conflictos, sino que también previene el aislamiento social al fomentar redes de apoyo. En algunos casos, la intervención derivó en la participación en grupos intergeneracionales o talleres comunitarios en centros de Servicios Sociales. También permite crear vínculos comunitarios y fortalecer las relaciones sociales de calidad.

En suma, los participantes revelan que la mediación no es simplemente un método para resolver conflictos, sino una herramienta transformadora que tiene un impacto profundo en el tejido social. Más allá de dirimir disputas, la mediación actúa como un puente que conecta a las personas, previniendo el aislamiento social y fomentando redes de apoyo fundamentales para el bienestar emocional de las comunidades. En múltiples contextos, se ha observado que la intervención mediadora puede desencadenar procesos de inclusión social sorprendentemente enriquecedores, como la participación en grupos intergeneracionales que rompen barreras generacionales y culturales, o la creación de talleres comunitarios donde los individuos comparten experiencias, conocimientos y apoyo mutuo. Esta práctica no solo ayuda a resolver desacuerdos, sino que también genera un espacio de diálogo constructivo que permite crear vínculos más profundos, fortalecer relaciones sociales de calidad y reconstruir el sentido de comunidad en entornos que a menudo están fragmentados por conflictos o malentendidos. La mediación, en esencia, se convierte en una herramienta de transformación social que promueve la empatía, el entendimiento mutuo y la construcción colectiva de soluciones pacíficas en contextos significativos como este. Veamos los relatos:

“Gracias a esas reuniones conocí a otras personas de mi edad, ahora nos juntamos los jueves.” (E14)

“Desde que participo en las actividades que ofrecen me siento mejor” (E.5)

“Antes entraba y salía a las actividades de teatro y cine, pero ahora con algunos he hecho amistad y quedamos algunas veces para desayunar”. (E.11).

Sumado a ello, Atlas.ti nos permitió visualizar conexiones entre conceptos clave para gestionar los conflictos sociales vinculados a emociones como tristeza, alivio y esperanza, así como co-ocurrencias entre confianza, escucha activa y reconexión. En este sentido, podemos observar en la siguiente figura la matriz relacional fruto de la red semántica de categorías emergentes del análisis cualitativo sobre mediación y soledad en personas mayores:

Podemos observar cómo se articulan las conexiones entre categorías emergentes identificadas en el análisis temático. Destacamos que la mediación circula a través de procesos de escucha activa, acompañamiento emocional y facilitación de vínculos, relacionados ellos con la confianza, las conexiones familiares, la mejora de la comunicación y sensación de pertenencia. En cualquier caso, defendemos que la mediación comunitaria ocupa una posición articuladora porque conecta directamente con la percepción de la mediación y otros factores como el rol de mediador y las estrategias de afrontamiento.

conflictos, sino una verdadera herramienta de reconexión, dignificación y empoderamiento social para este grupo etario tan valioso y muchas veces invisibilizado.

Otro aspecto significativo es que la mediación no se enfoca únicamente en conflictos explícitos, sino también en tensiones latentes que tienden a permanecer ocultas dentro del entorno familiar o comunitario. Es decir, también desarrolla funciones sociales relativas a generar procesos de comunicación basados en la retroalimentación entre los actores y en mejorar las relaciones sociales que garantizan la continuidad en la participación comunitaria. Al ofrecer un espacio seguro para la comunicación, esta intervención facilita la expresión de necesidades afectivas, expectativas y límites, promoviendo acuerdos que disminuyen la vulnerabilidad emocional asociada a la soledad, lo cual, a su vez, actúa como mecanismo de prevención de la soledad. Así mismo, puede abrir puertas en el tema del cuidado, gestionando los conflictos sociales que puedan llevar a la soledad de personas mayores y dependientes que afectan a la salud y calidad de vida de estas personas.

Sin embargo, la implementación de la mediación en este ámbito enfrenta desafíos importantes. Por un lado, algunas personas mayores muestran una resistencia inicial a participar en procesos formales de diálogo, especialmente cuando existe un historial prolongado de incomunicación o dependencia y muestran cierta resistencia a reconocer la soledad por los estigmas asociados a este estado. Por otro lado, la falta de profesionales especializados en este ámbito específico, limita la posibilidad de aplicar esta estrategia de forma sistemática dentro de los servicios sociales.

No obstante, para comprender el alcance real de la mediación como estrategia frente a la soledad en las personas mayores, resulta necesario considerar también estas limitaciones y condicionantes. El estigma social asociado a la soledad, la brecha digital que dificulta el acceso a recursos y servicios o la ausencia de protocolos claros de derivación desde la atención primaria hacia servicios de mediación, restringen su implementación efectiva y su impacto potencial. Es muy importante tratar estos elementos pues nos permite ofrecer una visión más equilibrada y realista de los desafíos que enfrentan estas estrategias, así como las condiciones necesarias para su consolidación dentro de las políticas y prácticas de intervención (Gallardo-Peralta et al., 2023; Fernandez-Roses et al., 2025)

Reforzamos que la matriz de co-ocurrencias nos indica que la mediación no es un elemento periférico, sino que es el elemento que activa procesos de comunicación, reconocimiento y tanto construcciones como reconstrucciones de los lazos sociales. Es, quizás, la escucha activa y el acompañamiento emocional, relacionados con aspectos como la confianza, los valores más fuertes. De forma interpretativa, sugiere que la mediación no tiene un efecto exclusivo de resolver conflictos, sino que crea un espacio seguro de validación emocional donde la persona se puede sentir escuchada y comprendida. De nuevo, si nos fijamos en el eje x de la figura 3, la soledad emocional y la tristeza son un punto de partida para comprender la complejidad del fenómeno, pues su relación con la escucha activa y reducción de tristeza, junto con acompañamiento emocional y reducción de tristeza nos permite interpretar que la mediación actúa sobre la experiencia afectiva de la soledad antes de consolidar otros cambios más amplios. También nos muestra que las estrategias no solo quedan aisladas, sino que se entrelazan con resultados concretos, lo que nos deja entender que la mediación funciona mejor cuando no se limita al simple diálogo, sino que abre itinerarios en los que los recursos personales y comunitarios sostienen la mejora emocional y relacional (Patil & Braun, 2014; Huang et al., 2026)

A pesar de estas dificultades señaladas, los resultados sugieren que incluir la mediación en programas dirigidos a personas mayores podría fortalecer las redes de apoyo y mejorar su calidad de vida. Es imprescindible aumentar la producción científica e impulsar investigaciones futuras que profundicen en la efectividad de distintas modalidades de mediación, familiar, comunitaria, intergeneracional, y evalúen su impacto a largo plazo en la reducción de la soledad no deseada.

Conclusiones

La mediación es una herramienta transformadora y profundamente humana para abordar la compleja problemática de la soledad en la sociedad contemporánea, ofreciendo un enfoque innovador y esperanzador que va más allá de las intervenciones tradicionales. A lo largo del estudio se revela que las técnicas de mediación y resolución de conflictos representan mucho más que un simple método de intervención; constituyen un recurso verdaderamente innovador para combatir el aislamiento social, especialmente en la etapa de la vejez.

Esta metodología no solo crea condiciones propicias para el diálogo y la escucha activa, sino que también permite la reconstrucción y reconfiguración de vínculos interpersonales que se habían deteriorado o perdido con el tiempo. Mediante un proceso cuidadoso y empático, la mediación promueve la comunicación genuina, facilitando la reparación de relaciones familiares y comunitarias que habían quedado fragmentadas por malentendidos, distanciamientos o conflictos no resueltos.

El impacto de la mediación va más allá de la mera resolución de conflictos; representa un verdadero proceso de empoderamiento emocional para las personas mayores. Al fomentar espacios de diálogo, escucha mutua y comprensión, contribuye significativamente al bienestar individual y colectivo, promoviendo la cohesión social y rescatando la dignidad de las personas adultas mayores.

La mediación se configura, así como una estrategia esperanzadora con perspectivas de expansión y crecimiento, capaz de generar puentes de comunicación, reconstruir lazos afectivos y ofrecer nuevas oportunidades de conexión humana significativa, especialmente para aquellos que experimentan soledad y aislamiento.

Ante el incremento significativo de la longevidad en España y en gran parte del mundo, la soledad en el sector de personas mayores se ha convertido en un espacio de intervención social cada vez más relevante y complejo. Este fenómeno revela profundos desafíos contemporáneos relacionados con la comunicación, la integración social y el bienestar emocional de los adultos mayores, quienes frecuentemente experimentan aislamiento y desconexión en una sociedad cada vez más fragmentada y tecnológicamente distante. La aportación específica de la mediación es vital porque aborda las situaciones desde un punto de vista transdisciplinar, complementando las actuaciones de otros profesionales relacionados.

La mediación emerge como una herramienta fundamental para abordar estas problemáticas, actuando como un puente comunicacional que permite restaurar y fortalecer las relaciones interpersonales. Su metodología única, basada en la imparcialidad, el diálogo constructivo y el respeto mutuo, ofrece una alternativa innovadora para gestionar conflictos y reconstruir vínculos sociales deteriorados, especialmente en comunidades de personas mayores que han perdido sus redes de apoyo tradicionales.

Los programas de mediación intergeneracional y comunitaria representan una estrategia prometedora para combatir el aislamiento social, promoviendo el intercambio de experiencias, conocimientos y perspectivas entre diferentes generaciones. Al incorporar estas iniciativas en centros de servicios sociales, asociaciones vecinales y espacios comunitarios, se genera un ecosistema de integración que valora la experiencia y sabiduría de los adultos mayores, fomentando su participación activa y su sentido de pertenencia.

La implementación de estas estrategias requiere una comprensión profunda de las capacidades cognitivas y emocionales de cada individuo, reconociendo que cada persona mayor tiene una trayectoria única y necesidades específicas. Por ello, los profesionales de la mediación deben desarrollar enfoques personalizados y flexibles que respeten la diversidad y complejidad de las experiencias individuales.

Finalmente, es crucial entender la mediación no solo como una técnica de resolución de conflictos, sino como una filosofía de comunicación basada en la cultura de paz, el respeto mutuo y la construcción colaborativa de soluciones. Este enfoque holístico permite no solo gestionar situaciones problemáticas, sino también prevenir su aparición, promoviendo una sociedad más empática, inclusiva y comprensiva con la población destinataria.

Referencias bibliográficas

- Asensio, A. & Góngora, F. (2015). Aplicaciones de la mediación familiar a los conflictos derivados de la atención a situaciones de dependencia. *Revista de Mediación*, 9(1).
- Álvarez, G. (2017). Discapacidad y mediación. *Revista Aldaba*, 42, 99-115.
- Bauman, Z. (2003). En busca de seguridad en un mundo hostil. *Siglo XXI, Madrid*, (1), 14.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.
- Cacioppo, J. T., & Patrick, W. (2008). *Loneliness: Human nature and the need for social connection*. WW Norton & Company.
- Caravaca-Llamas, C.; Martínez-López, J. Á. & Sáez-Olmo, J. (2021) Mediación en situaciones de dependencia: bondades de su aplicación. *Mediaciones sociales*, 21.
- Crampton, A. (2014). Elder Mediation in Theory and Practice: Study Results From a National Caregiver Mediation Demonstration Project. *Journal of Gerontology Social Work*, 56(5), 423-437.
- De la Rosa, F. E., Pardo, G. O., & Carrillo, F. J. G. (2010). *Mediación y arbitraje de consumo: una perspectiva española, europea y comparada*. Ministerio de Justicia.
- Espiniella, A. (2023). Effectiveness of the Agreements Resulting from International Mediation. *REDI*, 75, 19.
- Fernandez-Roses, D., García-Aguña, S., Gallardo-Peralta, L. P. y Sanchez-Moreno, E. (2025). La soledad en personas mayores: Un estudio cualitativo sobre experiencias subjetivas, factores influyentes y estrategias de afrontamiento. *RES, Revista Española de Sociología*, 34(3), 8.
- Folger, J., & Bush, R. A. B. (2005). A response to Gaynier's Transformative Mediation: In Search of a Theory of Practice. *Conflict Resol. Q.*, 23, 123.
- Fush, P. I. & Ness, L. R. (2015). Are we there yet? Data saturation in qualitative research. *The Qualitative Report*, 20(9), 1408-1416
- García Villaluenga, L. (2018). *Mediación gerontológica: Un nuevo desafío para el siglo XXI*. Madrid: Editorial Reus.
- Gallardo-Peralta, L., Sanchez-Moreno, E., Rodriguez, V. & Garcia, M. (2023). Studying loneliness and social support networks among older people: a systematic review in Europe. *Revista Española de Salud Pública*, 97, e202301006.
- Huang, G., Yang, X., Yao, L., Li, X., Wu, Y., Zhou, S. & Wang, Y. (2026). The effectiveness of social support interventions on loneliness among older people in the community: a meta-analysis of randomised controlled trials. *Frontiers in Aging. Interventions in Aging*, 6. <https://doi.org/10.3389/fragi.2025.1594513>
- Hwang, J., Wang, L., Siever, J., Del Medico, Y. y Jones, C. A. (2019). Loneliness and social isolation among older adults in a community exercise program: a qualitative study. *Aging Mental Health*, 23(6), 736-742.
- Noone, C. & Yang, K. (2022). Community-based responses to loneliness in older people: A systematic review of qualitative studies. *Health Social Care Community*, 30(4), 859-873.
- Lee, S. (2022). Volunteering and loneliness in older adults: A parallel mediation model. *Ageing Mental Health*, 26(6), 1234-1241.
- Lederach, J. P. (2003). The journey towards reconciliation. *Liberating Faith: Religious Voices for Justice, Peace, and Ecological Wisdom*, 459.

- Lincoln, Y. S., Lynham, S. A., & Guba, E. G. (2011). Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences, revisited. *The Sage handbook of qualitative research*, 4(2), 97-128.
- Denzin, N. & Lincoln, Y. S. (Eds.) (2011). *The Sage handbook of qualitative research*. Sage, 97-128.
- Elder Mediation International Network (EMIN). (2023). Certified Elder Mediator Standards and Competencies. Ottawa: EMIN.
- López, A. (2026): Implantación de la Mediación en Residencias de Mayores. Diario de mediación. Recuperado de: <https://www.diariodemediacion.es/implantacion-de-la-mediacion-en-residencias-de-mayores/>.
- McCann, J. T., & Arkin, S. M. (2014). *Elder Mediation: Optimizing Outcomes for Older Adults and Their Families*. New York: Springer Publishing Company.
- Nylund, A., Ervasti, K., & Adrian, L. (2018). *Nordic Mediation Research*. Cham: Springer Nature.
- Patil, U. & Braun, K. (2024). Interventions for loneliness in older adults: a systematic review of reviews. *Frontiers in Public Health*, 12. doi: 10.3389/fpubh.2024.1427605
- Perlman, D., & Peplau, L. A. (1982). Theoretical approaches to loneliness. *Loneliness: A sourcebook of current theory, research and therapy*, 36, 123-34.
- Rondón, L. M. (2022). *Loneliness in older adults: effects, prevention, and treatment*. Academic Press.
- Ruíz, R.R. (2023). *La soledad en las personas mayores. Estrategias de mediación para el éxito de las intervenciones sociales*. Dykinson.
- Sánchez Álvarez, C., & Cortiñas Gracia, M. (2024). La mediación familiar intergeneracional. Los retos ante el edadismo y el envejecimiento activo en Aragón (No. ART-2024-139388).
- Sampedro, M. T. (2025). Conflictos familiares en la atención a la persona dependiente: ¿mediamos?. Recuperado de: TSDifusión. <https://www.tsdifusion.es/conflictos-familiares-en-la-atencion-a-la-persona-dependiente-mediamos>
- Schutz, A. (1962). *Collected Papers I. The problem of social reality*. Springer.
- Torrego, J. C. (2018). *La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar: Manual para la formación de alumnos/as ayudantes* (Vol. 194). Narcea Ediciones.
- UNAF (Unión de Asociaciones Familiares). (2021). La mediación intergeneracional con personas mayores: una herramienta para gestionar la dependencia. Una guía práctica que adapta conceptos de participación y ciudadanía activa presentes en los modelos europeos.
- Victor, C. R., & Bowling, A. (2012). A longitudinal analysis of loneliness among older people in Great Britain. *The Journal of psychology*, 146(3), 313-331.
- Weiss, R. S. (1973). *Loneliness: the experience of emotional and social isolation*. Massachusetts Institute of Technology Press.
- Winnicott, D. W. (1988). *Human nature*. Free Association Books. Routledge.