



FACULTAD DE EDUCACIÓN DE PALENCIA  
UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

**MEDIACIÓN FAMILIAR, CENTROS ESPECIALES  
DE EMPLEO Y DISCAPACIDAD. “PROYECTO DE  
ESTUDIO DE INTERVENCIÓN FAMILIAR EN  
GRUPO LINCE LIMPIEZAS. DIAGNÓSTICO PARA  
UN SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR”**

TRABAJO FIN DE GRADO  
EN EDUCACIÓN SOCIAL

AUTOR/A: Daniel Velasco Velasco

TUTOR/A: José Antonio Orejas Casas

Palencia, 13 de Junio 2019



# AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a todas aquellas personas que me animaron a realizar el Trabajo de Fin de Grado en Educación Social, por compartir sus opiniones, experiencias y perspectivas. Si en algún momento dudé hoy me siento especialmente ilusionado por haber tomado esta decisión que me ha servido para reflexionar sobre casi veinte años de experiencia profesional en el mundo de la educación social. En muchos sentidos está siendo un punto de inflexión.

A mi tutor, José Antonio Orejas Casas, por ayudarme a dar forma a las ideas y servirme de guía en mi retorno al espacio universitario.

A todos los compañeros de trabajo, por facilitarme la información que ha hecho posible este TFG, y por el empeño, dedicación, entusiasmo, pasión y profesionalidad con que trabajan cada día para mejorar la vida de las personas con discapacidad.

Finalmente, dar gracias a mi familia por su apoyo incondicional, por ayudarme a mejorar, por acompañarme en cada momento de la lucha por la vida.

*“El mayor problema es que no se sabe separar la observación de las situaciones, cosas o personas de la evaluación de las mismas”.* Rosenberg (2006)

# ÍNDICE

RESUMEN

INTRODUCCIÓN GENERAL

JUSTIFICACIÓN

## **BLOQUE I: ENCUADRE CONCEPTUAL Y AXIOLÓGICO**

1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y REGULACIÓN NORMATIVA.....	9
a. Centro Especial de Empleo.....	9
b. Mediación Familiar.....	12
c. Discapacidad.....	16
2. FUNDAMENTACIÓN E IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN EN CEE CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD.....	19
a. Análisis de la Realidad Social y evolución de los CEE.....	19
b. Metodología de Acción en CEE: Atención integral y Planificación Centrada en la Persona.....	21
c. Familia y Conflicto.....	25
3. PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR.....	27
a. Perfil del Mediador Familiar: Deberes y Habilidades.....	27
b. El Proceso de Mediación Familiar.....	31

**BLOQUE II: PROYECTO DE ESTUDIO DE INTERVENCIÓN  
FAMILIAR EN GRUPO LINCE LIMPIEZAS. DIAGNÓSTICO PARA  
UN SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR.”**

4. FUNDACIÓN PERSONAS. GRUPO LINCE LIMPIEZAS SLU.....	35
5. SERVICIO DE APOYO Y DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL EN GRUPO LINCE LIMPIEZAS.....	36
a. Procedimiento del Servicio de apoyo y fases de Acogida, Adecuación Laboral, Desarrollo Personal y Social y Soporte.....	37
6. FUNDAMENTACIÓN Y FINALIDAD DEL PROYECTO.....	39
7. OBJETIVOS.....	41
8. DESTINATARIOS.....	42
9. CONTENIDOS.....	43
10. METODOLOGÍA Y ACCIONES A REALIZAR.....	44
11. RECURSOS.....	44
12. EVALUACIÓN.....	45
a. Cuantitativa.....	45
b. Cualitativa.....	50
c. DAFO Mediación Familiar Grupo Lince Limpiezas-Fundación Personas.....	52
13. CONCLUSIONES.....	53
 BIBLIOGRAFÍA.....	 56
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	59
ANEXO I: ORGANIGRAMA FUNDACIÓN PERSONAS.....	59
ANEXO II: ORGANIGRAMA GRUPO LINCE LIMPIEZAS.....	60

# RESUMEN

La aplicación de políticas de empleo protegido en el sector de la discapacidad requiere de un análisis reflexivo que nos permita valorar cuál es la situación actual del empleo dentro del sector y nos proyecte hacia un modelo de actuación caracterizado por la plena participación e inclusión social. Han pasado mucho años desde la aprobación de la Ley 13/1982 de 7 de abril, y la ley 51/2003 de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, “supuso un renovado impulso a las políticas de equiparación de las personas con discapacidad, centrándose especialmente en dos estrategias de intervención: la lucha contra la discriminación y la accesibilidad universal” (R.D. 1/2013). En este sentido, las unidades de apoyo de los centros especiales de empleo se han convertido en un instrumento para mejorar la calidad de vida, modificando la relación de la persona con discapacidad con el entorno sociocultural desde una visión sistémica y ecológica de la realidad.

A través de este Trabajo de Fin de Grado se hace una revisión de la evolución constante de la institución familiar, los modelos de atención a la discapacidad fundamentados en la atención centrada en la persona y la argumentación psicosocial de la estructura de los conflictos. Se trata de analizar la conveniencia de que la mediación familiar se constituya en un recurso complementario que facilite la autodeterminación de la persona con discapacidad dentro del ámbito específico de los centros especiales de empleo.

La experiencia de más de 30 años de trabajo de Grupo Lince ASPRONA SLU. en la integración sociolaboral de las personas con discapacidad representa el esquema institucional que define y canaliza el presente estudio diagnóstico, sirviendo de fundamentación para una evaluación y planificación creativa e innovadora.

**Palabras Clave: Centro especial de empleo, familia, discapacidad, conflicto, mediación, servicio de apoyo y desarrollo personal, atención centrada en la persona y calidad de vida.**

# INTRODUCCIÓN GENERAL:

En los momentos de crisis de una sociedad cada vez más globalizada es cuando se ponen a prueba los diferentes mecanismos de protección evidenciándose las vulnerabilidades del sistema y sus instituciones, pero es también el punto de inflexión para mejorar la realidad y proyectar nuestros sueños e ilusiones, haciendo partícipes a todos los agentes sociales y comunitarios.

La lucha por la plena inclusión de las personas con discapacidad requiere del esfuerzo, compromiso y dedicación de todos los ciudadanos y en todos los ámbitos. La actividad regulatoria y garantista de las acciones y políticas de la Administración Pública, la concienciación del tejido asociativo y empresarial, la confianza en las instituciones educativas y familiares para el desarrollo humano, constituyen el núcleo para la generación de espacios de diálogo y libertad sobre los que edificar nuestro futuro como personas y sociedad.

En este sentido, el mercado laboral se configura como un instrumento para consolidar nuestro derecho a la autodeterminación. Debemos garantizar el acceso en igualdad de oportunidades y velar porque las condiciones sean dignas para todos los trabajadores. Los Centros Especiales de Empleo, especialmente aquellos de Iniciativa Social, y las Unidades de Apoyo de los Servicios de Ajuste Personal y Social son un recurso extraordinario para las personas con discapacidad. No obstante, en estos tiempos de diálogo y meditación política y social sobre la Educación Inclusiva convendría hacer también un paralelismo con el concepto de Empleo Inclusivo.

Los valores inherentes al concepto de Mediación en sentido lato (escucha activa, respeto, empatía, responsabilidad y autonomía en la toma de decisiones, diálogo y voluntad para llegar a acuerdos) son extrapolables y beneficiosos para cualquier relación humana y en aquellos servicios y acciones que promuevan incrementar la calidad de vida.

Por consiguiente, a través del presente Trabajo de Fin de Grado se pretende hacer una reflexión general sobre la realidad de los Servicios de Ajuste Personal y Social en los Centros Especiales de Empleo y valorar, mediante el presente estudio, la conveniencia de establecer mayores recursos y cualitativamente diferenciales que coadyuven al incremento de la calidad de vida de las personas con discapacidad, como lo es un Servicio de Mediación Familiar.

# JUSTIFICACIÓN

En coherencia con los objetivos, competencias generales (instrumentales, interpersonales y sistémicas) y específicas propias del Grado en Educación Social, el presente Trabajo de Fin de Grado (en adelante TFG) sobre “Mediación familiar, centros especiales de empleo y discapacidad. Proyecto de estudio de intervención familiar en Grupo Lince Limpiezas. Diagnóstico para un servicio de mediación familiar”, pretende desarrollar las siguientes competencias:

## INSTRUMENTALES:

- G1. Capacidad de análisis y síntesis.
- G2. Organización y planificación.
- G6. Gestión de la información.
- G7. Resolución de problemas y toma de decisiones.

## INTERPERSONALES:

- G8. Capacidad crítica y autocrítica.
- G10. Reconocimiento y respeto a la diversidad y multiculturalidad.
- G11. Habilidades Interpersonales.
- G12. Compromiso Ético.

## SISTÉMICAS:

- G13. Autonomía en el aprendizaje.
- G14. Adaptación a situaciones nuevas.
- G15. Creatividad.
- G18. Apertura hacia el aprendizaje a lo largo de toda la vida.
- G19. Compromiso con la identidad, desarrollo y ética profesional.

## ESPECÍFICAS:

- E2. Identificar y emitir juicios razonados sobre problemas socioeducativos para mejorar la práctica profesional.
- E4. Diagnosticar situaciones complejas que fundamenten el desarrollo de acciones socioeducativas.
- E.8. Aplicar metodologías específicas de acción socioeducativa.
- E11. Mediar en situaciones de riesgo y conflicto.
- E16. Asesorar en la elaboración y aplicación de planes, programas, proyectos y actividades socioeducativos.
- E18. Elaborar e interpretar informes técnicos, de investigación y evaluación de acciones, procesos y resultados socioeducativos.
- E19. Realizar estudios prospectivos y evaluativos sobre características, necesidades y demandas socioeducativas. En particular, saber manejar fuentes y datos que le permitan un mejor conocimiento del entorno y el público objetivo para ponerlos al servicio de los proyectos de educación social.
- E25. Conocer los supuestos pedagógicos, psicológicos y sociológicos que están en la base de los procesos de intervención socioeducativa.
- E30. Identificar y diagnosticar los factores habituales de crisis familiar y social y desarrollar una capacidad de mediación para tratar con comunidades socioeducativas y resolver conflictos.
- E31. Aplicar técnicas de detección de factores de exclusión y discriminación que dificultan la inserción social y laboral de sujetos y colectivos.



# **BLOQUE I. ENCUADRE CONCEPTUAL Y AXIOLÓGICO**

## **1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y REGULACIÓN NORMATIVA**

### **1.A CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO**

Cuando nos referimos a las posibilidades de acceso al mercado laboral de las personas con discapacidad hay que tener en cuenta tres vías, tal y como se detalla en el artículo 37 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social (a partir de ahora R.D. 1/2013):

- 1) Empleo Ordinario, incluyendo los servicios de empleo con apoyo.
- 2) Empleo Protegido: Centros Especiales de Empleo y Enclaves Laborales.
- 3) Empleo Autónomo.

En este sentido, la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos. «BOE» núm. 103, de 30 de abril de 1982, en su TÍTULO VII, artículo treinta y siete establece que será “finalidad primordial de la política de empleo de trabajadores con discapacidad su integración, en condiciones que garanticen la aplicación del principio de igualdad de trato, en el sistema ordinario de trabajo o, en su defecto, su incorporación al sistema productivo mediante la fórmula especial de trabajo protegido...”

El R.D. 1/2013 describe en su artículo 43:

43.1 “los centros especiales de empleo son aquellos cuyo objetivo principal es el de realizar una actividad productiva de bienes o de servicios, participando regularmente en las operaciones del mercado, y tienen como finalidad el asegurar un empleo remunerado para las personas con discapacidad; a la vez que son un medio de inclusión del mayor número de estas personas en el régimen de empleo ordinario. Igualmente, los centros

especiales de empleo deberán prestar, a través de las unidades de apoyo, los servicios de ajuste personal y social que requieran las personas trabajadoras con discapacidad, según sus circunstancias y conforme a lo que se determine reglamentariamente”.

43.2 La plantilla de los centros especiales de empleo estará constituida por el mayor número de personas trabajadoras con discapacidad que permita la naturaleza del proceso productivo y, en todo caso, por el 70 por 100 de aquélla. A estos efectos no se contemplará el personal sin discapacidad dedicado a la prestación de servicios de ajuste personal y social.

Se entenderán por servicios de ajuste personal y social los que permitan ayudar a superar las barreras, obstáculos o dificultades que las personas trabajadoras con discapacidad de los centros especiales de empleo tengan en el proceso de incorporación a un puesto de trabajo, así como en la permanencia y progresión en el mismo. Igualmente se encontrarán comprendidos aquellos dirigidos a la inclusión social, cultural y deportiva.

43.3 La relación laboral de los trabajadores con discapacidad que presten sus servicios en los centros especiales de empleo es de carácter especial, conforme al artículo 2.1.g) de Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, y se rige por su normativa específica.

La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (a partir de ahora Ley 9/2017) añade un 4º punto al regular los procedimientos de licitación reservados a los **Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social (CEEIS)**. Éstos deben ser “*promovidos y participados en más de un 50%, directa o indirectamente, por entidades sin ánimo de lucro públicas o privadas*”, o que tengan reconocido jurídicamente en sus Estatutos su carácter social, o en acuerdo social se obliguen a la reinversión íntegra de sus beneficios.

De entre las ayudas que pueden recibir de la administración, se destacan a continuación las siguientes conforme a la Orden Ministerial de 16 de octubre de 1998:

1. Para financiar parcialmente proyectos generadores de empleo (creación de centros o ampliación de los mismos): Variable según relación de trabajadores con discapacidad respecto al total de la plantilla y por puesto de trabajo creado con carácter estable. Se podrán recibir subvenciones para asistencia técnica

(estudios de viabilidad, auditorias...), de intereses de préstamos, o para inversión fija en proyectos de interés social

2. Apoyo al mantenimiento de puestos de trabajo en CEE, como:
  - a. Bonificación del 100 por 100 de la cuota empresarial a la Seguridad Social
  - b. Subvenciones del coste salarial por un importe del 50 por 100 del salario mínimo interprofesional.
  - c. Subvenciones para adaptación de puestos de trabajo y eliminación de barreras arquitectónicas.
  - d. Subvención, por una sola vez, destinada a equilibrar y sanear financieramente a los centros especiales de empleo
  - e. Subvención dirigida a equilibrar el presupuesto de aquellos centros especiales de empleo que carezcan de ánimo de lucro y sean de utilidad pública e imprescindibilidad.
  - f. Los Centros Especiales de Empleo podrán recibir asistencia técnica destinada al mantenimiento de puestos de trabajo, pudiendo ser concedida a instancia de parte o de oficio cuando el estudio del expediente así lo demande.
3. Ayudas para las Unidades de Apoyo a la Actividad Profesional (R.D. 469/2006, de 21 de abril).

El R.D. 1/2013 establece también la obligación contar con un 2% de trabajadores con discapacidad en empresas de 50 ó más trabajadores y en caso de no poder cumplir con esta obligación y, de modo excepcional y transitorio, una serie de Medidas Alternativas reguladas por Real Decreto 364/2005, de 8 de abril, constituyendo un medio indirecto de generación de empleo para personas con discapacidad.

De este modo, acreditada la situación de excepcionalidad, pueden:

- Realizar un contrato mercantil o civil con un Centro Especial de Empleo para el suministro de materias primas, maquinarias, bienes de equipo o cualquier otro tipo de bienes necesarios para el normal desarrollo de la actividad de la empresa; o para la prestación de servicios ajenos y accesorios a la actividad normal de la empresa.

- La constitución de un enclave laboral conforme lo regulado por el Real Decreto 290/2004.
- Realización de donaciones y acciones de patrocinio económico a una entidad beneficiaria de utilidad pública entre cuyas acciones u objetivos esté: la formación profesional y/o la inserción laboral o la creación de empleo a favor de las personas con discapacidad

## 1.B MEDIACIÓN FAMILIAR

Los orígenes de la Mediación como técnica de resolución de conflictos hay que situarlo en Estados Unidos a través de las ADR (Alternative Dispute Resolution), que en Europa tienen su punto de inflexión a raíz de la Recomendación R (98) 1, y entendiendo que al referirnos a Resolución Alternativa de Conflictos no se trata de sustituir al sistema judicial sino de un sistema complementario tal y como se describe en la exposición de motivos de la Ley 1/2006 de Mediación Familiar en Castilla y León (en adelante Ley 1/2006), ni tampoco ser alternativa a otros procedimientos terapéuticos o rehabilitadores, aunque pueda tener efectos terapéuticos.

Dentro de los sistemas de resolución de conflictos hay que distinguir dos grandes subsistemas o formas: las heterocompositivas o adversariales (caracterizadas por el menor protagonismo de las partes, sistema de gana-pierde y mayor coste) y los sistemas o formas autocompositivas o no adversariales. Entre las primeras destaca el arbitraje y el juicio, y entre las segundas la mediación, la negociación y la conciliación.

En relación a las recomendaciones del Consejo de Europa, hay que destacar:

La Recomendación 12/1986 del Comité de Ministros aboga que la resolución amistosa de las controversias, cualquiera que sea el orden jurisdiccional, se pueda producir antes o durante el procedimiento judicial. Hay que considerar que el juez juzga, no media, ya que uno de los principios básicos es que el mediador no tenga poder para imponer a las partes la solución.

La **Recomendación 1/1998**, insta a los Estados miembros a instituir y promover o reforzar, en su caso, la mediación familiar y a desarrollar los principios básicos que han de informar el ejercicio de la misma.

La Recomendación define la mediación como un medio de resolver las disputas familiares, particularmente aquéllas que se plantean durante el proceso de separación y de divorcio, con los objetivos siguientes:

- Promover los enfoques consensuales, reduciendo de ese modo el conflicto en interés de todos los miembros de la familia.
- Mejorar la comunicación entre los miembros de la familia.
- Reducir los conflictos entre las partes en litigio.
- Proteger el mayor interés y el bienestar de los niños en particular, alcanzando arreglos apropiados sobre la custodia y las visitas.
- Minimizar las consecuencias perjudiciales de la ruptura familiar y la disolución matrimonial.
- Apoyar la continuidad de las relaciones personales padres e hijos.
- Reducir los costes económicos y sociales de la separación y el divorcio para los implicados y los Estados.
- Reducir el tiempo necesario para la solución de los conflictos.

***La Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León en su artículo 1 define la*** mediación familiar como la intervención profesional realizada en los conflictos familiares señalados en esta Ley, por una persona mediadora cualificada, neutral e imparcial, con el fin de crear entre las partes en conflicto un marco de comunicación que les facilite gestionar sus problemas de forma no contenciosa.

En cuanto a los conflictos objeto de mediación familiar y sus destinatarios el artículo 3 establece:

- A) Personas unidas por vínculo matrimonial:
- B) Personas que forman una unión de hecho:
- C) Personas con hijos no incluidas en los apartados anteriores, para promover que encuentren soluciones satisfactorias a los conflictos familiares que surjan respecto a sus hijos.
- D) Otros conflictos familiares surgidos entre las personas incluidas en los apartados anteriores o entre cualesquiera otras personas con capacidad de obrar que tengan entre sí cualquier relación de parentesco, en los que el procedimiento de mediación sirva para prevenir, simplificar o poner fin a un litigio judicial.

La Ley determina que quedan expresamente excluidos de mediación familiar los casos en los que exista violencia o maltrato sobre la pareja, los hijos, o cualquier miembro de la unidad familiar (art.2.1). Si bien es cierto, que hay que considerar la libre voluntad de las partes en el proceso de mediación deberán reconsiderarse aquellos casos en que alguno de los miembros de la pareja no ejerza control sobre su voluntad y, por lo tanto, sea incapaz de asumir compromisos adquiridos: incapacitaciones, adicciones, trastornos mentales, y/o otros tipo de patologías o situaciones que desaconsejen el empleo de la mediación.

Romero (1997) en “La mediación familiar” redacta las siguientes situaciones en las que mediar en cualquier momento del proceso jurídico (anterior, durante -requiere paralizarlo previamente- y posterior):

1. Cuando los cónyuges no están satisfechos con las medidas establecidas en la resolución judicial de la separación, o pasado un tiempo o por modificación de las circunstancias quieren reformularlos, solicitando la intervención del mediador para replantearlos y llegar a acuerdos entre ellos

3. Cuando el propio juez considere oportuno indicar la mediación en beneficio del menor, apoyándose en el art. 158.3 del Código Civil donde se dice: «En general, las demás disposiciones que considere oportunas a fin de apartar al menos de un peligro, o de evitarles perjuicios».

5. En aquellas situaciones de conflicto que se generan por dificultades que bloquean los procesos de acuerdos entre los miembros de la unidad familiar, como son entre otros los siguientes:

– Conflictos entre hermanos por responsabilidades que han de compartir o de asumir respecto a otros miembros de la unidad familiar: cuidado de enfermos, personas con discapacidad, ancianos, etc.

– Conflictos derivados por procesos de emancipación no concluidos o tardíos, alargando la dependencia de los padres.

– Conflictos generados por motivos de herencia.

– Familias de acogida o de padres adoptivos que necesitan llegar a acuerdos con los padres o madres biológicos/as o con sus familiares más directos.

– Otras situaciones.

Los ámbitos de mediación los clasifica en: jurídico-económicos y educativos

Ámbito jurídico-económico como puede ser: Pensión alimenticia para los hijos; Pensión compensatoria para el cónyuge que la solicita; Guarda y custodia; Patria potestad y régimen de visitas; separación y/o liquidación de bienes; uso del domicilio conyugal y/o cambio de vivienda; obligaciones fiscales: declaración conjunta o separada de la renta, de venta de los bienes, etc.

Ámbito Educativo, como: Clarificación de las figuras paterna y materna, de las responsabilidades y criterios educativos y del cuidado de los hijos en relación con la nueva situación; Distribución de responsabilidades (médicos, reuniones de padres, cuidados por terceros, etc.); Control del chantaje emocional por los padres, los hijos «portavoces»; definición de la relación con las nuevas figuras paterno/materna y/o de hermanastros; gestión emocional para armonizar las relaciones entre hermanos y entre otros miembros.

El Artículo 4 desarrolla los principios informadores de la mediación:

1. Libertad y voluntariedad de las partes en conflicto y de la persona profesional de la mediación para participar en los procedimientos de mediación.
2. Igualdad de las partes en los procedimientos de mediación.
3. **Consideración especial de los intereses de los menores, personas con discapacidad y personas mayores dependientes.**
4. Confidencialidad y secreto profesional respecto a los datos conocidos en el procedimiento de mediación.
5. Competencia profesional, ética, imparcialidad y neutralidad de la persona mediadora.
6. Intervención cooperativa.
7. Buena fe de las partes en conflicto y de la persona mediadora.
8. Carácter personalísimo del procedimiento, debiendo la persona mediadora y las partes asistir personalmente a las sesiones.
9. Sencillez y celeridad del procedimiento de mediación.

Aunque el principal objetivo de la mediación es el de conseguir llegar a un acuerdo, hay otros objetivos y/o efectos de la mediación, entre los que se destacan (Belloso, 2006):

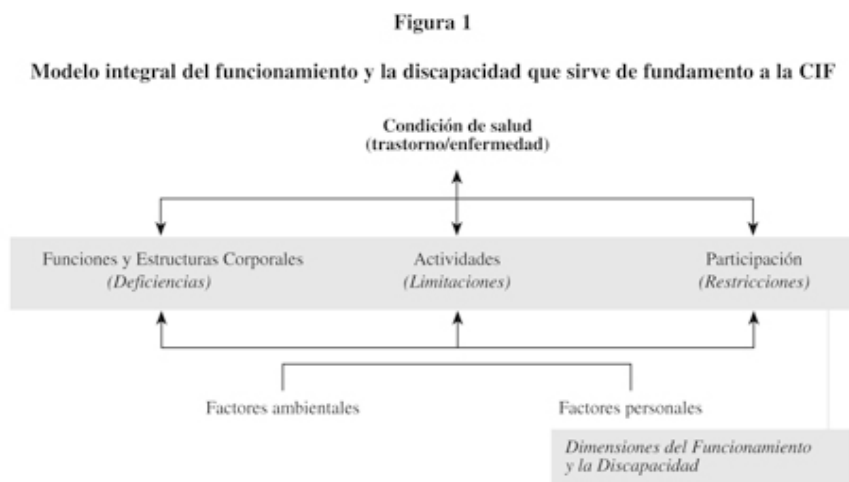
- Facilitar que se establezca una nueva relación entre las partes en conflicto. Cambiar el marco de relación entre las partes implicadas
- Aumentar el respeto y la confianza entre las partes, fomentando también la seguridad, la fiabilidad y la fe en las personas con las que negociamos.
- Corregir percepciones e informaciones falsas que se puedan tener respecto al conflicto y/o entre los implicados en éste. Se trataría de aclarar y subsanar las ambigüedades que hayan podido surgir durante el conflicto.
- No se trata de evitar la separación, sino de crear un marco que facilite la comunicación entre las partes y la transformación del conflicto. Preparar un entorno comunicativo y de interacción adecuado para que la negociación llegue a buen término.

Podemos afirmar en este sentido que la Mediación es *“principalmente una forma de vivir” y entender el modo en que nos relacionamos con los otros* (p.12). *“Como sistema de gestión, transformación y resolución de conflictos, se constituye en un instrumento de apoyo a las familias, a través de la mejora de la convivencia y de las relaciones presentes o futuras de todos sus miembros”* (p. 82). (Consejería de Familia y Asuntos Sociales, 2010).



## 1.C DISCAPACIDAD Y UNIDADES DE APOYO

En el año 2001 las OMS aprueba la denominada Clasificación Internacional del Funcionamiento, la Discapacidad y la Salud (en adelante, CIF), definiendo la discapacidad como un término genérico que abarca deficiencias (relacionados con una estructura o función corporal), limitaciones de la actividad (dificultades para ejecutar acciones o tareas) y restricciones a la participación (problemas para participar en situaciones vitales). Se trata de un fenómeno complejo que refleja la interacción entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive (factores personales y ambientales como actitudes vitales, accesibilidad arquitectónica, redes de apoyo social, etc.), tal y como se puede observar en la Figura 1 (<https://www.who.int/topics/disabilities/es/>)



El R.D 1/2013 refiere en artículo 2.a que la discapacidad “es una situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás”.

Hay que considerar que el artículo 4.2 refiere que “tendrán la consideración de personas con discapacidad aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento. Se considerará que presentan una discapacidad en grado igual o superior al 33 por ciento los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y a los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una

pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad”.

Es desde esta perspectiva de la discapacidad donde se incardinan los CEE a través de los Servicios de Ajuste Personal y Social con las Unidades de Apoyo a la Actividad Profesional. El Real Decreto 469/2006 las define en su artículo 1.2 como “los equipos multiprofesionales enmarcados dentro de los Servicios de Ajuste Personal y Social de los Centros Especiales de Empleo, que mediante el desarrollo de las funciones y cometidos que le son propios, permiten ayudar a superar las barreras, obstáculos o dificultades que los trabajadores con discapacidad de dichos Centros tienen en el proceso de incorporación a un puesto de trabajo, así como la permanencia y progresión en el mismo”.

En el Artículo 2. se definen las Funciones del personal integrado en las Unidades de Apoyo la Actividad Profesional.

- a) Detectar y determinar, previa valoración de capacidades de la persona y análisis del puesto de trabajo, las necesidades de apoyo para que el trabajador con discapacidad pueda desarrollar su actividad profesional.
- b) Establecer las relaciones precisas con el entorno familiar y social de los trabajadores con discapacidad, para que éste sea un instrumento de apoyo y estímulo al trabajador en la incorporación a un puesto de trabajo y la estabilidad en el mismo.
- c) Desarrollar cuantos programas de formación sean necesarios para la adaptación del trabajador al puesto de trabajo así como a las nuevas tecnologías y procesos productivos.
- d) Establecer apoyos individualizados para cada trabajador en el puesto de trabajo.
- e) Favorecer y potenciar la autonomía e independencia de los trabajadores con discapacidad, principalmente, en su puesto de trabajo.
- f) Favorecer la integración de nuevos trabajadores al Centro Especial de Empleo mediante el establecimiento de los apoyos adecuados a tal fin.
- g) Asistir al trabajador del Centro Especial de Empleo en el proceso de incorporación a Enclaves Laborales y al mercado ordinario de trabajo.
- h) Detectar e intervenir en los posibles procesos de deterioro evolutivo de los trabajadores con discapacidad a fin de evitar y atenuar sus efectos.

### Artículo 3. *Destinatarios finales.*

1. Los destinatarios finales de este programa serán los trabajadores con discapacidad de los Centros Especiales de Empleo que se encuentren en alguno de los supuestos que se describen a continuación:

a) Personas con parálisis cerebral, con enfermedad mental o personas con discapacidad intelectual, con un grado de minusvalía reconocido igual o superior al 33 %.

b) Personas con discapacidad física o sensorial con un grado de minusvalía reconocido igual o superior al 65 %.

2. Las Unidades de Apoyo a la Actividad Profesional podrán prestar servicio también a los trabajadores con discapacidad del Centro Especial de Empleo no incluidos en el apartado anterior, siempre y cuando la dedicación a estos trabajadores no menoscabe la atención de los incluidos en el apartado anterior.

Si bien es cierto que el Real Decreto 469/2006 establece estos objetivos de las Unidades de Apoyo se debe destacar que los Servicios de Ajuste Personal y Social tienen también como objetivo la inclusión social, cultural y deportiva (RD 1/2013, art. 42.2). Se trata pues de garantizar una atención integral que optimice el nivel de desarrollo y autonomía personal de las personas con discapacidad.

## **2. FUNDAMENTACIÓN E IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN EN CEE CON TRABAJADORES CON DISCAPACIDAD.**

### **2.A ANÁLISIS DE LA REALIDAD SOCIAL Y EVOLUCIÓN DE LOS CEE.**

Dentro de la Comunidad de Castilla y León, según los datos extraídos de Dirección General de Presupuestos y Estadística de la Junta de Castilla y León ([www.estadistica.jcyl.es](http://www.estadistica.jcyl.es)) en el año 2017 el número de personas en edad de trabajar (entre 16 y 64 años) con certificado de discapacidad es de 93.700 personas en Castilla y León, el 5,0% de la población total en edad laboral. En cuanto al número de hogares con alguna persona en edad de trabajar con discapacidad es de 88.400, un 9,2% del total de hogares de la Comunidad.

La tasa de actividad está en el 77,3% en el grupo de personas sin discapacidad versus al 35,5% en el grupo de personas con discapacidad.

Según grupo de clasificación de la discapacidad se observa:

Fig.2. Discapacidad según clasificación en Castilla y León

Castilla y León	Física y otras	Discapacidad Intelectual	Mental	Sensorial
Año 2017	49,5%	17,7%	19,8%	13%

Nota: Se considera personas con discapacidad a la personas con un grado de discapacidad superior o igual al 33 % y asimilados según el RD Legislativo 1/2013.

FUENTE: elaboración propia a partir de: D. G. de Presupuestos y Estadística de la Junta de Castilla y León con datos del INE, "El Empleo de las Personas con Discapacidad".

A nivel nacional se ha pasado de 56332 trabajadores con discapacidad en CEE para el año 2009 a 64079 trabajadores en 2013 según datos de la FEACEM publicados en [www.feacem.es/es/centros-especiales-de-empleo/cifras/evolucion-de-la-plantilla-de-trabajadores-con-discapacidad](http://www.feacem.es/es/centros-especiales-de-empleo/cifras/evolucion-de-la-plantilla-de-trabajadores-con-discapacidad).

En el análisis de la evolución de los CEE en los últimos años hay que destacar el continuo incremento tanto de centros como de trabajadores en Castilla y León como se observa en la siguiente tabla:

Fig.3. Evolución CEE y Trabajadores Castilla y León 2013-2019

	Año 2013	Año 2019	%
CEE CYL	214	297	38,78%
Trabajadores CYL	4031	5655	40,29%

Fuente: Elaboración propia a través de: Estudio "Presente y futuro de los Centros Especiales de Empleo". Anuario de Estadísticas del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, y D. G. de Presupuestos y Estadística de la Junta de Castilla y León con datos del INE, "El Empleo de las Personas con Discapacidad".

Atendiendo a la contratación nacional en 2017 el Informe 3 de ODISMET, La Situación de las Personas con Discapacidad en el Mercado Laboral, revela que se realizaron **308.376 contratos a personas con discapacidad (1,4% de los contratos realizados)**. “Además, el 25% del empleo creado recayó en centros especiales de empleo, consolidándose como uno de los pilares fundamentales del empleo”. El estudio concluye también la marcada temporalidad de los contratos y el empleo de baja cualificación (Fuente: INE. El empleo de las personas con discapacidad), aunque no se precisa en qué grado ese dato pueda ser extrapolable a la realidad de los centros especiales de empleo.

Especialmente relevante es la diferencia salarial en bruto anual: 19297.6€ personas con discapacidad versus 23273.3€ personas sin discapacidad. En este sentido, y en lo que afecta al ámbito de los CEE hay que hacer referencia a la aplicación prioritaria del XIV Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad. Así se puede observar la diferencia en jornada anual y salarial en dos de los sectores que más empleo aglutina, como es el caso de limpieza y jardinería respecto a los convenios de referencia nacional y/o provincial:

Fig.4. Comparativa convenios de aplicación Discapacidad, Limpieza y Jardinería

	Convenio Provincial Limpiezas 2018-2021	Convenio Colectivo Sector Jardinería (nacional) 2017-2020	XV Convenio Colectivo general Centros y Servicios Discapacidad
Operario Limpiador	15268,80€		12600€
Operario Jardinero		14103,74€	12600€
Jornada anual	1681	1700	1758

*Fuente:* Elaboración Propia a partir de: Resolución de 25 de enero de 2018, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo del sector de la jardinería 2017-2020; Resolución de 31 de octubre de la Oficina Territorial de Trabajo de la Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en Valladolid, por la que se dispone el registro, depósito y publicación del convenio Colectivo Provincial de Limpieza de edificios y locales de Valladolid para los años 2018 a 2021; Resolución de 20 de septiembre de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el XIV Convenio colectivo general de centros y servicios de atención a personas con discapacidad.

**De los datos expuestos hay que concluir la necesidad de incrementar el porcentaje de trabajadores con discapacidad integrados en el mercado laboral y luchar por la dignificación de las condiciones de trabajo tanto en el mercado ordinario como a través del empleo protegido. Desde este proyecto se pretende justificar la necesidad e importancia de que servicios como el de Mediación Familiar formen parte de la estructura vertebral de los Centros Especiales de Empleo como instrumento para garantizar la inclusión social.**

## **2.B METODOLOGÍA DE ACCIÓN EN CEE: ATENCIÓN INTEGRAL Y PLANIFICACIÓN CENTRADA EN LA PERSONA.**

El artículo 13 de la ley 1/2013 entiende por Atención integral “los procesos o cualquier otra medida de intervención dirigidos a que las personas con discapacidad adquieran su máximo nivel de desarrollo y autonomía personal, y a lograr y mantener su

máxima independencia, capacidad física, mental y social, y su inclusión y participación plena en todos los aspectos de la vida, así como la obtención de un empleo adecuado”.

La evolución de los servicios de atención ha evolucionado históricamente desde los modelos médico-asistenciales hacia modelos psicosociales-educativos y hacia el modelo de calidad de vida. En la actualidad se entiende la calidad de vida como una “combinación de las condiciones de vida y la satisfacción personal, ponderada por una escala de importancia que refleja los valores personales, las aspiraciones y las expectativas de la persona.” (López, et. al., 2004).

Calidad de vida, desde la teoría de los sistemas, se entiende como un concepto que refleja “las condiciones de vida deseadas por una persona en relación con ocho necesidades fundamentales que representan el núcleo de las dimensiones de la vida de cada uno” (Verdugo, 2000) y con sus respectivos indicadores (Shalock, 1996) que pueden referirse al microsistema, mesosistema y macrosistema:

- ✓ Bienestar emocional: seguridad, espiritualidad, felicidad, ausencia de estrés, autoconcepto y satisfacción.
- ✓ Relaciones interpersonales: intimidad, afecto, familia, interacciones, relaciones de amistad, apoyos.
- ✓ Bienestar material: Propiedad, finanzas, seguridad, comida, empleo, posesiones, estatus socioeconómico, vivienda.
- ✓ Desarrollo Personal: Educación, habilidades, desempeño, competencia personal, actividad voluntaria, progreso.
- ✓ Bienestar físico: Salud, nutrición, recreo movilidad, cuidados sanitarios, seguro sanitario, ocio y tiempo libre, actividades de la vida diaria.
- ✓ Autodeterminación: Autonomía, elecciones, decisiones, control personal, autodirección, metas y valores personales.
- ✓ Integración: Aceptación, estatus, apoyos, ambiente de trabajo, actividades comunitarias, roles, actividades de voluntariado, ambiente residencial.
- ✓ Derechos: Privacidad, voto, acceso, obligaciones y derechos legales, propiedad, responsabilidades civiles

La Planificación Centrada en la Persona (en adelante PCP) es un proceso de colaboración para ayudar a las personas a acceder a los apoyos y servicios que necesitan

para alcanzar una mayor calidad de vida basada en sus propias preferencias y valores. Es un conjunto de estrategias para la planificación de la vida que se centra en las elecciones y la visión de la persona y de su círculo de apoyo (FEAPS, 2007). Es una mezcla de ideología y estrategia (Holburn, 2003) .

Se hace necesario desde esta perspectiva considerar:

- ✓ La persona como sujeto con derechos, activo y que decide (autodeterminación, dignidad y respeto por aquello que deseamos luchar: control positivo sobre la vida), es el centro del proceso. Promueve el conocimiento profundo de los derechos de las personas con discapacidad y la aplicación de los principios de normalización e inclusión social.
- ✓ Evolución del profesional experto al concepto de facilitador. Importancia de la ética, el respeto y la honestidad en el diálogo para lograr mantener el equilibrio entre lo que es importante para la persona y lo que podemos hacer por ella.
- ✓ Importancia del contexto familiar y comunitario, de las relaciones de interdependencia entre las redes de apoyo y su implicación con los valores de la persona. Relaciones humanas y gestión de las oportunidades, considerando todos los ámbitos de la calidad de vida.
- ✓ Proceso flexible de aprendizaje para permitir adaptarse a las nuevas circunstancias, deseos e intereses de la persona a lo largo de su proceso evolutivo. Enfoque positivo centrado en las capacidades de la persona. Promueve cambios en el entorno que permitan la creación de apoyos.

La Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, aprobada el 13 de diciembre de 2006 por la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU), ratificada por España el 3 de diciembre de 2007 y que entró en vigor el 3 de mayo de 2008, supone la consagración del enfoque de derechos de las personas con discapacidad, de modo que considera a las personas con discapacidad como sujetos titulares de derechos y los poderes públicos están obligados a garantizar que el ejercicio de esos derechos sea pleno y efectivo.

La Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León en su artículo 8.2 afirma que “corresponde a los poderes públicos de Castilla y León promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del

individuo y de los grupos en que se integran sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los castellanos y leoneses en la vida política, económica, cultural y social”.

Desde este punto de vista el ejercicio de acciones para la plena inclusión provenientes de las administraciones y políticas para las personas con discapacidad ha de ser transversal, sirviéndose del recurso de los Centros Especiales de Empleo para dignificar las condiciones de trabajo y mejorar su calidad de vida. Es imperativo el reconocimiento de la igualdad de derechos y escuchar los deseos de las personas con discapacidad para promover cambios orientados a maximizar el desarrollo personal y la participación plena en la sociedad. Los Servicios de Apoyo de los CEE se constituyen así en el eje vertebrador y facilitador que debe interiorizar los valores y la metodología de atención centrada en persona.

Como afirma Verdugo, et al., (2006) “las personas con discapacidad intelectual o del desarrollo, deberían estar implicadas directamente en la evaluación de su calidad de vida. Así que la prioridad debe ser utilizar todos los métodos disponibles y eficaces para capacitar a estas personas para expresar sus propias opiniones. Estos métodos incluyen simplificar la formulación de las preguntas y respuestas, proporcionar alternativas y usar sistemas de comunicación alternativos y aumentativos (Schalock et al., 2000). (Gorabide, 2006)”.

## **2.C FAMILIA Y CONFLICTO**

La familia actual está experimentando importantes modificaciones tanto en su forma como en sus elementos estructurales, así como en el modo en que interaccionan los diferentes miembros que la componen y las expectativas sobre cuáles han de ser sus funciones. Son las familias “postmodernas” o “postnucleares” (Meil, 1999).

En esta evolución de la familia ha ido cediendo protagonismo el sistema económico-patriarcal, asistencial y educativo hacia modelos más democráticos representativos de la diversidad y complejidad de la sociedad actual. Lo esencial es que constituye una “unidad o sistema de apoyo social” (Leal, 2011) para nuestro desarrollo personal y social (Teoría de los Sistemas Familiares; Teoría de los Sistema Ecológicos de Bronfenbrenner), y que cuenta con el amparo constitucional a través de su artículo 39



“Los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia”.

Bronfenbrenner (1987) explica el desarrollo como “una interacción entre individuo y una serie de capas o sistemas concéntricos del entorno incluidos unos dentro de otros” (Leal, 1999). En el centro del sistema estaría el individuo y alrededor de él el microsistema o su entorno más cercano (familia, amigos, centros de día, trabajo, etc.). El Mesosistema estaría compuesto por las interacciones entre estas personas y/o grupos. El exosistema estaría compuesto por las influencias indirectas (amigos de la familia, del trabajo de los padres, servicios comunitarios, massmedia, etc.) y finalmente el macrosistema sería el resto de sistemas que representan la influencia de los contextos sociales, culturales e históricos.

Desde el punto de vista del modelo ecocultural (Gallimore et al., 1989), las familias “responden activamente a las circunstancias en que viven construyendo y organizando ambientes que dan sentido y dirección a sus vidas” (Climent, 2000), conforme a sus valores, creencias y metas.

En esta evolución trepidante de la familia es donde PUEDE surgir el conflicto motivado por múltiples factores en su interacción con el ser humano como pueden ser: Crisis económica, modelo productivo competitivo-capitalista-globalización propio de la sociedad de consumo (inclusión de la mujer en la estructura productiva del mercado laboral, conciliación laboral en turnos, reparto de roles en tareas domésticas, el papel de la familia extensa y otras instituciones en los cuidados de los niños, precarización de las condiciones salariales y de trabajo), cambios legislativos (leyes educativas, permisos maternidad-paternidad, parejas de hecho, legislación sobre el aborto, ley de separación y divorcio, las políticas públicas de prevención de la dependencia y promoción de la autonomía), las nuevas tecnologías de la información, las redes sociales, etc. Es clave para el mediador conocer, comprender y aprehender cuál es la estructura del conflicto, los elementos mediante los cuales resulta posible analizar y resolver un conflicto. “Un conflicto empieza cuando una parte, de modo intencional o no, invade o afecta negativamente algún aspecto psicológico, físico o territorial de la otra parte. El daño puede ser real (objetivamente comprobable), o puede ser solamente percibido por la parte afectada (daño subjetivo)” (Visalli, 2006).

Según Touzard (1981) “hay acuerdo general para definir el conflicto como una situación en la que coexisten, entre seres humanos, unos fines o unos valores inconciliables o exclusivos unos de otros”. Por su parte, Infante (1998) lo define como un “proceso cognitivo emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder”.

“El mediador necesita un mapa de vías conceptuales o mapa del conflicto que debe detallar por qué existe, identificar los obstáculos que se oponen al arreglo e indicar los procedimientos destinados a encauzar o resolver el problema” (Moore, 1995).

Visalli (2006), siguiendo la corriente psicológica, psicosociológica o sociológica trabaja la estructura o morfología del conflicto considerando la dimensión instrumental (o premeditado) y la dimensión emotiva o expresiva (no premeditado o conflicto emotivo).

Fig.5. Estructura del conflicto (Visalli, 2006)

Estructura del conflicto en función de las personas	Estructura del conflicto en función del proceso	La estructura del conflicto en función del problema
Las partes y el Número de partes	Grado de interdependencia-relación (baja-media-alta) y contexto personal entre las partes: Posiciones, Intereses, Necesidades, Poder de influencia de las partes, Percepción del problema, Emociones y Sentimientos, Los valores	EL NÚCLEO DEL PROBLEMA
Representación Constituyente	Dinámica del conflicto	
Autoridad Negociadora	Comunicación y Metacomunicación.	

Fuente: Ottavio Visalli, Hugo (2006). El Conflicto: Génesis y dinámica

El núcleo del problema es la descripción del hecho y/o sucesos (qué hace, cómo lo hace y con qué expectativas) que realmente se ha producido entre las partes (una infidelidad, los abuelos en casa, herencia problemática, problemas con la pensión, etc.). Hay que determinar cuál es el desencadenante y el concepto de ciclo del conflicto. Se trata de observar el conflicto en el eje temporal con una parte dinámica parcialmente previsible

y que seguirá “el esquema central de tensión, punto culminante y distensión” (Redorta, 2007). Es importante saber que el conflicto es compartido y corresponsabilidad de todas las partes, de ahí la importancia del diálogo, la empatía, la gestión y reconocimiento de las emociones y pensamientos, la existencia de espacios para entendernos con las personas de nuestro contexto, poniendo el foco en el problema.

Redorta (2007) refiere el Método CAT (Conflict Analysis Tipology) como instrumento para orientar la intervención en conflictos a través de 16 elementos definitorios: 1. Protección de Autoestima; 2. Valores; 3. Identidad; 4. Información; 5. Expectativas; 6. Inadaptación; 7. Atributivos; 8. Inhibición; 9. Poder; 10. Normativos; 11. Incompatibilidad personal persistente; 12. Legitimación; 13. Recursos escasos; 14. Estructurales; 15. Intereses; 16. Inequidad.

## **3. PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR**

### **3.A PERFIL DEL MEDIADOR FAMILIAR:**

El conflicto es natural e inherente a la naturaleza humana y hay que enfocarlo desde el punto de vista de la oportunidad, para que nos ayude a reforzar y mejorar nuestro modo y estilo de relacionarnos. Por consiguiente, lo importante es saber cómo manejarlo y encauzarlo desde el enfoque cooperativo yo gano tú ganas. Para ello el mediador debe saber utilizar las siguientes habilidades (Belloso, 2006):

- Respeto por las necesidades del otro: "tú ganas, yo gano".
- Los problemas se transforman en posibilidades: respuesta creativa para las quejas.
- Empatía: colocarse en el lugar del otro, hacerse entender y hacer que el otro se sienta entendido (buena comunicación).
- Buen sentido: atacar el problema y no a la persona.
- Poder cooperativo: crear poder con el otro, junto con el otro, no más que el otro.
- Manejar emociones: el miedo, el dolor, el desinterés y la frustración pueden ser útiles para obtener un cambio verdadero, si se administran bien.

- Aspecto volitivo: el deseo genuino de identificar y resolver problemas personales que obstaculizan las posibilidades de un buen resultado.
- Hacer un mapa del conflicto: esquematizar todos los factores que están en juego para obtener así una visión común del problema.
- Crear opciones alternativas viables para ambos, a pesar de que en determinados momentos pueda parecer que alguien no ganará nada.
- Considerar el problema en un contexto más amplio (mirar hacia el futuro).

Con el manejo de estas habilidades el mediador ayuda a los demás a comprenderse a sí mismos y a comprender a los otros, construyendo soluciones alternativas a los problemas. Las técnicas de comunicación hacen que lo más importante en el proceso de mediación no sea la solución del conflicto sino su manejo -su administración y control-. El objetivo no es solamente solucionar el conflicto, sino ayudar a las partes a percibirlo de forma diferente.

El artículo 10 de la Ley 1/2006 establece cuáles han de ser los deberes del mediador familiar. En este proyecto se asume con carácter general que habrán de ser coherentes con el artículo 4 donde se establecen los principios informadores. No obstante se detallan a continuación, resaltando el punto 5 sobre los intereses de los menores y mayores dependientes y personas con discapacidad:

1. Actuar de forma neutral e imparcial, evitando intervenir cuando concurra alguna causa de abstención o tomar parte por una solución o medida concreta.
2. Garantizar los derechos de las partes en conflicto en los términos previstos en esta Ley.
3. Informar a las partes, previamente a la intervención en mediación, del coste, características y finalidad del procedimiento de mediación.
4. Entregar a las partes para su firma, antes de realizar la intervención en mediación, el compromiso de sometimiento expreso a la mediación. Una vez firmado, facilitarles un duplicado del mismo.

**5. Promover que las partes tengan en cuenta, en el ámbito de la mediación, la protección de los intereses de los menores, de las personas con discapacidad y de las personas mayores dependientes, así como el bienestar de los mismos en general.**

6. Realizar personalmente la actividad mediadora.

7. Facilitar la comunicación entre las partes y promover el entendimiento entre ellas.

8. Propiciar que las partes tomen sus propias decisiones libremente, disponiendo de la información suficiente.

9. Advertir a las partes de la posibilidad de asesorarse jurídicamente para decidir válidamente y en términos que se amparen sus respectivos derechos sobre aquellas cuestiones cuya regulación legal requiera previa y suficiente información especializada.

10. Informar a las partes, cuando éstas no han tomado una decisión definitiva sobre la ruptura entre las mismas, de las posibilidades de recurrir a otro tipo de servicios como pueden ser los de orientación o terapia familiar; absteniéndose de intervenir como mediador y derivando a las partes a los profesionales competentes.

11. Ejercer la actividad mediadora conforme a la buena fe y a la adecuada práctica profesional.

12. Tratar con el debido respeto a las partes sometidas a mediación.

13. Garantizar el deber de secreto profesional y confidencialidad, conforme a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico. En ningún caso estará sujeta al deber de secreto la información que no sea personalizada y se utilice para fines de formación, investigación o estadística, la referente a una amenaza para la vida o integridad física o psíquica de una persona. A los efectos de lo previsto en este apartado, se considera información no personalizada aquella que no pueda asociarse a una persona identificada o identificable.

14. En cualquier caso, la persona mediadora está obligada a informar a las autoridades competentes de los datos que puedan revelar la existencia de una amenaza para la vida o la integridad física o psíquica de una persona.

15. No realizar posteriormente con cualquiera de las partes respecto a cuestiones derivadas del conflicto sometido a mediación familiar, funciones atribuidas a

profesiones distintas a la de mediación, salvo que todas las partes estén de acuerdo y otorguen su consentimiento por escrito, y la persona mediadora disponga de la correspondiente habilitación profesional para ello.

16. Renunciar a intervenir como testigo o perito a propuesta o solicitud de cualquiera de las partes en todo tipo de procedimiento o litigio que afecte al objeto de la mediación.

17. Justificar por escrito, ante la persona encargada del Registro de Mediadores Familiares los supuestos en que no considere conveniente asumir un procedimiento de mediación gratuita o continuar uno ya iniciado.

18. No abandonar, una vez iniciada, la mediación familiar sin causa justificada.

19. Facilitar la actuación inspectora o de seguimiento de la Administración, teniendo en cuenta los deberes de secreto profesional y confidencialidad.

20. Remitir al Registro de Mediadores Familiares la información correspondiente, en la forma que se determine reglamentariamente, teniendo en cuenta los deberes de secreto y confidencialidad.

21. Redactar, firmar y entregar a las partes los justificantes de celebración de las sesiones.

22. Redactar el acta de la sesión final, firmarla, recabar la firma de las partes y entregarles un ejemplar, conservando otro en su poder.

23. Cualquier otro establecido en la presente Ley o en sus normas de desarrollo.

### **3.B PROCESO DE MEDIACIÓN FAMILIAR**

El primer paso que hay que considerar si se inicia un proceso de mediación son los supuestos de gratuidad, tal y como se recoge en los artículos 13 y 14 de la Ley 1/2006. Seguidamente las partes en conflicto interesadas en iniciar un procedimiento de mediación familiar deberán instarlo de común acuerdo ante cualquiera de las personas mediadoras inscritas en el Registro de Mediadores Familiares. Las partes deberán ponerse directamente en contacto con el correspondiente mediador..., que deberá comunicar a éstas los honorarios y gastos que deberán abonar, así como las características y finalidad del procedimiento, con anterioridad a la iniciación de la mediación (artículo 15 Ley 1/2006).

El artículo 16 y 17 de la Ley 1/2006 especifica la fase de desarrollo y finalización del procedimiento. En este contexto podemos destacar orientativamente las siguientes fases, considerando siempre que la mediación ha de ser flexible y adaptarse a las características y requerimiento de cada caso, allanando diferencias y promoviendo los puntos en común, marcándose objetivos y evaluando de modo continuo:

#### **1. FASE PREVIA**

Creando el escenario para un clima de confianza, concentración, credibilidad y empatía: Temperatura, iluminación, colores, colocación del mobiliario.

Preparación de la primera sesión para recibir a las partes con respeto e igualdad de trato: Recopilar la información disponible; evaluación de necesidades sobre las que intervenir; esquema posible de trabajo y objetivos.

#### **2. PRIMERA ETAPA DISCURSO INICIAL**

Presentación del Mediador, agradecimiento por la confianza, explicación del papel del mediador, su no poder de decisión y aclarar dudas. Hay que resaltar las características del proceso (voluntariedad, implicación y necesario compromiso de las partes ya que se trata de devolver el poder y la responsabilidad a la familia, sistema todos ganan), de la función del mediador (imparcialidad, neutralidad, equidistancia, confidencialidad y facilitador de la toma decisiones),

así como las normas (diálogo, respeto mutuo, escucha activa y estructura de poder comunicativo igualitario).

En esta primera etapa el mediador debe prestar atención al lenguaje no verbal, generar un espacio de confianza, utilizar un tono emocional positivo, empatizar, mantener una posición equidistante, estimular la comprensión y tratar de involucrar a todos.

El mediador deberá concluir la primera entrevista aclarando dudas, preguntando si quieren seguir adelante y qué esperan de la mediación.

De modo inmediato debe evaluar esta primera cita en todas sus dimensiones.

### **3. SEGUNDA ETAPA: DESCUBRIENDO EL CONFLICTO**

Obtención de la información, descubriendo el conflicto según las personas, el proceso (grado de interdependencia, posiciones, intereses, necesidades, poder de influencia, necesidades, emociones, etc.) y el problema del conflicto. Hay que acotar los verdaderos intereses de las partes, indagar en los intereses comunes e identificar qué necesita cada parte de la otra.

Para ello el mediador se sirve de diferentes técnicas, que serán también útiles en el resto de fases, como: Escucha activa; parafraseo; ponerse en el lugar del otro; aislar el problema; recordar los buenos momentos; preguntas abiertas, cerradas, reflexivas y/o circulares.

Además el mediador debe tener capacidad de análisis y síntesis, generar un espacio de diálogo, confianza y fiabilidad donde puedan aflorar los sentimientos, contribuir a deshacer malos entendidos, comprender el conflicto y la percepción de cada parte.

Esta etapa se cierra con la identificación de los puntos clave del conflicto, objetivos comunes y la construcción de una agenda consensuada de trabajo donde podamos empezar por aquellos puntos con mayor probabilidad de acuerdo o cooperación. Es el primer acuerdo de las partes, donde a veces se hace necesario acordar algo sobre un punto sin condicionarlo a otro.



Es muy importante que se defina la agenda definitiva sobre la que trabajar posteriormente y reforzar los esfuerzos de las partes, fomentando el reconocimiento del otro.

#### **4. CUARTA ETAPA: GENERANDO IDEAS Y NEGOCIACIÓN**

Primeramente, se trata de generar la mayor cantidad de opciones y alternativas posibles para cada punto de la agenda sirviéndose de técnicas como la lluvia de ideas. Hay que fomentar la creatividad, y servirse de la experiencia para proponer soluciones nuevas.

Acto seguido se iniciaría la negociación de cada idea considerando siempre soluciones realistas y coherentes a la situación legal, financiera u otras que puedan ser limitantes. Es vital servirse de la cooperación y el respeto mutuo para cambiar la perspectiva del conflicto hacia una reformulación positiva que pone el enfoque en las partes como agentes activos del cambio con capacidad para decidir mejorar.

#### **5. QUINTA ETAPA. REDACTAR EL ACUERDO.**

Objetivos; Definir y redactar el acuerdo, que ha de ser concreto, conciso, realista, factible y reflejar los intereses y necesidades de las partes implicadas.

“La persona mediadora levantará un acta de la sesión final del procedimiento de mediación, en el que constarán en su caso los acuerdos alcanzados, debiendo requerir la firma de todos los intervinientes así como facilitarles posteriormente una copia” (Artículo 17.2. Ley 1/2006)

Finalizado el procedimiento de mediación (art. 17.3), si las partes decidieran iniciar o continuar el correspondiente procedimiento jurisdiccional y persistieran en los acuerdos alcanzados en aquella, entregarán la copia de su acta final al abogado o abogados a quienes encarguen o tengan encargado su trámite, a fin de que pueda hacerlos valer procesalmente.

## **6. SEXTA ETAPA; SEGUIMIENTO / EVALUACIÓN**

Puede planificarse algún encuentro posterior para comprobar la efectividad del acuerdo y verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos. Si bien hay que considerar el artículo 16.2 de la Ley 1/2006: “La duración de la mediación dependerá de la naturaleza y complejidad de los asuntos a tratar, no pudiendo exceder de tres meses contados desde el día siguiente al de la celebración de la sesión inicial. En casos excepcionales y debidamente justificados, a juicio de la persona mediadora, la duración podrá ser prorrogada por otros tres meses más”

# **BLOQUE II. PROYECTO DE ESTUDIO DE INTERVENCIÓN FAMILIAR EN GRUPO LINCE LIMPIEZAS. DIAGNÓSTICO PARA UN SERVICIO DE MEDIACIÓN FAMILIAR.**

## **4. FUNDACIÓN PERSONAS Y GRUPO LINCE LIMPIEZAS S.L.U.**

ASPRONA es una Asociación sin ánimo de lucro declarada de interés social y utilidad pública, constituida en 1962 para la defensa de los derechos de las personas con discapacidad intelectual y de sus familias en Valladolid a través de tres ejes de actuación: 1. La promoción y gestión de centros y servicios para personas con discapacidad intelectual; 2. La atención a familias y asociados; 3. La relación con el entorno social.

En abril de 2008 se constituye FUNDACIÓN PERSONAS (actualmente constituida por: ADECAS Guardo, APADEFIM Segovia, ASPANIAS Palencia, ASPRONA Bierzo, ASPRONA Valladolid y ASPROSUB Zamora), de la que ASPRONA es socio fundador, teniendo como misión “mejorar la calidad de vida y la eficiencia de los servicios y apoyos que se prestan a las personas con discapacidad intelectual y sus familias”.

Véase ANEXO I: ORGANIGRAMA FUNDACIÓN PERSONAS.CARTERA DE SERVICIOS.

GRUPO LINCE ASPRONA S.L.U. es una sociedad mercantil promovida por ASPRONA que asume la promoción y gestión de proyectos de empleo para personas con discapacidad, preferentemente intelectual, a través de las siguientes líneas de empleo:

- Lince Marketing Directo; Lince Parques y Jardines; Lince Hostelería; Lince Limpiezas; Lince Servicios Auxiliares a la Industria.

“Tiene como misión satisfacer las necesidades de nuestros clientes, a través de la calidad de nuestros servicios en términos de viabilidad empresarial, para la generación y consolidación de empleo para personas con discapacidad, mejorando sus condiciones de vida y convirtiéndose en ciudadanos activos” (cliente externo e interno) (Grupo Lince Limpiezas, 2010. Manual de Acogida)

Véase ANEXO II: ORGANIGRAMA GRUPO LINCE LIMPIEZAS

Este proyecto se incardina dentro del Servicio de Apoyo y Desarrollo Personal de Grupo Lince Limpiezas.

En marzo de 2019 Grupo Lince Limpiezas cuenta con 266 trabajadores (el 65% de los trabajadores con contrato fijo) distribuyéndose (hombres 49,3% versus 50,7% mujeres): 39% son Discapacidad Intelectual; 23% Discapacidad Física; 15% Enfermedad Mental; 11% Discapacidad Sensorial y 12% en Situación de Incapacidad Permanente Total para el ejercicio de su profesión habitual.

Hay 156 trabajadores con hijos (58.64%) y en 12 casos presentan algún tipo de discapacidad. Se identifican un total de 21 trabajadores en situación de separación/divorcio, el 7.89% de la plantilla. El 37% en estado civil casado o pareja de hecho y el 52% solteros. El resto en otras situaciones (viudedad, sin información, etc.).

## **5. SERVICIO DE APOYO Y DESARROLLO PERSONAL EN GRUPO LINCE LIMPIEZAS:**

Por Desarrollo Personal y Social entendemos el proceso mediante el cual se adquieren las habilidades básicas que permiten desplegar estrategias eficaces para el desenvolvimiento personal, las relaciones interpersonales y participar de forma positiva en el entorno social. El Servicio de Apoyo tiene por objeto valorar las necesidades personales de las personas con discapacidad, planificando y estableciendo los apoyos y recursos necesarios para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y sus familias. (Grupo Lince Limpiezas. 2010. Manual Procedimiento Desarrollo Personal y Social).

Hay que recordar aquí que el artículo 3 del Real Decreto 469/2006 establece que los destinatarios serán: personas con discapacidad intelectual, enfermedad mental y/o parálisis cerebral con minusvalía igual a superior al 33%, y personas con discapacidad física o sensorial con minusvalía igual o superior al 65%, y que en su apartado 2 cita “Las Unidades de Apoyo a la Actividad Profesional podrán prestar servicio también a los trabajadores con discapacidad del Centro Especial de Empleo no incluidos en el apartado anterior, siempre y cuando la dedicación a estos trabajadores no menoscabe la atención de los incluidos en el apartado anterior”. Además el RD 1/2013, art. 42.2 establece que “Servicios de Ajuste Personal y Social tienen como objetivo también la inclusión social, cultural y deportiva”.

## **5. A PROCEDIMIENTO DEL SERVICIO DE APOYO. FASES DE ACOGIDA, ADECUACIÓN LABORAL, DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL Y SOPORTE.**

- Detección de Necesidades y valoración inicial. Se recoge toda la información disponible del trabajador tras la fase de acogida, contactando también con los servicios de intermediación laboral y comunitarios y realizándose entrevistas con la familia.
- Identificar áreas de apoyo: Trata de evaluar la discrepancia entre las capacidades y habilidades de una persona y las competencias y habilidades adaptativas para funcionar en su contexto. Se sirve de entrevistas individuales, familiares, observación directa y comunicación con responsables de producción.
- Establecer Plan individual, determinando objetivos y siguiendo una metodología con técnicas de modificación de conducta orientadas por el Apoyo Conductual. Es importante implicar y motivar al trabajador, hacerle partícipe, así como la evaluación continua.

El Técnico de Apoyo es la figura clave en este proceso, responsable de valorar, planificar, elaborar, coordinar y prestar los apoyos necesarios a los trabajadores con discapacidad intelectual u otras discapacidades, en los diferentes entornos (laboral,

social y familiar) con la finalidad de favorecer el mantenimiento del puesto de trabajo, su promoción laboral y mejorar su desarrollo laboral, personal y social.

La actividad del Técnico de Apoyo se resume en cuatro grandes fases: Acogida, Adecuación Laboral, Desarrollo Personal y Social y Soporte.

**Acogida:** Trata de facilitar al trabajador su incorporación al puesto y la detección inicial de necesidades.

**Adecuación Laboral:** Valoración de puestos de trabajo-persona y apoyo a la producción.

**Desarrollo Personal y Social:** relaciones con el entorno familiar y comunitario de los trabajadores con discapacidad. Se trata de:

- ✓ **Establecer las relaciones precisas con el entorno familiar y social de los trabajadores con discapacidad, para que éste sea un instrumento de apoyo y estímulo al trabajador en la incorporación a un puesto de trabajo y la estabilidad en el mismo.**
- ✓ Asesorar y en su caso colaborar en la gestión de ayudas y recursos sociales (valoraciones de dependencia, de invalidez, incapacidades judiciales, etc.).
- ✓ Acompañar a Médicos de Atención Primaria, Especialistas, Salud Mental, Servicios de Ocio y otras demandas que puedan surgir.

**Soporte:** Registro y mantenimiento actualizado de la situación personal y social de los trabajadores; Implicación en el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

Este proyecto se centra en el estudio de las relaciones familiares establecidas por el Técnico de Apoyo en el desempeño de sus tareas de desarrollo personal y social, concretamente las registradas bajo el epígrafe “Relación con Tutores y Familias”.

En el periodo entre enero de 2018 y marzo de 2019 se han registrado:

- **115 intervenciones familiares sobre un total de 40 trabajadores.**

## **6. FUNDAMENTACIÓN Y FINALIDAD DEL PROYECTO:**

Como se describe en el punto de la realidad social y evolución de los CEE, éstos constituyen un pilar fundamental en la creación de empleo para las personas con discapacidad. No obstante, éstos trabajadores padecen una injustificada brecha salarial respecto a trabajadores sin discapacidad, que tiene la impronta de la existencia de un Convenio de Sector claramente marginal respecto a los convenios Sectoriales. Se confunde de modo evidente sector productivo (limpieza, jardinería, seguridad, etc.) con sector poblacional. Parece evidente que si se procura hablar del Sector de la discapacidad es para promover medidas que garanticen la igualdad en los accesos y las condiciones de trabajo, no para justificar en modo alguno la desigualdad, y ello a pesar de las recientes actualizaciones históricas del Salario Mínimo Interprofesional.

Los sectores productivos que más empleo generan para personas con discapacidad, tal y como se puede observar en el Informe 3 de ODISMET, son los sectores de servicios y auxiliares a la actividad principal de una empresa. La externalización por las empresas y la administración pública viene marcada por la disminución del coste derivado de una gestión externa pero también por la diferencia salarial en los procesos de subcontratación, especialmente importante en aquellos tejidos productivos donde la mano de obra constituye el principal coste. Es el caso de los servicios de lavandería, limpieza, jardinería, restauración, seguridad y control de accesos, servicios auxiliares a empresas de diferentes sectores (agroalimentario, automoción, etc.).

Por consiguiente, se puede resumir la precariedad económica general del grupo de personas con discapacidad trabajadores en Centro Especial de Empleo, con las consecuencias que ello puede tener en otros ámbitos o dimensiones de la calidad de vida desde una perspectiva de la teoría de los sistemas y/o ecocultural: dificultades para emanciparse dignamente definiendo también la morfología/escenarios funcionales y marginales de los núcleos poblacionales; para hacer frente a los gastos consuetudinarios (vivienda, alimentación, higiene, salud, transporte); dependencia de redes primarias en evolución (ver familia y conflicto en apartado 2.c del presente proyecto) y de los recursos comunitarios; correlación sobre diferentes variables como autoconcepto, autoestima y gestión emocional de la realidad.

Este fenómeno se ha visto agravado por la situación de crisis económica y recortes que estamos todavía padeciendo y que repercute en la accesibilidad y calidad de servicios públicos muy importantes como son la sanidad, educación y servicios sociales. Dejamos a la libertad de análisis del lector la reflexión sobre los regímenes de privatización y copago, o espacios no contemplados en la seguridad social como el servicio de higiene dental, así como las condiciones de acceso futuro a la jubilación.

Es por ello que la red de protección y garantía que supone la familia como espacio de socialización, a pesar de estar en continua evolución por las circunstancias legislativas, socioeconómicas y culturales, es un espacio que hay que valorizar y dotar de recursos que faciliten la proyección de los intereses, sueños y deseos de autodeterminación de la persona con discapacidad en un entorno hostil pero también lleno de oportunidades.

En este proyecto caracterizado por la metodología de Acción Centrada en la Persona, todos los actores somos importantes y relevantes. Somos agentes de cambio para una sociedad donde sea efectiva la obligación de los poderes públicos de “promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social” (artº 9.2 Constitución Española de 1978).

Las instituciones y administraciones públicas están al servicio del ciudadano y hemos de servirnos de todos los medios y garantías para la consecución de los objetivos legítimos para los que fueron creados. Por consiguiente, las unidades de apoyo de los servicios de desarrollo personal y social son un recurso que ayuda a empoderar a la persona con discapacidad en su trayectoria vital, y que debe ser agente partícipe y facilitador en los procesos de mediación familiar.

Aunque limitados por el encuadre de ser Centro Especial de Empleo este estudio se sirve de un concepto extenso de la discapacidad que se centra en la mayor vulnerabilidad, riesgos y/o amenazas resultantes de la interacción “entre las características del organismo humano y las características de la sociedad en la que vive” (OMS, 2001), para consecuentemente construir la red de apoyos y estrategias que coadyuven al proyecto de vida y la plena inclusión de los trabajadores de Grupo Lince Limpiezas.



Con este Proyecto de diagnóstico para un Servicio de Mediación Familiar se trata de **contribuir a mejorar la calidad de vida de los trabajadores del CEE mediante la realización de un estudio que justifique la conveniencia, idoneidad y/o necesidad de implementar un Servicio de Mediación Familiar** dentro de Grupo Lince Limpiezas.

A través de este proyecto se va a estudiar y analizar, mediante unos parámetros definidos, la realidad de las intervenciones familiares desarrolladas desde el Servicio de Apoyo de Grupo Lince Limpiezas entre el 01 de enero de 2018 hasta marzo de 2019.

Se establece como **criterio general cuantitativo que más del 4%** de los trabajadores de la plantilla se definan como candidatos para el Servicio de Mediación. **Cualitativamente** se elaborará un **informe/evaluación final con recomendaciones** y sugerencias de acción en virtud de los datos extraídos.

## 7. OBJETIVOS:

Se identifican los siguientes objetivos:

- a. Establecer unos parámetros o criterios que permitan el estudio de la necesidad del Servicio de Mediación.
- b. Recopilar la información cuantitativa: número de trabajadores con intervenciones familiares desde enero de 2018.
- c. Analizar la información cualitativa: estudio de los expedientes de trabajadores con intervención familiar desde enero de 2018.
- d. Justificar la necesidad y/o conveniencia de implementar un Servicio de Mediación Familiar a raíz de los resultados del estudio de las intervenciones realizadas desde el Servicio de Apoyo.
- e. Elaborar un DAFO sobre la Mediación Familiar en Grupo Lince Limpiezas.
- f. Proporcionar una serie de recomendaciones y mejoras al Servicio de Apoyo en relación a la mediación.

## 8. DESTINATARIOS:

Se establecen dos grandes grupos de investigación para este proyecto en el espacio temporal ubicado entre el 01 de enero de 2018 y marzo de 2019:

1. Aquellos usuarios del Servicio de Apoyo donde los técnicos de apoyo han realizado intervenciones familiares **(40 trabajadores en total y 115 intervenciones)**.
2. Cualquier trabajador de Grupo Lince Limpiezas, que aun no siendo usuario del Servicio de Apoyo, exista conocimiento de un conflicto familiar a través de las entrevistas con el personal de RRHH, Técnicos de Apoyo y Responsables de Supervisión-Producción, y/o del estudio de los datos facilitados **(12 trabajadores identificados)**

En cuanto a los conflictos objeto de mediación familiar el artículo 3 de la Ley 1/2006 establece como posibles destinatarios:

- A) Personas unidas por vínculo matrimonial;
- B) Personas que forman una unión de hecho;
- C) Personas con hijos no incluidas en los apartados anteriores, para promover que encuentren soluciones satisfactorias a los conflictos familiares que surjan respecto a sus hijos.
- D) Otros conflictos familiares surgidos entre las personas incluidas en los apartados anteriores o entre cualesquiera otras personas con capacidad de obrar que tengan entre sí cualquier relación de parentesco, en los que el procedimiento de mediación sirva para prevenir, simplificar o poner fin a un litigio judicial.
- E) En este último punto este proyecto incluye a aquellos trabajadores que no teniendo relación de parentesco constituyan una unidad de convivencia y/o aquellos cuya implicación sea relevante para facilitar el proceso de mediación.

## 9. CONTENIDOS

Utilizamos esta clasificación que describe el artículo 3 de la Ley 1/2006 para el desglose de la tipología de conflictos y relación de parámetros o variables que permiten el estudio de casos susceptibles de intervención (Objetivo 7.A):

- Número de miembros de la unidad de convivencia o familiar y relación de parentesco.
- Estado Civil: Casado (pareja de hecho), solteros y separados/divorciados.
- Discapacidad: ascendientes y/o descendientes respecto al trabajador.
- Años de convivencia.
- Incapacitación
- Consulta o compartir la idea de separación con un abogado, amigos o conocidos.
- Tipología/morfología del conflicto o situación de mediación (comunicación, conductas adictivas y/o agresivas, criterios educativos y responsabilidades domésticas, gestión emocional, emancipación, Intereses/expectativas o estilo de vida, caracteres adversariales o incompatibles, desamor, factores gestión económica, de identidad/valores, otros):
  - Conflicto padres-hijos
  - Conflicto entre hermanos.
  - Conflicto de relaciones de pareja.
  - Conflicto entre otros miembros de la unidad familiar
  - Herencias.
  - Otros relativos a pensiones compensatorias, alimenticia, régimen de visitas, uso domicilio conyugal, reparto de bienes, custodia y guarda legal.
- Valoración de posible interés por la mediación
- Consideración general orientativa de elementos definitorios del conflicto según método CAT (Redorta, 2007), descritos en apartado 2.C de este Proyecto.

## **10. METODOLOGÍA Y ACCIONES**

**A.** Estudio de cada caso de intervención familiar considerando las variables especificadas en el punto anterior, realizando una valoración subjetiva del grado de conflictividad y posibilidad de iniciar un proceso de mediación.

**B.** Entrevistas con Supervisores, Técnicos y Responsable de RRHH entorno al objetivo del Proyecto de Estudio, considerando:

- Aclaración del concepto de mediación familiar y objeto del estudio de este proyecto.
- En función de los datos estudiados, preguntas directas sobre si alguno de los trabajadores usuarios del servicio de apoyo han manifestado (él o sus parejas) la intención de separarse.
- Si cree que la Mediación puede servir de ayuda en algún caso concreto de conflicto familiar o en algún proceso de separación existente.
- Si existe algún caso donde fuera conveniente trabajar con los hermanos el proceso de emancipación o vida independiente del trabajador por la mayoría de edad de los padres.
- Reflexión sobre si considera que pueda existir algún caso que haga aconsejable la Mediación entre la plantilla actual de Grupo Lince Limpiezas.

## **11. RECURSOS**

Desde el Departamento de RRHH se facilita:

- Relación de trabajadores de Grupo Lince según discapacidad y grado, régimen de convivencia (solteros, casados, separados, divorciados, viudos).
- Relación de trabajadores con hijos con discapacidad o mayores en situación de dependencia así como aquellos con pensiones compensatorias o alimenticias en base al modelo 145 de IRPF.
- La relación de trabajadores usuarios del Servicio de Apoyo cuyas familias han sido objeto de intervención por parte de los técnicos de apoyo.

- Descripción detallada y registrada de las intervenciones realizadas con los trabajadores.
- Entrevistas abiertas con el personal Técnico de Apoyo (3 técnicos), Supervisores de Zona (3), Responsable de RRHH, y referencias de personal administrativo y de gestión de almacén (3) sobre casos en particular.
- Manual de Acogida de Grupo Lince
- Procedimientos en vigor: acogida, adecuación laboral y desarrollo personal y social.

## 12. EVALUACIÓN

### 12. A CUANTITATIVAMENTE

Se identifican 16 casos (6% de la plantilla) donde la Mediación Familiar sería aconsejable. Se resumen a continuación los 10 casos (4%) más significativos y susceptibles del Programa de Mediación Familiar (6 procedentes del servicio de Apoyo y 4 del resto de plantilla):

**CASO 1:** T.G.L. Trabajador de 58 años de edad, soltero, con discapacidad física (33%), con una hija de 20 años que le demandó para el pago de la pensión alimenticia. No mantiene ningún tipo de relación con su expareja, la madre de su hija. Actualmente le gustaría reconsiderar la cuantía de la pensión dado que ella ya es mayor de edad y su situación económica personal se ha visto perjudicada en el último año por unas deudas con la Agencia Tributaria, pero quiere hacerlo de manera conciliadora y mejorando la relación que tiene actualmente con su hija que define como escasa y limitada a comunicaciones vía redes sociales tipo Whatsapp, aunque mejor que cuando se dio la situación de litigio judicial. Valoración positiva del Técnico y Supervisor para Mediación; Grado de conflictividad: Bajo

**CASO 2:** H.P.M, trabajadora de 54 años, con discapacidad intelectual (38%), separada de G.G.C. (antiguo trabajador de Grupo Lince, 56 años, con IPT) en el 2016 y con una hija en común (19 años con problemas alimenticios) que vive en el domicilio de ambos. Desde principios de 2018 ella ha vuelto a vivir con su pareja y su hija en la misma

vivienda aunque reconoce que surgen muchos conflictos por las normas y valores respecto de la hija en común, la organización de las tareas domésticas y por la decepción respecto a las expectativas que tenía cuando retornó a su antiguo hogar (económicas y emocionales). Está pensando en volver a marcharse, pero teme la reacción de su hija y no quiere defraudarla (ha manifestado en varias ocasiones que se encuentra mucho mejor desde que vuelven a formar un hogar juntos). No sabe muy bien si podría afrontar económicamente los gastos de su salida y las condiciones en que tendría que hacerlo. Ha solicitado hablar con el Técnico de Apoyo sobre este tema en varias ocasiones. Él ha manifestado también su disposición a dialogar sobre este tema. Se les está explicando el tema de la mediación a raíz de la entrevista con el técnico sobre el motivo de este trabajo. Valoración positiva de Técnicos, Supervisor y Trabajador Social para Mediación; Grado de Conflictividad: Medio

**CASO 3:** S.C.D. trabajador con discapacidad intelectual (65%). Ella, F.L.A, trabajadora con discapacidad intelectual (55%). Actualmente viven juntos en régimen de alquiler desde el año 2017. En noviembre de 2018 fallece el padre de F.L.A. y su madre va a vivir con ellos dos (situación de dependencia por demencia senil y desde Enero 2019 en centro de día). El hermano de F.L.A y tutor de su madre vive con su mujer y sus dos hijos menores de edad pero ésta ya ha manifestado en varias ocasiones que no tiene por qué hacerse cargo de la suegra ni de su cuñada (“mi marido sabrá, es su familia”).

S.C.D ha manifestado en varias ocasiones su intención de marcharse de ese ambiente tan nocivo que no les permite hacer sus planes de pareja: “esta mujer se mete en todo, no está bien de la cabeza, criticando siempre. Es imposible vivir así”, en alusión a su “suegra”. F.L.A. no sabe muy bien cómo proceder; le está generando una fuerte ansiedad, problemas de insomnio y sobrepeso. Tiene un vínculo emocional muy fuerte con su madre y no quiere complicar la vida de su hermano a pesar de ser el tutor de su madre. Con valoración positiva de Técnico de Apoyo. Grado de Conflictividad: Medio-Alto

**CASO 4.** A.S.J.M. Trabajadora de 47 años, sin discapacidad. Divorciada. Tiene un hijo que vive con ella (14 años), de su expareja. Él (51 años, sin discapacidad, con problemas de adicciones al juego y alcohol, pero hace más de un año estabilizado) incumple parcialmente el convenio regulador, especialmente pensión alimenticia por el hijo que vive en el domicilio. Siempre se muestra afable.

Hasta ahora ella siempre había dicho que no le quería denunciar aunque le parece muy injusto persistir en la situación actual y, últimamente está reconsiderando esta opción, pero no quiere que le suponga coste económico y que su hijo se vea perjudicado por una relación con su padre que ha ido lentamente mejorando. A raíz de esta conversación mantenida con ella se le plantea si no cree que la Mediación podría ayudarla a encontrar una solución acordada con él al tiempo que pueda mejorar la relación con el padre de su hijo. Se valora con ella la posibilidad de la gratuidad (IPREM\*Nº miembros de la unidad familiar+1000€) ya que ella sabe que él accedería a iniciar el procedimiento, incluso aunque no tuviera esa opción si sirve para mejorar el marco comunicativo con su familia está decidida a dar el paso. Se le entrega folleto informativo de la Gerencia Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León. Valoración positiva; Grado de Conflictividad: Medio-Bajo

**CASO 5:** DPM. Trabajadora con 39 años, discapacidad intelectual (35%). Vive en el domicilio familiar con sus padres (él 64 años y prejubilado, y ella 62 años en excedencia desde la jubilación de su marido). Se describe una situación familiar bastante conflictiva que está tensionando también la relación de pareja por: incumplimiento de las normas en la convivencia en casa; sobre la vivencia de la sexualidad en el hogar (no sabe cómo comentar a sus padres que le gustan las personas del mismo sexo); por el diagnóstico médico del padre y la reacción “de huir del hogar”. DPM ya ha manifestado que cree debería independizarse pero no quiere perjudicar la relación de sus padres ya que últimamente él se marcha toda la semana al pueblo y nota a su madre algo deprimida por la enfermedad que le han diagnosticado a él y por las continuas discusiones en las que DPM es el motivo. La madre ha comentado al Técnico en varias ocasiones que teme por la relación con su pareja y que tengan que separarse. Los padres son muy conocidos y con excelente disposición a colaborar desde el Servicio de Apoyo. DPM también ha pedido ayuda, así que se valora favorablemente para mediación; Grado de Conflictividad: Medio-Alto

**CASO 6.** PMH. Trabajador con 52 años, discapacidad física (33%), separado. Con una hija de 9 años con su expareja (49 años, sin discapacidad). Está pasando pensión alimenticia para el hijo. Manifiesta que desde finales de 2017 surgen disputas continuas con su exmujer porque ella siempre trata de impedir que vea a su hijo. Ha dejado de pagar dos meses la pensión “si no puedo verlo, que lo pague todo ella y su nuevo

novio”. En conversaciones con ella parece que no hay ningún problema en que vea a su hijo en las fechas acordadas pero él se muestra “celoso y con mucha rabia en los comentarios porque he decidido rehacer mi vida con otra pareja. Si sigue sin pagar tendré que hablar con mi abogado”. En abril de 2019 se ha comentado con los dos la posibilidad de diálogo y mediación familiar antes de iniciar la vía judicial por el incumplimiento del pago de la pensión. Se muestran ilusionados individualmente por la posibilidad de “evitar un juicio”, aunque saben que tendrán que hacer un esfuerzo y que siempre queda la opción judicial. Valoración Positiva; Grado de conflictividad: Medio-Alto

**CASO 7.** EVA. Trabajadora con 45 años, discapacidad intelectual (60%), casada. Vive con su marido (sin discapacidad, trabajador temporal como transportista), una hija (madre soltera) y la nieta (también con DI). Tiene también otro hijo independizado con discapacidad casado con una mujer de etnia gitana, por el que en varias ocasiones ha dejado de ir a trabajar ya que le han metido en el calabozo por denuncias de su mujer por malos tratos. Le preocupa mucho esta situación y es objeto de discusiones continuas con su marido. EVA muestra continuas muestras de enfado con él porque no se responsabiliza de nada en casa. “me tengo que preocupar yo de todo en casa después de trabajar y él en el bar gastando un dinero que no tenemos”. EVA ha abandonado el hogar en un par de ocasiones durante más de tres días sin dejar noticia de su marcha a nadie y suele volver en un estado de salud lamentable. Siempre ha dicho que le gustaría separarse pero no sabe qué sería de su nieta (la adora) y su hija con la que mantiene una relación muy tensa por los cuidados de la menor, pero mantiene una actitud desafiante y provocadora en los hábitos diarios (“hazlo tú, que para eso estás”, algún episodio de consumo de marihuana y presencia de “malas compañías estando mi nieta delante”). La situación familiar está deteriorando su autoestima y perdiendo la ilusión por todo, haciendo que peligre incluso su puesto de trabajo. Además, económicamente, no sabe cómo podría organizarse. Valoración Media; Grado de Conflictividad: Alto

**CASO 8.** BCG. Trabajadora con 44 años, discapacidad intelectual (66%), separada. Dos hijos con discapacidad de 3 y 5 años. Su exmarido ha vuelto a casa en enero de 2018 “me daba pena, porque quiere vivir con sus hijas y así también ayuda económicamente”. Está reviviendo nuevamente desde noviembre de 2018 la mala relación que ya tuvieron por el estilo de vida y los valores tan contrarios a los que yo “quiero tengan mis hijos”,



además de la culpabilización continua por la discapacidad de nuestros hijos. En febrero de 2019 pidió al Técnico que la ayudaran a afrontar esta “segunda separación” ya que refiere no aguantar más pero le necesita para que se haga cargo de los niños mientras trabaja y para hacer frente a los gastos de vivienda y manutención. Con él ha habido varios contactos y los dos se muestran partidarios de una solución amistosa. Valoración Media; Grado de Conflictividad: Medio-Alto

**CASO 9:** GPY. Trabajadora con 42 años, discapacidad intelectual (75%), casada, con 1 hijo de 17 años. Abandonó el hogar familiar en marzo de 2018 y se fue a vivir con su madre. El marido no entendía por qué y ella solo refería que eran incompatibles que “no hay quien lo aguante y que no es feliz en esa casa”. Iniciaron proceso de separación en verano de 2018 y actualmente están renegociando otra vez las cuantías de las pensiones alimenticias. Reconoce que le gustaría tener una mejor relación con su marido ya que vive con su hijo, del que se siente muy orgullosa pero apenada por la opinión que “él tendrá sobre mí al haberme marchado”. Su madre la anima continuamente a que hablen y lo resuelvan amistosamente, “que los hijos son para siempre”. Valoración Positiva; Grado de Conflictividad: Medio

**CASO 10:** SLJM. Trabajador de 50 años, enfermedad mental (58%), divorciado. Se separaron cuando su hijo tenía 1 año y durante 6 años no ha vuelto a tener ningún contacto con su exmujer ni su hija. Él solo contribuía económicamente. Se reencontraron en octubre de 2018 y han quedado en varias ocasiones. Ella le ha pedido que vuelvan a vivir juntos, que su hija le necesita. Están valorando cómo hacerlo y replantear el convenio regulador ya que él está en mejor situación que hace unos años, pero hay varias resistencias por la intensidad y frecuencia de las disputas previas a la separación, motivadas especialmente por infidelidades, y que han dejado una impronta difícil de olvidar. Quieren reencontrarse y revivir desde la madurez. Valoración Positiva; Grado de Conflictividad: Bajo

## 12. B CUALITATIVAMENTE

Se describen a continuación las siguientes recomendaciones y conclusiones del presente proyecto que pueden contribuir en la consecución de los objetivos de la Entidad:

- ✓ Del concepto y los valores especificados de la Mediación se puede concluir una correlación positiva entre mediación e incremento de la calidad de vida en trabajadores con discapacidad y sus familias en cuanto pueda capacitar o empoderar al sujeto para la resolución de conflictos desde el diálogo, siendo concedor de sus derechos y un agente activo de cambio en su propia vida y en el entorno social y cultural circundante.
- ✓ Se recomienda al Servicio de Apoyo incluir específicamente los valores y filosofía de la mediación en la ficha técnica de descripción del servicio, enfatizando las virtudes e implicando a todos los Técnicos en la utilización de un recurso más y cualitativamente diferencial, así como los principios rectores de la Planificación Centrada en la Persona.
- ✓ El Servicio de Mediación, aunque tenga sus orígenes en el Servicio de Apoyo debería configurarse como servicio independiente, contribuyendo a garantizar la neutralidad del proceso de mediación y en pro del interés de la persona con discapacidad. Un servicio donde todos ganen, los trabajadores y sus familias, con relativa independencia del grado o vínculo de parentesco.
- ✓ Se trata de un recurso más y por ello es vital la necesidad de seguimiento posterior desde el propio Servicio así como la derivación y coordinación con los espacios de asesoramiento y orientación familiar estabilizando las relaciones creadas, reforzando positivamente.
- ✓ Igualmente, se debe coordinar la acción de mediación con otros posibles servicios dentro de la entidad que sirvan al objetivo de la mediación como Servicio de Asesoramiento Jurídico y Terapias Familiares y Conductuales.
- ✓ De las entrevistas con los Técnicos en el proceso de diagnóstico y estudio de casos ya han surgido iniciativas que se han comentado con los trabajadores para considerar la Mediación como recurso que mejore las relaciones con sus familiares y por ende su calidad de vida.

- ✓ Resaltar que ya existe un técnico con formación especializada en Mediación Familiar, lo que facilitaría el reajuste organizativo de servicios. Priorizar la dedicación preferentemente exclusiva al trabajo con familias, incluyendo la inscripción en el Registro de Mediadores Familiares que se gestiona en la Dirección Técnica de Apoyo a la Familia de la Gerencia de Servicios Sociales.
- ✓ Iniciar proyecto piloto con Grupo Lince Limpiezas pero valorando en paralelo la posibilidad de extrapolar al conjunto de Grupo Lince y Fundación Personas, siendo flexibles y dinámicos en la recepción de nuevos casos.
- ✓ Planteamiento gratuito del servicio para trabajadores y/o usuarios, así como la posibilidad de acceso externo previo pago.
- ✓ Es importante enfocar las acciones con los usuarios/trabajadores como epicentro del conflicto pero también con aquellos casos de familias donde los padres-familiares de la unidad de convivencia del trabajador puedan estar en proceso de separación o viviendo un conflicto que afecte de modo secundario o tangencial al desarrollo personal, social o laboral del trabajador/usuario de Grupo Lince/Fundación Personas. Aquí también deberá ofrecerse el Servicio de Mediación Familiar.
- ✓ Hacer llegar la información concluida del TFG, justificando la necesidad del servicio, a la Dirección de Grupo Lince Limpiezas y Dirección General de Grupo Lince, resaltando lo importante de su implicación en el éxito de la iniciativa, trasladándolo a la Dirección General de Fundación Personas y al Patronato Fundacional.

## **12. C DAFO DE MEDIACIÓN FAMILIAR GRUPO LINCE LIMPIEZAS-FUNDACIÓN PERSSONAS.**

**DEBILIDADES:** Poca experiencia en Mediación Familiar; financiación; necesidad de reorganizar el servicio de apoyo y establecer sistemas de coordinación; resistencia a incorporar nuevos servicios con coste para la Entidad; novedoso; necesidad de fuerza motriz y motivación de logro para empezar un proyecto.

**AMENAZAS:** Percepción de no-neutralidad; reconversión de servicios y adaptación metodológica (ya existe un servicio de apoyo a familias en Fundación Personas); vincular la existencia del servicio a financiación de copago.

**FORTALEZAS:** Valores de la mediación ya están presentes en muchos casos de intervención; conocimiento de la discapacidad; contacto y buena relación con las familias; estructura de servicio; existencia de un servicio jurídico propio y servicio de apoyo a familias; relación con los departamentos de intermediación laboral para recabar información de casos.

**OPORTUNIDADES:** Extrapolación del servicio a otros negocios de Grupo Lince; planteamiento general como Servicio de Fundación Personas; mejorar la calidad de vida del trabajador/usuario y sus familias; incremento del valor institucional y creatividad en la resolución de problemas.

## 13. CONCLUSIONES

Desde la óptica del desarrollo de las competencias generales y específicas detalladas en la justificación y relacionadas con el Trabajo de Fin de Grado, así como en la línea de la finalidad y los objetivos establecidos para el proyecto de estudio-diagnóstico para un servicio de mediación familiar en Grupo Lince Limpiezas, se detallan las siguientes conclusiones:

La realidad del empleo protegido a través de los Centros Especiales de Empleo desde la implementación de la Ley 13/82, nos ha de hacer reflexionar sobre si constituye un recurso para el empleo inclusivo o se han convertido en un espacio segregador y marginal para el acceso y mantenimiento del empleo de las personas con discapacidad, especialmente definido por:

1. Las diferencias salariales (de más de 3000€ brutos anuales según convenios) y de jornada laboral (más de 70 horas de trabajo), especialmente derivadas de la aplicación de un convenio del Sector de la Discapacidad.
2. Las políticas de ayudas al sector (bonificación de costes de seguridad social, subvención de costes salariales, etc.) que no “exigen” el tipo y grado de discapacidad ni los valores que han de fomentar ese carácter propedéutico y capacidad para empoderar en el acceso al empleo ordinario de los centros especiales de empleo. “No interesa la integración en la empresa ordinaria”, lo que deviene en la proliferación de Centros Especiales de Empleo.
3. Creación de un mercado que compite “deslealmente” utilizando ignominiosamente la discapacidad y que dificulta el posicionamiento estratégico de las Entidades que han de luchar por la igualdad en el acceso a los derechos básicos versus a los modelos de beneficencia.

En este sentido es obligación de todas las administraciones públicas velar por el interés de las personas con discapacidad garantizando la igualdad de oportunidades, al tiempo que las **Entidades Fundacionales y Asociativas deben afrontar un análisis crítico y acciones reivindicativas por la dignificación de las condiciones de trabajo y en defensa de los derechos de autodeterminación.**

Los **Centros Especiales de Empleo de Iniciativa Social** (Ley 9/2017) son un recurso temporal y legal que puede servir de instrumento facilitador para el acceso al empleo

inclusivo siempre que las entidades que así se definan se propongan el **objetivo del empleo inclusivo**. El cumplimiento del **objetivo del 2% de trabajadores** con discapacidad en empresas de más de 50 trabajadores que recoge el RD 1/2013 ha de empezar a cuestionarse la legitimidad y vigencia de esa demora en el ejercicio real de los derechos que asisten a las personas con discapacidad a través de las medidas alternativas que han facilitado la desigualdad laboral.

Las unidades de apoyo a la actividad profesional (RD 469/2006) en cumplimiento de los objetivos de inclusión definidos en el artículo 42.2 del RD 1/2013 son un recurso que ha de:

1. Luchar por la **atención integral y planificación centrada en la persona dentro del eje axiológico** definido por la dignidad, normalización, autodeterminación y proceso flexible de aprendizaje continuo.
2. Alentar el análisis crítico dentro de las instituciones administrativas y las entidades asociativas, generando un **enfoque positivo transmutador de las relaciones de interdependencia** entre los diferentes eslabones del sistema social. Supone la evolución conceptual de la terminología de la discapacidad.
3. Apoyar y orientar a las **familias y las redes de apoyo** como **agentes de cambio** dentro de un modelo ecocultural que construye nuestra **visión compartida** de la sociedad inclusiva. Todos somos partícipes y responsables en este proyecto.

Desde un enfoque sistémico y ante una realidad socioeconómica de crisis, la institución familiar es un bastión que se debe proteger y configurarse como embrión para la lucha social por la igualdad efectiva de derechos en el ejercicio de la autodeterminación. Debemos reflexionar y analizar **la realidad del conflicto desde una visión psicosocial y sociológica** en las relaciones del individuo y los grupos y los diferentes contextos en que se incardina para poder implementar acciones de cambio. Por consiguiente, ante esta situación de conflicto la **mediación familiar** viene a erigirse en un medio para gestionar los conflictos, un sistema complementario del sistema judicial que capacita a las personas, superando el enfoque de acción limitado definido por la Ley 1/2006 de Mediación Familiar. Como se exponía en la introducción general, **los valores inherentes** de escucha activa, respeto, empatía, responsabilidad y autonomía en la toma de decisiones, diálogo y voluntad para llegar a acuerdos son el sustrato de cualquier relación

humana y por ende las **unidades de apoyo han de interiorizarlos y legitimarlos en su acción y metodología de trabajo.**

De un modo aplicado y específico, este Trabajo de Fin de Grado, a través del estudio diagnóstico realizado sobre la plantilla de Grupo Lince Limpiezas ha identificado un **6% de trabajadores** susceptibles de mediación familiar, lo que ha de servir de legitimación y valor añadido para la **implementación de un servicio de mediación familiar en la línea de las recomendaciones y conclusiones establecidas en el apartado 12B.**

De la revisión de los informes de trabajo y seguimiento de la labor realizada desde el Servicio de Apoyo, así como de las entrevistas realizadas con los técnicos de apoyo, responsables de organización y RRHH, **ha resurgido la mirada y espíritu crítico, la conciencia de responsabilidad** sobre la práctica profesional y las consecuencias inherentes sobre la construcción subjetiva de la realidad, la trascendencia en todos los planos y facetas de nuestra vida. La mediación es un instrumento, un medio, una filosofía de trabajo pero también un fin. Ha de servir para **mejorar la comunicación**, que es el elemento definitorio de las relaciones humanas fundamentadas en el respeto a la diversidad. Se hace necesario también **sistematizar la recogida de información**, parametrizando y estableciendo indicadores que faciliten el **avance de la investigación** dentro del área social.

Es vital en este sentido el **posicionamiento institucional y compromiso** de una Entidad histórica como ASPRONA-FUNDACIÓN PERSONAS en el trabajo con personas con discapacidad, que ha de servirse de la **creatividad e innovación** para la resolución de los conflictos en una sociedad cada vez más globalizada e interdependiente. Se deben **definir los planes estratégicos y alinear todos los recursos** en la lucha por el **EMPLEO INCLUSIVO.**

Probablemente esta sea la conclusión más evidente, pero también la finalidad hacia la que todos los esfuerzos han de ser orientados, y en este nuevo reto social **TODOS SOMOS RESPONSABLES.**

## BIBLIOGRAFÍA:

Belloso, N. (2006): *Sistemas de Resolución de conflictos*, en *Estudios sobre mediación familiar. Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades*. Junta de Castilla y León. Indipress.

Brofenbrenner, U. (1987). *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona. Paidós.

Climent, G. (2000). *Las necesidades de la familia a lo largo del ciclo vital*. En Verdugo, M.A. (2000). *Familias y discapacidad intelectual*. FEAPS

Consejería de Familia y Asuntos Sociales, (2010). *Guía de Resolución de Conflictos 2*. Dirección General de Familia. Comunidad de Madrid.

Gerencia Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León (2016). *En caso de ruptura dialoga. Acude a un mediador familiar*. Dossier informativo.

Gorabide, (2006) *Mi plan. Apoyo metodológico para la introducción de la planificación centrada en la persona*. Plena Inclusión.

FEAPS, (2007). *Planificación Centrada en la persona. Experiencia de la Fundación San Francisco de Borja para personas con discapacidad intelectual*.

Holburn, S. (2003). *Cómo puede la ciencia evaluar y mejorar la planificación centrada en la persona*. En Siglo Cero. Vol. 34.

Infante, E. (1998). *Sobre la definición de conflicto interpersonal: aplicación del cluster analysis al estudio semántico*. Revista de Psicología Social, vol. 13, nº3, 1998, págs. 485-493.

Leal, L. (2011). *Un enfoque de la discapacidad centrado en la familia. Cuadernos de buenas prácticas FEAPS*. Edita: FEAPS.

López, et. Al.. (2004). *La planificación Centrada en la persona. Una metodología coherente con el respecto al derecho de autodeterminación*. En revista Siglo Cero. Nº210.

Meil, G. (1999). *Postmodernización de la familia española*. Acento. Madrid

Moore, C. (1995). *El proceso de mediación: métodos prácticos de resolución de conflictos*. Barcelona.



ODISMET, (2018). *La situación de las personas con discapacidad en el mercado laboral. Informe 3*. Observatorio Discapacidad y Mercado de Trabajo. Fund. ONCE

Redorta, J. (2007). *Cómo analizar los conflictos. La tipología de los conflictos como herramienta de mediación*. Paidós Contextos.

Romero, F. (1997). *La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador*. En Revista del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, nº 40.

Rosenberg, M. (2006). *Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida. Desarrolla habilidades para relacionarte en armonía con tus valores*. Gran Aldea editores.

SEPE, (2019). *Informe anual del Mercado de Trabajo de las personas con discapacidad*. Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).

Touzard, H. (1981). *La Mediación y la solución de los conflictos*. Barcelona. Herder.

Verdugo, M.A. (2000). *Calidad de vida en las familias con hijos con discapacidad intelectual*. En *Familias y discapacidad intelectual*. FEAPS

Visalli, H. (2006). *El Conflicto: Génesis y dinámica*. En *Estudios sobre mediación familiar*. Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Junta de Castilla y León. Indipress.

### **DOCUMENTACIÓN LEGISLATIVA E INTERNA GRUPO LINCE LIMPIEZAS**

Decreto Ley 3/2009, de 23 de diciembre, de *Medidas de Impulso de las Actividades de Servicios en Castilla y León*

Decreto 61/2011, de 13 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León. BOCYL 202 de 19 de octubre de 2011.

Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos. «BOE» núm. 103, de 30 de abril de 1982. «BOE» núm. 103, de 30 de abril de 1982.

Ley 1/2006, de 6 de abril, de Mediación Familiar de Castilla y León. BOCYL 18 abril 2006

Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León

Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Real Decreto 1368/1985, de 17 de julio, por el que se regula la relación laboral de carácter especial de los minusválidos que trabajen en los Centros Especiales de Empleo. «BOE» núm. 189, de 8 de agosto de 1985.

Real Decreto 2273/1985, de 4 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de los Centros Especiales de Empleo definidos en el artículo 42 de la Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social del Minusválido. «BOE» núm. 294, de 9 de diciembre de 1985.

Real Decreto 469/2006, de 21 de abril, por el que se regulan las unidades de apoyo a la actividad profesional en el marco de los servicios de ajuste personal y social de los Centros Especiales de Empleo. «BOE» núm. 96, de 22 de abril de 2006.

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. BOE nº 289, de 3 diciembre de 2013.

Manual de Acogida Grupo Lince Limpiezas. Rev. 15/02/2019

Procedimiento de Desarrollo Personal y Social (2010). Grupo Lince Asprona S.LU. Ed. 01. 2010.

Recomendación R (98) 1 aprobada por Consejo de Ministros el 21 de enero de 1998.

### **DOCUMENTACIÓN PÁGINA WEB E INTERNET:**

Dirección General de Presupuestos y Estadística de la Junta de Castilla y León, (2019). *Empleo y discapacidad*. Recuperado de <https://estadistica.jcyl.es/web/jcyl/Estadistica/>.

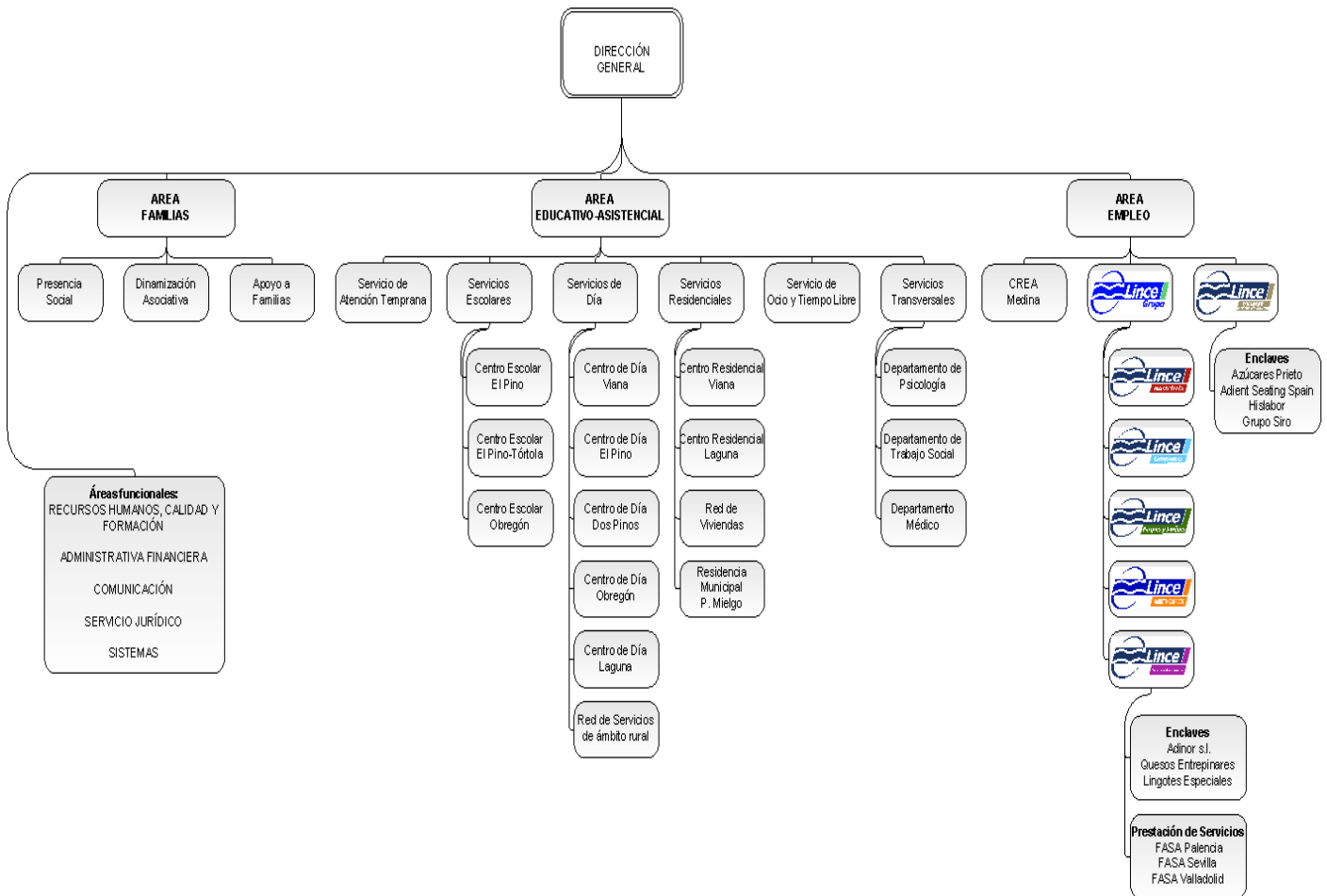
FEACEM, (2013). *Evolución plantilla trabajadores con discapacidad en centros especiales de empleo*. Recuperado de <https://www.feacem.es/es/centros-especiales-de-empleo/cifras/evolucion-de-la-plantilla-de-trabajadores-con-discapacidad>.

OMS, (2001). *Definición de Discapacidad*. Recuperado de <https://www.who.int/topics/disabilities/es/>.

# ÍNDICE DE GRÁFICOS

1. Figura 1. Modelo Integral del Funcionamiento y la discapacidad que sirve de referencia ala CIF.....17
2. Discapacidad según clasificación en Castilla y León.....20
3. Figura 3. Evolución CEE y Trabajadores Castilla y León 2013-2019.....20
4. Figura 4. Comparativa convenios de aplicación discapacidad, limpieza y jardinería.....21
5. Figura 5. Estructura del conflicto.....26

## ANEXO I. ORGANIGRAMA FUNDACIÓN PERSONAS



## ANEXO II. ORGANIGRAMA GRUPO LINCE LIMPIEZAS SLU

