

Estudio cualitativo SEGG-IMSERSO: la perspectiva de los mayores españoles sobre el maltrato al anciano*

F. Sánchez del Corral^a, S. García-Armesto^b, G. Pajares^c, A. Otero^d e I. Ruipérez^e

^aEquipo de Soporte y Apoyo en el Domicilio. Área 5 del IMSALUD. Madrid.

^bObservatorio del Sistema Madrileño de Salud. Agencia Laín Entralgo. Madrid.

^cCentro de Salud Reyes Católicos. San Sebastián de los Reyes. Madrid.

^dProfesor de Medicina Preventiva. Universidad Autónoma de Madrid. Madrid.

^eServicio de Geriatría. Hospital Central Cruz Roja. Madrid. España.

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al análisis de la investigación cualitativa que sobre las perspectivas de los mayores españoles acerca del maltrato se ha llevado a cabo apoyado por un convenio entre la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología y el Instituto Madrileño de la Salud (IMSERSO), orientado a abordar desde distintos ángulos el problema del maltrato a las personas mayores en nuestro país.

Responde en cierta medida al reto planteado por el estudio «Voces ausentes. Visión de las personas mayores sobre el maltrato al anciano»¹, promovido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) e INPEA (International Network for the Prevention of Elder Abuse). Se trataba de una investigación cualitativa llevada a cabo en 8 países que recogía los puntos de vista de los protagonistas más cercanos al problema, personas mayores y profesionales de la atención primaria de salud.

A pesar de las notables similitudes apreciadas en el discurso de los sujetos de estudio de distintos países, esta investigación señalaba la relevancia de los contextos culturales y sociales en lo que los sujetos creen susceptible de ser considerado maltrato, así como de lo que identifican como medio aceptable de prevenirlo o paliarlo y los actores sociales a los que atribuyen responsabilidades a este respecto. De ahí que entre sus conclusiones se recomendara la reproducción de estudios de este

corte en contextos nacionales, de forma que la información obtenida fuera más congruente con las realidades donde se han de diseñar y aplicar las políticas.

Recogiendo este guante para el contexto español, se puso en marcha la investigación que se presenta en este documento, centrada solamente en el punto de vista de las personas mayores.

Como define Jodelet², se entiende por representación social una forma particular de conocimiento que tiene una génesis y una expresión sociales, así como una función pragmática en la inducción de los comportamientos y las prácticas, que concurren a la construcción de una realidad común a un conjunto social. Son sistemas de pensamiento que relacionan a los sujetos con el mundo y con los demás, y les permiten interpretar y reconstruir significativamente la realidad. Remiten a fenómenos cognitivos que aportan direcciones afectivas, normativas y prácticas que organizan la comunicación social. Desde este punto de vista, si lo que se pretende investigar es qué conductas o actitudes hacia los mayores son valoradas por éstos como inaceptables o constitutivas de maltrato, será necesario aproximarse a la vez al *patrón* que están empleando para hacer ese juicio, esto es, lo que consideran razonable o adecuado, que se convierte en *norma* y que vendrá dado por sus expectativas de mantener una determinada calidad de vida en la vejez. El marco desde el que consideran algo como un menoscabo injustificable o rechazable del bienestar que *razonablemente* les corresponde, variará según donde se sitúen estas expectativas y, evidentemente, este *umbral* tendrá una parte por completo contextualizada en su entorno, que diferirá no sólo por factores culturales, sino por un entramado de factores sociales y económicos que modulan la representación social de lo *mínimo necesario* en cada contexto.

En coherencia con el enfoque expuesto, se planteó una investigación que abordara desde la perspectiva de los mayores los factores críticos en la representación de

*El presente trabajo se ha realizado en el marco de un Convenio de Colaboración entre el IMSERSO y la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología.

Correspondencia: Dr. Francisco Sánchez del Corral.
ESAD-5 IMSALUD. Centro de Salud Reyes Católicos.
Avda. de España, 20. 28700 San Sebastián de los Reyes. Madrid.
España.
Correo electrónico: med028689@telefonica.net

Recibido el 29-9-03; aceptado el 15-1-04.

la calidad de vida en la vejez, de los que depende que ésta se deteriore o no. Los significados que los propios actores atribuyen al constructo *maltrato*, los campos semánticos que evoca y la carga afectiva que trae de la mano, son interpretables una vez conocidos estos factores determinantes y desde qué universo de sentido los formulan. No se trata, por tanto, de un estudio encaminado a testar o recoger la valoración que a los mayores les merecen las distintas acepciones y clasificaciones de maltrato que los expertos ofrecen, sino de averiguar cómo lo conciben y definen las personas mayores.

OBJETIVOS

Objetivo general

Estudiar las perspectivas, actitudes y creencias de los ancianos españoles sobre el maltrato en personas de edad avanzada.

Objetivos específicos

1. Averiguar sus ideas, percepciones y mitos acerca de lo que es una vejez plena y satisfactoria y qué factores valoran como principales para su disfrute o no.
2. Conocer sus percepciones, ideas y creencias sobre lo que es el maltrato a ancianos, cómo de frecuente lo estiman y a qué causas lo atribuyen.
3. Analizar qué recursos institucionales identifican como válidos o adecuados para evitar o paliar las situaciones de maltrato y qué carencias perciben en este sentido.
4. Recoger las propuestas/alternativas que formulan para prevenir y remediar las situaciones que identifican como maltrato.

METODOLOGÍA

Se persigue comprender cuáles son las expectativas de los actores sociales sobre una buena vejez, qué factores consideran determinantes para que ésta se dé o no. En función de estas expectativas, se pretende conocer qué situaciones o comportamientos valoran como inaceptables por ir en detrimento de la posibilidad de disfrutar de la calidad de vida esperable, esto es, qué constituye, desde su punto de vista, maltrato, desamparo o abuso por parte de cualquiera de los actores que perciben como relevantes respecto a una persona anciana. Asimismo, se busca averiguar qué sentido atribuyen a estos comportamientos que consideran inadecuados. En suma, se pretende estudiar la representación social que las personas mayores tienen sobre el fenómeno del maltrato al anciano en nuestra sociedad. La comunicación y el lenguaje son los mecanismos fundamentales de transmisión y creación de la realidad, y el marco en el que ésta cobra sentido para los sujetos³. De ahí que el estudio de las representaciones sociales se obtenga a

partir del análisis del discurso de los sujetos que las portan-crean.

El enfoque metodológico adecuado para abordar un objeto de estudio de esta naturaleza es de tipo fenomenológico, esto es, centrado en captar el punto de vista de los actores sociales, definido con sus propias categorías⁴. El rasgo común de estas técnicas es que trabajan con el habla, el discurso de los actores sociales, convertidos en hablantes, que reproducen el discurso de su clase de equivalencia en dispositivos técnicos creados *ad hoc*. De ahí que estas técnicas se denominen de producción, y no de recogida de datos⁵.

El ámbito de estudio definido fue el Estado español. Los sujetos de estudio fueron las personas mayores no expuestas, en principio, a maltrato.

Criterios de inclusión

- Tener entre 65 y 75 años de edad.
- Vivir en comunidad, esto es, fuera de instituciones sociosanitarias.
- Ser física y económicamente autosuficiente.

Criterios de exclusión

- Haber ejercido como profesional sanitario o de servicios sociales en su vida laboral.
- Ser familiar próximo de profesionales sanitarios o de servicios sociales.
- Padecer limitaciones en las capacidades cognitivas.
- Padecer limitaciones en la capacidad auditiva o del habla.

Diseño muestral y producción de datos

Para diseñar una muestra estructuralmente representativa, que incluyera todas las clases de hablantes presentes entre la población general entre 65 y 75 años con respecto al maltrato⁵, fue necesario estratificar la población de personas mayores del Estado español siguiendo varios criterios.

Se trataba de incluir puntos de vista sobre el maltrato a ancianos de personas que habitaran tanto en el entorno urbano como en el rural. Se consideró que las diferencias en cuanto a dotaciones específicas, ritmos de vida, redes de relaciones y cohesión social entre uno y otro medio podían condicionar discursos diferentes respecto a las expectativas de calidad de vida en la vejez y, en consecuencia, variaciones en las condiciones valoradas como maltrato.

Siguiendo el mismo criterio, se estimó oportuno hacer una distinción entre entornos urbanos grandes y *ciudades pequeñas* para asegurar que ambas variantes discursivas estaban representadas en la muestra. Y, de

igual forma, se buscó incluir en la muestra tanto entornos rurales *puros* como aquellos que, por estar más próximos a algún núcleo urbano, pudieran presentar ciertas características diferenciales en cuanto a dotación o acceso a recursos sociosanitarios.

A la vez, la necesidad de dotar a la muestra de representatividad nacional determinó la necesidad de incluir como factor diversificador las variantes culturales respecto a las instituciones familia y comunidad en distintas áreas del Estado. Dentro de este carácter de aproximación *gruesa*, se consideró relevante incluir tanto hablantes procedentes del norte de España como del sur, con la hipótesis de que podían existir diferencias, tanto en cuanto a la extensión de lo que se considera núcleo familiar y el papel de la mujer en la vida social, como en lo relativo al uso de los espacios públicos en la vida cotidiana.

Por otro lado, parecía oportuno diversificar la configuración de los servicios destinados a las personas mayores en distintas regiones, lo que requería incluir tanto hablantes de entornos autonómicos de mayor tradición en la organización y gestión privada de servicios y actividad social liderada por la sociedad civil, como puede ser Cataluña, y otros donde este tipo de iniciativas han estado mayoritariamente en manos de los organismos públicos, como pueden ser Castilla y León y Castilla-La Mancha o Madrid.

Saturar el discurso de esta población atendiendo a esta diversidad requirió un diseño complejo y flexible, adaptado a las peculiaridades del campo. La técnica de producción de datos empleada fue el grupo de discusión. Esta técnica explícitamente incluye y utiliza la interacción del grupo para generar un discurso social acerca del objeto de investigación, obteniéndose un discurso estructurado, tal y como se da en el contexto social⁶. Se busca la diversidad de opiniones, vivencias y expectativas más que su redundancia. Con este propósito, se definieron los perfiles de los hablantes:

Sexo

Esta variable se incluyó asumiendo que el sexo podría condicionar una distinta percepción de la vulnerabilidad y las problemáticas diferenciales en cuanto a las relaciones con la familia y el entorno

Nivel socioeconómico

Los diferentes niveles socioeconómicos determinan no sólo diferencias en cuanto a expectativas de calidad de vida estándar, sino distintas percepciones de lo que es problemático, de los recursos de todo orden para afrontarlo y de la propia vulnerabilidad.

La formulación de las categorías atribuidas a esta variable (clase trabajadora y clase acomodada) no tenía vocación de exhaustividad y pretendía respetar la *relativi-*

dad del concepto en cada contexto. Esta forma de establecer las categorías resultaba fácilmente comprensible para cualquier captador, que podía en su entorno distinguir a la perfección a unos y a otros, cosa que una definición más estandarizada podría haber complicado.

Existencia de pareja

Se considera que estar emparejado es, en general, un factor favorecedor de una mayor calidad de vida en este grupo de edad, que conlleva menor sensación de vulnerabilidad.

Convivencia con familiares más jóvenes

Esta variable combinada con la anterior permite abarcar experiencias vitales muy diversas, que podrían configurar discursos distintos sobre maltrato y expectativas de calidad de vida.

Cada perfil de participante fue definido como una combinación de estas variables. Los *grupos de discusión* se configuraron de forma que en cada grupo se incluyera suficiente heterogeneidad, posibilitando el contraste de puntos de vista (tabla 1).

Para conseguir que los grupos funcionasen como un microespacio social en el que poder reproducir el discurso estructural de los mayores sobre el maltrato, era necesario cumplir una serie de requisitos básicos aplicables a cada uno de los entornos geográficos considerados⁷:

1. El número de perfiles de participante diseñados por grupo fue de ocho para garantizar el número necesario de canales de comunicación, de forma que no hubiera silencios ni bloqueos.
2. La captación de participantes se llevó a cabo utilizando los perfiles definidos, con el fin de incluir la mayor variedad de puntos de vista. Se realizó mediante el mecanismo de «bola de nieve» o red privada de varios pasos: búsqueda de colaboradores en cada lugar, que ayudaron a crear y coordinar una red de captadores en cada entorno, que eran quienes invitaban a las personas a cada grupo de discusión.
3. Se buscaron escenarios neutros para cada grupo, tanto en lo infraestructural como en lo simbólico (sin carga ideológica para los participantes).
4. El tiempo de duración de cada grupo de discusión fue de aproximadamente una hora y media.
5. La persona que desempeñó el papel de preceptor provocó la cuestión a debatir, utilizando como arranque la consigna empleada en la captación: los aspectos relativos a la calidad de vida en la vejez que consideraban más críticos.

Siguiendo estas pautas, la configuración final de la muestra consistió en 10 grupos de discusión diseñados según se expone en la tabla 1.

TABLA 1. Composición de los grupos de discusión

<i>Grupo de discusión</i>	<i>Sexo</i>	<i>Pareja</i>	<i>Convivencia con familiares más jóvenes</i>	<i>Nivel socioeconómico</i>
Mujeres entorno rural puro Sigüenza (Guadalajara)	8 mujeres	4: sí 4: no	4: sí 4: no	
Varones entorno rural puro Mirabueno (Guadalajara)	8 varones	5: sí 3: no	3: sí 5: no	
Mixto entorno urbano clase trabajadora Madrid	4 mujeres 4 varones	6: sí 2: no	5: sí 3: no	8 trabajador
Mixto entorno urbano clase acomodada Madrid	4 mujeres 4 varones	5: sí 3: no	2: sí 6: no	8 acomodado
Varones entorno urbano pequeño clase trabajadora Málaga	8 varones	5: sí 3: no	3: sí 5: no	8 trabajador
Mujeres entorno urbano pequeño clase acomodada Málaga	8 mujeres	4: sí 4: no	2: sí 6: no	8 acomodado
Varones entorno urbano clase acomodada Barcelona	8 varones	4: sí 4: no	2: sí 6: no	8 acomodado
Mujeres entorno urbano clase trabajadora Barcelona	8 mujeres	5: sí 3: no	3: sí 5: no	8 trabajadora
Mixto entorno periurbano Hondarribia (Guipúzcoa)	4 mujeres 4 varones	6: sí 2: no	2: sí 6: no	
Mixto entorno periurbano Hondarribia (Guipúzcoa)	4 mujeres 4 varones	5: sí 3: no	2: sí 6: no	

El trabajo de captación en todas sus fases se desarrolló entre el 9 de septiembre y el 18 de octubre del 2002, y los grupos de discusión se celebraron entre el 22 de octubre y el 11 de noviembre de ese mismo año.

Análisis de los datos

Los grupos de discusión fueron grabados en cinta magnetofónica y literalmente transcritos para su análisis. El análisis semiológico consiste en ordenar y vertebrar un discurso informativo que pueda dar cuenta del conjunto de significaciones/sentidos contruidos a partir de la producción discursiva considerada⁶. Para ello, los comentarios que aludían e informaban sobre las dimensiones del objeto de estudio se clasificaron en categorías y se delimitaron los campos semánticos que configuraban su representación social, extrayendo, así, los aspectos percibidos como relevantes por los sujetos de estudio respecto a la calidad de vida y el maltrato en los mayores y la forma en que se relacionan para construir su representación social del fenómeno.

RESULTADOS

Aspectos críticos en las expectativas de los mayores sobre calidad de vida en la vejez

Los mayores identifican 6 áreas críticas para la calidad de vida en la vejez. Se trata de aspectos cruciales, en cierta manera las condiciones necesarias para que una buena calidad de vida sea viable. El balance de todos ellos daría lugar a distintos grados de bienestar y operan como frentes *vulnerables* que anticipan posibles situaciones de maltrato, o contribuyen a explicar por qué determinada experiencia es percibida como tal.

Independencia económica

En la concepción de los mayores es prácticamente la piedra angular que sostiene y modula los restantes *cimientos* para disfrutar de bienestar en las edades avanzadas. La disponibilidad de los medios económicos suficientes para sostenerse sería una aspiración básica de cualquier persona en la madurez:

Varón (V): ...aquí, lo que está en la mente de todos, de lo que se está hablando, es de la calidad de vida. La calidad de vida tiene que empezar el Estado a proporcionársela subiendo las pensiones...

Mujer (M): Totalmente de acuerdo.

V: Eso desde luego.

(Mixto clase acomodada urbana)

Se mantiene la memoria de las épocas en que dejar de trabajar significaba la desaparición de las percepciones económicas y, por lo tanto, la imposibilidad de independencia para la mayor parte de la población. Sin embargo, el avance que ha supuesto el desarrollo del sistema de pensiones parece estar amortizado y ha pasado a ser un derecho consolidado que se reivindica, más que un don. Es notable la diferencia en este sentido respecto al discurso de los mayores de mediados de los años 1990, recogido en la bibliografía, en el que parecía tener mayor peso la sensación de novedad y progreso con respecto a las generaciones precedentes por la consolidación de un sistema de pensiones que la de insuficiencia de éste⁸. Consideran un ataque a su dignidad como grupo el que haya pensiones que califican de vergonzosas, que sitúan a su perceptor en la indigencia si carece de otros recursos o le convierten en un sujeto dependiente de los suyos, mermando su autonomía y su autoestima:

Pregunta (P): Si yo les interpreto bien, lo que están diciendo es que el hecho más importante para tener una buena calidad de vida es: ¿poder valerse económicamente?

M: Exactamente. Es fundamental.

— Claro (voces superpuestas). Es lo más importante.

V: No tener que depender de nadie. Es la libertad. Claro, la libertad. Que si usted quiere ir al cine, puedes beber, no tiene que pedir permiso a nadie, eh.

(Mixto clase acomodada urbana)

Perciben una falta de equilibrio entre la cuantía mínima de las pensiones y el coste del mantenimiento de las necesidades básicas de subsistencia. Este tema se complica de forma especial cuando se alcanza una determinada edad, en la que inevitablemente se precisa asistencia externa en la vida diaria, ya sea en forma de apoyo domiciliario o de institucionalización en una residencia. Su argumento fundamental es que la mayoría de los pensionistas no pueden costearse esa necesidad, que pasa a ser básica, y que la oferta pública no llega a cubrir más que a un segmento muy reducido de población:

— Porque muchos no pueden entrar en las residencias, no tienen medios para entrar; entonces, ¿qué hacen en casa los pobres? Porque esto nos tocará, hasta ahora no nos ha tocado.

— Eso está a la orden del día.

— Que no puedas entrar en una residencia y sola en casa, si te pasa algo, que no puedes valerte por ti,

¿quién te ayuda? Esto tampoco está solucionado. Porque no puedes pagar a una persona, por lo que te pagan de mensualidad, ¡ay!, de pensión.

(Mujeres clase trabajadora urbana)

Esta cuestión resulta ser tan relevante que funciona como punto de arranque en prácticamente todos los grupos, con independencia del nivel socioeconómico, el ámbito geográfico y el sexo. La asociación pensiones-calidad de vida es inmediata e indisoluble en su discurso. Su trascendencia incluye cierta connotación de valoración social. Así, se esfuerzan en desmentir su tipificación como *clase pasiva*, insistiendo en que se trata de un derecho que han consolidado a lo largo de una vida de trabajo:

— ...Con toda la vida que han estado trabajando, y a su marido y a ella, 62.000 pesetas, pues entonces ya está todo dicho.

(Mujeres clase acomodada urbana)

Sistemáticamente aflora en todos los grupos la situación de las viudas, a las que se les retira más de la mitad de la pensión al fallecer el marido. Se considera el máximo exponente de la desconsideración que se denuncia, interpretado en ocasiones como una desvalorización de la contribución de estas mujeres a la economía de sus familias con el trabajo no remunerado que han aportado durante tantos años, y una irracionalidad, ya que no es aceptable que se suponga que los gastos habituales se reducen a la mitad al fallecer uno de los cónyuges:

— ¡Ah, eso sí! Es que no podemos, porque si has de pagar teléfono, luz, agua y todo, con la miseria que te dan y si tu marido ha estado trabajando toda su vida, ¿Por qué te quitan la mitad de lo de él?, tendrían que darte lo mismo, eso que tú has hecho la faena de tu casa, has estado trabajando para él, entonces no sé por qué te quitan la mitad o más, que te dan una miseria. Es que no hay derecho lo que hacen.

(Mujeres clase trabajadora urbana)

V: Si no le queda para comer que se muera pronto y así se queda...

(Mixto clase trabajadora urbana)

Valor social

La consideración social, el papel que se les atribuye en el mundo en que habitan, es especialmente relevante para las personas mayores. Pertenecen a una generación en que el mayor era una figura de respeto, venerable, incluso autoritaria, y al que se atribuía la sabiduría de la experiencia. Adaptados a los tiempos que corren, su discurso no reclama los modelos de sometimiento a los padres y abuelos que ellos han experimentado y, en algunos casos, sufrido, que algunos analizan como pro-

pios de un contexto de sociedad eminentemente agraria y patriarcal:

V: Pero, vamos, hace 80 años, la gente vivía de los hijos porque no tenía otra cosa. Ahora, era una sociedad agrícola en la que había grandes casonas. La propiedad de la tierra pertenecía a los padres y, claro, los hijos no tenían nada más que... (golpes en la mesa)

M: Pero en eso había mucha desigualdad.

V: ...Eso, y al hijo lo único que servía era para coger el ara, el arado y labrar la tierra y tirar de la tierra y cuidar de los bueyes...

V: Eso el que tenía.

V: ... el otro era todavía el padre grande y tenía los bienes...

(Mixto clase acomodada urbana)

Sin embargo, opinan que los esquemas actuales han pasado al otro extremo y se desvaloriza totalmente lo que las personas pueden ofrecer cuando tienen acumulada la experiencia y el aprendizaje de toda una vida. Perciben una consideración social muy baja, basada en la concepción de población pasiva, con planteamientos obsoletos, que viven a costa de la sociedad sin aportar nada y, por tanto, sin derecho a exigir más que una vaga consideración por lo que fueron, pero no por lo que son. Esta imagen, que consideran como dominante en nuestra sociedad, es especialmente dañina: justifica la tendencia a aparcar y silenciar al mayor que, en su opinión, subyace a muchos comportamientos de maltrato:

—Entonces, cuando estamos nosotros hablando con una persona, con un hijo, con una nuera, con lo que sea, eso de que te estén escuchando, de que estén pendientes de lo que tú estás diciendo, de que te pregunten, eso... es que te hace feliz. Ahora, si tú tienes una persona al lado, un hijo, y tú le estás hablando y es que ni te escucha, eso te va minando por dentro, te va haciendo, te entra una depresión y una gana de llorar...

(Mujeres clase acomodada urbana)

Contrastan la representación que la sociedad tiene de la gente de edad con la que ellos tienen de sí mismos. Mientras el espejo social les devuelve la imagen tópica de una persona al final de su vida, que deja de tener intereses y deseos y que está fuera del mundo moderno, ellos se perciben como activos, todavía *personas*, que pueden llevar una vida interesante y tener ideas. Defender este valor parece ser una constante que adopta diversas formas. Algunos optan por hacer valer las posibilidades de los mayores de trabajar como voluntarios:

—Me jubilé hace ya 6 años y yo, sí, vamos, yo estoy integrado, por si a algunos les interesa tener eso, pero aquí en el ayuntamiento integrado en, en un vo, voluntariado que hay bastantes. Yo estoy,

concretamente, en uno cultural que vamos los días que queremos. Este señor, también. Y vamos los días que queremos a la catedral, al museo del Císter...

—Qué es, como una peña, ¿no?

—No, no. Es... Haces, vamos a apuntarnos, nos apuntamos y vamos a, nos dan un curso, y enseñamos a los turistas la catedral, les explicamos la catedral.

(Varones clase trabajadora urbana)

Otros, en cambio, consideran que la valoración que reclaman no procede de tener que seguir siendo productivos: desean dedicarse a actividades estrictamente lúdicas, con un carácter cultural más o menos acusado, que se les reconozca ese derecho y que perciban a su alrededor la misma curiosidad e interés por sus puntos de vista o sus experiencias cotidianas de la que disfrutaban cuando eran unos años más jóvenes:

M: Voluntariado, incluso se pide, aquí, el voluntariado. Muy bien, habrá gente que tenga gana de hacer muchas cosas. Yo soy una jubilada, tengo ganas de hacer muchas cosas, pero mis cosas son de distracción, de distracción. Yo no tengo ganas de meterme en una residencia de ancianos y no tengo, tampoco, fuerza ya para mover un carrito de aquí para allá, pues lo haré media hora; o sea, que encima nos piden el voluntariado a los hogares del jubilado. Que para mí, que lo que necesitamos, y, primero que necesita ayuda es el Hogar del jubilado, porque es el primer camino que tenemos para que les esté la mente despejada, para que tengamos expansión, distraimientos. Aquí, pues, qué sé yo, se juega a las cartas, se hace teatro o se canta, pues eso es una forma de, oye, de salir de casa y, y mucho que no nos tengan que, que echar mano los hijos o pedir ayuda donde sea.

(Mixto o entorno rural periurbano)

La comunidad

La existencia de una comunidad o grupo de referencia resulta crucial para que se dé una buena vejez. La ventaja de sentirse parte de una comunidad tiene una clara vertiente de contar con espacios de socialización y recreo donde compartir intereses y aficiones; y proporciona también seguridad afectiva, de otro orden que la aportada por la familia, especialmente los hijos, a los que se asume *a priori* como siempre atareados y ocupados en sus propios asuntos. Formar parte de una comunidad garantiza una relación de reciprocidad, percibida como más simétrica que la que se establece con la familia: siempre hay alguien a quien poder recurrir sin que eso signifique una merma de autonomía personal o una molestia:

—Por ejemplo cuando la María, vamos a poner, la del Martín, estuvo así y tal, pues entonces yo iba

a ir con ella, pero como estaban los nietos, yo, por ejemplo, me quedé con su marido, o sea el padre de las chicas éstas, en su casa, cuidando a los nietos, quiero decir que si se necesita uno a otro aquí siempre hay alguien. Es decir, que se está pendiente de lo que le pase a uno o a otro, y aquí, pues si uno se ha puesto malo y no está un hijo de él y hay otro que tenemos un coche, yo, por ejemplo, cuando la Margarita, ella tenía coche, pero si tú no quieres tal, pues avisas.

(Varones entorno rural)

Esta comunidad crea un entorno familiar y favorable en el que salir de casa y relacionarse es algo natural y cotidiano, lo cual es un valor fundamental para llevar una buena vida. Es un elemento básico para su identidad, estabilidad personal y permanencia como seres en sociedad. El retraimiento (la muerte) social va indisolublemente ligada a la muerte física; por eso se le teme:

—Lo que hayamos sido durante la vida vamos a tener los moldes muy acentuados para la vejez. Podemos tener una vejez magnífica, maravillosa, llena de entusiasmo, llena de actividad, y una vejez que a lo mejor con 60 o 65 años se meten en casa, ni se arreglan, ni salen, empiezan a envejecer, a envejecer y una mujer joven en unos años es una abuela, y no hay quien la soporte.

(Mixto clase trabajadora urbana)

—Eso es lo principal.

—Eso es lo que estamos ahora haciendo.

—Y es lo que te va saliendo un poco adelante todo, porque si te metes en tu casa encerrada todo el día, pues te mueres completamente.

(Mujeres entorno rural)

Mientras los sectores más acomodados parecen no depender de las delimitaciones geográficas para la definición de su comunidad de pertenencia (lo que les permite encarar esta cuestión con relativo optimismo), las personas de clase trabajadora, tanto en el ámbito rural como el urbano, viven con preocupación la desaparición de ese vínculo comunitario en su entorno inmediato. Algunas personas de pueblos pequeños y con una evolución demográfica negativa se lamentan de que las expectativas de mantener la cohesión de grupo son escasas conforme los vecinos se van haciendo más mayores y los achaques les van impidiendo seguir esta dinámica:

—Mira, nosotros, este verano —os voy a hablar de este verano—, este verano aquí nosotros, pues cenábamos y eso, y mi señora: «vamos a dar una vuelta»; y había días que no veíamos ni gatos, es que ni gatos.

—Bueno, que se relacionen unos con otros, es lo único, porque el que más el que menos, vale andar...

—Si nos referimos aquí, al pueblo, vivir en comunidad.

—Es decir, a diario, a diario, es que no hay gente joven en los pueblos, o sea, no hay matrimonios jóvenes en los pueblos, no hay niños, aún una excepción; entonces, la edad media es muy alta; quiere decirse que la mayoría de la gente somos de la misma edad

(Varones entorno rural)

En el entorno urbano, la emergencia de nuevos grupos, percibidos como cohesionados y ajenos, como pueden ser los inmigrantes en los barrios obreros, o la repoblación de una zona con población más joven, puede generar un sentimiento de pérdida de esa estructura de apoyo y cierto desvalimiento:

M: Y también se podía hacer una cita de que ha cambiado tanto la sociedad... que vivíamos en Madrid también como en un pueblo grande y se ayudaban mucho los vecinos, ahora sé que hay excepciones porque los hay...

V: Se han perdido los valores y los sentimientos.

M: ... y entonces pues había mucha confianza para llamar a la puerta de al lado y pedir una cosilla que te faltaba o tal, no digamos, no quiero meterme en historias que hasta se moría una persona y entre todos los vecinos pagaban el entierro y nadie tenía un duro, y entonces ahora se da el caso muy contrario, yo estoy rodeado de gente joven, claro se van a trabajar por la mañana, me tiro meses sin ver a los vecinos, eso quiere decir que si un día nos pasa algo nos podemos quedar ahí muertos porque nadie nos va, como no llamen los hijos que están lejos...

(Mixto clase trabajadora urbana)

Esfera afectiva: familia y pareja

Es un elemento crucial del bienestar, cuando las preocupaciones de la vida laboral y la crianza de los hijos pierden peso frente a la esfera íntima, y los afectos se vuelven centrales en su realización personal. Resaltan su idea de que los modos de vida actuales han llevado a la ruptura del *contrato intergeneracional*. En el esquema de relación en el que ellos se socializaron, los deberes y derechos por ambas partes estaban claramente determinados: cada una de las generaciones era responsable de la nueva y de la precedente, porque a su vez había disfrutado de esa protección en la niñez y llegaría a disfrutarla cuando pasara a ser mayor. Perciben que la generación a la que le toca asumir la responsabilidad sólo está dispuesta a hacerse cargo de los más jóvenes, pero reconoce con dificultad sus deberes hacia la generación precedente (aunque, en ocasiones, reclama su apoyo en la gestión de las necesidades de la nueva):

M: Suelen decir que con la misma vara que mides serás medido.

M: Bueno, de momento no sé si será así o no será, pero aquella pobre familia... (se superponen voces).

M: También hemos tenido hijos y también nos han echado una mano, o sea, que...

M: Claro. Es que hay de todo.

M: Jolín. Encantada de la vida. Pues eso, también necesitan los nuestros y se les ayuda como sea y les... Ahora, luego, lo que hagan con nosotros, pues, chica, eahhh, aquello ya llegará y si no, no vamos a pensar que...

V: En un tiempo, cuidaban los hijos a los padres. Hoy, ahora, no...

M: Luis. Hay de todo...

V: ...Ahora, los hijos se escapan.

(Mixto entorno periurbano)

Observan la progresiva difuminación del deber para con los mayores, lo que crea una situación de incertidumbre en la que las reglas del juego se van determinando conforme evoluciona y son confusas para ambas partes, lo que provoca tensión, mecanismos de resistencia y miedos, tanto en los mayores como en los jóvenes:

M: Voy a hablar yo, ahora. Yo, 20 años mi nieto, y cuando era pequeñito salía ya lo de la tercera edad y dice: «abuela, ahí te vas a ver tú».

P: ¿Qué es «lo de la tercera edad»?

M: La residencia, esto con tres añitos o cuatro, porque eso se vive. Ahora mismo, tengo yo cuatro hijos fenomenales, pero ellos mismos dicen que ellos se van a ir a una residencia, o sea que ya te van diciendo que te prepares tú. Y yo digo que mientras pueda, de eso de la Seguridad Social o lo que sea y los cuartitos que ahora... vemos, hasta que llegue ese día, lo que quisieran todos los hijos, no los míos, cualquiera que se los dieras ahora mismo, te quedabas sin nada, pues luego buscar a una mujer y que te cuiden, cuando ya no puedas, que te lleven a un hospital, pero mientras no... pero yo lo que quiero son los hijos, todos, los míos cuatro buenos, pero ellos ya te lo están insinuando.

M: Si es que no pueden.

V: Pero si están trabajando.

V: Con el abuelito en casa ya no.

(Mixto clase trabajadora urbana)

Esta situación resulta a sus ojos mucho más llevadera cuando hay el apoyo de una pareja, que supone un grado razonable de autonomía con respecto a los miembros más jóvenes de la familia. La desaparición o inexistencia de ese cónyuge/apoyo recrudescen casi inevitablemente en su descripción las consecuencias de la situación a la que se enfrentan:

– Mientras estamos los dos, por ejemplo, en pareja, y uno se ayudan mutuamente, aunque (no se entiende), pero, cuando ya se queda uno solo y ya no puede, tiene que estar pendiente de alguien.

(Mixto entorno periurbano)

M: ...entonces, usted cree que si este señor que está económicamente, ya lo veo, estupendamente, y

usted igual y usted igual, y todos estamos, gracias a Dios, vivo con mi marido, no necesito y no necesito todavía de ningún hijo. Al revés, si es necesario, yo los aporéo; no, no necesitan, pero si es necesario, les aporéo...

V: Hombre, porque está usted. El marido y la mujer. Aquí estamos hablando de que, eh, pues un viudo como yo, entiende, y no necesito a nadie gracias a Dios, porque me tengo una asistente...

(Mixto urbano clase acomodada)

En cierta forma, se vive con resignación comprensiva. Mantienen el deber moral, e incluso el placer, de apoyar a sus hijos y nietos, albergando la secreta esperanza de «no tener nunca que pedirles nada», o de que el vínculo afectivo sea lo suficientemente fuerte como para, llegado el momento, superar las dificultades de la manera más conveniente para todos:

M: Y bueno, no tiene que ver nada, que lo que siembras recoges, pero a veces... Siembras antes, y después...

M: Bueno, pues entonces vamos a tranquilizarnos, más vale mantener ese humor y esa esperanza...

M: No, no, yo estoy que lo que ves en los padres, te se queda ¿eh? No es que lo hagas con esa intención, de que el día de mañana te va a tocar a ti, pero, por lo regular suele pasar.

(Mixto entorno rural periurbano)

De forma tópica, la relación con los nietos es muy importante, especialmente mientras son pequeños, y con frecuencia mantienen una relación de cuidadores suplentes, en general muy satisfactoria cuando no se vive como una exigencia por parte de los hijos:

M: Si tienes hijos que están casados, tienes nietecitos, son felices ellos, eres feliz tú, digamos que es de lo más importante de todo, lo más grande. Yo tengo esa suerte, tengo cuatro...

V: Yo tengo dos.

M: ...No se ha divorciado ninguno, más suerte. Nos queremos todos.

V: También hay que contar que hay que ver, algunos hijos, con los nietos, cómo abusan de los padres.

M: Por supuesto.

M: Ése es otro tema, que hay abuelas... que el otro día dice mi marido: «mira qué crónica viene en el periódico, abusan de las abuelas», por los trabajos que les dan; aparte, igual tienen a los padres de uno de los abuelos, o sea, que pueden estar cuidando a los suegros, vamos a poner, a los hijos y a los nietos, y todo va cayendo sobre la espalda de la mujer.

(Mixto entorno urbano clase trabajadora)

La función de cuidadores

Para los mayores, el contrato intergeneracional sigue totalmente en vigor por lo que respecta a sus propias res-

ponsabilidades: tienen por completo internalizado el deber de apoyar a sus hijos, aunque no tengan certeza sobre la reciprocidad, y el de velar por sus mayores, en muchos casos todavía presentes, o por el propio cónyuge. Esta faceta de cuidadores, sobre todo en el caso de las mujeres, es, a la vez, fuente de satisfacción y carga desproporcionada, especialmente en el caso de las clases trabajadoras, que conlleva dolor, frustración e impotencia:

M: Y está muy mal hecho, porque, por ejemplo, tú necesitas pa' tu padre, yo he tenido a mis padres, ¿no?, y mis suegros, una persona para que los atienda. Por ejemplo yo, si tenía que salir a trabajar, ¿por qué esa ayuda no le dan a la familia?(...)

M: Y aparte de eso, que cuando un enfermo está en la cama, pues necesita pa' cambiarle...

M: Dos personas.

M: O una persona, pero claro, te viene a casa esa persona una hora y te hace, bueno, la limpieza de la casa, bien. Y a la noche, pa' meterle en la cama, si hay que cambiarle, ¿quién ayuda? Estás sola otra vez.

M: Hombre, en mi caso, yo tenía hermanos, entonces.

M: En tu caso sí. Pero hay casos que no.

M: Tenía que haber más ayuda.

M: Claro. Más ayuda y las horas necesarias.

(Mixto entorno periurbano)

Hay abundante discurso sobre el desbordamiento y sufrimiento que esta situación ocasiona por la falta de apoyo, que perciben como norma, y la insuficiencia de los recursos a que tienen acceso. Esta situación disminuye mucho la calidad de vida y actualiza la preocupación por el propio futuro:

– Eso le digo yo a mi hija, digo: «Yo, antes que estar con ninguno, para no estorbar a ninguno, yo me voy a una residencia»; dice: «Mamá, no digas eso».

– Sí, bueno, no digas eso, pero si tú estás en una silla de ruedas o te vas de la cabeza, tienes que ir a una residencia. Pero, ¿si no tienes pa' pagar lo que vale?

– Si no lo puedes pagar, pues no sé, es un problema.

– Es eso, que eso es otra de las cosas que tendrían que mirar.

(Mujeres entorno urbano clase trabajadora)

La seguridad/tranquilidad

Es una aspiración irrenunciable para los mayores, que han trabajado toda su vida para lograrla. Permanecer en su propio entorno físico y afectivo parece ser la clave de esta seguridad. Sin embargo, todos los aspectos anteriormente analizados apuntan en la dirección contraria hacia el final (todavía lejano, en su caso) de sus días, lo que provoca una desazón notable en todos.

La causa fundamental de esa angustia es la percepción de que las medidas que socialmente se articulan no van en la dirección de fomentar esa permanencia. Consideran que la situación evoluciona sin planificación relevante, yendo las medidas por detrás del problema, con lo que perciben su futuro como incierto y desasosegante:

– Tenemos que partir de una base, en este país aún estamos en la fase que la persona mayor es un inconveniente, es cuando no lo acoge la familia, que ahora es general, que debe ir a una residencia, cuando los países nórdicos que van mucho más adelantados que nosotros resulta que esta fase la han superado completamente, entonces en los países nórdicos están sobrando residencias, ¿por qué? lo sabes tú, los países nórdicos precisamente están en una fase en donde la gente mayor ya no va a residencias porque tiene unos servicios establecidos de asistencia domiciliaria, ¿qué quiere decir eso? Yo creo que quiere decir que la gente mayor y esto es evidente se siente mucho mejor si está en su propio domicilio, rodeado de su rutina, de sus cosas, que no se tiene que ir a parar a una residencia, si no tiene que moverse de su casa es mejor. Por una parte en la residencia puede que tenga unas atenciones médicas más a mano que en casa no tendría, pero en contraposición la ventaja que tiene el poder estar rodeado de su medio yo creo que supera lo otro, totalmente.

(Varones entorno urbano clase acomodada)

En muchos casos, su propia experiencia como cuidadores de un anciano dependiente les hace temer lo peor para sí mismos en el caso probable de encontrarse en una situación de deterioro similar. Son conscientes del enorme desgaste y del grado de distorsión que introduce en un núcleo familiar el hacerse cargo de un anciano en estas condiciones, por lo que no desean colocar a los suyos en una situación tan penosa:

M: ¡Que ya sabemos! Pero yo no me fío de que mis hijos me echen... Ahora les tengo dicho también: "Si algún día, no sé dónde estoy, que tenga el Alzheimer o eso, no me importa que me llevéis a una residencia", eso se lo he dicho. Digo: "No os sacrificuéis, que bastante he ya he pasao", eso es lo tengo dicho. "Ahora, si tengo esto (la cabeza) bien y intentáis sacarme de casa, equivocaos andáis".

(Mixto entorno periurbano)

Consideran que sus hijos no están preparados para asumir esa carga como ellos lo han hecho, que no encaja en los modos de vida de los jóvenes y no pueden esperar de ellos. Les preocupa un futuro de merma física o mental que les impida valerse por sí mismos. Es una situación que consideran muy probable:

- *A mis hijos no les gusta que les digas esas cosas, que les digas: “Que me voy a ir a una residencia”. No les gusta.*
- *Pero yo creo que mientras vales, que el día que no valgas pues no sé lo que pasará.*
- *Yo sí, lo tengo bien claro, tengo muy claro que tengo dos hijas pero cada uno tiene sus obligaciones y su casa y vamos en mí no cabe el darles el quehacer. Incordiar en un matrimonio, porque es así.*
- *Porque hay cosas pues que no va con las de la juventud.*
- *Porque hoy todo el mundo está enseñao a vivir su vida, no la de nadie y es así. Ni que sean hijos, ni hijas, ni nadie.*

(Mujeres entorno rural)

Su intención es *resistir* en sus hogares hasta que les sea realmente imposible valerse. Les produce desasosiego no percibir que haya dispositivos sociales articulados que les apoyen en este empeño, lo que consideran una carencia muy grave de la que sólo ellos parecen darse cuenta:

- *La sociedad tenía que dedicarse como se dedicó, venga a hacer guarderías, a hacer colegios, a hacer no sé qué o, como ahora, quieren dar 100 euros todos los meses por tener 8 hijos o cosas de esas. La sociedad se, ¿????, estamos de longevos. Entonces, lo que tenían que criar es una sociedad para longevos. Entonces, las pensiones, aunque se, se jubile usted hoy con 200.000 pts., pero cuando pasen 5 años, eso se ha quedado en nada. Y no tienen para pagar una residencia, asustarte. Y ese es el problema concreto...*
- *Ese es el problema.*
- *Eso es.*

(Varones entorno urbano clase trabajadora)

Apelando a la racionalidad, argumentan que la actual disponibilidad de asistencia domiciliar excluye a la mayoría. Consideran que sólo los casos extremos pueden acceder a este tipo de prestación:

- *Luego es que están muy difícil las ayudas a domicilio, tienes que tener muy poco, muy poco dinero para que te den esa ayuda y que te pongan una asistencia social a tu casa a cuidar a las personas mayores, está difícilísimo.*

(Mixto entorno urbano clase trabajadora)

Ante este panorama, que describen con tintes tan negros, sólo les queda confiar en la suerte de no deteriorarse mucho antes de morir. Los que no tienen pareja en la que apoyarse lo viven con más angustia:

- *Yo digo que cuando a un anciano le quitan su casa se queda como un pajarico sin nido, está revoloteando, acordándose de su casa, añora su casa*

y yo he sacado la consecuencia, a pesar de que estoy en ello y me dedico a ellos, es que las cuatro perrillas que tengamos mientras que nos funcione la cabeza, aunque no nos funcione los pies, con un poco del ayuntamiento y con lo que tengamos nosotros estar en tu casa, que nadie te saque de tu nido, ni hijo ni nadie. Tu nido es tu casa.

(Mixto entorno urbano clase trabajadora)

Desde la perspectiva de este análisis que hacen de la situación, las residencias aparecen como la opción más clara, llegados a un estadio de merma de capacidad funcional. De ahí que desarrollen un discurso en el que con naturalidad se asume requerir el ingreso en una de estas instituciones como destino propio, en algunos casos, incluso declarado como deseado, ante la otra opción de convertirse en una carga. Su preocupación, una vez más, es que resultan inaccesibles por la escasez de plazas públicas y lo prohibitivo de las privadas:

- *¡Uy! yo, lo que pienso y, no sé, como yo piensan algunos más, en la residencia, cuando uno sea ya mayor o no te puedas valer o que estés solo o que eso, a la residencia, si tienes dinero para pagarla porque vamos a contar con la pensión luego y lo que piden en la residencia.*

(Varones entorno rural)

Maltrato, abuso, desamparo

Uno de los rasgos más sobresalientes del discurso de los mayores es el estrecho significado atribuido a la palabra *maltrato*. Este término sólo aludiría a situaciones de extrema vulneración de derechos y, con frecuencia, en términos de agresión física o sumo abandono, lo que atenta contra la integridad del anciano totalmente dependiente, con demencia o inmovilizado. De forma tópica, se refiere a los escándalos en prensa sobre condiciones inhumanas en residencias, o vídeos de cuidadores que agreden físicamente a los ancianos con demencia a su cargo.

Consideran que estas situaciones también pueden darse en el ámbito de una familia, con golpes, suministro exagerado de sedantes o negligencia en la alimentación, pero esto sólo sería concebible en un entorno francamente desestructurado, como continuación de una situación previa de malos tratos. Como tal, lo consideran muy infrecuente y sólo ocurre en casos anecdóticos espeluznantes:

- *Eso (violencia física o psicológica) se suele dar más bien en familias, en personas, mujeres mayores y...*
P: *¿Mujeres?*
- *Más bien, más bien con hijos drogadictos. No sé, no sé...*
- *Sí, es un tema frecuente (asienten).*
- *Entonces, es donde se... si no, pues lo otro ya es... Puede haber, no trato, buen trato, pero...*

Sin embargo, hay un conjunto de situaciones que tienden a pasar más desapercibidas para la opinión pública y que ellos valoran como inadmisibles o constitutivas de «maltrato» a las personas de edad avanzada, aunque empleen calificativos como vergüenza, abuso, desamparo o trato inaceptable. Esta denominación sí resulta compatible en su representación con modos de relación que, desde el punto de vista teórico, entrarían en la categoría de maltrato y que se producen en la esfera íntima o social de la existencia. La enorme carga valorativa que el término *maltrato* conlleva en el imaginario colectivo parece generar cierta resistencia a aplicarla a contextos cotidianos que les resultan afectivamente próximos.

Por fidelidad a su forma de concebirlo, de aquí en adelante se mantendrá la expresión «maltrato» como forma de aludir a todas esas situaciones que merecen, desde su punto de vista, la calificación de maltrato, abuso, desamparo o trato inadecuado.

¿Qué constituye «maltrato»?

Analizan el tema del «maltrato» en un contexto social amplio que explica cómo llegan a darse las expresiones concretas del fenómeno. Ese contexto en el que inscriben y explican el «maltrato» tiene dos vertientes: la imagen social de la persona mayor imperante en nuestra sociedad y, muy conectado a lo anterior, la estructura social y los valores dominantes, entendidos no como ideas abstractas, sino con una fuerte dimensión pragmática que los actualiza en los modos de abordar los problemas cotidianos⁹.

LA OBJETUALIZACIÓN/ESTIGMATIZACIÓN DEL ANCIANO EN LA REPRESENTACIÓN SOCIAL DE LOS JÓVENES

Parecen considerar evidente que la existencia de «maltrato» a las personas de edad avanzada se explica por la imagen social, que caracteriza al anciano como *sujeto pasivo*, improductivo y socialmente *terminal*. Prefigurado como una carga a medio/corto plazo, el mayor estaría en deuda por cada cosa que recibe, como si estuviera viviendo de más a costa de la sociedad, a la que ya no puede aportar nada y de la que demanda mucho. Perciben que el punto de vista del mayor es considerado obsoleto casi por definición y, por tanto, escasamente relevante para los jóvenes, que tienden a situarse en la indiferencia o en la resignación/tolerancia antes que en la apreciación valorativa:

V: Saben lo peor, lo peor que hay para los mayores. Lo peor: eliminar los deseos. Cuando a una persona le quitan los deseos, la han matado. El momento que le quitas la, deja desear algo, está muerta...

M: Claro.

V: Muere, muere. Lo han matado.

P: ¿Y, QUIÉN LE QUITA EL DESEO?

V: ¿Quién le quita el deseo? ¿Quién le quita el deseo? Los que impiden a esa sociedad de mayores decidir por ellos mismos.

(Mixto entorno urbano clase acomodada)

La sociedad de consumo, narcisista e individualista, en la que perciben que estamos instalados fomenta el rechazo a las responsabilidades y esfuerzos no encaminados a este fin, lo que favorece conductas hacia los mayores que pueden desembocar en «maltrato»:

P: ¿Y cómo explican ustedes que los hijos tengan esa actitud?

V: Egoístas.

M: Les hemos dado tantos placeres, tanta felicidad, tanto lo que han querido, que después, cuando ven cualquier dificultad dicen: «esto me lo quito yo de encima como sea»; eso ha sido problema nuestro, darles demasiado, darles demasiado, vicios quizás.

(Mixto entorno urbano clase trabajadora)

CONTEXTO SOCIAL GLOBAL QUE INDUCE «MAL TRATO»

La percepción de los cambios operados en muy poco tiempo en la estructura de las familias les lleva a considerar esto como un factor de contexto relevante.

La salida de la mujer al mercado laboral (que, en general, valoran como un avance) y su consiguiente desaparición como cuidadora permanente del entorno familiar, ha lanzado a la sociedad un reto aún por resolver. Desaparece una figura crucial sin que se articule ningún mecanismo para sustituirla o apoyar su función. Por ello, resulta muy difícilmente asumible el cuidado de un anciano que no sea por completo independiente:

M: Pero, que yo digo que la situación social ha cambiado mucho, porque antes siempre había una mujer en casa y había ¿eh?, la mujer es la que atendía los niños, los mayores y los enfermos, todo lo atendía la mujer, la casa y familia.

M: Pero ahora va cambiando, va cambiando, los jóvenes...

M: Pero ahora no hay esa mujer en casa, está trabajando, por eso digo yo que la asistencia social domiciliaría tendría que ser muy fuerte para que se pudiera seguir trabajando, pero luego estaría atendido el enfermo o el mayor y luego se quedaría en casa.

(Mixto entorno periurbano)

La tensión y las contradicciones generadas por la dificultad para atender las necesidades de los mayores sin apoyo dan lugar a situaciones desquiciadas en las que las relaciones se deterioran y el «maltrato» aparece de forma cotidiana. La falta de previsión y la ausencia de recursos eficaces y asequibles convierten en un asunto de resistencia personal y capacidad de sacrificio lo que es un proble-

ma estructural al que la sociedad, fundamentalmente a través de los poderes públicos, debería dar respuesta. Estas condiciones sociales configuran un entorno adverso en el que los individuos y las familias, desbordados, tienen muchos más incentivos para tratar de eludir sus responsabilidades que para asumirlas con normalidad:

– *Hombre, tú piensa una cosa, hay gente que a la familia que le toca que una persona mayor coja se ponga muy enferma y no tenga dinero para ponerlo en una clínica particular, puede destrozar la familia, no, no puede, destroza la familia y todo esto pues porque en los sitios oficiales no hay sitio, no hay sitio, no hay camas, no hay camas.*
(Varones entorno urbano clase acomodada)

También reconocen la existencia de actitudes «inadaptadas» por parte de algunos mayores, que se niegan a aceptar las limitaciones que los nuevos estilos de vida imponen y dificultan la adopción de soluciones intermedias entre los modos tradicionales (donde el deber de cuidado recae exclusivamente en la familia) y la tendencia a desentenderse de los ancianos que se teme:

– *Claro, yo creo que depende mucho el carácter, ya te digo que yo estoy pensando en positivo ¿eh?, para que cuando me toque, que sea positiva, que vea sólo el lado bueno de las cosas que hay, “Y me atienden, aquí me tengo todo atendido, todo cubierto”. Ya sé que echaré en falta más cosas, pero cuando empiece a echar en falta más cosas, diré: “Pero mira, yo sola no podría hacer esto y aquí estoy”, porque si te vas a lo que: “Ay, es que yo a las cinco me tomaba una galletita y ahora no me la dan”, bueno pues, para y no veas.*
(Mixto entorno periurbano)

Consideran que la rapidez de los cambios ha colocado a todos en una situación de transición inestable. Estiman que los mayores se enfrentan al reto de asumir los condicionantes actuales sin enrocarse en lo que consideran que se les «debe», y al de negociar nuevos modelos de relación familiar que permitan mantener los vínculos, desarrollando una relación satisfactoria sin sobrecargarla:

V: *hay que dialogar, hay que dialogar con los hijos y con los nietos. Porque a los hijos pa que nos traten bien...*
M: *Eso por supuesto*
V: *...y no nos dejen en los hospitales pa irse ellos de veraneo, eh. Con los nietos para que sigan el ejemplo de los padres, de sus padres que han tenido con sus hijos porque si los hijos ven malos ejemplos en sus padres*
V: *Evidentemente, estoy de acuerdo contigo que los, las personas mayores deben morir con los hijos. Yo soy el primero que pienso... [...]*
(Mixto entorno urbano clase acomodada)

Tipos de «maltrato»

Las formas de «maltrato» identificadas se dividen en dos grupos, según se produzcan en la esfera íntima o en el ámbito público, que podría denominarse «maltrato» institucional.

LA ESFERA PRIVADA

En la esfera privada se distingue una serie de situaciones que presentan cierta gradación según la gravedad que se atribuye a cada una de ellas. De menor a mayor serían:

1. *Explotación como «mano de obra» gratuita*: alude a un fenómeno que describen como claramente explicable a la luz de las consideraciones previas sobre los modos de vida actuales, aunque no por ello justificable o menos censurable. La abuela de la familia, con mayor frecuencia, se integra en el núcleo familiar colaborando en las tareas del hogar o el cuidado de los niños. Se establece una relación de contraprestación asimétrica, con franca explotación de la persona mayor que, inicialmente llevada por su deseo de ayudar a sus hijos, se ve atrapada en una situación en que ha de asumir una carga de trabajo y preocupación que puede sobrepasar sus capacidades físicas, so pena de dejar de resultar útil y, por tanto, pasar a ser gravosa para la familia. Cuando esta dinámica se instala, supone un abuso, que obliga a la abuela a renunciar a su propio bienestar realizando un esfuerzo que con frecuencia acaba haciéndose inasumible, generando agotamiento:

V: *Claro que es un abuso.*

M: *Es un chantaje, también.*

M: *La abuela se quedaba cuidando a los nietos. Luchaba aquella mujer con los nietos, ah, pero como si fuera su madre, porque la madre se iba por la mañana y venía por la noche. Resulta de que se compraba la casa con su trabajo, y, allí, la abuela, cuando ya fue mayor, ¡tú aquí no puedes entrar, que es la sala! Y tú me has criado a los nietos, pero ya eres mayor y, ahora, a ver dónde, qué hacemos contigo. Aquí ha habido mucho de eso, eh.*

M: *Eso ha ocurrido en todos los sitios.*

(Mixto entorno periurbano)

Cuando este mayor desemboca en una situación de dependencia, en la que ya no puede ayudar y necesita cuidados, se produce la culminación de esta forma de «maltrato»: pasa a ocupar una posición de marginalidad en la familia y se convierte en una molestia que anula toda la relación previa o, lo que les parece incluso más grave, abocándole a una residencia.

2. *Destitución familiar*: se puede aplicar al escenario en el que el mayor permanecía en el domicilio familiar en el caso anterior; o cuando una persona independiente se

muda a vivir con sus hijos y nietos, periódicamente o de forma permanente. Sería una actitud de «soportar al viejo», hacerle saber que *está de más* y que su presencia se considera un inconveniente. Se manifestaría de forma variada y con diversos grados de sutileza, desde negarle sistemáticamente la visión de programas televisivos de su agrado en favor de las preferencias de cualquier otro familiar, hasta ignorarle como si fuera invisible, sin dirigirle apenas la palabra (lo que se denomina «tratamiento de silencio») o, el caso más extremo, obligar a la persona mayor a pasar largos períodos fuera de la casa con la excusa de que tiene que pasear (solo), negándole la entrada antes de un tiempo establecido:

M: Ahora mismo lo estoy yo viviendo al lao de mi casa. Llega el yerno igual, está subiendo, no le dice ni buenas tardes a su suegra, y si intenta entrar porque él va a entrar, o ella detrás, la puerta le cierra.

P: O SEA, ¿QUE LA DEJAN UNAS HORAS DEL DÍA FUERA DE CASA?

M: No, igual baja a pasear la mujerita y tiene ganas de subir a casa, pues les ve a ellos que suben, pues ella detrás, cuando llega la mujerica arriba, pues zas.

M: Eso es terrible, su madre.

M: Su madre y la propia hija.

M: Pepita, se marcha a las cinco de la tarde y vienen a las nueve y allí tiene que estar la señora dando vueltas y es una viejecita ¿eh?

(Mixto entorno periurbano)

3. *Desarraigo*: incluiría cualquier escenario en el que el mayor, en contra de su voluntad, se ve obligado a dejar su hogar.

La más evidente parece ser la circunstancia, explicable para algunos que han ejercido como cuidadores, en la que la persona mayor que no puede vivir sola circule por los domicilios de varios hijos. Esta situación, que entienden, les parece lamentable y, en su opinión, la mayoría de las veces alienta la sensación de *trasto viejo*, de estorbo, que tan dolorosa resulta:

V: ... Otro mes con otro hijo...

V: Malo, malo.

M: ... Otro mes con otro hijo. Yo conocía una señora que estaba con 40 de fiebre, y le tocaba la otra, ir a la otra. Con 40 de fiebre le levantó de la cama para llevarla donde su otra hija. Y, así, eso es terrible. (voces) Y, no hay sitio, no hay sitio. No hay sitio, para la abuela no hay sitio. Y la abuela durmiendo en el suelo y, y los otros en buenas camas. Yo. He visto cosas que a mí me han dado mucha pena.

(Mixto entorno periurbano)

Borra, además, cualquier referente de identidad propia o rastro de autonomía con respecto a los cuidadores, al

estar siempre fuera de su ambiente, de la «comunidad». La consecuencia es el retraimiento social, que funciona en su concepción como la antesala de la muerte. Menoscaba la autoestima y, en ocasiones, da lugar a una sensación de desamparo importante:

– O uno que tenga 6, 7 u 8 hijos y vaya a meses, cuando aprenda a dónde está el wáter en una casa ya se ha olvidado cuando tienen que ir a la otra, y el carácter...

– Cada día con uno y de mala manera, encima que tengas que ir y te cojan de mala manera.

– No, no, cuando te coge una persona de mala gana ya...

– Cuando veas mal carácter y desaires en la familia ya...

– Para mal acompañado siempre es mucho mejor solos.

(Varones entorno rural)

También entraría en este tipo de «mal trato» forzar a una persona que no ha perdido sus facultades cognitivas a ingresar en una residencia, con presiones morales o engaños, o por situaciones como las de algunas viudas que no pueden costear el alquiler de su casa y no tienen otras alternativas. Son situaciones que desembocan en una amargura profunda y un rápido deterioro físico y mental, una especie de condena a muerte:

– Bueno, yo, maltrato es llevar a los padres a una residencia engañados diciendo que van a una visita y los dejan allí. El maltrato es no visitarlos porque les falta cariño, porque los abuelos no piden más que cariño, necesitan muy poco... y todos los días sacrificados... y los dejan en la residencia y algunos ni cumplen, que la mayor parte se han quitado un peso de encima y están libres, y al anciano le falta la base, que es el amor, que es su casa y su familia.

(Mixto entorno urbano clase trabajadora)

– La persona que entra en una residencia contra su voluntad, que se le lleva, aquella persona entra llorando y muere llorando... aquella sufrió lo que no había sufrido en toda su vida.

(Mixto entorno periurbano)

4. *Explotación económica de los afectos*: consistiría en hacer creer a un mayor que se le quiere para que ponga sus recursos económicos o bienes inmuebles a disposición del familiar que se ofrece como cuidador *incondicional*. La muerte del cónyuge o la necesidad de abandonar su hogar situarían a cualquier individuo en una situación vulnerable.

Describen distintos grados de alevosía, desde el *sequestro* de la pensión con el argumento de que se le da todo lo que pueda necesitar, hasta la persuasión para vender su casa, entregar el dinero y mudarse con la fa-

milia. Tras un tiempo de convivencia se le envía a una residencia sin posibilidad de negativa:

- *Cuando les llevan al asilo ya no les queda nada.*
- *Este matrimonio, ellos tan contentos porque tenían hijos, y como les dijo que les llevaban a vivir con ellos, pues ellos contentos, porque se iban con sus hijos; a los dos meses, pues no los podían tener en el piso, después de que le cogieron al pobre hombre todo, le vendieron las tierras y todo. Lloraba el matrimonio que para qué...*

(Mujeres entorno rural)

5. *Abandono*: situaciones en las que una persona mayor que vive sola es abandonada a su suerte, sin que sus familiares directos velen por las condiciones en que vive, sea por indiferencia, por relaciones abiertamente conflictivas o por residir lejos, limitando sus contactos a visitas ocasionales o llamadas telefónicas esporádicas. El mayor se enfrenta a la soledad y a las tareas cotidianas, que se vuelven situaciones de alto riesgo muy difíciles de afrontar:

- *...Criaturas. Yo conozco 2 o 3 abandonadas, que no entra nadie en su casa, y pasa usted por la puerta de su casa y aquello es el..., lo tira a uno de espaldas. Malos olores y malos ruidos, mala... Eso lo hay aquí mucho...*
- *Hay personas abandonadas también aquí.*
- *...Que son personas abandonadas y que, a lo mejor...*
- *Abandonadas ellas mismas que están... Sí, abandonadas ellas mismas, pero no hay quien las coja y les diga: ven aquí...*

(Varones entorno urbano clase trabajadora)

Otra variante de esta modalidad sería la de desentenderse de la persona ingresada en una residencia, espaciando o anulando las visitas o las invitaciones al mayor para seguir compartiendo momentos con la familia:

- *Sí y les meten en residencias y a lo mejor ya no vuelven a por ellos.*
- *Yo me creo que aquí no pasan esas cosas, pero por ahí sí que lo oyes.*
- *Aquí vienen y les dan una comida un domingo, y un señor que está bien, vamos que tiene dinero, que está en el asilo y vienen y le sacan los días de fiesta cuando vienen y el hombre se queda llorando y les dice: ¿Para qué me sacaron si ná más vienen una vez a verme y porque me lleven a comer yo eso ya?, se olvidan y no quiere ni que vengan los hijos a sacarlo ni a comer.*

(Mujeres entorno rural)

Hay aún otro tipo de situación de «mal trato» atribuible a la familia que se contempla como fuente de sufrimiento, tanto para el anciano como para el que, muchas

veces involuntariamente, lo inflige: la falta de capacitación de los cuidadores informales. Alude a la situación en la que el cuidado de una persona mayor dependiente es inadecuado por falta de habilidades relacionales y psicológicas del cuidador. Aparecería fundamentalmente en el caso de ancianos impedidos y/o con demencias:

- *Pero siempre se necesitará a una persona que tenga conocimientos de cómo ayudar a esa persona*
- *Sí, mejor. Que la lleve al servicio, que la atienda, que la lave, es lo único.*
- *A lo mejor no sabemos cómo hay que cogerle y cómo hay que llevarle. A lo mejor pensamos que estamos haciéndolo bien y estamos haciéndole más daño. Si no le sabes coger y no le sabes hacer las cosas... le puedes hasta incluso dañar, y tú estás creyendo que estás haciendo lo mejor del mundo.*

(Mujeres entorno rural)

Consideran que se trata de un proceder menos lesivo pero que también supone un trato incorrecto. El cuidador puede incluso ser consciente del mal que causa y lamentarlo, sin saber cómo evitarlo. Pero no tiene más remedio que seguir asumiéndolo como tarea y desarrollar un aprendizaje por *ensayo y error*.

Otra posibilidad está relacionada con el temor que algunos mayores expresan a que los cuidadores «profesionales» puedan explotar económicamente al anciano o dispensarle un trato displicente durante los períodos en los que no hay supervisión directa de los hijos, lo que es difícilmente detectado o denunciado por los interesados. Consideran que el problema es la falta de cualificación, y en ciertos casos de escrúpulos, de estos cuidadores, en general mujeres inmigrantes «reconvertidas» del servicio doméstico:

- *Yo he conocido una viejecita que la estaba cuidando una chica, de fuera, y se empezó la señora a ponerse un poquito mal de la cabeza y todo, esa señora tiene hijos, y la vigilaban mucho. Pero claro, la bajaba al Paseo San Juan y como ya estaba medio torcida, la dejaba sentada en el banco y si caía así, así que la dejaba, y ella corriendo se iba a otras chicas, como ella, que estaban cuidando, allí a hablar y no se enteraba que la señora la había dejao así de torcida, ni nada.*

(Mujeres entorno clase trabajadora urbano)

LA ESFERA PÚBLICA O INSTITUCIONAL

Respecto al marco público institucional, se centran en dos tipos de recursos: los sanitarios y los establecimientos sociosanitarios o residencias, como ámbitos en los que se puede dar un «mal trato».

1. *La asistencia sanitaria:* en general su discurso es positivo y se centra en sus quejas respecto a las demoras para procedimientos diagnósticos o terapéuticos. Consideran que se trata de una condición general del sistema y que no supone un *atentado* especial contra los mayores. Sin embargo, afloran dos aspectos como déficit específicos para los mayores:

a) algunos profesionales médicos tienden a atribuir a la edad cualquier padecimiento y tratan de transmitir resignación, escatimando esfuerzos. No dudan en aplicar el término «mal trato» sanitario a esta actitud:

V: ... Hay muchos que son viejos y les dice el médico, a una señora que iba a ver como, porque le dolía este brazo y decía: eso ya es la edad. Y la señora, ya, hum, claro, oiga usted, doctor, usted está equivocado, ¿eh?, éste tiene la misma edad que éste y no me duele... (risas)

V: ...y quiero saber por qué me duele éste, y me despacha enseguida. Luego, después, no sé como decirlo, que se preocupen de, de atender sanitariamente a los, a los ancianos...

(Mixto clase acomodada urbana)

b) *el déficit de dispositivos sanitarios específicos:* algunos mayores consideran que la dificultad de acceso a recursos sanitarios especializados en personas mayores constituye una forma de «mal trato» por parte de las administraciones públicas, que no conceden suficiente importancia a su bienestar. Un argumento reiterado es que, lo mismo que hay pediatras, en el centro de salud debería haber geriatras:

– Uno de los problemas graves que se tienen los mayores es la falta de la especialidad; o sea, no hay suficientes geriatras que atienden, que puedan atender los problemas propios de la gente de nuestra edad. No hay, es, es, prácticamente, ridícula la cantidad de geriatras por cantidad de habitantes, que se dedican, especialmente, a este tipo de, de, no de enfermedades, de procesos que necesitan atención especial y que necesitan gente que conozcan, porque no es lo mismo... la misma forma, para un pediatra que atiende un bebé. Evidentemente, necesita un geriatra que atienda gente mayor, con los problemas propios de la gente mayor.

(Hombres clase trabajadora urbana)

V: ...No, pero, por ejemplo, mi nieta va al pediatra, y mi mujer va al geriatra. ¿Por qué? Porque son distintas.

(Mixto clase acomodada urbana)

Los que se posicionan en este sentido atribuyen a la atención primaria convencional la tendencia a sobrecargar al mayor de fármacos, con las consiguientes consecuencias indeseables, como interacciones y dificultad de

manejo, y que se percibe a sí mismo como muy «casca-do», ya que requiere tantos fármacos, sea o no el caso:

– Porque los geriátricos cuando llegamos los mayores con una bolsa de medicamentos dicen “fuera, usted se toma esto y esto y punto”, la seguridad social ganaría si pusiera geriátricos en cada ambulatorio...

(Mujeres clase acomodada urbana)

Esta carencia es especialmente sentida en los entornos urbanos. Una explicación plausible es que en el ámbito rural se vive la extensión de la Atención Primaria con satisfacción y como un logro relativamente reciente, que parece predominar en su juicio, aunque en algunos casos las condiciones que describen no resulten objetivamente óptimas:

– No, no estamos mal atendidos.
– No estamos abandonados.
– Viene aquí me parece que dos días en semana.
– Y luego la enfermera que viene cada quince días a tomar la tensión...
– Y dos días la médica y la ambulancia la tenemos en Torremocha a 15 kilómetros [...]
– No hombre en la cosa de los médicos no estamos mal.

(Varones entorno rural)

2. *Las instituciones totales:* hay un tipo de residencia de mayores que sería el paradigma de *institución total* en el sentido clásico acuñado por Irving Goffman, esto es, instituciones como cárceles, cuarteles, manicomios o residencias, universos cerrados en los que la lógica imperante es el cumplimiento de la norma y la eliminación de los rasgos identitarios de los institucionalizados en pro de una uniformización necesaria. Su visión no se basa en la experiencia directa, ya que se trata de mayores que viven en la comunidad, pero está construida a partir de experiencias ajenas significativas o de su propia observación como visitante externo, y consideran que se trata de un régimen mucho más generalizado de lo que sería deseable. En su discurso describen con indignación la existencia de residencias en las que los enfermos son conminados a permanecer en pijama y en su habitación, preferentemente en la cama, todo el día, salvo cuando reciben visitas, o aquéllas en las que el horario es férreo, no sólo en la organización de las actividades del centro, sino en la limitación de los tiempos de salida de los residentes:

– Aparcados es lo siguiente, porque eso ya te lo digo por experiencia familiar, levantan, a una cuñada mía, la levantan por la mañana, la lavan, la ponen su pañalito y la meten en una habitación un poquito más grande que ésta, la sientan en un sillón, muy cómodo el sillón, a la hora de comer le llevan la bandeja allí, ¿eso es aparcar a una persona o no es aparcar a una persona?, hasta la hora de acostarla, que entonces la levantan, la bañan y la meten en la cama.

– *Y cuando entra alguien por la puerta dice «hola, hola, estese aquí conmigo», como las locas.*
(Mujeres entorno urbano clase acomodada)

A esto se añaden las dificultades planteadas para que los residentes puedan llevar consigo sus propias cosas, ya que se les niega la posibilidad de personalizar su entorno.

Las formas organizativas que perciben como más frecuentes en las residencias de mayores están más orientadas a la despersonalización de los internos y el mantenimiento de cierta rigidez normativa que a procurar suavizar la sensación de desarraigo y enajenación que supone el tránsito desde la comunidad a este tipo de establecimientos:

- *Pero en una mayoría, Luis, eso no pasa, en una mayoría no tienes tú esa libertad.*
- *A las de Sigüenza sí, allí a las 7 de la tarde a cenar; sí saldría, podía salir por la calle y eso, pero luego a las 7 de la mañana, levántate.*
- *Pero es que eso ya no es tu casa, es que como tienes que hacer la cena para todos, la comida...*
- *Ya, pero como no es tu casa, a las 7 de la mañana levántate, porque hay que aviar las habitaciones, con lo a gusto que estoy yo hasta las 9, que yo veo el sol entrar en mi casa...*
- *Acostumbrarse ya a madrugar en los sitios éstos...*
- *Más cuando vas así a la fuerza ya, y como te entre por pensar y..., cascás enseguida.*

(Varones entorno rural)

En el imaginario de los mayores, las residencias privadas parecen reunir la mayor parte de estas características negativas, convirtiéndose en el paradigma de institución alienante, frente a las garantías que atribuyen a las públicas, independientemente del entorno y clase social desde los que hablen:

- *Lo que se está pidiendo y nosotros lo estamos pidiendo es que haya residencias del gobierno, de cualquier caso de gobierno, porque están infinitamente mejor asistidas que todas las privadas (...); y era una residencia privada, en la cual había 40 viejos aparcados, con un peste a orín y peste a todo y era una residencia que la persona que nosotros habíamos llevado pagaba casi 100 mil pesetas, ella tenía su pensión y una sobrina quedó en que pagaría el resto hasta llegar a lo que estipulaban ellas, que era lo menos que podía pagar.*
(Mujeres entorno urbano clase acomodada)

La invisibilidad

Tal como interpretan el maltrato, es francamente infrecuente; por eso se convierte en noticia, algo inconcebible en un entorno convencional. Pero el «mal trato» (el abuso, el desamparo, los modos inadecuados) es una si-

tuación más habitual de lo que aparenta. Le atribuyen una condición insidiosa que lo hace poco visible para quien no lo sufre y, a veces, difícil de transmitir para quien lo padece, que está socialmente deslegitimado para quejarse de lo que «graciosamente» recibe, y se ve atado por un pudor que le impide confesar, a veces incluso a sí mismo, que es la «carne de su carne» la que no lo valora y lo aparta de su vida:

V: *El maltrato es subjetivo. El maltrato... Si yo creo que me merezco una serie de atenciones y no me las dan, pues para mí eso es maltrato, pero es subjetivo. Muchas veces el maltrato no es objetivo...*

N: *No, bueno.*

V: *...y luego, luego está el que le atiende, que también es subjetivo, porque piensa que está atendiendo bien y está atendiendo mal. Muy difícil. Eso no se puede compaginar. Eso es totalmente heterogéneo...*

M: *No, no, no. Yo creo que sí, yo creo que sí.*

V: *...Bueno, pues a ver, a ver, a ver quién hace una regla de lo que es buen trato y lo que es mal trato. A ver quién la hace...*

(Mixto entorno urbano clase acomodada)

También describen la impotencia de ser testigo en su entorno de estas situaciones en las que, sin embargo, no se sienten capaces de intervenir directamente porque supondría una injerencia intolerable en la «soberanía» de otro hogar. Reclaman la existencia de una «autoridad» capaz de intervenir pasando por encima de los que incumplen su responsabilidad de atender y cuidar al anciano. Estiman muy limitadas sus posibilidades de denunciar situaciones de «mal trato», limitándose a esperar que los correspondientes servicios sociales lo detecten e intervengan o, en comunidades bien cohesionadas, tratar de ejercer cierto control social sobre los cuidadores, reprochándoles su actitud:

- *Pero nada, se lo dijimos y fuimos al ayuntamiento. Que manden una asistente social para que atienda a tu madre, la limpie, la haga las cosas. Y creo que la mandaron del ayuntamiento y no le dejaron entrar, así que ¡qué iban a hacer!, la casa era de ellos, que no sé, lo que te digo, la Guardia civil o, forzao, forzao.*
- *Pero tampoco pueden meterse...*
- *Bueno o alguien, que dijera: “Esto es así y si usted no hace caso de su mujer o de su hijo se le denuncia”. Pero a ver qué puedes... si no te dejan entrar, ¿cómo entras?*

(Mujeres entorno rural)

Por otro lado, tomar partido compromete y, dado que no están muy claras cuáles pueden ser las consecuencias para la persona a la que se trata de proteger ni para el propio denunciante, reconocen que en la mayor parte de los casos la respuesta es un silencio aprensivo, esperando lo peor.

Instancias competentes

El discurso acerca de los mecanismos articulados para combatir el maltrato a personas de edad avanzada es algo impreciso y gira en torno de suposiciones o ideas de lo que debe de ser, o incluso de lo que debería hacerse, más que denotar conocimiento y claridad sobre los recursos disponibles. No obstante, se identifican con precisión a los actores implicados y se les atribuyen distintas funciones y competencias.

Los servicios sociales

Son el dispositivo más claramente relacionado con el problema desde su punto de vista. Se considera que es su competencia detectar y remediar las situaciones de «maltrato» en la comunidad. Cuentan con la legítima autoridad para intervenir, un atributo necesario, para «entrar» en una esfera privada donde se esté produciendo «maltrato» y es la única instancia identificada como administradora de los recursos de asistencia requeridos (aunque insuficientes, en su opinión).

- Pero yo creo que en eso, las cosas sociales, lo que es el ayuntamiento, yo creo que va bien, si ellos no lo hacen porque a lo mejor no se enteren pero, si hay casos raros pues yo creo que sí que se ocupan de todo esto.*
- Yo creo que sí que todos esos casos los llevan muy bien, pero claro, lo tendrán que saber la familia.*
- Y dar a conocer.*
- Si no los dan a conocer, pues no lo saben.*

(Mujeres entorno rural)

En prevención primaria de las situaciones de «maltrato» se considera que también deberían ser los servicios sociales los que hicieran el seguimiento activo de todos los mayores para detectar situaciones de vulnerabilidad y ofrecer el apoyo necesario antes de que se deterioren sus condiciones y las de sus cuidadores, o se vean obligados a abandonar su hogar o a sobrevivir en soledad. Sin embargo, consideran que su papel en este sentido es, hoy por hoy, francamente limitado:

- Pues eso, alguien que se encargue de estar al tanto de esas cosas.*
- Y de dar una vuelta.*
- En principio, nosotras, de denunciarlo si lo sabemos, de denunciarlo, el que sepa un caso de esos.*
- O darlo a conocer.*
- Claro.*
- Porque aquí una vez, en una ocasión, hubo unas señoritas que vinieron, la una era psicóloga, la otra era abogada, me parece...*
- Ah, sí, fue abajo en el salón de actos.*
- Y dijeron que si sabían de familias que en su casa*

se recibían malos tratos, que lo denunciasen. Y había un caso, entonces había un caso.

P: ¿Y dónde se denuncian?

– Pues a ellas, a las señoritas que había.

– Y de continuo debían de estar aquí, en la biblioteca; era una psicóloga, una abogada. Pero no han ya... Y estaban ellas solamente para los casos... Porque se habló a nivel del pueblo, porque me parece que fue por lo del día de la mujer, fue en una charla que hubo.

Los servicios sanitarios

Se les atribuye un papel importante en la detección de casos de maltrato relacionado directamente con deterioro físico por no recibir los cuidados adecuados o ser activamente agredido. Sin embargo, su intervención se reduce a amonestar a los cuidadores y poner en conocimiento de los servicios sociales o de la autoridad judicial estas situaciones:

- Pues los médicos, la llevaban y siempre mentían, que si se había dao con una puerta, si se había dao con un tabique, con un palo. Y le dijeron una vez: "Mire usted, cómo venga usted con esta mujer en estas condiciones lo vamos a denunciar".*

(Mujeres entorno rural)

Por otro lado, se les atribuyen plenas competencias en el «maltrato» institucional en el ámbito sanitario, especialmente para modificar el acceso a la atención geriátrica.

La comunidad

Asignan a los miembros de la comunidad y a los familiares no implicados la responsabilidad de romper el velo de la indiferencia y denunciar ante las «autoridades» (sobre todo los servicios sociales) los casos que se producen. Esta obligación no se refiere sólo a los casos constitutivos de delito, sino también a lo que pasa desapercibido a quien pueda tomar cartas en el asunto: otros familiares, servicios sociales, organizaciones religiosas o laicas de apoyo a los mayores, e incluso la «guardia civil». Se trataría de disminuir la «invisibilidad» de las situaciones de «maltrato». Sin embargo, predomina un sentimiento de impotencia y desconocimiento de los mecanismos para actuar que desemboca en la inhibición:

- También es labor, dices tú, de las asociaciones, y de las personas que están al lado, que son las que deben de entrar y llevarlas, y si no, por lo menos decírselo, ir a la asistente social, a los asuntos sociales de los distritos y exponer el caso: «mire usted, esta persona está sola», porque es que puedes recurrir a dos cosas, se puede recurrir a que vaya una persona mayor y se puede recurrir también al voluntariado; en el voluntariado hay personas mayores y personas jóvenes, y hay muchos.*

(Mujeres entorno urbano clase acomodada)

La «inspección»

La responsabilidad de detección y remedio de las situaciones de «maltrato» o franco maltrato, en las residencias, se atribuye a una entidad denominada «la inspección», o control de los poderes públicos de estos establecimientos. Es un concepto vago que parece responder más a la convicción de que eso tiene que existir que a su conocimiento real. Constituiría una instancia que engloba el papel de las administraciones públicas de regular los funcionamientos de las residencias y velar por que se mantengan las condiciones adecuadas:

- *Yo si hiciera una residencia privada sería para sacar beneficio, esto es el tópico.*
- *Lo que sí es evidente es que tiene que haber un control estricto por parte de la Administración, de las Autoridades; somos conscientes de que es un negocio privado y, por lo tanto, se pueden cometer abusos, pues tiene que controlarse bien.*

(Varones entorno urbano clase acomodada)

También los familiares de los internos tienen la responsabilidad de controlar y denunciar las condiciones de las instituciones.

Propuestas y alternativas

Apuntan a una serie de propuestas para evitar que se produzca el maltrato o «maltrato» de ancianos. Optan por la prevención primaria antes que la secundaria y abordan las situaciones predisponentes.

Las pensiones

Es un punto irrenunciable, que se orientaría a la desaparición de las pensiones que no llegan al salario mínimo y a abolir la merma de las pensiones de viudedad. Se trataría de adecuar las pensiones mínimas a las necesidades básicas del mayor, evitando la dependencia económica o práctica indigencia en que muchas personas se encuentran al final de sus días:

- *Primero, arreglar las pensiones de viudedad, que es una vergüenza que yo no sé cómo pueden salir a la calle, eso es lo primero.*
- *Y para mí lo segundo, evidentemente, sería la cuestión ésta de las residencias y de los centros de día, esto es lo segundo.*
- *Más residencias y más centros de día.*
- *Para mí, éstas son las dos cosas que deberían, yo no diría deberían pedirse, deberían exigirse.*

(Varones entorno urbano clase acomodada)

Extensión y calidad de los servicios sociales públicos

Proponen un enfoque distinto del «problema» de los ancianos por parte de los servicios sociales.

En primer lugar, deberían tener una vertiente preventiva de los malos tratos más clara, priorizando la ayuda

domiciliaria como más deseable para todos los implicados y, probablemente, menos costosa para la sociedad en su conjunto:

M: Yo también soy partidaria de que a poder ser no se salga nadie de casa más que en el último momento o momento muy extremo, que hace falta ayuda exterior, pero a la casa.

M: A la casa, es decir que, si estás en casa y no te pueden atender, pues que te ayuden.

V: Porque cada uno en su ambiente.

M: Tú fíjate lo que se paga en esos sitios, pues bastante que no podían ayudar a una casa, sin gastarse un duro más.

(Mixto entorno periurbano)

En todos los grupos se desarrolla la idea de que un mayor acceso a los servicios domiciliarios disminuiría mucho la conflictividad en las familias que se hacen cargo de un anciano dependiente, con lo que se atajaría uno de los factores más importantes para explicar el maltrato en ese ámbito. Reclaman cierta política de «cuidar del cuidador» como herramienta de prevención. En algunos casos detectan una tendencia incipiente en este sentido en los Servicios Sociales, que valoran muy positivamente, aunque lo consideran insuficiente:

– *Pues lo que hemos dicho antes que está haciendo la Generalitat, y es buscar para que los cuidadores puedan tener sus vacaciones; hasta ahora hablamos de vacaciones, pero vamos a decirles también que cuiden los fines de semana, y al menos cada mes, ese matrimonio, durante todo el año, tenga un fin de semana cubierto para poder hacer su vida...*

(Varones entorno urbano clase acomodada)

Por otro lado, la extensión del apoyo domiciliario permitiría a muchos mayores mantenerse en su hogar sin necesidad de convivir con los hijos, disfrutando de mayor autonomía.

Algunos defienden la ampliación del servicio con voluntariado, pero otros se oponen, considerando que debe ser un trabajo remunerado realizado de forma sostenida y por personas con cualificación:

M: A mí me parece mucho mejor que ese voluntariado no sería voluntariado, que pagarían a tanta juventud que han terminado carreras, han terminado, pues, no sé, el, el los primera primaria, de la escuela y todo eso; pues que cojan a esa gente, que les pagan lo que haya que pagar, pagar. Y que manden a esos domicilios, a esas ayudas que tienen de voluntariado. A mí me parece, como que se agarran mucho a los jubilados y, venga, iros ahí que, sí, que todavía tenéis fuerza y, venga, haced esto, haced lo otro. Muy bien, el que pueda que vaya, pero, primero, esos puestos que hay para ayuda domiciliaria o

ir a, a las residencias de ancianos a ayudar a la gente a darles, que no tiene nadie, a darles de comer o a hacerles compañía, que se ponga un dinero, que se pague a la juventud, que hay mucha juventud que no tiene un puesto de trabajo, eh, y es crear un puesto de trabajo. Porque, entonces, los jubilados lo que estamos haciendo es, con el voluntariado, quitar un puesto de trabajo, y ese dinero irá al bolsillo de alguien.

(Mixto entorno periurbano)

Los servicios sociales deberían detectar activamente las necesidades de los mayores de su zona, en lugar del funcionamiento que les atribuyen de esperar a la notificación para actuar:

– Vigilancia a los mayores, personas por ejemplo que tienen ya 75, 80 años que de vez en cuando fuera la asistente social a esas casas, a ver cómo está esa familia...

(Mixto entorno urbano clase trabajadora)

Consideran que los servicios sociales atienden situaciones extremas o marginales, lo que, además de limitar su uso a una parte pequeña de la población, tiene un carácter estigmatizante, ya que hay que estar en condiciones muy precarias para obtener asistencia. Proponen que se extienda su uso, de manera que se evite la desprotección y el deterioro de las capas con un poder adquisitivo medio. Se deberían fomentar formas autogestionarias e imaginativas, menos costosas al evitar en muchos casos la institucionalización. Proponen diversos formatos de pisos compartidos autogestionados, en los que se compartirían gastos y personal de asistencia, creando cierta economía de escala y evitando el aislamiento y la soledad, pero manteniendo la autonomía, lo que retrasaría mucho o evitaría la institucionalización:

M: Los pisos están bien, también.

M: ...entonces, los pisos tutelados son los que, yo pienso, que debería de haber más...

M: En Irún hay unos cuantos.

M: Pero, pocos. Pocos para la gente que hay, porque, ahora mismo, lo que estamos diciendo, de 75 o 80 años, que, todavía, están, más o menos bien, juntándose 3 o 4, con una mujer que le irían particulares a casa a hacerles la comida y la cena, valía. Y, en las residencias, está costando un montón; o sea, que también eso podría ser una solución, antes de ir a residencias, que, luego, llega un punto que tienes que ir a la residencia porque estás deteriorado, porque ya no; pero que, con una buena calidad de vida, como tú decías, con 80 años...

(Mixto entorno periurbano)

Fomento de residencias públicas

Serían el paradigma de garantía de profesionales cualificados y funcionamiento adecuado:

– No sé si conoceréis vosotros la residencia de la Junta de Andalucía que hay en Fuengirola, es como la noche y el día, aquello es una residencia del gobierno, que siempre se piensa que las residencias del gobierno... ¿qué ocurre? que si allí se necesitan 8 personas para cuidar a 20 enfermos, hay 8 personas, mientras que en una residencia privada, como el que tiene que pagar a las 8 personas empleadas es el dueño, en vez de poner 8 personas ponen 3, y si necesitan...

– No se las lavan, les ponen un trapito...

(Mujeres entorno urbano clase acomodada)

La condición de un precio proporcional a los ingresos es inalienable; además, el número de plazas debería aumentar en proporción a la lista de espera, aunque insisten en que la mejora de la asistencia domiciliaria disminuiría la necesidad de residencias:

V: Yo creo que el ideal es pedir al Estado que haga residencias en donde se pueda pagar una parte proporcional de los ingresos; por ejemplo, si tienes casa o tienes pensiones, eh, de los ingresos del, de residencia; de tal manera que una persona que tenga una pensión de 50.000 o 60.000 pesetas, que creo que es la mínima, pueda pagar 50.000 pesetas y estar atendido exactamente igual que una persona que tenga 300.000 pesetas. y tenga que pagar 260.000 pesetas a la residencia...

M: Ése es el ideal...

(Mixto entorno urbano clase acomodada)

Esta demanda estaría destinada a cubrir las situaciones en que fuera imposible la permanencia en la comunidad, ni siquiera con apoyo domiciliario; se trataría de situaciones minoritarias:

– No, no pedimos una residencia para todos los casos, para gente, o sea en especial, los que tienen alguna enfermedad o alguna dependencia, o sea, que una persona que no tenga ninguna dependencia, porque sea mayor ya tenga que ir a una residencia, no encuentro; porque la familia tiene que estar para ello, pero cuando una persona mayor tiene dependencias o graves dependencias entonces tiene que cuidarse la Administración.

(Varones entorno urbano clase acomodada)

La flexibilidad y la personalización deberían regir el funcionamiento de estas instituciones, que se deben segmentar en centros diferenciados según el grado de limitación funcional o cognitiva, en lugar de reunir a mayores con impedimentos funcionales y en situación terminal o con demencia, lo que alienta una sensación de «antesala de la muerte»:

M: Por otra parte, también yo veo que las residencias, para mí, que yo he ido a ver con estas personas,

tienen grandes inconvenientes. Y es que hoy ven morir a una persona, mañana a otra, otra que tiene el Alzheimer y el pobrecito babea, otra que... Y estas circunstancias son muy desagradables, muy, muy desagradables.

(Mixto entorno urbano clase acomodada)

– Una pregunta: qué es lo que usted consiente, considera confort en su casa. Qué es lo que haría usted. Pues lo que en mi casa tengo yo, quiero en mi residencia. Lavarme y levantarme por la mañana. Ducharme, etc., etc. Afeitarme, desayunar, eh y cambiar el cuerpo.

(Mixto entorno urbano clase acomodada)

Algunos apuestan por organizarse para constituir un *lobby*. La autoorganización y la búsqueda de peso social como grupo son vividas por muchos como formas fundamentales de evitar las situaciones de «maltrato»: modificando la imagen social y ganando influencia en el diseño de las políticas públicas que les afectan, siendo paradigmáticas las pensiones y el incremento de servicios sociales públicamente financiados.

– Los mayores, ni son un partido político ni son un grupo de presión. Los bienes son siempre escasos. Nunca hay para todos. Y se reparten en función de la presión. Si los mayores, ni las decisiones suyas son vinculantes para el gobierno, ni tienen presión suficiente, no le pueden llegar parte de esos bienes. Si no existe parte de esos bienes, todo esto que hay que hacer no sirve de nada porque son, pues declaraciones de buenas intenciones, pero nada más.

(Mixto entorno urbano clase acomodada)

También atribuyen a la creación de colectivos de mayores la virtud de ganar espacios propios, necesarios para seguir socializándose cuando los vínculos de las comunidades naturales se vuelven laxos. Esta relación, basada en intereses comunes, mantiene una red afectiva que se percibe como solidaria y que mantiene la autoconfianza y las posibilidades de realización de quienes la integran:

– Hay gente que dice “oye no hay un sitio adonde se pueda una reunir, no es que estamos aquí en el parque, en los bancos, un sitio que hagan para todas las personas mayores, llegues allí “yo soy fulana”, “ah, pues vente siéntate ahí que vamos a divertirnos” o a las cartas, o a jugar al parchís”, algo, porque yo sé de gente que le digo “¿usted no sale?” dice “no tengo con quién salir, no tengo amigas”, pues se ha muerto el marido, se ha visto sola, los hijos, eso es otra cosa...

(Mujeres entorno urbano clase acomodada)

Reconocen que la inercia social es muy fuerte y opera en sentido contrario, manteniendo a muchos mayores «encerrados frente al televisor». Los que forman parte de asociaciones expresan la necesidad de un trabajo conti-

nua para atraer a la gente y hacerles abandonar esa dinámica de reclusión:

– Lo que pasa es que la gente no quiere enterarse, pero se están haciendo cantidad de cosas en donde servidor de usted, que estoy lleno de trabajo hasta aquí, estoy pasando horas detrás de una mesa de un stand a disposición de la gente para decirles lo que nosotros hacemos y la gente pasa y no se detiene, la gente se va al stand de telefónica porque regalan sombreros.

(Varones entorno urbano clase acomodada)

CONCLUSIONES

1. Los mayores identifican seis aspectos críticos en su calidad de vida, que serían áreas de vulnerabilidad para el maltrato:

1.1. La independencia económica: falta de equilibrio entre la cuantía mínima de las pensiones y el coste del mantenimiento de las necesidades básicas. Se complica especialmente cuando se alcanza una determinada edad, en la que se precisa asistencia externa. La mayoría de los pensionistas no pueden costearse esa necesidad, que pasa a ser básica, y que la oferta pública no llega a cubrir más que para un segmento muy pequeño de población. La situación de las viudas es especialmente censurable.

1.2. El valor social: la consideración social de los mayores es percibida como muy negativa, como población pasiva, con planteamientos obsoletos, que viven a costa de la sociedad sin aportar nada y sin derecho a exigir más que una vaga consideración por lo que fueron, pero no por lo que son. Esta imagen, dominante en nuestra sociedad, es especialmente dañina: justifica la tendencia a *aparcar* y silenciar al mayor que subyace a muchas formas de maltrato.

1.3. *La comunidad*: elemento fundamental para la identidad de los mayores y para su estabilidad personal y permanencia en sociedad. El retraimiento social va ligado a la muerte física, por eso se la teme. Sobre todo en la clase trabajadora, tanto del entorno rural como urbano, se vive con preocupación la desaparición del vínculo comunitario en su entorno inmediato.

1.4. *La esfera afectiva: la familia y la pareja*. Es un elemento crucial del bienestar de los mayores, cuando las preocupaciones previas de la vida pierden peso frente a la esfera íntima, y los afectos se vuelven centrales. Resaltan su idea de la ruptura del *contrato intergeneracional*. Observan la progresiva difuminación del deber para con los mayores, en favor de una búsqueda de la autorrealización. Esto crea una situación de incertidumbre en la que las reglas del juego se van determinando conforme evoluciona, provocando tensión, mecanismos de resistencia y miedos. Esta situación resulta a sus ojos mucho más llevadera cuando existe el apoyo de una pareja.

1.5. *La función de cuidadores*: para los mayores, el *contrato intergeneracional* sigue en vigor y se sienten obligados a apoyar a sus hijos en todo lo posible (aun-

que no tengan certeza sobre la reciprocidad de esa obligación), a sus mayores y a sus cónyuges. Esta faceta de cuidadores, sobre todo en el caso de las mujeres, es, a la vez, fuente de satisfacción y realización personal, y carga desproporcionada.

1.6. *La seguridad/tranquilidad*: es una aspiración irrenunciable para los mayores, que han trabajado toda su vida para lograr este estatus. Permanecer en su propio entorno físico y afectivo parece ser la clave de esta seguridad. Su intención es *resistir* en sus domicilios y agotar todas las posibilidades, aunque la percepción de que los recursos de apoyo son insuficientes les genera desazón y angustia. Perciben que la situación evoluciona sin planificación relevante y que las medidas van por detrás del problema.

2. Parecen reservar el término «maltrato» para situaciones extremas de vulneración de derechos. Consideran que estas situaciones pueden darse en el ámbito de una familia y cursar con golpes, suministro exagerado de sedantes o negligencia en la alimentación, pero esto sólo sería concebible en un entorno desestructurado.

Hay un conjunto de situaciones que pasan más desapercibidas y que valoran como inadmisibles y como «maltrato» al mayor, que califican como vergüenza, abuso, desamparo o trato inaceptable.

3. Hay dos cuestiones que explican la existencia de este «maltrato»:

3.1. La objetualización/estigmatización del anciano en la representación social de los jóvenes (sujeto pasivo, improductivo y socialmente terminal, prefigurado como una carga a medio/corto plazo).

3.2. Contexto social adverso para que los mecanismos familiares tradicionales de atención a los mayores dependientes funcionen, sin que se articulen recursos nuevos de responsabilidad social. La dignidad y el bienestar del anciano dependen de la capacidad económica y de sacrificio de los individuos (en particular las mujeres) de su entorno.

4. Las formas de «maltrato» identificadas se dividen en dos grupos: las que se producen en la esfera íntima y lo que podría denominarse «maltrato» institucional o en el ámbito público.

4.1. En la esfera privada distinguen los siguientes casos, con cierta gradación dentro de su gravedad:

- Explotación de la capacidad de trabajo en el ámbito del hogar, hasta que por sus limitaciones deja de ser útil y pasa a posición marginal.
- Destitución familiar, aplicándole tratamiento de silencio o franca hostilidad por las *molestias* que ocasiona su presencia.
- Desarraigo, como rotación por los domicilios de los hijos o ingreso forzoso en una institución, que conlle-

va una amargura profunda y rápido deterioro físico y mental.

- Explotación económica de los afectos, mediante la utilización de las necesidades afectivas del mayor para apropiarse de sus bienes, repudiándolo o des-cuidándolo posteriormente.
- Abandono por indiferencia, por relaciones abiertamente conflictivas o por residir en poblaciones distintas. Las tareas cotidianas se vuelven situaciones de alto riesgo.
- La falta de capacitación de los cuidadores informales es fuente de sufrimiento, tanto para el anciano como para el cuidador. El cuidado es inadecuado por falta de habilidades del cuidador. También expresan cierto temor a que se produzcan situaciones de abuso por parte de cuidadores remunerados.

4.2. En el ámbito público o de las instituciones, hay tres cuestiones básicas de «maltrato»:

- Déficit de dispositivos sanitarios específicos accesibles: la falta de especialistas en geriatría en Atención Primaria.
- Algunos profesionales médicos atribuyen a la edad cualquier padecimiento, tratando de transmitir resignación ante achaques solucionables que merman su calidad de vida.
- Las «instituciones totales», formas organizativas frecuentes en las residencias, orientadas a la despersonalización de los internos y al mantenimiento de rigidez normativa, más que a suavizar la sensación de desarraigo que supone la institucionalización. Las residencias privadas parecen reunir la mayor parte de estas características negativas, frente a las garantías que atribuyen a las públicas.

5. Consideran que, mientras el maltrato es inconcebible en un entorno convencional, el «maltrato» es una situación más habitual de lo que aparenta, cuyo carácter sutil e insidioso lo hace poco visible para quien no lo padece y difícil de comunicar para el que lo sufre.

6. Las instancias competentes para detectar y remediar las situaciones de «maltrato» en la comunidad serían principalmente los servicios sociales, que cuentan con la legítima autoridad para intervenir y con los recursos (que serían insuficientes) para hacerlo. A los servicios sanitarios se atribuye un papel importante en la detección. Su intervención se reduciría a amonestar a los cuidadores y a poner en conocimiento de los servicios sociales o judiciales las situaciones de maltrato. Otra obligación atribuida a las instancias sanitarias es modificar el acceso a la atención geriátrica para evitar el maltrato *institucional*. Asignan a los miembros de la comunidad la responsabilidad de denunciar ante las «autoridades» (sobre todo a los servicios sociales) los casos que detecten. La detección y el remedio de las situaciones de «maltrato» en las residencias se atribuye a «la inspección», o control por los poderes públicos

de cualquier establecimiento de este tipo. También los familiares de los internos tendrían la responsabilidad de controlar y denunciar las condiciones en el interior de las instituciones.

7. Los servicios sociales deberían realizar la prevención del «maltrato» mediante el seguimiento activo de todos los mayores para detectar condiciones de vulnerabilidad y ofrecer el apoyo necesario.

8. La autoorganización y búsqueda de peso social como grupo serían fundamentales para evitar las situaciones de «maltrato», modificando la imagen social de los mayores y ganando influencia en el diseño de las políticas públicas que les afectan.

9. Las alternativas/soluciones propuestas para abordar el maltrato pasan por la adecuación de las pensiones mínimas y la extensión de los servicios sociales a toda la población mayor, no sólo a los casos extremos, mejorando su calidad e intensidad para evitar la desprotección y el deterioro en las capas con poder adquisitivo medio. Se deberían fomentar formas autogestionadas e imaginativas, menos costosas en recursos sociales al evitar, en la mayoría de los casos, la institucionalización.

10. Abogan por un fomento de las residencias públicas frente a las privadas como forma de garantizar la ne-

cesaria calidad de los servicios, y por la existencia de centros diferenciados para distintos grados de limitación funcional o cognitiva. Esta demanda estaría destinada a cubrir aquellas situaciones, minoritarias, en las que realmente sea imposible la permanencia en la comunidad, ni siquiera con las condiciones de apoyo domiciliario.

BIBLIOGRAFÍA

1. OMS/ INPEA. Voces ausentes. Opiniones de personas mayores sobre abuso y maltrato al mayor. *Rev Esp Geriatr Gerontol* 2002;38:319-31.
2. Jodelet D. La representación social: fenómenos, concepto y teoría. En: Moscovici, editor. *Psicología Social*. Barcelona: Ed Paidós, 1993.
3. Berger P, Luckmann T. La construcción social de la realidad. Ed. Amorrortu, 1991.
4. Taylor SJ, Bogdan R. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Buenos Aires: Ed. Paidós, 1992.
5. Delgado JM, Gutiérrez J, editores. *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis S.A., 1995.
6. Ibáñez J. Más allá de la sociología. El grupo de discusión: Técnica y crítica. Madrid: Ed. Siglo XXI, 1983.
7. Canales M, Peinado A. Grupos de discusión. En: Delgado JM, Gutiérrez J, editores. *Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Síntesis S.A., 1995.
8. Dirección General de Prevención y Promoción de la Salud. Consejería de Sanidad y Servicios Sociales Comunidad de Madrid. Documentos técnicos de Salud Pública: Las representaciones sociales sobre salud de los mayores madrileños. Madrid, 1997.
9. Fols M, Gouveia V, coordinadores. *Psicología social de los valores humanos*. Ed. Biblioteca Nueva, 2000.