



TRABAJO FIN DE MASTER
MEDIACIÓN Y RESOLUCIÓN EXTRAJUDICIAL DE
CONFLICTOS

Curso 2016/2017

MEDIACIÓN Y DEPENDENCIA

FAC. CC. SOCIALES, JURIDICAS Y DE LA COMUNICACION

Área de conocimiento: Ciencias sociales y jurídicas

Alumna: Gema Calvo Monjas.

Tutora: Dña. María Del Lirio Martín García.

RESUMEN

El Trabajo Fin de Master (TFM) que a continuación se presenta, versa sobre las dificultades a las que se enfrentan las personas con discapacidad o dependencia y el cauce adicional y preventivo que da acceso a la justicia con el método alternativo de resolución de conflictos a través de la mediación. Se exponen las políticas y el marco jurídico actual en materia de discapacidad y dependencia, seguido de consideraciones conceptuales y situaciones relevantes en el entorno de las personas dependientes. La mediación como modelo de intervención, la utilización de estrategias de comunicación en diferentes situaciones de conflicto y el perfil idóneo de la persona mediadora en estos casos para consolidar una cultura alternativa para las controversias. Los últimos capítulos se examinan experiencias a nivel nacional e internacional de mediación en discapacidad y dependencia.

PALABRAS CLAVE: dependencia, discapacidad, prevención, estrategias, mediación, resolución de conflictos y comunicación.

ABSTRACT

The Work End of Master (TFM), which is presented below, deals with the difficulties faced by persons with disabilities or dependency and the additional channel that gives access to justice with the alternative method of conflict resolution through Mediation. The policies and current legal framework on disability and dependency are presented, followed by conceptual considerations and relevant situations in the dependent population. The mediation as a model of intervention in different situations of conflict and the ideal profile of the mediator in these cases to consolidate an alternative culture for controversies. The last chapters examine experiences at the national and international levels of mediation in disability and dependency.

KEYWORDS: dependency, disability, prevention, strategy, mediation, resolution of conflicts and communication.

INDICE

1.- SIGLAS UTILIZADAS EN EL TRABAJO.	5
2.- INTRODUCCIÓN.	6
3.- JUSTIFICACION EN LA ELECCION DEL TEMA.	7
3.1 Objetivo General.	7
3.2 Objetivos Específicos.	7
4.- POLÍTICAS Y ENCUADRE JURIDICO EN MATERIA DE DISCAPACIDAD.	8
4.1 LEYES RELEVANTES EN MATERIA DE DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA.	10
4.2 LOS DERECHOS BASADOS EN LA PERSPECTIVA DE LA DISCAPACIDAD.	13
4.2.1 DERECHOS CIVILES Y POLITICOS.	13
4.2.2 DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES.	15
5.- MARCO TEÓRICO.	18
5.1 CONSIDERACIONES CONCEPTUALES EN SISTEMAS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS.	18
5.1.1 LA MEDIACIÓN.	19
5.1.2 LEY DE MEDIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES LA LEY DE MEDIACIÓN FAMILIAR DE CASTILLA Y LEÓN.	23
5.2 CONSIDERACIONES CONCEPTUALES EN DISCAPACIDAD.	26
5.2.1 CLASIFICACION EN LOS TIPOS DE DISCAPACIDAD.	28
5.2.2 GRADOS DE DEPENDENCIA.	29
6.- LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD EN ESPAÑA.	33
6.1 PERFIL DEL CUIDADOR PRINCIPAL.	34
6.2 DIFICULTADES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.	35
6.3 PERCEPCIÓN SOCIAL DE LA DISCAPACIDAD, EMPODERAMIENTO DEL DISCAPACITADO.	37

7.- LA MEDIACIÓN EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA.	38
7.1 PERFIL DEL MEDIADOR.	40
7.1.1 COMPORTAMIENTO CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.	45
7.2 CONTEXTOS DE INTERVENCIÓN.	46
7.3 ÁMBITOS DE MEDIACIÓN EN SITUACIONES DE DEPENDENCIA.	50
8. PAUTAS DE INTERVENCIÓN Y PROCESO DE MEDIACIÓN EN SITUACIONES DE DISCAPACIDAD / DEPENDENCIA.	54
8.1 ACCESIBILIDAD DEL ENTORNO.	56
8.2 ACCESIBILIDAD DE LA COMUNICACIÓN.	58
8.3 ACCESIBILIDAD DEL PROCEDIMIENTO.	61
9. COMPORTAMIENTO DEL MEDIADOR CON LAS PERSONAS CON DEPENDENCIA.	64
9.1 EL LENGUAJE Y COMPORTAMIENTO DEL MEDIADOR.	64
10. EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN EN DEPENDENCIA EN ESPAÑA.	69
11. EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN EN DEPENDENCIA A NIVEL INTERNACIONAL.	74
CONCLUSIONES.	77
ANEXOS	79
SOLICITUD DISCAPACIDAD CASTILLA Y LEÓN.	80
SOLICITUD DEPENDENCIA CASTILLA Y LEÓN.	81
SOLICITUD ATENCION TENPRANA CASTILLA Y LEÓN.	82
SOLICITUD MEDIACIÓN FAMILIAR GRATUITA CASTILLA Y LEÓN.	82
BIBLIOGRAFIA	83

1.- SIGLAS UTILIZADAS EN EL TRABAJO.

OMS (Organización Mundial De La Salud).

CIF (Clasificación Internacional de Funcionamiento).

CIDPD (Conferencia Internacional sobre la Población y el Desarrollo).

INEGI (Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática).

INE (Instituto Nacional de Estadística).

ONCE (Organización Nacional de Ciegos Españoles).

CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad).

FEAPS (Federación Española de Asociaciones Pro Subnormales). La organización ha vivido varios cambios de nombre, ACTUALMENTE: Confederación Española de Organizaciones en favor de las Personas con Discapacidad Intelectual.

ADR (Métodos alternos de solución de controversias).

ABVD (Actividades básicas que se realizan en la vida diaria).

LMCM (Ley mediación en asuntos civiles y mercantiles).

IDEA (Ley para la Educación de los Individuos con Discapacidades en EE.UU).

2.- INTRODUCCIÓN.

La mediación plantea una vía alternativa y especialmente beneficiosa al sistema judicial tradicional, resolviendo las disputas de manera menos traumática y facilitando el cumplimiento de los acuerdos.

En esta renovada forma de entender la justicia, las personas con discapacidad y/o dependencia, pueden participar para la prevención, gestión y resolución de los conflictos como un cauce adicional y válido para el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.

En el presente trabajo pondré de manifiesto las dificultades y creencias ancestrales que arrastra este colectivo, y los derechos y leyes que les amparan. El empoderamiento como sujetos capaces de decidir por ellos mismos, a pesar de las barreras físicas, sociales, sensoriales y perceptivas, son especialmente mencionadas para describir la situación de conflicto a la que se enfrentan en un entorno social desigual y en ocasiones hostil, y como la mediación puede ser una herramienta útil para que se implementen intervenciones en las diferentes situaciones cotidianas para la igualdad de oportunidades, accesibilidad y libre determinación.

Para que este propósito se haga efectivo, describiré varias cuestiones. Por una parte información contextual de dependencia y discapacidad a nivel social y personal, cambios en la concepción y tratamiento. Por otra parte conceptualización y fundamentos de la mediación como sistema alternativo de resolución de conflictos en el ámbito de la discapacidad y dependencia.

Así mismo destacar también, la importancia de la formación y capacitación de la figura del mediador en materia de discapacidad en la resolución de conflictos.

También se contemplan diferentes experiencias Nacionales e Internacionales de mediación en situaciones de discapacidad y/o dependencia.

Desde esta base referencial se aborda el siguiente trabajo, y con el objetivo de satisfacer las necesidades de la persona discapacitada o dependiente a la solución de conflictos a través de la mediación.

3.- JUSTIFICACION EN LA ELECCION DEL TEMA.

La motivación principal para la elección del tema, es hacer visible la relación de las personas con discapacidad con la mediación como un cambio social y jurídico para la plenitud de sus derechos, igualdad de oportunidades, accesibilidad e inclusión de esta población brindándoles las condiciones igualitarias que por derecho les corresponden.

La mediación es un recurso al alcance del ciudadano que favorece la resolución alternativa de los conflictos mediante una gestión constructiva, la persona discapacitada o dependiente se enfrenta a situaciones complejas que le afectan directamente o a su entorno más inmediato, surgiendo conflictos y aspectos a negociar, por lo que el mediador, como persona neutral ayudara a establecer un marco de consenso y acuerdos efectivos para responder a las necesidades de la propia persona que padece dependencia o discapacidad y a los miembros de la unidad familiar.

3.1 Objetivo General.

Considerando la importancia de la transformación social que ha surgido en las personas discapacitadas y dependientes y su conflictividad social asociada, se fomenta la necesidad de desarrollar alternativas útiles para la convivencia pacífica en el ámbito de las personas discapacitadas y/o dependientes. La utilización de la mediación como una herramienta capaz de producir resultados relevantes en el manejo de los conflictos de personas con discapacidad y/o dependencia en los escenarios donde surgiera la necesidad. Por tanto, el objetivo general del presente trabajo ha sido elaborar *un modelo de conocimiento tanto teórico como práctico de aplicación de la mediación en el ámbito de las personas con discapacidad y dependencia*, a partir de la revisión documental científica y la identificación de los conflictos existentes.

3.2 Objetivos Específicos.

Los objetivos específicos se sintetizan en los siguientes:

- Conocer las leyes y políticas que asisten a las personas con discapacidad y/o dependencia.
- Diferenciar las terminologías conceptuales en el marco de la discapacidad y/o dependencia.
- Identificación de los conflictos existentes en las relaciones sociales y de convivencia en el ámbito de las personas con discapacidad y dependencia.
- Describir el perfil del mediador y el comportamiento idóneo en contextos de discapacidad y/o dependencia.
- Proponer los principales criterios y recomendaciones de accesibilidad a seguir en la aplicación de la mediación en discapacidad y /o dependencia.
- Revelar diferentes experiencias de mediación en dependencia a nivel Nacional e Internacional.

4.- POLÍTICAS Y ENCUADRE JURIDICO EN MATERIA DE DISCAPACIDAD.

“El tratamiento y la consideración de las personas con discapacidad han variado en los últimos tiempos, pues se han superado muchos obstáculos en el proceso de normalización e incorporación de las personas con discapacidad a una vida social plena”.¹

Existe un movimiento de reivindicación de la autonomía, sobre el derecho de las personas discapacitadas, llamado “el lenguaje de los derechos”.

Con la Declaración Universal de los Derechos del Hombre de 10 de Diciembre de 1948 y la Convención Europea para la Salvaguarda de los Derechos del Hombre y de las Libertades Fundamentales de 1950, comenzó la reivindicación de los valores de individualidad, libertad y autonomía.

En distintos países la movilización a lo largo de los años ha estado basada en la sensibilización e implementación de los derechos humanos en general y de las personas discapacitadas en particular.

En España empiezan a tomarse medidas en materia de dependencia en los años 60, con el «Servicio Social de Asistencia a Subnormales» pasando a ser el «Instituto de Migraciones y Servicios Sociales» (IMSERSO) en noviembre de 1997, creándose a la vez el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).

En Europa se crea “la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y el Tratado de Niza”, donde se prohíbe la discriminación y a la vez se reconoce el derecho de las personas con discapacidad a beneficiarse de medidas que permitan su integración social.

En 1964 la Declaración de Helsinki, desarrolla los principios de orden técnico y ético que servirán de guía para los médicos en la investigación biomédica en seres humanos.

En 1966 se crea el Pacto Internacional sobre los Derechos Políticos y Civiles y la Declaración Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

En 1975 La Declaración de los Derechos de los Impedidos: Expedida por la Asamblea General de las Naciones Unidas, la cual establece un cambio en la terminología empleada señalando la necesidad de la prevención de la discapacidad física y mental a través del diseño de actitudes de fomento para su incorporación y participación en la dinámica social, postulando las necesidades de los impedidos que deben tenerse en cuenta en todas las etapas de la planificación económica y social como aporte al proceso evolutivo de los derechos humanos de las personas con discapacidad.

¹ De Lorenzo, Rafael. (2007). “Discapacidad, sistemas de protección y Trabajo Social”. Editorial Alianza. Pág. 50.

La Constitución española de 1978 aborda el tratamiento de las personas con discapacidad considerándolas como titulares de los mismos derechos fundamentales reconocidos a todas las personas, reconoce la igualdad ante la ley, sin que pueda prevalecer discriminación alguna como indica el artículo 14. Indicando que como miembros de un colectivo que requiere una especial protección (artículo 9.2), corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas, removiendo los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitando su participación en la vida política, cultural y social. En el artículo 10, sobre los derechos y deberes fundamentales, establece la dignidad de la persona como fundamento del orden político y de la paz social. Todo ello en consonancia con el artículo 49, cuando ordena a los poderes públicos que presten la atención especializada que requieran y el amparo especial para el disfrute de sus derechos. Estos enunciados constituyen hoy uno de los ejes esenciales en la actuación sobre la discapacidad. Los poderes públicos deben asegurar que las personas con discapacidad puedan disfrutar del conjunto de todos los derechos humanos: civiles, sociales, económicos y culturales.²

En 1982 surge el Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad por la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas, marca la diferenciación entre los modelos asistencialistas o rehabilitadores y los modelos de vida independiente o de igualdad de oportunidades, al establecer principios para el desarrollo de lo que hoy en día se consideran derechos humanos de las personas con discapacidad.

El Programa Mundial consagra el principio de concentrarse en la capacidad de la persona no en la limitación, marcando la pauta de abordaje de la discapacidad y que, en materia de derechos fundamentales, propone la existencia de políticas de reconocimiento de los derechos a la educación en un plano de igualdad de oportunidades situado para ello dentro del sistema de escolaridad general en la medida que ello sea posible, y, solo excepcionalmente, en los sistemas especiales. Asimismo, en materia laboral, resalta la importancia de la capacitación y el apoyo en la colocación laboral de las personas con discapacidad exhortando para ello a los Estados a adoptar las medidas tendientes a promover la oferta de trabajo para ellas.³

En 1993 se establecen las Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, fruto de diversas conferencias y reuniones llevadas a cabo entre los diferentes Estados miembros de la Asamblea General de las Naciones Unidas con la participación y opinión de las personas con discapacidad logrando prescribir principios básicos, entre los que destacan: El Principio

² MUNUERA GÓMEZ, M. PILAR (2012) "Mediación con personas con discapacidad: igualdad de oportunidades y accesibilidad de la justicia". *Política y Sociedad* 2013, 50, núm. 1, pág. 163-178.

³ Representante de la Fundación Justicia y Género de Costa Rica. Tomado de la exposición efectuada en el marco del Seminario Internacional denominado "Formando Promotores en Derechos Humanos y Discapacidad", Lima 5, 6, y 7 de diciembre de 2001; publicado por la Defensoría del Pueblo en Octubre de 2002. Pág. 47 -48.

de Valoración de la Diversidad, de Tolerancia y Solidaridad tendientes a romper con el paradigma social y el Principio de Igualdad, entre otros.

En 2006 La Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad (ONU), aprobó el borrador de la Convención Internacional para los Derechos de las Personas Discapacitadas y su Protocolo Facultativo en la Sede de las Naciones de Unidades en Nueva York obteniendo 82 firmas de la Convención y 44 del Protocolo, así como una ratificación de la misma desde que quedó abierta a la firma desde el 30 de marzo de 2007. Al tratarse de la primera convención de derechos humanos que se abre a la firma de las organizaciones regionales de integración, ésta significa un “cambio paradigmático” de las actitudes y enfoques respecto de las personas con discapacidad.

4.1 LEYES RELEVANTES EN MATERIA DE DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA.

La accesibilidad universal y el diseño para todos son dos de los principios fundamentales en los que se inspira nuestro ordenamiento jurídico para alcanzar la plena inclusión de las personas con discapacidad. Por ello han sido protagonistas de buena parte de las medidas implementadas por los poderes públicos para este colectivo, incluyendo entre ellas el ámbito de la accesibilidad cognitiva.⁴

1.- ÁMBITO ESTATAL.

Con el 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, quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el texto refundido de la Ley general de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social, y en particular, por integrarse en dicho texto refundido:

a) La Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de las personas con discapacidad.

b) La Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Esta ley se justifica por la persistencia en la sociedad de desigualdades y la aparición de nuevos enfoques y estrategias en la manera de entender el fenómeno de la «discapacidad».

c) La Ley 49/2007, de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.⁵

⁴García Muñoz Óscar. (2015) “Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social”. Dilofácil Validación de textos: Altavoz Sociedad Cooperativa Madrileña. Revisión jurídica: Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad. Pág. 5

⁵ Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad; Boletín Oficial del Estado (Número: 289, 03/12/2013, Disposición nº 12632, Páginas: 95635-95673).

La aprobación de esta Ley constituye un gran avance legislativo al unificar toda la normativa existente en la materia y garantizar que la discapacidad esté contemplada en todas las actuaciones políticas, asegurando su protección en todos los ámbitos, incluidos los aspectos psicológicos. La intención de refundir en un único texto legal las tres Leyes genéricas de discapacidad vigentes en España en ese momento garantiza, de forma real y efectiva la implantación de las directrices estipuladas por la Convención Internacional.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, (LAPAD) publicada el 15 de diciembre de 2006. En sus motivos está la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Mediación con personas con discapacidad desde todas las Administraciones Públicas, con el fin de optimizar los recursos públicos y privados.

Se reconoce un nuevo derecho subjetivo, regulado en su artículo 1, donde se garantiza la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos en las leyes. En el artículo 2, define en primer lugar autonomía, como la capacidad de controlar, afrontar y tomar, por propia iniciativa, decisiones personales acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias así como desarrollar las actividades básicas de la vida diaria. Principios de la ley que se han olvidado, tal vez por la ausencia de medidas prácticas y vinculantes que desarrollen la autonomía, favoreciendo que esta ley sea conocida por la denominación de “ley de dependencia” y se desconozca su objetivo de promoción de la autonomía personal.⁶

La Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Las personas con discapacidad son reconocidas como sujetos titulares de derechos y no como meros objetos de tratamiento y protección social. Las demandas y necesidades de las personas con discapacidad serán cubiertas desde la igualdad de oportunidades, desde el respeto a la dignidad inherente a la persona, la autonomía individual (incluida la libertad para tomar las propias decisiones), la independencia de cada ser humano, la no discriminación, la participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad, es decir, desde la aceptación de las personas con discapacidad como manifestación de la diversidad y la condición humana. Esta ley contempla entre las medidas de defensa de las personas con discapacidad, el arbitraje y otras medidas de carácter judicial, con independencia de la existencia de reconocimiento oficial de la situación de discapacidad

⁶ Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

o de su transitoriedad, haciendo responsable a las Administraciones públicas de la discriminación que afecte o pueda afectar a las personas con discapacidad.⁷

También es importante destacar el Real Decreto 1051/2013 de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

2.- AMBITO AUTONÓMICO DE CASTILLA Y LEÓN.

LEY 2/2013, de 15 de mayo, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. (BOCYL 24 mayo 2013). Protege, garantiza y promueve los derechos y libertades de las personas con discapacidad para avanzar en la consecución de la igualdad de oportunidades.

La más reciente modificación de la ley de dependencia de Castilla y León es La Orden FAM/298/2015, de 10 de abril, por la que se modifica la Orden FAM/644/2012, de 30 de julio, que regulan prestaciones del SAAD en Castilla y León, el cálculo de la capacidad económica y las medidas de apoyo a las personas cuidadoras no profesionales.

El Real Decreto Ley 20/2012 de 13 de julio, de Medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, contiene en su Título III medidas de racionalización del sistema de dependencia. Dichas medidas conllevan la modificación de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, y, en consecuencia, de su normativa de desarrollo.⁸

La Orden FAM/763/2011, de 6 de junio regula las prestaciones del sistema de dependencia en Castilla y León, y se ha visto afectada, tanto por el citado Real Decreto Ley, como por el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, adoptado el 10 de julio de 2012, que incluía la asistencia personal como una de las modalidades del servicio de promoción de la autonomía personal que se podía reconocer a dependientes severos, grado II y moderados, grado I, deja de ser necesaria. La intensidad del servicio de promoción de la autonomía personal se reguló, para personas con grado I de dependencia, por el Real Decreto 175/2011, de 11 de febrero, que modificó el Real Decreto 727/2007 de 8 de junio.

Es positivo destacar que cuando se acaban de cumplir los diez años de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la situación de Dependencia, la Comunidad de Castilla y León se ha situado como la de mejor puntuación en la

⁷ Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

⁸ Boletín Oficial de Castilla y León. Núm. 146. Martes, 31 de julio de 2012

aplicación de la Ley de Dependencia, en relación con otras autonomías, con un 8,93, según el último dictamen del Observatorio de la Dependencia.

4.2 LOS DERECHOS BASADOS EN LA PERSPECTIVA DE LA DISCAPACIDAD.

A continuación se expone la clasificación de los derechos de las personas con discapacidad, utilizando la clásica división entre derechos civiles y políticos, y económicos, sociales y culturales.

4.2.1 DERECHOS CIVILES Y POLITICOS.

1. Derecho a la vida: El derecho a la vida es uno de los más básicos y elementales, si no el que más, de cuantos tiene reconocidos el ser humano. Proclamado en el artículo 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, se regula de forma general en el artículo 6 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el artículo 2 del Convenio Europeo de Derechos Humanos y, de forma específica para las personas con discapacidad, en el artículo 10 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.⁹

2. Derecho a la igualdad y la no discriminación: La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad define en el artículo 2 la discriminación por motivos de discapacidad como “cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo”. Los artículos 2.1 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y 2.2 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales establecen la obligación de los Estados de garantizar el ejercicio sin discriminación de los derechos en ellos reconocidos. Por tanto, no podrá ser invocada una violación de dichos artículos si no se ha producido otra violación de alguno de los derechos reconocidos en cada Pacto.

3. Derecho al igual reconocimiento como persona ante la ley: El artículo 12.1 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reafirma que las personas con discapacidad “tienen derecho en todas partes al reconocimiento de su personalidad jurídica”. Este mismo derecho está reconocido en el artículo 6 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el artículo 16 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. También el principio 13 de los Principios para la Protección de los Enfermos Mentales y el Mejoramiento de la Atención de la Salud Mental explicita este derecho para los pacientes en instituciones psiquiátricas.

4. Derecho a la libertad y seguridad de la persona: El artículo 14.1.a) de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce de forma específica para quienes tienen una discapacidad el derecho a la libertad y seguridad de

⁹ Biel Portero, Israel. (2011). “Los derechos humanos de las personas con discapacidad”. Valencia. Ediciones Tirant lo Blanch.

la persona en igualdad de condiciones con los demás¹⁰. La diferencia entre libertad y seguridad parece más retórica que real, pues como ha señalado el Tribunal Europeo de Derechos Humanos, a dichos conceptos no se les puede atribuir una interpretación independiente, debiendo entenderlos como un todo.¹¹

5. Derecho a la integridad física y mental de la persona: La inclusión de un artículo específico que reconoce el derecho a no ser sometido a explotación, violencia o abusos, lo recoge la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad aglutinando todas estas conductas en su artículo 16, con el fin de proporcionar una cobertura más completa e integral.

Las personas con discapacidad tienen reconocido de forma específica en el artículo 15.1 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad el derecho a no ser sometidas a tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes. La falta de consideración hacia las necesidades especiales que como consecuencia de su discapacidad tiene una persona puede suponer que determinados actos, a veces aparentemente inofensivos, constituyan tortura o un trato inhumano o degradante.

6. Derecho de acceso a la justicia: el significado que en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad se otorga a este derecho es mucho más amplio, pues incluye la participación tanto directa como indirecta en todos los procedimientos judiciales, y se extiende sobre toda la administración de justicia, se regula con carácter específico y vinculante en el artículo 13 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

7. Libertad de circulación y residencia: Al igual que el artículo 13 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos reconoce el derecho de toda persona a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado. El derecho a vivir de forma independiente y a ser incluido en la comunidad se regula expresamente en el artículo 19 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en el artículo 15 de la Carta Social Europea revisada y en el artículo 26 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

8. Derecho a la libertad de expresión y opinión: El derecho a la libertad de opinión y de expresión se reconoce en el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y, con más detalle, en el artículo 19 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. También los artículos 10 del Convenio Europeo de

¹⁰ Este derecho también está reconocido en el artículo 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el artículo 9 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el artículo 5 del Convenio Europeo de Derechos Humanos.

¹¹ Asunto Altun c. Turquía, sentencia de 1 de junio de 2004, núm. 24561/94, haciendo suyos los planteamientos de la Comisión Europea de Derechos Humanos en los asuntos A., B., C., D., E., F., G., H. e I. c. la República Federal de Alemania, decisión de 16 de julio de 1976, núm. 5573/72, East African Asians c. Reino Unido, decisión de 6 de marzo de 1978, núm. 4626/70, y Selçuk y Asker c. Turquía, informe de 28 de noviembre de 1996, núm. 23184/94.

Derechos Humanos y 11 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea regulan dicho derecho.

9. Derecho a la vida privada y familiar: se regula en el artículo 22 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en los artículos 12 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, 17 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 8 del Convenio Europeo de Derechos Humanos, y en el artículo 7 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

De forma específica para las personas con discapacidad, aunque sin carácter vinculante, los artículos 13.1.b) de los Principios para la Protección de los Enfermos Mentales y el Mejoramiento de la Atención de la Salud Mental y 13.2 de las Normas Uniformes de 1993 también se refieren al respeto de la privacidad.

10. Derecho a la participación en la vida política y pública: el derecho de voto y la participación en los asuntos públicos se reconoce en los artículos 21 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y 25 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

La participación en la vida política y pública incluye también el derecho a participar en la dirección de los asuntos públicos. La letra b) del artículo 29 de la Convención exige a los Estados “promover activamente un entorno en el que las personas con discapacidad puedan participar plena y efectivamente en la dirección de los asuntos públicos, sin discriminación y en igualdad de condiciones con las demás, y fomentar su participación en los asuntos públicos”.

4.2.2 DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES.

1. Derecho a la educación: “El hecho de que las personas con discapacidad vivan una vida más o menos segregada depende en gran medida de las deficiencias de los sistemas sociales. Uno de los más importantes de ellos es el sistema docente. Existe una estrecha relación entre el nivel de educación y la integración en la sociedad. La educación alivia la carga de diversas formas de desventajas sociales y abre el camino hacia mejores condiciones de vida”.¹²

El derecho a la educación se reconoce en los artículos 26 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y 13 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, así como en la Convención relativa a la lucha contra las discriminaciones en la esfera de la enseñanza de la UNESCO de 1960. También la Convención sobre los Derechos del Niño se refiere a la educación del menor en los artículos 28 y 29. En el ámbito europeo, el artículo 2 del Protocolo núm. 1 al Convenio Europeo de Derechos Humanos reconoce un derecho general a la instrucción.

¹² Informe final de la Comisión de Desarrollo Social sobre las actividades de vigilancia de la aplicación de las Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad realizadas durante su primer mandato, de 23 de diciembre de 1996 (A/52/46), párrafo 104.

Este derecho con carácter específico para las personas con discapacidad, se recogería en el artículo 24 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, también los artículos 23.3 de la Convención sobre los Derechos del Niño y 15.1 de la Carta Social Europea revisada regulan el derecho a la educación de las personas con discapacidad.

En el ámbito de la Unión, el Consejo junto con los Ministros de Educación de los Estados miembros adoptaron en 1990 su Resolución relativa a la integración de los niños y jóvenes minusválidos en los sistemas educativos ordinarios, y de forma más reciente, en 2003, el Consejo adoptó la Resolución sobre la igualdad de oportunidades en la educación y formación para los alumnos y estudiantes con discapacidad.

En lo que respecta a la regulación jurídica de la educación, hemos asistido a una evolución desde un sistema de segregación, basado en la educación especial, hasta un sistema de educación inclusiva, que representa la tendencia más reciente.

2. Derecho al trabajo: El derecho al trabajo se regula, con carácter general, en el artículo 23 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y es objeto de desarrollo en los artículos 6, 7 y 8 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que reconocen el derecho a trabajar, al goce de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias, y a los derechos sindicales. Además, en el artículo 8 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos se prohíbe la esclavitud, la servidumbre y el trabajo forzoso u obligatorio.

Con carácter específico para las personas con discapacidad, el derecho al trabajo se consagra en el artículo 27 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Este artículo está dividido en dos partes. En la primera, tras reconocer el derecho de las personas a trabajar, se incluye un amplio catálogo de medidas que los Estados deberán desarrollar para hacerlo efectivo. En la segunda parte, se reconoce el derecho a no ser sometido a esclavitud o trabajos obligatorios.

3. Derecho a la accesibilidad: Difícilmente una persona con discapacidad podrá desempeñar un trabajo si el entorno laboral no es accesible. De igual manera, ya se ha visto como la educación inclusiva requiere de unas instalaciones accesibles para cada tipo de discapacidad. No obstante, su regulación internacional más reciente también ha dotado a la accesibilidad de cierto contenido autónomo. La norma fundamental en materia de accesibilidad es el artículo 9 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. En el artículo 3 también se refiere a la accesibilidad en su letra f), si bien lo hace como principio que informa toda la Convención, y no como derecho. Aunque realmente, tampoco el artículo 9 reconoce un derecho expreso de las personas con discapacidad a la accesibilidad, sino que establece un conjunto de obligaciones de los Estados dirigidas a asegurar aquella.

4. Derecho a la salud: El derecho a la salud, como ha afirmado el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, comprende un conjunto de derechos y

libertades dirigidos a posibilitar que cada persona pueda disfrutar del nivel más alto de salud.¹³

La salud es relevante para la discapacidad porque un problema de salud puede ser tanto causa como consecuencia de una discapacidad. El Relator Especial Leandro Despouy puso de manifiesto que la ausencia de sistemas de salud adecuados constituye una de las principales causas de discapacidad¹⁴. Además, la discapacidad también tiene el peligro potencial de crear problemas de salud.

Con carácter general, el derecho a la salud se regula en el artículo 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y de forma específica para las personas con discapacidad, el artículo 25 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce el derecho a gozar del más alto nivel posible de salud sin discriminación por motivos de discapacidad, y obliga a los Estados a adoptar las medidas pertinentes para asegurar el acceso de estas personas a los servicios de salud.

El Derecho a la rehabilitación médica también supone pues una serie de derechos y medidas que van más allá de la esfera de la salud. El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales ha afirmado que el derecho a los establecimientos, bienes y servicios de salud reconocido en el artículo 12.2 del Pacto “incluye el acceso igual y oportuno a los servicios de salud básicos preventivos, curativos y de rehabilitación”¹⁵

5. Derecho a la protección social: La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad regula conjuntamente en un único artículo el derecho a la seguridad social y el derecho a un nivel de vida adecuado.¹⁶ Esto se debe, no sólo a la especial vinculación e interdependencia que existe entre ambos derechos, sino a un concepto más moderno y, sobre todo, más amplio: la protección social. Sin embargo, los instrumentos de derechos humanos anteriores a la Convención sí diferencian ambos derechos, regulándolos de forma independiente. Así, el derecho a un nivel de vida adecuado está reconocido en el artículo 25 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el artículo 11 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Por su parte, el derecho a la seguridad social se regula en los artículos 22 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y 9 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

¹³ Observación general núm. 14, del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud (artículo 12), de 2000, párrafo 8.

¹⁴ L. Despouy, op. cit., párrafo 162.

¹⁵ Observación general núm. 14, del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud (artículo 12) párrafo 17.

¹⁶ Artículo 28 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

6. Derecho al ocio: La ciencia jurídica rara vez ha regulado el ocio como tal, sino que ha diferenciado entre los principales ámbitos a través de los cuales aquél se manifiesta: la cultura, el deporte y el turismo.¹⁷

El artículo 30 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad consagra el derecho de estas personas al ocio al reconocer su derecho a participar en la vida cultural, las actividades recreativas, el esparcimiento y el deporte.

5.- MARCO TEÓRICO.

5.1 CONSIDERACIONES CONCEPTUALES EN SISTEMAS DE RESOLUCION DE CONFLICTOS.

Hay varios términos para conceptualizar el sistema de resolución de conflictos, métodos alternativos de resolución de conflictos, mecanismos alternos de resolución de conflictos, justicia informal, comunitaria y un largo etcétera, todas estas modalidades y funcionamientos nos permiten realizar una alternativa diferente de hacer justicia diferente a la jurisdicción ordinaria.

Son reglas y conductas de control social que se remontan a lo largo de la historia de las sociedades, no teniendo rigen ni legitimidad en una organización especializada como el Estado. Su origen parte de los países Anglosajones, iniciándose en el ámbito laboral para más tarde cubrir las necesidades en el ámbito familiar y en el contexto comunitario, bajo la influencia del movimiento ciudadano Norteamericano a favor de los derechos civiles, donde se plantearon los ADR, Métodos alternos de solución de controversias.

Actualmente contamos con diversas formas de ADR, en el presente trabajo se destacan, la mediación, el arbitraje y conciliación. Expondré las características principales de cada uno de ellos para más adelante adaptar cada uno de estos sistemas alternativos de resolución de conflictos a personas con grado de discapacidad o dependencia.

Dentro de las formas de gestionar o resolver conflictos podemos organizarlas en tres grupos, las heterocompositivas, en la que la solución al conflicto va a darse por un tercero ajeno al litigio, resolviéndolo de forma vinculante como en el caso del arbitraje y en el proceso judicial. Autocompositivas, en las que las propias partes implicadas en el conflicto controlaran el proceso y darán las soluciones a las controversias, caracterizando el principio de voluntariedad. Los sistemas de autocomposición pueden darse con la intervención o no de un tercero para guiar y acercar posturas, la intervención de un tercero se dará en los procesos de conciliación, negociación y mediación.

¹⁷ M. L., Setién Santamaría (coord.), Ocio, calidad de vida y discapacidad, Bilbao: Universidad de Deusto, 2000, p. 39.

De todos los sistemas de resolución de conflictos me centraré y dirigiré el trabajo en la mediación, dado que esta contribuye al pleno conocimiento de las situaciones tanto individuales como colectivas y la trascendencia jurídica pone en práctica los derechos de las personas con discapacidad.

5.1.1 LA MEDIACIÓN.

La mediación es la intervención de un tercero neutral en un conflicto, con el propósito de ayudar a las partes a resolver sus problemas en un ambiente seguro.

El mediador mejora el proceso de comunicación ayudando a las partes a definir claramente su problema, a comprender los intereses de cada parte, no imponiendo una solución al problema, y son las partes quienes mantienen siempre la responsabilidad de tomar su propia decisión.¹⁸

Las ventajas de la mediación frente a otros métodos de solución de conflictos y a la jurisdicción ordinaria son muchas: el ser un procedimiento *voluntario* de manera que en todo momento las partes mantienen el control de sus decisiones; una mayor *flexibilidad* tanto procedimental como en cuanto al posible acuerdo a que puede llegarse como resultado de la misma; un *menor coste económico*, temporal y emocional; *la disponibilidad del objeto*, deben versar sobre materias disponibles. La imparcialidad del mediador, que le coloca en una posición que no beneficie ni perjudique a ninguna de las partes. La *neutralidad* del mediador o la carencia de capacidad para adoptar o imponer decisiones a las partes. *La confidencialidad* siendo un pilar fundamental que propicia la confianza entre el mediador y las partes, necesaria para poder profundizar en el conflicto y así alcanzar su solución. La confidencialidad alcanza a todos los intervinientes (mediador y partes implicadas) y determina la imposibilidad de utilizar válidamente la información vertida en el proceso de mediación fuera del mismo. La mediación tiene *carácter personalísimo*, lo que la diferencia de la negociación o del proceso judicial. La informalidad no requiere de representación, si bien, tampoco excluye la participación de expertos asesores cuando la especificidad de la materia lo requiera.

Por todos estos principios de la mediación, se alienta a la consecución de acuerdos que permitirán dirimir las diferencias en los intereses subyacentes de las partes, propiciando que sean duraderas, poco costosas, percibidas como justas y que mejoren la satisfacción y la moral de las partes implicadas.

En el procedimiento de mediación se pueden distinguir tres fases: inicio, desarrollo, y el momento de la terminación.

1- INICIO de la mediación como procedimiento voluntario según Ley 5/2012, de 6 de julio, art. 16 de mediación en asuntos civiles y mercantiles:

a) De común acuerdo entre las partes.

¹⁸ Munduarte Jaca, L. y Medina Díaz F.J. (2005). "Gestión del conflicto. Negociación y mediación". Madrid. Editorial pirámide. Pág. 269

b) Por una de las partes en cumplimiento de un pacto de sometimiento a mediación existente entre aquéllas.

Cuando de manera voluntaria se inicie una mediación estando en curso un proceso judicial, las partes de común acuerdo podrán solicitar su suspensión de conformidad con lo dispuesto en la legislación procesal. Se diferencian dos momentos:

a) Un primer momento de información a las partes acerca del proceso, sus consecuencias, y la mediación misma.

b) Un momento “formal” de comienzo de la mediación, que queda documentado por escrito.

- *Información y sesiones informativas* Ley 5/2012, de 6 de julio (art. 17 LMCM): Recibida la solicitud y salvo pacto en contrario de las partes, el mediador o la institución de mediación citarán a las partes para la celebración de la sesión informativa. En caso de inasistencia injustificada de cualquiera de las partes a la sesión informativa se entenderá que desisten de la mediación solicitada. En esa sesión el mediador informará a las partes de las posibles causas que puedan afectar a su imparcialidad, de su (“otra”) profesión (profesión de origen), formación y experiencia, así como de las características de la mediación, su coste, la organización del procedimiento y las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar, así como del plazo para firmar el acta de la sesión constitutiva.

- *Sesión “constitutiva”* Ley 5/2012, de 6 de julio (art. 19 LMCM): El procedimiento de mediación, comenzará mediante una sesión constitutiva en la que las partes expresarán su deseo de desarrollar la mediación y dejarán constancia en un acta escrita de los siguientes aspectos:

1. La identificación de las partes (es el momento de consignar los datos personales, identificación y contacto).

2. La designación del mediador y, en su caso, de la institución de mediación o la aceptación del designado por una de las partes.

3. El objeto del conflicto que se somete al procedimiento de mediación. Esta determinación determina el proceso y sobre todo, el acta final.

4. El programa de actuaciones y duración máxima prevista para el desarrollo del procedimiento, sin perjuicio de su posible modificación (el art. 20 dice que será “lo más breve posible”).

5. La información del coste de la mediación o las bases para su determinación, con indicación separada de los honorarios del mediador y de otros posibles gastos (de ello se debió informar en la informativa pero ahora, al determinar el objeto, se puede precisar más).

6. La declaración de aceptación voluntaria por las partes de la mediación y de que asumen las obligaciones de ella derivadas.

7. El lugar de celebración y la lengua del procedimiento.

Del acta se elabora por triplicado: un ejemplar para cada una de las partes y otro es custodiado por el mediador.

2- DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: Las actuaciones de mediación tendrán lugar en varias sesiones a las que convocará el mediador en el lugar acordado y con antelación suficiente.

El mediador dirigirá las sesiones y facilitará la exposición de sus posiciones y su comunicación de modo igual y equilibrado. Las comunicaciones entre el mediador y las personas en conflicto podrán ser o no simultáneas, es decir, como herramienta se permite que el mediador recurra a la entrevista individual denominada “caucus”. Estas sesiones son confidenciales incluso para las partes, pero todas deben estar informadas de que

El desarrollo, tiene lugar presencialmente pero la ley abre la puerta a que se desarrolle por medios electrónicos en ciertos casos.

3- TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO: El procedimiento de mediación puede concluir en acuerdo o finalizar sin alcanzar dicho acuerdo, bien sea porque: todas o alguna de las partes ejerzan su derecho a dar por terminadas las actuaciones, comunicándolo al mediador y también las partes pueden renunciar al mediador asignado.

En este momento, el mediador tiene dos obligaciones documentales más:

1. Con la terminación del procedimiento se devolverán a cada parte los documentos que hubieren aportado. Con los documentos que no hubieren de devolverse a las partes, se formará un expediente que deberá conservar y custodiar el mediador o, en su caso, la institución de mediación, una vez terminado el procedimiento, por un plazo de cuatro meses.

2. Redacción del acta final. El acta final determinará la conclusión del procedimiento y, en su caso, reflejará los acuerdos alcanzados de forma clara y comprensible, o su finalización por cualquier otra causa. El acta deberá ir firmada por todas las partes y por el mediador o mediadores y se entregará un ejemplar original a cada una de ellas. El mediador se reserva un ejemplar que archivará en el expediente o protocolo propio o de la institución para la que trabaja. En caso de que alguna de las partes no quisiera firmar el acta, el mediador hará constar en la misma esta circunstancia, entregando un ejemplar a las partes que lo deseen.

El acuerdo de mediación debe ser tratado con especial cuidado. Por una parte, los acuerdos deben ser no solo factibles, sino también legales, es decir, posibles

personal y jurídicamente. Es preciso también tener en cuenta que están destinados a su ejecución, es decir, a que sean llevados a la práctica.

El acuerdo debe recogerse por escrito, en el acta final. En ella se recogen:

- Los datos personales identificativos o la representación que se ostenta.
- Constancia de que se ha seguido un procedimiento de acuerdo con la ley y con los principios que constan en el acta de constitución.
- Se hará constar la identificación del mediador que ha intervenido.
- “Se harán constar, de forma clara y precisa, los acuerdos alcanzados, es decir, las obligaciones que cada parte asume”. Ley 5/2012, de 6 de julio (art. 23 LMCM).
- Expresión del lugar, fecha y firma de quienes los suscriben.
- Efectos: Terminadas estas acciones, el mediador informará a las partes de que pueden instar su elevación a escritura pública al objeto de que pueda considerarse título ejecutivo, a los efectos de lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil y pueda exigirse inmediatamente su cumplimiento forzoso en vía judicial. Para ello, la ley diferencia dos situaciones posibles:

A) La mediación se produce al margen de un proceso judicial sobre el objeto de la mediación. Para este supuesto, Ley 5/2012, de 6 de julio, el art. 25 LMCM dispone cómo llevar a cabo la formalización del “título ejecutivo”, que consiste en su elevación a escritura pública.

B) Para el caso de que se alcance en mediación un acuerdo estando abierto un procedimiento judicial, el procedimiento es diferente: en este caso hay que llevar a cabo su homologación de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil. Según señala el art. 26 LMCM, la ejecución de los acuerdos de mediación, resultado de una mediación iniciada estando en curso un proceso, se instará ante el tribunal que homologó el acuerdo. Si se tratase de acuerdos formalizados tras un procedimiento de mediación será competente el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se hubiera firmado el acuerdo de mediación, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.¹⁹

En definitiva, en la escala de intensidad en la participación del tercero al conflicto en su resolución, la mediación ocupa un grado intermedio por cuanto el mediador no actúa como un mero facilitador del acuerdo (conciliación) ni resuelve con arreglo a Derecho o a los criterios de la equidad (arbitraje), es agente activo de un proceso estructurado, en la medida en que puede proponer acuerdos, vela por el equilibrio de poder entre las partes y conduce e impulsa el proceso utilizando técnicas propias que ayudan a restablecer la comunicación para que las partes, por sí mismas,

¹⁹ Notas y apuntes tomados de la asignatura aproximación a la Mediación, M^a Aránzazu Moretón Toquero Prof. Derecho Constitucional. “Master en mediación y resolución extrajudicial de conflictos”.

logren su propio acuerdo. De este modo, el mediador no es un órgano decisor sino (como se reitera en la literatura especializada) un «catalizador» de las decisiones que las partes adopten.²⁰

5.1.2 LEY DE MEDIACIÓN EN ASUNTOS CIVILES Y MERCANTILES Y LA LEY DE MEDIACIÓN FAMILIAR DE CASTILLA Y LEÓN.

La mediación se ha ido desarrollando en la Unión Europea desde el año 1998, siguiendo el movimiento que tuvo inicio en los años 70 en Estados Unidos, sin embargo no fue hasta 2001 que en España se promulgaron Leyes Autonómicas. Los orígenes en materia de mediación en España se produjeron en la Comunidad Valenciana, siguiéndoles en 2003 las Islas Canarias, y con el paso de los años las demás comunidades autónomas emitieron sus propias leyes para regular la mediación, primero en el ámbito familiar, aunque se ha ido expandiendo a otras materias con el paso del tiempo. Sin embargo, a nivel estatal la Ley de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles surgió el 19 de febrero de 2010 y no fue bien desarrollada hasta el Real Decreto 980/ 2013, del 13 de Diciembre, quedando con grandes disparidades respecto a las preexistentes leyes autonómicas, lo que lejos de ayudar a unificar el ámbito de la mediación a nivel nacional ha creado mayor desconcierto entre la sociedad y entre los propios mediadores.

Analizando la Ley 5/2012, de 6 de julio de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles así como la Ley 1/2006, de 6 abril de Mediación Familiar de Castilla y León, se observan diferencias entre ambas y criterios dispares a la hora de aplicar la mediación, a continuación se describen algunas:²¹

1. Una de las diferencias principales es referente a la figura del mediador y a las condiciones que una persona debe reunir para poder ejercer como tal, ya que por un lado la Ley Estatal, en el Título III Estatuto del mediador y en específico en el artículo 11 en el cuál se establece que el mediador debe de contar con un título universitario o de formación profesional superior y contar a su vez con formación como mediador, no se señala si el título universitario debe ser específicamente de ciencias sociales o si cualquier grado permite el ejercicio como mediador y tampoco se señala la duración en horas que debería tener de la formación como mediador, por lo que resulta bastante inexacta la ley Estatal en ese sentido. Mientras que en la Ley Autonómica sí se acota el ámbito de estudios que debe de tener un mediador, señala que la duración de la formación como mediador será de un mínimo de 300 horas, todo esto está establecido en el Título III Mediadores Familiares y equipos de personas mediadoras, artículo 8.

2. Otra de las diferencias significativas que se observan, es que ambas leyes son dispares en cuanto a la responsabilidad del mediador en caso de que causara daños y perjuicios a las partes por una mala praxis, por un lado la ley estatal en el artículo 14

²⁰ MORETÓN TOQUE, M. ARÁNZAZU, (2011).” Pluralidad de ciudadanías, nuevos derechos y participación democrática”. Madrid. Pág. 422

²¹ Revisión de la Ley 5/2012, de 6 de julio de Mediación en Asuntos Civiles y Mercantiles y de la Ley 1/2006, de 6 abril de Mediación Familiar de Castilla y León.

establece en un único párrafo que el mediador será responsable dentro del margen de su actuación en el procedimiento de mediación, señalando que quien resulte perjudicado tiene acción directa en contra del mediador o de la institución de mediadores, sin mencionar en concreto los supuestos por los que podrían ocasionarse los daños o perjuicios ni las penas que se impondrían o qué institución sería la encargada de aplicar las sanciones. A diferencia de la ley autonómica que dedica todo el título VII denominado Régimen Sancionador a detallar los grados de responsabilidad en los que pudiera incurrir el mediador, clasificándolas en muy graves, graves y leves, señalando también las sanciones a aplicar en cada supuesto y la forma en que se gradúa cada una, siendo éstas impuestas por la Consejería competente en mediación familiar, por lo que las partes en el caso de que se vieran afectadas por el mediador ya tendrían la certeza no únicamente de que se le sancionaría al mediador sino ya conociendo a ciencia cierta la forma en que dicha sanción sería aplicada, lo cual considero que es una buena forma de incentivar a la sociedad a acudir ante los mediadores antes de judicializar un conflicto, pues sirve para garantizar que el procedimiento será efectivo en cuanto a propiciar el diálogo entre las partes y asegurar que no se vulnerarán los derechos de ninguna de las partes implicadas.

3. En lo referente a la posibilidad de que no sea únicamente el mediador quien lleve a cabo el procedimiento de mediación sino que sea apoyado por un conjunto de ellos, la Ley Estatal en el artículo 18 señala que se puede dar una pluralidad de mediadores si la complejidad del asunto así lo requiere, sin embargo no señala requisitos adicionales, o si cada uno de los mediadores que trabajaran en conjunto deben de contar con diferentes profesiones o la forma en que dicha pluralidad, por lo que respecta a la ley autonómica en el artículo 12 se señala que las personas que quieran actuar de manera conjunta en procedimientos de mediación deben de ser de titulaciones distintas entre ellos, lo que ayuda al procedimiento pues el analizar el mismo conflicto desde la perspectiva de distintas ciencias se puede asegurar que de alcanzar un acuerdo entre las partes este no se limitará únicamente a dar una solución legal sino se cubrirán las distintas necesidades de las partes, asegurando así que dichos acuerdos serán más factibles de cumplirse por las partes al reducirse la posibilidad de que las partes se sientan “defraudadas” o “derrotadas” en el procedimiento. Por otro lado, la ley autonómica también señala que cada mediador debe estar inscrito en el Registro de Mediadores Familiares de manera individual pero también deben inscribirse como equipo.

4. Otra diferencia a destacar es la que encontramos en la ley autonómica de Castilla y León en el TÍTULO IV Gratuidad de la Mediación Artículo 13. En la que la mediación será gratuita para aquellas personas físicas que acrediten disponer de recursos económicos escasos, con arreglo a los criterios y condiciones que se establezcan reglamentariamente. Si el beneficio de mediación familiar gratuita solo le fuera reconocido a alguna de las partes en conflicto, la otra parte o partes tendrán que abonar el coste u honorarios de la mediación que proporcionalmente les corresponda. Comprobada la viabilidad de la solicitud presentada, la persona encargada del Registro

de Mediadores Familiares promoverá las actuaciones que reglamentariamente se determinen para hacer efectivo el derecho a la gratuidad de la mediación. El desarrollo y finalización del procedimiento de mediación en los supuestos de gratuidad se llevará a cabo conforme a lo dispuesto en los artículos 16 y 17 de la presente Ley. El derecho a la mediación familiar gratuita comprenderá la gratuidad de todos los servicios prestados por el mediador familiar en los procedimientos de mediación familiar, a las personas intervinientes a las que se reconozca. Lo pueden solicitar las personas físicas residentes en Castilla y León, debiendo cumplir una serie de requisitos económicos.

Por otra parte la ley Estatal hace referencia a los costes de la mediación en el Título 3, Artículo 15 y cita que se abonaran divididos por igual entre las partes, salvo pacto en contrario. En el TÍTULO IV, Artículo 19, de la Sesión constitutiva, se da la información del coste de la mediación, con indicación separada de los honorarios del mediador y de los posibles gastos. También decir que hay una Disposición en la ley Estatal en el TÍTULO V Artículo 27, respecto al impulso de la mediación , en la que refiere que las administraciones públicas procurarán incluir la mediación dentro del asesoramiento y orientación gratuitos previos al proceso, previstos en la ley 1/1996 artículo 6, de asistencia Jurídica gratuita. Las consecuencias que tiene el hecho que en la Autónoma se haya instaurado firmemente para las personas con ingresos económicos desfavorables, deja en desventaja a aquellas otras personas con necesidades en el resto del país que no se pueden acoger a este tipo de ayuda. Primando los intereses autonómicos llevando a cabo la mediación en Castilla y León. Es una excelente iniciativa dado que tiene una regulación jurídica propia en Castilla y León en la sección de familia e igualdad de oportunidades. La mediación gratuita se tramitará de forma independiente y será más beneficiosa que la justicia gratuita.

5. En la Ley Autónoma de Castilla Y León también destacar del TÍTULO I el Artículo 4. Principios informadores. En la que en el punto 8 nos habla del carácter personalísimo del procedimiento, debiendo la persona mediadora y las partes asistir personalmente a las sesiones. Es un principio que la ley Estatal no recoge, es más, en el TÍTULO 4, Artículo 24. Actuaciones desarrolladas por medios electrónicos, cita que las partes podrán acordar que todas o algunas de las actuaciones de la mediación, se lleven a cabo por medios electrónicos, por videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen, siempre que de garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en esta ley. También hace referencia a la mediación en un supuesto en el que consista una reclamación de cantidad. Dicha cantidad no debe de exceder los 600 euros, desarrollándose así dicha mediación preferiblemente por medios electrónicos, salvo que el empleo de estos no sea posible para alguna de las partes. Bajo mi punto de vista la ley Autónoma está mejor regulada que la estatal. Este principio supone que la asistencia a la mediación no puede delegarse, ha de llevarse a cabo por el profesional y es necesario que las partes asistan personalmente a las reuniones de mediación, sin que puedan valerse de representantes o intermediarios.

5.2 CONSIDERACIONES CONCEPTUALES EN DISCAPACIDAD.

La definición del concepto de discapacidad ha sido un tema cambiante y evolutivo en todos los ámbitos: social, científico, jurídico, etc. No hay acuerdo en el concepto ni a nivel nacional, ni internacional, supongo que al ser un tema delicado y que suscita diferencias en la tipología del mismo y según en el contexto cultural en el que se vea implicado, sea la causa que dificulte la definición o concepto de la discapacidad.

La OMS (Organización Mundial De La Salud), en la CIF (Clasificación Internacional de Funcionamiento), de la discapacidad y de la Salud, utiliza tres ámbitos o modelos, el modelo médico, el sanitario y el social. Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales. El modelo médico considera la discapacidad como un problema de la persona directamente causado por una enfermedad, trauma o condición de salud, que requiere de cuidados médicos prestados en forma de tratamiento individual por profesionales. El tratamiento de la discapacidad está encaminado a conseguir la cura, o una mejor adaptación de la persona y un cambio de su conducta. La atención sanitaria se considera la cuestión primordial y en el ámbito político, la respuesta principal es la de modificar y reformar la política de atención a la salud. Por otro lado, el modelo social de la discapacidad, considera el fenómeno fundamentalmente como un problema de origen social y principalmente como un asunto centrado en la completa integración de las personas en la sociedad.²²

La clasificación de la OMS tiene en cuenta todos los estados de discapacidad y no lo trata de manera unificada, como casos únicos. Tiene en cuenta los factores ambientales del individuo y las barreras del entorno en la evolución y participación plena en la vida social de la persona discapacitada y así gozar de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.

La CIDPD emplea el concepto de personas con discapacidad generalizando su uso en todas las instancias para detallar “que son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo y que al interactuar con las barreras existentes en la actualidad no pueden realizar su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás ciudadanos”.

Existe una opción diferenciadora más amplia realizada desde el Foro de Vida Independiente en el empleo de la expresión «diversidad funcional», enunciado que fomenta ver a la persona que “se ajusta a una realidad en la que una persona funciona de manera diferente o diversa de la mayoría de la sociedad. Este término considera la

²² Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud: CIF. Organización Mundial Organización Panamericana de la Salud. SECRETARIA GENERAL DE ASUNTOS SOCIALES. MINISTERIO DE TRABAJO. INSTITUTO DE ASUNTOS SOCIALES MIGRACIONES Y SERVICIOS SOCIALES.

diferencia de la persona y la falta de respeto de las mayorías, que en sus procesos constructivos sociales y de entorno, no tienen en cuenta esa diversidad funcional”²³

La Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, define la discapacidad como: “la circunstancia personal en relación con un ecosistema social. Marcando la línea de actuación de una sociedad abierta e inclusiva que debe modificar el entorno social de forma solidaria para acoger a las personas con discapacidad como elementos enriquecedores que ensanchan la humanidad y agregan valor humano, estimando la intervención de todas las personas con capacidades diferenciadas.”

Si la definición de discapacidad como hemos visto es un tema variable en el tiempo y con extensiones a diferentes áreas sociales, de la salud, políticas, etc., el concepto de dependencia también lo es, dado que ambos conceptos se confunden y se utilizan indistintamente, siendo un grave error, porque son dos realidades diferentes. La dependencia supone tener grado de discapacidad, pero no todas las personas con discapacidad están en situación de dependencia. Para considerar que una persona es dependiente, ésta debe tener apoyos externos ya sean personales o técnicos para poder afrontar las situaciones básicas de la vida diaria, no tendría las capacidades propias de la autonomía personal. Diríamos entonces, que la dependencia estaría dentro de la esfera más amplia de la discapacidad. Existen personas con discapacidad que pueden llevar una vida autónoma e independiente, a diferencia de las personas que se encuentran en situación de dependencia que han perdido su autonomía física para realizar las actividades tanto de la vida diaria como de su cuidado personal. La dependencia por tanto engloba dos aspectos: en el primer aspecto, se enmarcan las personas con discapacidades varias (como intelectual, física, sensorial, y psiquiátrica) así como edades muy diversas y no sólo las personas ancianas dependientes; el segundo aspecto incluye elementos clínicos, farmacológicos, sociales, económicos y políticos que tienen profundas implicaciones morales.

²³ Agustina PALACIOS y Javier ROMANACH, *El modelo de la diversidad. La Bioética y los Derechos Humanos como herramientas para alcanzar la plena dignidad en la diversidad funcional*, Diversitás Ediciones, Madrid, 2007, pág. 108.

5.2.1 CLASIFICACION EN LOS TIPOS DE DISCAPACIDAD.

La necesidad de contar con una clasificación de las discapacidades a nivel sanitario, institucional y social, razón por la cual a partir de 1981, año designado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) como el “Año Internacional de las Personas con Discapacidad”, comienzan a divulgarse ampliamente algunas recomendaciones sobre la forma de captar información de este grupo de la población.²⁴ La clasificación del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), nos acerca a unos modelos y lenguajes comunes que ayudan en la evaluación, diagnóstico, planificación e investigación de los "estados de salud" y la "discapacidad", ayudando a las administraciones y a los servicios de salud en un mismo nivel, permitiendo su comparación mediante una métrica común regulando el estadio de la discapacidad.

La clasificación está organizada en dos niveles: grupo y subgrupo. El primer nivel de la clasificación está formado por cuatro grandes grupos de discapacidad y el grupo de las claves especiales, todos con claves numéricas de un dígito: Grupo 1 Discapacidades sensoriales y de la comunicación. Grupo 2 Discapacidades motrices. Grupo 3 Discapacidades mentales. Grupo 4 Discapacidades múltiples y otras el Grupo 9 que pertenece a las claves especiales. Los tres dígitos son los subgrupos identificados en cada tipo de discapacidad.²⁵

1.- Discapacidad sensorial: Se tiene alguna alteración en los sentidos, principalmente en el sentido de la vista y del oído. Esta situación, además de las barreras de accesibilidad de la sociedad ocasionan dificultades en la vida de la persona con dependencia sensorial (en desplazamientos, leer, realizar las tareas domésticas, conducir, trabajar, etc.). El grupo se conforma de cinco subgrupos: 110 Discapacidades para ver, 120 Discapacidades para oír, 130 Discapacidades para hablar (mudez), 131 Discapacidades de la comunicación y comprensión del lenguaje y 199 Insuficientemente especificadas del grupo Discapacidades sensoriales y de la comunicación.

2.- Discapacidad física o motriz: Cuando se ha perdido el control de las funciones corporales y la interacción con los elementos físicos del entorno. Este grupo lo conforman tres subgrupos: 210 Discapacidades de las extremidades inferiores, tronco, cuello y cabeza, el 220 Discapacidades de las extremidades superiores y 299 Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades motrices.

3.- Discapacidad psíquica o mental: Donde se pierde la capacidad de decidir o razonar adecuadamente sobre sus problemas o tomar decisiones ecuanimes sobre su vida. El grupo está integrado por tres subgrupos: 310 Discapacidades intelectuales (retraso mental), 320 Discapacidades conductuales y otras mentales y 399 Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades mentales.

²⁴ Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) La clasificación para la codificación de tipo de discapacidad. Pág. 1.

²⁵ Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), La clasificación para la codificación de tipo de discapacidad. Pág. 13-49.

4.- Discapacidad mixta: Se inicia a partir de una enfermedad, que ocasiona disfuncionalidad de diversa índole, es decir, dependencia física con afectación de la movilidad asociada a problemas sensoriales, con afectación de habla, etc. Para considerar que hay combinaciones de discapacidad que pueden ubicarse en este subgrupo, los términos coloquiales deben referirse en forma categórica al tipo de discapacidad incluido en la combinación, por ejemplo “NO OYE Y NO CAMINA”. El grupo se conforma por tres subgrupos: 401-422 Discapacidades múltiples, 430 Otro tipo de discapacidades y 499 Insuficientemente especificadas del grupo discapacidades múltiples y otras.

La clasificación descrita ha llevado casi una década de revisiones, para que los términos de la misma fueran positivos, ya que opiniones varias se alzaban en contra de terminología paternalista, limitante o de desventaja. La necesidad de marcos teóricos que sirvan, a unos y otros, de referencia se muestra constante a lo largo del tiempo. No puede permanecer en una situación estática por ello, es de esperar que siga evolucionando en futuros años.

5.2.2 GRADOS DE DEPENDENCIA.

La dependencia se enmarca legislativamente dentro de la “*ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia*” y completa junto a la sanidad, las pensiones y la educación, el Estado de Bienestar en España.

La Ley de Dependencia recoge todos los principios en su artículo 3, pero los más importantes son:

- El carácter universal y público de las prestaciones; es decir que las prestaciones serán financiadas por el Estado y las Comunidades Autónomas y tendrán derecho a ellas todas las personas que lo necesiten.
- El acceso a las prestaciones se realizará en condiciones de igualdad y no discriminación.
- Todas las Administraciones Públicas participarán para hacerlo posible.

Los **derechos más importantes** a los que tienen acceso las personas dependientes son:

- Acceso a los servicios previstos en la Ley de Dependencia y, en ocasiones excepcionales, a prestaciones económicas.
- Recibir información completa y de manera continuada en el tiempo, relacionada con su dependencia.
- Ser avisado si los procedimientos que se le apliquen necesitan de su autorización.
- A la confidencialidad en la recogida y el tratamiento de sus datos personales.

- Participar en la formulación y aplicación de políticas que afecten a su propio bienestar
- Decidir sobre la tutela de su persona y bienes.
- Decidir libremente sobre su ingreso en centro residencial.

Las **obligaciones** que deben cumplir las personas dependientes:

- Dar toda la información y datos que les pidan las administraciones competentes, para que puedan valorar su grado de dependencia.
- Comunicar todas las ayudas personalizadas que reciban.
- Usar las prestaciones económicas para las finalidades con las que les fueron entregadas.

Los **requisitos** para ser “persona dependiente” y así poder acceder a los derechos que establece la Ley de Dependencia:

- Ser español.
- Tener cualquier edad, pero con peculiaridades para los menores de 3 años.
- Ser persona dependiente: en alguno de los grados establecidos por la Ley de Dependencia.
- Residir en territorio español y haberlo hecho durante cinco años, de los cuales dos deberán ser inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la solicitud.

Los organismos competentes de cada Comunidad Autónoma serán los encargados de aplicar el baremo de medición oficial y común a todo el estado. Los grados de dependencia sirven para repartir los recursos y prestaciones según las necesidades de cada caso. Las personas que se encuentran en situación de Dependencia se encuadran básicamente en tres grados en función de la autonomía propia y la intensidad de la atención y cuidados requeridos:²⁶

- **Grado I:** *Dependencia moderada*, considerada cuando la persona dependiente necesita ayuda para realizar gran parte de las actividades de la vida diaria, como mínimo una vez al día o tiene necesidad de ayuda intermitente o limitada por su autonomía personal.
- **Grado II:** *Dependencia severa*, considerada cuando la persona dependiente necesita ayuda para realizar gran parte de las actividades de la vida diaria dos o tres veces al día, pero que no requiere la presencia permanente de un cuidador, o necesita una ayuda extensa para su autonomía personal.

²⁶ Artículo 26 de la “ley de autonomía personal”.

- **Grado III:** *Gran dependencia*, considerada cuando la persona dependiente necesita ayuda para realizar gran parte de las actividades básicas de la vida diaria varias veces al día y, por su pérdida total de autonomía mental o física, necesita la presencia continuada y necesaria de otra persona.

Para todos los grados ofrece (si el solicitante cumple el resto de requisitos):

- Prestación económica vinculada al servicio, incrementada en un 20% para los grados I y III y en un 75% para el grado II.
- Prestación económica de asistencia personal.
- Prestación económica de cuidados en el entorno familiar.

En Castilla y León, la aplicación de la Ley de Dependencia se ha integrado en los servicios sociales. Es precisamente la integración lo que permite evitar duplicidades entre lo que, de otra forma, serían dos sistemas paralelos.

Algunos ejemplos de organización y gestión integrada son:²⁷

-Solicitud unificada para el acceso a los servicios sociales que atienden situaciones de necesidad basadas en la falta de autonomía. Se ha eliminado la doble puerta de entrada para personas que solicitaban la misma prestación por Dependencia o por Servicios Sociales. El mismo modelo de solicitud sirve para solicitar la valoración, la revisión y el acceso a todos los servicios y prestaciones del sistema.

-La unificación de criterios de valoración para todos los usuarios, sean o no dependientes a efectos de la ley 39/2006. Esta unificación de criterios se ha conseguido con la unificación de los baremos (para la valoración de dependencia y para el acceso a prestaciones), y de los órganos de valoración. Esto permite mejorar la eficiencia en el trabajo de los profesionales y simplificar los procesos de valoración.

-La aplicación informática SAUSS: en el ámbito de los servicios sociales y, por tanto, incluida la dependencia, dispone de un sistema de información con una base de datos de personas de la que se nutren los diversos módulos que gestionan prestaciones económicas y servicios. Se trata de una aplicación informática que genera tareas a los diversos agentes del sistema: de tramitación administrativa y de valoración funcional, social y económica. Esto permite tramitar un volumen extraordinario de procedimientos con el mismo personal, con orden, seguridad y agilidad. La aplicación informática también permite el trabajo en red no presencial de los equipos de valoración y el acceso a la información en tiempo real de todos los profesionales que pertenecen al sistema, ya sean de la propia Administración autonómica o de las corporaciones locales.

La coordinación entre el ámbito social y sanitario constituye uno de los retos más importantes para el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, ya que es necesaria para ofrecer una atención integral a las personas mayores, pacientes crónicos, con limitaciones de autonomía personal o que precisan asistencia profesional intensa.

²⁷ <http://www.fundacioncaser.org/autonomia/castilla-y-leon>.

Las ventajas de esta coordinación:²⁸



- **Mayor calidad asistencial.** La tendencia en los servicios sociosanitarios debe ser la excelencia, y la coordinación adecuada de los recursos y profesionales de ambos campos es la clave básica.
- **Mejora del bienestar y calidad de vida de los ciudadanos.** Es otro de los objetivos fundamentales que se consigue a través de la coordinación sociosanitaria. Además, a partir de este valor fundamental, se fomenta un envejecimiento activo y saludable.
- **Optimización de recursos.** La coordinación sociosanitaria es un factor estratégico para la sostenibilidad del sistema sanitario y la mejora de los servicios sociales. Optimiza la gestión de los recursos, maximiza la eficiencia y permite ahorros.

El INE con el apoyo del Ministerio de Sanidad y política Social y el sector de la discapacidad, a través de la fundación ONCE, del CERMI y la FEAPS, llevó a cabo durante 2008 la Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD 2008). En ella se investiga la percepción subjetiva de las personas acerca de su discapacidad, entendida como limitación en la realización de alguna actividad. En 2008 se contabilizó que había 3,85 millones de personas residentes en hogares que afirman tener discapacidad o limitación. Esto supone una tasa de 85,5 por mil habitantes.²⁹

²⁸ <http://www.fundacioncaser.org/autonomia/que-es-la-ley-de-dependencia/coordinacion-sociosanitaria-que-es-y-en-que-situacion-se-encuentra>.

²⁹ (INE) Instituto Nacional de Estadística. Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia. 2008.

La financiación de la Ley de Dependencia corre a cargo de la Administración General del Estado y las comunidades autónomas a partes iguales. Asimismo, la norma establece el copago de los beneficiarios, en función de su renta y patrimonio.

Tanto la dependencia reconocida como la que no lo está, a lo largo del tiempo va mermando capacidades y encamina hacia una situación de grandes cambios, la cual obliga a que el entorno familiar vele por la seguridad personal del dependiente y asuma una serie de responsabilidades. Así es como la familia tiene que reorganizarse en la vida personal, profesional y social.

6.- LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD EN ESPAÑA.

Para entender y abordar las dificultades de las personas con discapacidad, y las necesidades reales no sólo medicas si no también sociales, abordare una visión macro en todos los aspectos para valorar la equidad entre las personas con discapacidad y la población en general.

El estudio de referencia en España que proporciona una visión real es la Encuesta de la discapacidad, autonomía personal y situaciones de dependencia (EDAD 2008).³⁰

Dicho estudio recoge aspectos de volumen, composición y características sociodemográficas de la población con discapacidad, en el 2008 en nuestro país un total de 3.847.900 personas residentes en hogares presentaban algún tipo de discapacidad y si se suman las personas que residen en centros alcanzan la cifra de 4 millones, lo que supone casi el 9% de la población.

La edad de este colectivo es variable, creciendo exponencialmente tanto en hombres como en mujeres con edades comprendidas entre los 65 y 67 años.

Se han considerado 44 tipos de discapacidades clasificadas en los siguientes grupos: visión, audición, aprendizaje y aplicación de conocimientos y desarrollo de tareas, comunicación, autocuidado, movilidad, relaciones personales y vida doméstica e interacciones. Definiendo a las personas con discapacidad, aquellas que presentan al menos una de las discapacidades citadas anteriormente.

De todos los tipos de discapacidad, son relevantes los que afectan a las actividades básicas que se realizan en la vida diaria (ABVD). El 74% de las personas con discapacidad afirman tener dificultades para las actividades básicas de la vida diaria y la mitad ellas no pueden realizar alguna de estas actividades sin la ayuda de alguien.

Más de dos millones de personas con discapacidad necesitan cuidados de supervisión o apoyo, estos cuidados los reciben por personas de su entorno o contratadas para tal fin.

³⁰ INE. Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD). Año 2008.

6.1 PERFIL DEL CUIDADOR PRINCIPAL.

Cuidadores principales³¹: La atención prestada a personas en situación de dependencia, por personas de la familia o de su entorno, no vinculadas a un servicio de atención profesionalizada.

El perfil del cuidador principal es una mujer entre 45 y 64 años, que reside en el mismo hogar que la persona a la que presta cuidados, también es la persona de referencia de los profesionales sanitarios en la planificación del plan de intervención y en la toma de decisiones en las cuestiones que afectan la persona dependiente.

Cuidar de una persona en situación de dependencia, es una tarea ilimitada en el tiempo, ya que en ocasiones solo se trata de un periodo de tiempo escaso, pero en otras, de largos años que afectaran lógicamente a todo el entorno del cuidador/a y sobre todo a la familia en general. Por ello es necesario que las personas que se responsabilicen de los cuidados conozcan todas las herramientas de las que dispone, tanto para el cuidado de la persona en situación de dependencia, como para su propio autocuidado.

Todos los datos internacionales, europeos y nacionales confirman de forma consistente que la familia es la principal proveedora de los cuidados informales para las personas dependientes en la mayoría de los países desarrollados.³²

El nivel de estudios de los cuidadores es en general muy bajo y no supera en un porcentaje elevado el de estudios primarios. En nuestro medio, aproximadamente un 60-66% del conjunto de cuidadores no tiene estudios o posee estudios primarios frente a un 6-7% que cuenta con estudios universitarios.³³

Las personas que asumen principalmente la asistencia informal de las personas dependientes, es porque lo perciben de manera general como una responsabilidad familiar y por lo general por elección propia.

La coordinación con los servicios sociales y sanitarios e incluso con diferentes asociaciones es prácticamente diaria e intensa, implica una elevada responsabilidad, y una adquisición de conocimientos que transmiten los técnicos y profesionales de las distintas áreas para cualificar al cuidador principal para el correcto cuidado de la persona dependiente. El cuidado se convierte por lo tanto en un estresor que impacta negativamente sobre el cuidador y que probablemente le sobrecargará. En este sentido, el cuidado informal ha sido conceptualizado como un evento vital estresante (Zarit, 1998a, 2002).

Los cuidadores principales ven mermada su libertad en lo que a la vida personal se refiere y afectadas severamente en problemas de salud. El cuidado a las personas dependientes o con discapacidad no es un trabajo de una determinada jornada, requieren

³¹ Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

³² INSERSO, 1995; Bazo, 1998; García, Mateo y Gutiérrez, 1999; Jenson y Jacobzone, 2000; Eurostat, 2003; Garcés, Ródenas y Sanjosé, 2003; García, Mateo y Eguiguren, 2004; Zarit, 2004; MTAS, 2005.

³³ Defensor del Pueblo, SEGG y Asociación Multidisciplinaria de Gerontología, 2000; IMSERSO, 2004.

un tiempo ilimitado en atención personal. Actualmente hay programas gubernamentales de “descanso o respiro del cuidador”, La “Ley de Dependencia” recoge este servicio en el artículo 25.3: “La prestación del servicio de atención residencial puede tener carácter temporal, cuando se atiendan estancias temporales de convalecencia o durante vacaciones, fines de semana y enfermedades o periodos de descanso de los cuidadores no profesionales”. Es una ayuda económica que la Junta de Castilla y León concede para sufragar parte del coste que supone la estancia de una persona dependiente en un centro residencial durante quince días al año. Se trata de un servicio que, además de prestar atención temporal de calidad a personas mayores, con diversidad funcional o en situación de Dependencia, facilita el descanso de los cuidadores y les ofrece un período “vacacional” de desconexión.

En mi opinión es un tiempo insignificante el que se le concede al cuidador principal, ya que como hemos visto en la mayoría de los casos, son cuidadores 24 horas, los 365 días del año. Las administraciones públicas deberían de contemplar la situación tan precaria en la que viven estos cuidadores, porque la única alternativa que tienen es la de institucionalizar a la persona dependiente.

6.2 DIFICULTADES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) describe las barreras como algo más que simples obstáculos físicos. Esta es la definición de barreras de la OMS: “Factores en el entorno de una persona que, cuando están ausentes o presentes, limitan el funcionamiento y crean discapacidad”.

A menudo hay múltiples barreras que pueden hacer extremadamente difícil y hasta imposible el funcionamiento para las personas con discapacidades:

1.- De pobreza: la tasa de pobreza de las personas con discapacidad es casi el doble que la de la población sin discapacidad, Características significativas como el envejecimiento y la feminización son factores negativos, ya que las mujeres tienden a ser más pobres que los varones y los ancianos más pobres que los adultos³⁴.

2.- De educación: no todas las discapacidades influyen en el rendimiento escolar, o la capacitación ha determinado nivel de estudios, cada discapacidad puede influir de una u otra manera, no es lo mismo una discapacidad sensorial que una intelectual. Estas dificultades tienen otros factores por añadidura como la integración social y escolar, la adaptación o accesibilidad de espacios o elementos, teniendo consecuencias para las personas discapacitadas, causándolas una menor calidad en el proceso educativo.

3.- De empleo: cuando los discapacitados tienen una edad activa para comenzar su vida laboral, se encuentran con dificultades en la inclusión laboral. El mercado de trabajo y

³⁴ INE. Encuesta de Discapacidad, Autonomía personal y situaciones de Dependencia (EDAD). Año 2008.

la integración laboral, se mantiene en tasas de desempleo significativamente mayores que para el resto de población sin discapacidad.³⁵

4.- De accesibilidad y movilidad: Estas barreras son obstáculos estructurales y arquitectónicas ya sea en entornos naturales o hechos por el hombre, los cuales impiden o bloquean la movilidad o el acceso, como escaleras o acceso a los medios de transporte. El equipo para mamografías que requiera que una mujer con deficiencias motoras esté de pie o la ausencia de una báscula que acomode sillas de ruedas o a personas con otras dificultades para estar de pie, todas estas dificultades son percibidas limitadoras por la persona discapacitada ya que no les permite desarrollar una vida social adecuada.

5.- De actitud: históricamente las personas discapacitadas han sufrido un estigma social y familiar. Las personas a veces les estereotipan y consciente o inconscientemente les asumen inferiores, asumiendo que su calidad de vida es mala o que no están sanos debido a sus deficiencias.

Actualmente está mejorando el entendimiento de la sociedad acerca de la discapacidad al aceptar la “discapacidad” como lo que ocurre cuando las necesidades funcionales de una persona no son abordadas en su entorno físico y social. Si la discapacidad no se considera como un déficit o limitación personal, y en cambio se concibe como una responsabilidad social por la que todas las personas puedan ser apoyadas para llevar vidas independientes y plenas, se hace más fácil reconocer y abordar las dificultades que todo el mundo enfrenta, incluidos aquellos con discapacidades.³⁶

6.- De comunicación: Estas barreras las enfrentan personas que tienen discapacidades que afectan la audición, el habla, la lectura, la escritura o el entendimiento y que usan maneras de comunicarse diferentes a las que usan quienes no tienen estas discapacidades. Por ejemplo la no disponibilidad de Braille o versiones para lectores de pantalla para los problemas visuales. Videos que no tengan subtítulos y comunicaciones orales que no estén acompañadas de interpretación manual (como el lenguaje por señas), para las los problemas auditivos. Falta de sistemas alternativos de comunicación, lenguaje técnico, frases largas o palabras con muchas sílabas, también pueden ser barreras significativas para el entendimiento por parte de las personas con deficiencias cognitivas.

7.- Políticas: La falta de concientización o no hacer cumplir las leyes y regulaciones existentes que exigen que los programas y las actividades sean accesibles para las personas con discapacidades, se les niega a las personas discapacitadas perfectamente calificadas a la oportunidad de participar o beneficiarse de programas, servicios u otros

³⁵ INE. Encuesta de Población Activa. 2º Semestre 2002. Modulo sobre personas con Discapacidad,

³⁶ Centros para el control y la prevención de enfermedades. Las discapacidades y la salud.
https://www.cdc.gov/TemplatePackage/3.0/images/esp/masthead_es_subpage.svg

beneficios con financiación federal, y con barreras físicas se les priva de la oportunidad de acceso a dichos programas.

6.3 PERCEPCIÓN SOCIAL DE LA DISCAPACIDAD, EMPODERAMIENTO DEL DISCAPACITADO.

Aunque la sociedad ha evolucionado positivamente en el tema de las personas con discapacidad, la consideración social sigue cargada de prejuicios viniendo acompañada de exclusión y rechazo. En una encuesta realizada por la Unión Europea, sobre la lucha contra la discriminación, revela que los Europeos piensan que la discriminación sigue estando muy extendida y los dos factores de discriminación más importantes son la edad y la discapacidad.³⁷

Los discapacitados distinguen estereotipos recurrentes entre los que se distinguen: como personas asexuadas, incapaces de participar en la vida diaria, como ridículas, etc. El Centro de Investigaciones Sociológicas realizó una encuesta (nº 1090 de su elenco, en 1976), que según José Julián Barriaga³⁸: "Es un verdadero testimonio de arqueología social sobre la percepción que los españoles tenían en aquel momento de los "minusválidos". Los encuestadores utilizan una terminología, que entonces eran de manejo habitual, y que ahora provocaría escándalo. El uso de términos como los de "subnormales", "retrasados", "paralíticos", "minusválidos", "locos" ponen de manifiesto la pervivencia de conceptos y términos que denotan el grado de segregación y de exclusión al que estaban sujetas las personas con discapacidad. Pero, por otra parte, confirman el indudable avance registrado en la integración desde la fecha de la realización de la encuesta al día de hoy".

En 2001, la Dirección General de Educación y Cultura de la Comisión Europea realizó un Eurobarómetro (nº 54.2, de mayo de 2001), en el que se recogen de forma exhaustiva la opinión ciudadana en cada país de la Unión Europea sobre las diferentes materias que afectan a la población con discapacidad. El informe contiene dos conclusiones principales:

- La opinión pública europea muestra un conocimiento difuso tanto de las discapacidades como de los problemas que éstas generan. No obstante, esta relativa falta de conocimiento no significa en ningún caso indiferencia. Muy al contrario, la voluntad de cambiar las cosas queda patente.
- Se encomienda de forma clara y contundente a las autoridades públicas la responsabilidad prioritaria de actuar en primer lugar, junto con el mundo empresarial, para mejorar las condiciones de las personas con discapacidad. En menor medida se encomienda a la Unión Europea la solución de los problemas.

³⁷ Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Encuesta de la Unión Europea sobre las minorías y la discriminación (EU-MIDIS).

³⁸ Barriaga Bravo, JJ. (2009). "La imagen social de las personas con discapacidad". Madrid. Ediciones Ledesma.

Las ideas erróneas y estereotipadas que existen en la sociedad a día de hoy respecto a sus limitaciones intelectuales, roles infantiles, asexuados, etc. No solo suponen actuaciones marginadoras, si no que en la mayoría de los casos al no sentirse integrados en la sociedad, voluntariamente se institucionalizan, devaluando su dignidad e impidiendo su participación social en igualdad de condiciones que el resto de la población.

Por todo lo citado la persona discapacitada, sus familiares y la comunidad en general son los actores principales en la formación de propuestas para la inclusión social y el empoderamiento.

La búsqueda del empoderamiento para manejar y comprender la vida propia e influir en el entorno, es fundamental para la persona con discapacidad, al incrementar su capacidad, confianza y protagonismo para impulsar cambios positivos en su autonomía.

Todo ello, para participar en la toma de decisiones que le incumben, ejerciendo como sujeto activo de derechos en igualdad con los demás.

Con el empoderamiento las personas en situación de discapacidad indagarán en los derechos se tienen, y trabajar con implicación activa para los que todavía no están desarrollados, mediante apoyos y recursos, no solo a nivel económica sino también personal y social.

En conclusión, fomentar el empoderamiento facilita la inclusión social del mismo modo que existe una clara relación entre empoderamiento y equidad en los recursos sociales para las personas con discapacidad. Avances en la inclusión, participación y equidad son metas irrenunciables de la ciudadanía de un estado de bienestar.³⁹

7.- LA MEDIACIÓN EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA.

A lo largo de la historia, se han producido cambios muy significativos en la gestión de los asuntos, ya sean familiares, laborales, accesibilidad o percepción de las personas con discapacidad o dependencia.

Toda esta evolución ha provocado y provoca innumerables conflictos, dado que partimos con la discapacidad de una situación de desventaja, debido a la frecuente falta de información en el conocimiento de sus derechos, no llegando con la misma intensidad que al resto de ciudadanos.

La mediación se presenta para estas personas como un sistema alternativo a la vía judicial, ante la aparición de un problema, siendo un método adecuado y que requiere adaptaciones diferentes.

³⁹ Abberley (2008). "El concepto de opresión y el desarrollo de una teoría social de la discapacidad." (pág. 34-50) Madrid. Ed: Morata

A través de la mediación intentaremos equilibrar la calidad de vida y el bienestar del enfermo y la familia o el cuidador de este. A medida que avanza la enfermedad aumenta progresivamente la dependencia por lo tanto la pérdida de autonomía personal también, la incapacidad de realizar por sí mismos las actividades básicas de la vida diaria aumenta la necesidad de asistencia por parte de una tercera persona. Es necesario dedicar más tiempo a la atención y cuidados de la persona dependiente lo cual desemboca en considerables fuentes de estrés y sobrecarga llevando un desgaste psíquico, emocional y físico como económico y social al propiciar el enfermo unos gastos extraordinarios y verse afectados los proyectos vitales y la disminución del tiempo de descanso, ocio y tiempo libre de los cuidadores o familiares.

La mediación resulta un recurso muy útil, al servicio de las familias que albergan una persona dependiente en su seno, para favorecer una gestión constructiva de los conflictos emergentes. A continuación se indica unas breves reseñas que justifican la mediación como método de resolución de conflictos:

- La mediación ayuda a las familias a resolver pacíficamente sus conflictos.
- En la mediación no hay ni ganadores ni perdedores, sino personas que colaboran para encontrar la mejor respuesta a los problemas generados por el conflicto.
- La mediación reconoce el protagonismo de las partes, que se implican en conseguir una solución útil para todos.
- La autoestima de las partes se ve reforzada, cada cual se legitima, ante sí mismo, ante el otro y ante la sociedad, como capaz de defender sus intereses y de negociar de forma autónoma y competente.

Los objetivos que se pretenden mediante la mediación son los siguientes:

- Optimizar la calidad de vida del propio paciente pero también de sus cuidadores y entorno familiar, teniendo en cuenta las necesidades y recursos con los que cuenta cada uno de ellos.
- Mejorar la relación en el ámbito familiar, así como la comunicación entre sus miembros.
- Favorecer que las partes sean los principales protagonistas de las deliberaciones tomadas en sus propios conflictos.
- Facilitar la resolución de futuros conflictos de una manera más consensuada.
- Promover la utilización de una alternativa para la resolución de los conflictos.
- Fomentar una cultura de paz y una construcción social positiva a través de la cooperación en la resolución de los conflictos y la promulgación de los valores en los que se cimienta la mediación.

Debemos saber que el profesional en la resolución de conflictos tiene que conocer las necesidades psicosociales tanto de la persona dependiente como de sus cuidadores así como los aspectos legales relacionados con la dependencia.⁴⁰

7.1 PERFIL DEL MEDIADOR.

Para entender la figura del mediador hemos de acudir a su conceptualización o definición, en especial, la que nos proporciona el Diccionario de la Real Academia de la lengua española, a saber: Mediador,- ra. (Del lat. Mediator, -oris). 1. adj. Que media. Mediador, -ra s. m. y f. Persona u organismo encargado de intervenir en una discusión o en un enfrentamiento entre dos partes para encontrar una solución.⁴¹

Podríamos inferir de una primera aproximación a la figura del mediador que no son jueces ni árbitros, no imponen soluciones, ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que persiguen es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, conduciendo el desarrollo de la comunicación y guiándolo por medio de unos sencillos pasos en los que, si las partes colaboran, es posible llegar a una solución en la que todos se beneficien o, al menos, queden satisfechos.

La Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, establece en su artículo 11. 2. que el mediador deberá estar en posesión de título oficial universitario o de formación profesional superior y contar con formación específica para ejercer la mediación, que se adquirirá mediante la realización de uno o varios cursos específicos impartidos por instituciones debidamente acreditadas, que tendrán validez para el ejercicio de la actividad mediadora en cualquier parte del territorio nacional cambiando notablemente los criterios marcados con anterioridad por las leyes autonómicas. Se abre el acceso a titulados por formación profesional superior y disminuye considerablemente el mínimo de horas requeridas para el ejercicio.

Recientemente el Real Decreto 980/2013, ha valorado la formación que deben tener los mediadores familiares (art. 3), los contenidos (art. 4.1), porcentaje de formación práctica (no inferior al 35%), número de horas mínimo (art. 5.1. señala 100 horas), así como la necesidad de formación continua del mediador (art. 6) que señala 20 horas cada 5 años. Directrices que se encuentran por debajo de las consideraciones realizadas en los diferentes Reglamentos de Mediación de las comunidades autónomas donde se marcaban hasta de 350 horas de formación en mediación. Hechos que desestabilizan la actividad profesional y los cursos de formación organizados desde las distintas instituciones formadoras consolidadas en España.⁴²

Se puede definir el código de ética profesional como la ordenación sistemática de principios, normas y reglas establecidas por un grupo profesional para su propia vida

⁴⁰ Fernández Canales, C. (2010). "Mediación, Arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI". Madrid. Editorial Reus.

⁴¹ Diccionario Manual de la Lengua Española Vox. © 2007, Larousse Editorial, S.L.

⁴² Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (BOE de 27/12/2013).

con el fin de regular y dirigir la conducta moral de sus miembros o sus relaciones mutuas en aquellos que ejercen una profesión.

La elaboración e imposición de estos códigos ha correspondido a asociaciones nacionales en mediación. La existencia de los códigos de ética está justificada por:

- Hacer pública y expresar las normas y principios a que debe ajustarse la conducta moral de sus miembros.

- Formar y estimular la conciencia moral de los profesionales

- Orientar la acción en casos concretos. Constituye una norma segura de orientación, una base institucionalizada y escrita para fundamentar los motivos y razones de la decisión adoptada.

- De esta forma su conducta estará avalada por las reglas aprobadas e instituidas por el conjunto de los miembros de la profesión

- Favorecer la unidad profesional. El código de ética sirve para unir a los trabajadores de una profesión, para darles un mayor sentimiento de confianza mutua, estima y respeto a la vez que demuestra al público los ideales comunes de la profesión.
- Incrementar la autonomía profesional.

- Proteger a sus usuarios. Los cuales se ven favorecidos al poder tomar conocimientos de los derechos que le asisten como personas y poder así sentirse legítimamente protegidos para reclamar en los casos en que tales derechos no sean respetados.

- Ofrecer bases para sanciones y para auto-defensa.

Los principios del código de mediación son:

- Voluntariedad. La mediación basa su éxito en la voluntariedad de las partes. No hay obligación de tomar parte en ella y en cualquier momento existe la libertad de no continuar con el proceso a petición de cualquiera de las partes.

- Imparcialidad. Los mediadores necesitan ser capaces de mantener su imparcialidad para trabajar con las dos partes de un modo equilibrado, sin hacer juicios de valor o involucrarse demasiado. Deben ayudar a los mediados para alcanzar acuerdos, sin imponer ninguna solución, dado que no defiende intereses de ninguna de las partes.

- Multiparcialidad que permite la misma distancia con todas las personas involucradas. La neutralidad puede dejar fuera del sistema al mediador. Resulta un principio difícil de mantener sin la utilización de preguntas circulares. Los profesionales de la mediación deben ser conscientes de sus propios valores personales y culturales y ser capaces de relacionarse con personas de diferentes ambientes culturales.

– Independencia. Mantener independencia de todo favoritismo o preferencia, ya sea de palabra o de actos, y un compromiso de estar con todas partes.

– Conflicto de Interés. Esta situación se plantea cuando:

- Hayan obtenido o puedan obtener información importante tanto de forma privada como profesional.

- El mediador debe conducir la mediación como una actividad profesional independiente y debe distinguirse de cualquier otro papel profesional que el mediador pueda desempeñar.

- Ha existido o existe cualquier tipo de relación personal o profesional, con alguna de las partes que pudiera afectar al proceso de mediación.

- De la intervención en esa mediación pueda surgir cualquier tipo de interés financiero o de otro tipo para el mediador, de forma directa y/o indirecta.

- El/la mediador/a ha intervenido para alguna de las partes en otro ámbito profesional, y esta actuación pudiera afectar a la mediación. Esta obligación subsiste a lo largo de todo el proceso.

– Confidencialidad. Los mediadores no deben revelar ninguna información obtenida en el curso de una mediación a nadie, incluyendo un oficial judicial o un tribunal, salvo el consentimiento expreso de cada participante. La obligación de respetar el deber de confidencialidad subsistirá incluso después de haber cesado en la prestación de servicios. El/la mediador/a debe hacer respetar el deber de confidencialidad a cualquier persona que colabore con él/ella en su actividad profesional. Debe informar a las partes de la este requisito para el correcto desarrollo de la mediación, es decir que el contenido de la mediación no será referido en ningún procedimiento legal. Asimismo deberá informar a las partes de que no podrán requerir al mediador/a para aportar dicha información como perito o testigo. No deben tratar o mantener correspondencia con ningún asesor legal de los participantes sin el consentimiento expreso de cada participante. Nada debe ser dicho o escrito al asesor legal de uno, que no sea también dicho o escrito al asesor legal del otro(s). El/la mediador/a queda exento/a de la obligatoriedad de la confidencialidad en los casos siguientes:

- Cuando la información no sea personalizada y se utilice con fines estadísticos, de formación y de investigación, y las partes así lo autoricen.

- Cuando conlleve una amenaza para la vida o la integridad física o psíquica de una persona.

- En aquellos casos en los que la ley contemple la obligación de comunicar determinadas situaciones, como en los casos de conocimiento de delito que afecte a las personas en su vida, integridad o salud, los casos en que haya noticias de maltrato,

violencia o amenazas físicas o psíquicas de alguno de los participantes, y en los casos en que se detecte una situación de riesgo o desamparo para menores o incapaces.

– Credibilidad. Los mediadores deben estar suficientemente formados y especializados para asegurar que aquellos que acudan a la mediación tomen parte en discusiones en un entorno seguro y constructivo, sin ser puestos bajo presión y sin riesgo de violencia o abusos de la otra parte. Los mediadores deben mostrar su formación inicial, su formación actual y la supervisión realizada. Las organizaciones de mediación deben ser capaces de demostrar que realmente comprueban y aplican estos standards por medio de supervisores reconocidos y si no se cumplieran existen los medios para retirar su acreditación (socio, colegiado, etc.), si un mediador no logra cumplir estos standard.

– Los juzgados, abogados y agencias de asesoramiento deben ser capaces de referirse a la mediación familiar con suficiente claridad sobre cómo funciona en la práctica.

– Competencia. Los mediadores deben tener una base sólida de conocimientos y un gran nivel de habilidades para el trabajo que realizan y proporcionar servicios de gran calidad para ayudar a las parejas en proceso de separación y divorcio. Las parejas que se están separando normalmente están bajo una gran tensión, en un estado emocional vulnerables a las demandas del otro y otras presiones, por ello necesitan a profesionales competentes. El mediador debe ser consciente de su estrés profesional y cuidar con ello las mediaciones que realiza.

– Diligencia. El mediador/a debe ser ágil en la resolución de los casos y en la entrega de los acuerdos según el proceso establecido por ley.

Seguir estas normas éticas garantiza la calidad de la intervención mediadora que se viene abordando. Todo lo expuesto está avalado y constatado en diferentes códigos éticos de asociaciones o instituciones internacionales de mediación que por otro lado recogen la mayoría de leyes autonómicas.⁴³

El siguiente interrogante que se nos plantea es saber: ¿Cuáles son las habilidades en la Mediación? ¿Y del mediador en situaciones de discapacidad- dependencia?? Las principales habilidades para ejercer la mediación se ilustrarían en lo siguiente: Saber escuchar; Ser capaces de sintetizar los conflictos a resolver; Empatizar con los problemas que se plantean y ofrecer soluciones equilibradas y paritarias a las demandas que requieren las partes intervinientes en el proceso de mediación, entre otros.

El perfil del mediador requiere conocimientos específicos sobre discapacidad, envejecimiento y dependencia, que le ayudarán a comprender las necesidades que tienen las personas en este contexto. La mediación en conflictos familiares donde hay una

⁴³ Munuera, M. P. (2014). "NUEVOS RETOS EN MEDIACIÓN Familiar, discapacidad, dependencia funcional, salud y entorno social". Valencia. Editorial Tirant Humanidades.

persona en situación de dependencia o diversidad funcional tiene que prever la accesibilidad al centro.⁴⁴

Dada la especificidad de las personas que pueden acudir al mismo, el Centro debe ser accesible para todas las personas con discapacidad por dificultades de diversa naturaleza como por ejemplo problemas de desplazamientos o de estar afectada de discapacidad auditiva y exija ir acompañada por un intérprete de lengua de signos, etc. En cualquiera de las opciones planteadas, la persona con diversidad debe ser tenida en cuenta, siendo un reto para el mediador que debe conseguir mantener su legitimidad y reconocimiento.

Según Cárdenas, 1999: “El mediador o la mediadora es un experto en el arte de devolver a las partes su capacidad negociadora, de permitirles que recuperen su posibilidad de gestionar la vida familiar ellos mismos acordando soluciones inteligentes y beneficiosas. No es un abogado, porque no defiende a nadie; no es un juez, porque no decide él qué se va a hacer; no es un psicólogo, porque no pone el foco sobre las causas intrapsíquicas de la incapacidad de negociar; no es un trabajador social, porque no asesora sobre recursos sociales sino sobre los que todo grupo familiar tiene en sí mismo”.

El mediador debe ser hábil en la selección del conflicto a resolver, algunas familias pueden intentar resolver en estos momentos conflictos no resueltos de su vida anterior. El mediar en estos casos ayuda a diferenciar el conflicto presente del conflicto pasado, las emociones actuales de las pasadas para que la percepción del pasado no altere su narrativa de un futuro diferente y pueda construirse una historia futura. En este contexto procede tener en cuenta a Munné, que establece sus diez principios de la cultura de la mediación.

Estos principios pueden justificar la existencia de la mediación:

- a) La humildad de admitir que muchas veces se necesita ayuda externa para poder solucionar las propias dificultades.
- b) La responsabilización de los propios actos y de sus consecuencias.
- c) La búsqueda de los propios deseos, necesidades y valores. El respeto por uno mismo.
- d) El respeto por los demás. La comprensión de los deseos, necesidades y valores del otro.
- e) La necesidad de privacidad en los momentos difíciles.

⁴⁴ Munuera, M. P. (2014). “NUEVOS RETOS EN MEDIACIÓN Familiar, discapacidad, dependencia funcional, salud y entorno social”. Valencia. Editorial Tirant Humanidades. p.173

f) El reconocimiento de los momentos de crisis y de los conflictos como algo inherente a la persona.

g) La comprensión del sufrimiento que producen los conflictos.

h) La creencia en las propias posibilidades y en las del otro.

i) La potenciación de la creatividad sobre una base de realidad.

j) La capacidad para aprender de los momentos críticos.

La apuesta por un avance que no siempre puede ser a través de un camino llano (Munné, y Mac-Cragh, 2006: 85). Los principios de Munné y Mac-Cragh, ayudan a contextualizar la mediación en situaciones de dependencia al establecer la capacidad que tienen las personas en aprender de los momentos críticos donde se trabaja desde la humildad y aceptar y admitir la necesidad de ayuda externa así como el respeto necesario en el núcleo de convivencia. Respeto que una vez transgredido debe reconducirse por el/la mediador/a.⁴⁵

7.1.1 COMPORTAMIENTO CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Las personas con discapacidad, como las demás, deben enfrentarse a diversos conflictos, de los cuales, algunos están directamente asociados con la discapacidad en términos de derechos que afecten a sus niveles de vida y bienestar en diferentes ámbitos (salud, educación, trabajo, ocio...) y otros, que sin tener necesariamente un vínculo directo con las condiciones materiales de vida de la persona, se ven directamente afectados por la sombra que aún parece desprender la discapacidad.

Para la comprensión de estas particulares necesidades es necesario encuadrar la realidad social de la discapacidad, lo cual significa comprender las implicaciones que la particularidad de la condición de discapacidad supone para las personas en su día a día. Esta situación particular conlleva un ámbito de actuación determinado y, a la vez, una suerte de legado adquirido respecto a la opinión que su discapacidad significa en el entorno en que se desarrolla. “Se sabe condicionada por sus limitaciones particulares para el desenvolvimiento cotidiano, y se sabe condicionada por la representación que dichas limitaciones conlleva”⁴⁶. Bajo este doble condicionamiento se encuadra la realidad social de la discapacidad, por ello, resulta indispensable exponerlo, ya que, describe el marco de referencia, práctico y representacional, en el que diariamente tiene que vivir la persona con discapacidad.

Para obtener una mediación satisfactoria, el mediador debe comprender y saber manejar el comportamiento con una persona discapacitada o en situación de dependencia, la necesidad de conocer los recursos que deben disponer las personas con

⁴⁵ Munuera, M. P. (2014). “NUEVOS RETOS EN MEDIACIÓN Familiar, discapacidad, dependencia funcional, salud y entorno social”. Valencia. Editorial Tirant Humanidades.

⁴⁶ FERREIRA, M.A.: “La construcción social de la discapacidad: habitus, estereotipos y exclusión social” en Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas. Op. cit. p. 4

discapacidad para participar activamente en cualquier práctica de resolución de conflictos; la necesidad de implementar intervenciones con carácter inclusivo que procuren igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad y la potenciación de su capacidad en la toma de decisiones; y la necesidad de implementar el modelo social de la discapacidad que insta a que la sociedad deba asumir una nueva forma de relacionarse con esta población.

7.2 CONTEXTOS DE INTERVENCIÓN.

En el área de la discapacidad y la dependencia surgen diferentes problemáticas como consecuencia de las interacciones sociales, organizacionales, de los grupos y de las propias personas con discapacidad. Existen dos contextos específicos en los que por la permanente interacción anteriormente descrita entre personas de este colectivo, se suceden los conflictos: *contexto familiar* y *contexto de las intervenciones*, tanto a nivel profesional como informal.

-*Contexto familiar*: toda discrepancia o conflicto supone un cambio. Tanto una discapacidad congénita o adquirida como la discapacidad sobrevenida, soportan grandes cambios psicológicos y materiales. Se conoce poco acerca de las diferencias que existen entre una discapacidad adquirida y una discapacidad sobrevenida. Si bien es comprensible que los términos sugieren una similitud entre sí, no lo es en cuanto al efecto emocional que produce en las personas.

Las causas en una discapacidad adquirida se manifiestan durante el periodo de gestación y/o en el nacimiento, puede presentarse por herencia genética, negligencia médica o hábitos negativos de la madre durante el embarazo. Mientras que en una discapacidad sobrevenida las causas son lesiones relacionadas con accidentes o enfermedades que pueden producirse desde la infancia hasta la etapa adulta.

Como bien dice la palabra, la discapacidad sobrevenida, “venida repentina e imprevista”, entendida como aquella que surge a partir de los 6 años, a consecuencia de situaciones externas e internas no congénitas, una situación de salud de manera repentina e imprevista que implica un deterioro funcional, supone en la vida de una persona un punto de inflexión en muchos órdenes, entre los cuales destaca la actividad laboral, implica un tipo de “asimilación acelerada” de la nueva situación, en el que factores como la información adecuada sobre consecuencias, expectativas y apoyos resultan clave. En un contexto de falta de información o escasez de apoyos, la sobrecarga y el nivel de estrés en el entorno de la persona con discapacidad se han demostrado muy elevados, teniendo que afrontar “un doble proceso, uno de desadaptación al estilo de vida anteriormente llevado y que deben cambiar por la nueva situación y el otro, un proceso de afrontamiento-aprendizaje de una nueva forma de vida” (Suriá, 2011: 78).

Con la nueva situación del familiar con discapacidad, se origina una crisis familiar que la esta debe afrontar a nivel organizativo, emocional, y experiencial. El conflicto supone cambios a nivel interno y externo de la familia y en consecuencia las relaciones de esta con el entorno, cambios laborales, económicos, sociales, con amigos,

etcétera. La asimilación de la nueva situación, comporta reacciones emocionales y dependiendo de cómo se enfoque, dichas emociones serán muy diversas. Los conflictos que surgen en la familia como consecuencia directa de la discapacidad, correlacionaran en función de la actitud y la posibilidad de la familia al cambio de la nueva situación.

“Las familias de las personas con discapacidad congénita, y éstas mismas, enfrentan la problemática de manera más integral, preparada y consciente. El proceso de adaptación a la discapacidad, la superación de sus limitaciones, y la asunción (psicológica y material) de sus consecuencias, contribuyen a mejorar la situación y a superar ciertos obstáculos. En cambio, las familias de, y personas con discapacidad sobrevenida desarrollan una adaptación muy inferior a la nueva situación. Parece, a este respecto, decisivo el proceso de asunción, de alguna manera también de “duelo”, del nuevo problema. No solamente la adaptación es más compleja, por producirse a una edad madura, sino que tanto familia como afectado deben readaptarse de un modo de vida sin limitaciones, con un previo pleno de expectativas que, de repente, se ven cortadas o al menos cuestionadas. La aparición de la discapacidad, para familias y afectados (con gran desconocimiento de su propia problemática y con una importante falta de apoyos) conduce a problemas asociados de carácter psicológico (depresiones, negación de la realidad, por ejemplo) pero también, en algunos casos, de desestructuración familiar y social en el entorno más inmediato. Procesos de dependencias personales (el a veces obligado cuidado y pérdida de la autonomía personal de la persona con discapacidad, pero también del familiar cuidador), rupturas familiares, o crisis que pueden derivar en el abandono, son fenómenos que incrementan la tensión de la nueva situación personal y familiar”⁴⁷.

Algunas de las reacciones emocionales ante la llegada de la discapacidad al núcleo familiar son:

1. *Negación*: Se conservan la esperanza de que pueda existir algún error en el diagnóstico. Es una defensa temporal que puede ser reemplazada por una aceptación parcial.

2. *Agresión*: Los familiares pueden agredirse verbalmente mutuamente, o bien, alguno de ellos puede culpar al otro por la problemática del familiar. Es posible que también rechacen con alguna carga agresiva hacia este.

3. *Negociación*: Aun no se acepta completamente el problema del familiar, sin embargo, se muestran abiertos al diálogo y a la negociación con el médico y con el familiar.

4. *Depresión*: Cuando los familiares reflexionan la situación del discapacitado dentro del contexto familiar y social, aparecen conductas de agotamiento físico y mental, falta de apetito, apatía, aumento en las horas de sueño, en general, manifestaciones clínicas de la depresión.

⁴⁷ Estudio: FUNDACIÓN CIREM.: Imagen social y laboral de las personas con discapacidad en España. IMSERSO. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, Madrid, 2004, pp. 74-75.

5. *Aceptación*: Puede ser parcial o total y puede durar mucho tiempo o, si se presentan épocas de crisis, alguna de las fases anteriores puede volver a aparecer.

6. *Enfado*: El enfado es dirigido hacia uno mismo y hacia los miembros de la familia, también se producen enfrentamientos hacia los profesionales que dieron la noticia de la discapacidad. Impotencia, frustración e incapacidad son emociones consecuentes de una situación tan angustiada.

7. *Miedo*: toda situación desconocida nos desconcierta y nos surgen interrogantes sobre el presente y principalmente el futuro de la situación, nos preguntamos si sabremos abordar la nueva situación y si lo haremos de manera correcta. Los familiares se preocupan por si la persona discapacitada tendrá críticas, rechazo, abandono o aislamiento y la incertidumbre por el futuro que le espera.

8. *Confusión*: se origina una gran cantidad de información, la terminología relacionada con la discapacidad, los tratamientos terapéuticos, cambios en las rutinas, acondicionamientos, etcétera. La confusión se manifiesta a nivel somático, alteraciones del sueño, irritabilidad, tensión muscular, y reciben intromisiones de otras personas en su familia como terapeutas, educadores sociales, médicos, logopedas, fisioterapeutas.

Cuando un familiar tiene alguna discapacidad, generalmente, la reacción inicial de estos produce una sintomatología depresiva de intensidad. En cambio, Pincheira (s/f) toma la propuesta del Ministerio de Educación de Chile (MNEDUC, 2005) según el cual, las cuatro fases por las que habitualmente pasan estas familias ante el nacimiento del hijo/a con discapacidad son:

1.- Fuerte impacto emocional ante la noticia, se une sensación de tristeza y culpabilidad. El impacto varía en función de severidad de la Discapacidad Intelectual y el sexo del recién nacido.

2.- Negación o incredulidad ante el diagnóstico, se niega a aceptar la evidencia de la Discapacidad, busca otro profesional y diagnóstico.

3.- Preocupación activa por el hijo/a y gradual separación de sentimiento de culpa y desesperanza.

4.- Reorganización familiar, fase de adaptación e incorporación del hijo/a en el marco familiar. No siempre se supera consecuentemente la fase, pues la familia puede quedar “estancada” en alguna de ella, sin llegar a asumir la nueva organización familiar (p.3). Ambas fases coinciden principalmente en la fase negación y en la fase de aceptación. Sin embargo, Kubler- Ross (citado en Almada y Montaña, 2012), nombra la agresión entre la pareja o la posibilidad de rechazar al hijo/a, mientras que el MINEDUC (2005, citado en Pincheira), hace referencia a la preocupación activa por el/la hijo/a acompañando sentimientos de culpa y desesperanza. En definitiva, las fases por la que atraviesan las familias al tener un hijo/a con discapacidad tienden a tener una coherencia entre sí, sin salirse de lo habitual.

-Contexto de las intervenciones: este contexto se refiere a las acciones que se realizan sobre el individuo o colectivo de persona con discapacidad y sus familias con el fin de responder a sus necesidades y tratar de mejorar su situación.

Estas acciones son tan variadas y provienen de diferentes ámbitos. La intervención puede ser educativa, terapéutica, psicopedagógica, médica, rehabilitadora, socio comunitaria, etc.

Estas intervenciones se realizan de manera formal u organizada o de manera informal. Las primeras hacen referencia a las actuaciones que se realizan a modo de servicios que se ofrecen desde las Administraciones Públicas o desde la iniciativa privada. Las segundas sin tener el respaldo de organismo alguno, operan como red de apoyo.

• **Intervención formal:** La actuación formal en el ámbito que tratamos se entiende como un proceso de apoyo a la persona con discapacidad y su familia, que implica “la capacidad de planificar/diseñar, frente a los problemas y las necesidades, recorridos de respuesta a menudo articulados y complejos, en los que el sujeto asume un rol absolutamente central y protagonista y la relación constituye el tejido conjuntivo”⁴⁸

En la intervención formal hay que destacar que los profesionales son personas de apoyo para la persona discapacitada y la familia, los verdaderos actores son ellos, es importante que estos profesionales empoderen a la familia para que lleven las riendas de la nueva situación. Los profesionales pueden encontrarse con obstáculos ya sean derivados de la familia o de las administraciones, dificultando o entorpeciendo una intervención adecuada. Pero también, se producen obstáculos que tienen su origen en factores emocionales, y que atañen de modo personal al profesional y a la relación con el usuario del servicio. El trabajo de las asociaciones es una labor importante con referencia al apoyo logístico en terapias e información, pero también en lo relacionado al apoyo familiar, dado que estas personas se encuentran con situaciones similares a las suyas.

• **Intervención informal:** es una actividad de apoyo propia de las redes sociales naturales. Este tipo de intervención se encuentra, fundamentalmente, asociada a los cuidados.⁴⁹

Suelen tener un vínculo familiar con la persona a quien cuida, pero también tales cuidados pueden provenir de sus redes de amistad, vecindad o voluntariado, que de forma callada asumen tareas de cuidado en un contexto no profesional, sin un marco formal que regule su actividad.

⁴⁸ FERNÁNDEZ SANZ, M.P.: “La relación entre familias y profesionales en atención temprana” en Integración. Revista sobre discapacidad visual. Edición Digital nº 58. Septiembre-Diciembre 2010, p. 2.

⁴⁹ Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y situaciones de Dependencia (EDAD 2008).

7.3 ÁMBITOS DE MEDIACIÓN EN SITUACIONES DE DEPENDENCIA.

Actualmente se ha incluido a las personas con discapacidad o dependencia en el área de la mediación familiar, por ser una herramienta muy útil en la resolución de conflictos para la persona y sus familiares, se entiende por mediación familiar “el sistema cooperativo de gestión y resolución de conflictos entre los miembros de una familia, considerada esta en sentido extenso, que a través de un proceso no jurisdiccional, voluntario, confidencial, facilitado por el mediador, que es un tercero imparcial, neutral, capacitado idóneamente y sin ningún poder de decisión, posibilita la comunicación entre las partes para que traten de plasmar los intereses comunes en un acuerdo viable y estable que resulte satisfactorio para ambas, y atiende, también, a las necesidades del grupo familiar, especialmente las de menores y discapacitados”.⁵⁰

Cuando se inició la resolución de conflictos a través de la mediación, no se incorporaba un apartado en relación a los ámbitos en los que se podía mediar, la promulgación de las leyes autonómicas de mediación, han sido un punto y aparte, gracias a estas se fueron incorporando temas relativos a la personas con discapacidad.

La Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar, del País Vasco, en el artículo 5.2.f) incluye dentro de los conflictos susceptibles de ser mediables aquellos originados entre personas dependientes y los familiares que les atiendan; la Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del derecho privado de la Comunidad de Cataluña, contempla en su artículo 2 apartado 1.q) el uso de la mediación en el ámbito familiar cuando se produzcan conflictos relacionados con el procedimiento de determinación de la capacidad; o la Ley 1/2009 de 27 de febrero reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía, que recoge el uso de la mediación en su artículo 3.d) en los conflictos relativos a la obligación de alimentos entre parientes y los relativos a la atención de personas en situación de dependencia, de acuerdo con la definición introducida por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia.⁵¹

El mediador en este contexto deberá cumplir los requisitos fijados en el Reglamento de Mediación Civil y Mercantil, a la vez que una formación adicional en este ámbito para resolver los siguientes conflictos:

SITUACIONES DE TENSION EN EL NÚCLEO FAMILIAR:

-Desde una perspectiva de género: la tesitura a la que se enfrentan las mujeres, ya que históricamente han sido las que tradicionalmente se han encargado de las labores domésticas y del cuidado de la familia, condicionando salud y modo de vida. Cuando existe un familiar con discapacidad o dependencia, por ejemplo en un caso de un

⁵⁰ GARCÍA VILLALUENGA, L. Y BOLAÑOS CARTUJO, I.: La mediación familiar: una aproximación interdisciplinar. Asociación de Mujeres Separadas y Divorciadas de Asturias. Gijón. 2006, p. 9.

⁵¹ - Álvarez García, Gloria. (2013) “Discapacidad y sistemas alternativos de resolución de conflictos”. Madrid. Ediciones Cinca. P.192.

matrimonio mayor que ha tenido tres hijos y una hija, sólo recibe los cuidados de la hija, con lo cual es una situación injusta y habitual todavía en las familias.

Según datos de IMSERSO (2005) sobre el cuidado de personas mayores, se observa que el 84%, de los cuidadores principales son mujeres. El rol atribuido a la mujer desde el modelo patriarcal imperante, nos hace reflexionar en la necesidad de la mediación para flexibilizar estas situaciones para el reparto de responsabilidades.

Según Berreto Chamorro: “Es parte de la función del mediador, lograr mediante sus intervenciones, que las partes no se relacionen por medio de patrones estereotipados donde uno pueda obtener ventaja del otro, sino a través de reconocer los puntos de vida diferentes y reflexionar sobre las acciones y responsabilidades de cada uno.”

Los cambios sociales, gracias a la igualdad de oportunidades, están provocando significativos cambios en los roles que estaban establecidos, el modelo de cuidado compartido es un buen ejemplo en el cual los miembros adultos de la estructura familiar, reparten las tareas sin acentuar el peso de en la figura de la mujer, conciliando la vida familiar, social y laboral.

-Entre hermanos: cuando uno de los hermanos tiene la percepción que el peso de cuidador principal es desigual que del resto de los hermanos en el cuidado de los padres. El sentimiento que a esta persona le precede es el de injusticia, experimenta resentimientos. Según Gracia y Misitu, 2000. P110: “los miembros de las familias buscan sus propios intereses y no hay razón para asumir que de forma natural compartan y trabajen hacia el logro de metas comunes”, y aunque en ciertas situaciones o a lo largo del tiempo, esto pudiera resultar así, no es este su estado “normal”, “necesario”, o de “equilibrio”.

La distancia física de los hermanos, también es fuente de conflicto, dado que los que se encuentran alejados de sus progenitores dependientes, sienten en menor medida la responsabilidad de estos, desvinculándose del problema, y dejándolo en manos de los que residen en el mismo lugar.

-La administración de la economía: la administración de la economía de la persona discapacitada o dependiente, sin duda es uno de los mayores conflictos familiares, e incluso un agravante en el reparto de la herencia, viéndose el hermano que más se ha responsabilizado del mayor, con más derecho a una parte a mayores de la herencia por el tiempo y bienestar al que ha renunciado por el pago a su sacrificio.

Otra causa de conflicto, es el empleo del dinero para el cuidado de la persona dependiente, surgen enfrentamientos por la opción de contratar a alguien para el cuidado o que se haga cargo un familiar de manera remunerada, disponer o no de los ahorros de estos, servicios adicionales, compra de mecanismos para favorecer la calidad de vida, etc.

El desacuerdo sobre el grado de dependencia es otra controversia añadida, unos piensan que las necesidades reales de atención, son mayores que otros, apostando unos

por una residencia adaptada y otros por los cuidados en el entorno familiar, por todo esto la economía de las familias juega un papel muy importante, sobre todo si la economía de uno de los hijos depende de la pensión de los padres.

-En procesos de separación y divorcio y conflictos de convivencia permitiendo un espacio de dialogo e información adaptada.

-Discriminación en el empleo por motivo de discapacidad, falta de adaptación funcional para el adecuado desempeño del trabajo, es decir, igualdad de oportunidades con las prestaciones adecuadas. Pese a que el empleo es probablemente uno de los aspectos que más incide en la integración social de la población con discapacidad, existe una baja participación de estas personas en el mercado de trabajo español, en una tasa (36,2%) menor que la mitad de las personas sin discapacidad (75,9%).⁵²

Se puede dar un trato discriminatorio en el acceso al mercado laboral, en los casos que se producen cuando la persona con discapacidad se encuentra vinculada a la empresa y se le presentan trabas para mantener el trabajo, para promocionar, o percibir un salario igual al de otros trabajadores que desempeñan una labor igual; y por último, cuando un trabajador adquiere una discapacidad sobrevenida y observa como su situación laboral va desmejorando a raíz de este hecho.

La Ley 62/2003, de 30 de diciembre (Capítulo III, medidas para la aplicación del principio de igualdad de trato en el trabajo) y el Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (Artículos 8.12, 8.13 bis, 15.3 y 16.2) forman parte del acervo normativo que protege a los trabajadores con discapacidad en materia de empleo, lo cierto es que son muy escasas las denuncias que se producen en esta materia tanto en sede judicial como en las Inspecciones de Trabajo y Seguridad Social.⁵³

-Disputas relacionadas con la evaluación y designación del centro de educación pública apropiado para la persona que tiene una discapacidad. Aquellos menores que por motivo de su discapacidad son excluidos en su centro, necesitan una resolución rápida, pues el tiempo de espera de un proceso judicial suele ser de varios cursos, lo que puede dar lugar a la pérdida de su escolarización.

-En procesos de incapacitación, velando por la igualdad de poder entre las partes y permitiendo la participación en la toma de decisiones de la persona con discapacidad de forma adaptada.

⁵² MORA GONZÁLEZ, V.: "La no discriminación en el empleo de las personas con discapacidad en el ordenamiento jurídico español", en PÉREZ BUENO, L. (Dir.) y ÁLVAREZ RAMÍREZ, G. (Coord.): 2003-2012: 10 años de legislación sobre no discriminación de personas con discapacidad en España. Estudios en homenaje a Miguel Ángel Cabra de Luna. Op. cit. pp. 290.

⁵³ MORA GONZÁLEZ, V.: "La no discriminación en el empleo de las personas con discapacidad en el ordenamiento jurídico español", en PÉREZ BUENO, L. (Dir.) y ÁLVAREZ RAMÍREZ, G. (Coord.): 2003-2012: 10 años de legislación sobre no discriminación de personas con discapacidad en España. Estudios en homenaje a Miguel Ángel Cabra de Luna. Op. cit. pp. 299.

-*Como alternativa a procesos judiciales* de personas con discapacidad que permanecen ingresadas en prisión sin comprensión de su falta o por falta de recursos sociales apropiados.

-*Conflictos al “tomar decisiones” sobre el tratamiento* o elección de prestación asistencial a elegir. Vendría a permitir el fortalecimiento de la capacidad de decisión de la persona con discapacidad (donde estar ingresado, elección de la prestación o recurso social, etc.).

-*Conflictos de relación/comunicación* entre la persona con discapacidad y sus familiares: salida del núcleo familiar, piso tutelado, etc. En personas con discapacidad jóvenes (decisiones sobre su forma de vivir, horarios, medios de transporte, vacaciones, etc.).

-*Conflictos de comunicación* entre la persona con discapacidad y el profesional (relación laboral, calidad de relación, horario laboral,...). Errores o negligencias de los profesionales que atienden a personas con discapacidad (Mala práctica profesional).

- *Conflictos por falta de accesibilidad* de las personas con discapacidad a la participación social de manera plena y efectiva. Ejemplo: Un centro de recreación que prohíbe el acceso a personas con discapacidad mediante pictogramas situados a la entrada del establecimiento.⁵⁴

- *Controversias por la falta de ajustes razonables en los centros educativos*. Ejemplo: Un colegio concertado que niega a una alumna con discapacidad visual la adaptación de una prueba de inglés, por incluir fotografías que ella no puede ver.⁵⁵

- *Conflictos surgidos por la falta de acceso a los medios de transporte*⁵⁶. Ejemplo: Un conductor de un autobús se niega a bajar la rampa para que una persona en silla de tres ruedas pueda acceder por considerar que solamente pueden subir los pasajeros con “sillas convencionales”.

- *Conflictos relacionados con las barreras arquitectónicas en edificios privados*. En concreto, por las obras de adecuación de los elementos comunes y acceso a las viviendas en las comunidades de propietarios. Ejemplo: La solicitud de instalación de ascensor por una persona con movilidad reducida es denegada por la mayoría de vecinos del edificio

-*Con la administración pública* en el desacuerdo de la prestación de dependencia asignada por los profesionales de servicios sociales. Tema previsto en la ley de servicios sociales de Andalucía. Las dificultades a la hora de tener una derivación del hospital de

⁵⁴ CERMI: DERECHOS HUMANOS Y DISCAPACIDAD. INFORME ESPAÑA 2010. Ediciones Cinca. Madrid, 2011, p 76

⁵⁵ CERMI: DERECHOS HUMANOS Y DISCAPACIDAD. INFORME ESPAÑA 2010. Ediciones Cinca. Madrid, 2010, p 56.

⁵⁶ CERMI: DERECHOS HUMANOS Y DISCAPACIDAD. INFORME ESPAÑA 2010. Ediciones Cinca. Madrid, 2010, pp. 51-52.

referencia al de otra comunidad con hospital especializado en la patología del discapacitado.

Otra fuente de conflicto entre las administraciones, es la diferencia de subvención del material orto protésico, que depende de la comunidad autónoma en la que resida el discapacitado.

En relación a la posibilidad de utilizar la mediación ante la administración, para resolver las sentencias en relación a las prestaciones de dependencia. En el libro blanco sobre la dependencia se dice “supone un reto para los sistemas sanitarios y de servicios sociales que tienen que afrontar nuevas necesidades y demandas sociales en un contexto contradictorio de presiones políticas y económicas en favor de la contención del gasto social en general y del sanitario en particular y, al mismo tiempo, de nuevas demandas sociales en favor de una extensión de la protección social a las necesidades de ayuda personal que reclaman los ciudadanos, y sus cuidadores/as, para afrontar las distintas situaciones de dependencia”. La utilización de la mediación ante la administración haría más humano el proceso de protección social para las personas dependientes y discapacitadas y sus familiares.

-En la resolución de conflictos vecinales relacionados con la supresión de barreras arquitectónicas para una adecuada accesibilidad al edificio de la persona con discapacidad, o incluso la necesidad de un ascensor en la vivienda del discapacitado, son temas polémicos y medidas contempladas en la legislación actual que se encuentran paralizadas.

-En todas aquellas acciones que permitan la accesibilidad de las personas con discapacidad a la participación social de manera plena, esta mediación podría llevarse a través de mediadores institucionales o mediadores ciudadanos.

8. PAUTAS DE INTERVENCIÓN Y PROCESO DE MEDIACIÓN EN SITUACIONES DE DISCAPACIDAD / DEPENDENCIA.

El proceso de mediación en situaciones de discapacidad y dependencia se adaptará al tipo de familia y al conflicto o disputa presentada. El éxito de la intervención en mediación está garantizado por la estructura que forma el proceso de mediación, la escuela de mediación elegida, las habilidades y técnicas usadas por el/la mediador/a así como los principios y valores éticos de la mediación.⁵⁷

La carga emocional del conflicto y equilibrar a las partes en un proceso de diálogo y toma de decisiones que ha de llevarse a cabo en la mediación aplicada en este tipo de situaciones es una labor que el mediador debe saber manejar. Los conflictos y temas tratados serán llevados por las partes de forma voluntaria, siendo este un principio muy significativo de la mediación.

⁵⁷ Munuera, M. P. (2014). “NUEVOS RETOS EN MEDIACIÓN Familiar, discapacidad, dependencia funcional, salud y entorno social”. Valencia. Editorial Tirant Humanidades.

Desde la sesión informativa se debe cuidar el comenzar bien pues esto es lo que permitirá recorrer la mitad del camino con satisfacción. En el caso de la mediación un buen comienzo se divide en dos partes: aquello que ocurre antes de que los clientes lleguen a la primera reunión y lo que ocurre durante esa primera reunión en sí, (en el primer contacto telefónico recogiendo la información más relevante se puede utilizar un genograma para visualizar la composición y el lugar en el mapa de relaciones familiares). El primer contacto supone un reto excepcional, con la información de una situación que se viene alargando en el tiempo y envuelve a un gran número de personas con relaciones complicadas también entre cada una de las partes, incluso pueden verse envueltos diferentes actores, como: abogados, terapeutas, hospitales, centros o residencias así como cuidadores y otra serie de personas. El centro de mediación cumplirá con condiciones de accesibilidad en los entornos físicos de acceso al edificio y de medios técnicos para la accesibilidad de la información.⁵⁸

Se establecen las siguientes etapas en el proceso adaptadas al ámbito de la mediación en situación de dependencia:⁵⁹

1. En primer lugar la necesidad de comprometerse con todas las partes y explicarles los principios y términos de la mediación, siendo importante comprobar que todas las partes lo han entendido, con especial énfasis en sus beneficios. Se connotará de forma positiva el esfuerzo realizado que servirá como referente de los logros a conseguir en la mediación.

2. Escuchar la carga emocional del conflicto, es decir, para poder ayudarles a presentar y priorizar los asuntos que necesitan resolver y separar estos de sentimientos no relacionados con el problema, estableciendo una jerarquización en el tiempo, de pasado, presente y futuro. En este momento procede el cambio de narrativa en el discurso de las partes y la descontextualización del problema.

3. Identificar los intereses de todos aquellos involucrados, especialmente de las personas en situación de discapacidad o dependencia, buscando intereses comunes en los mediados. Se escuchará a cada parte por separado reformulando los intereses comunes relacionados con el bienestar de la persona con discapacidad, mayor o en situación de dependencia. Siempre se tendrá en cuenta las necesidades presentadas por la persona con discapacidad o mayor que deberá estar presente en el proceso.

4. Recoger y compartir la información necesaria, normalmente información económica, relacional y laboral, donde se incluye como necesario el genograma familiar en casos relacionales.

⁵⁸ Según lo establecido en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, con el fin de lograr la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Según el Real Decreto 980/2013, de 13 de diciembre, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles (BOE 27/12/2013).

⁵⁹ Parkinson, Lisa. (2005). "Mediación familiar: teoría y práctica: principios y estrategias operativas". Traducido por Ana María Sánchez Durán. Editor Gedisa.

5. Explorar las opciones disponibles, examinar la realidad y centrarse en los puntos en común del acuerdo, evitando los desacuerdos.

6. Estimular a las partes a trabajar acuerdos que puedan aceptar, y puntos de encuentro en su historia relacional.

7. Redactar un documento de entendimiento con documentos de apoyo según las prerrogativas legales y sujetos a asesoramiento legal independiente de aquellos casos que por el tema tratado no lo requieran.

8. Ofrecer mayor información después del asesoramiento legal, si fuese necesaria en cualquier etapa debido a las disputas que surjan o a un cambio en las circunstancias.

9. Llevar un seguimiento a través del medio más accesible para las personas con dependencia funcional.

Para entender lo que ocurre en la familia tendríamos que tener en cuenta la relación que se establece entre la persona con discapacidad, su familia y red social, con los servicios que presta la sociedad a la que pertenecen.

La persona con discapacidad que dispone de una familia con una red social de calidad vive con un nivel de inclusión que le permite una alta participación social. Si además cuenta con trabajo y recursos sociales donde su comunidad ha implantado políticas inclusivas para las personas con discapacidad, vive una realidad muy diferente a la persona que carece de todo ello. La realidad actual en la mayoría de los casos de las personas con discapacidad o en situación de dependencia gira en torno al cuidado que recibe de su familia con escaso apoyo social de la administración dado el alto recorte en prestaciones sociales realizado durante estos últimos años.⁶⁰

8.1 ACCESIBILIDAD DEL ENTORNO.

Las barreras arquitectónicas y las de los transportes constituyen grandes problemas a las personas con discapacidad, pero también a las personas que no están consideradas como tal, porque sencillamente no pasaron del grado que correspondería para obtener dicha discapacidad. Cuando cualquier ciudadano en un momento dado se encuentra en silla de ruedas o con muletas por una inhabilitación temporal, también sufren y se ven afectados por estas barreras, mujeres embarazadas, personas mayores, carritos de bebe, etc.

Según el Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas de CEAPAT – IMSERSO, los elementos relacionados con la accesibilidad del entorno físico son:⁶¹

- El transporte público que llega al edificio debe ser accesible.

⁶⁰ Munuera, M. P. (2014). "NUEVOS RETOS EN MEDIACIÓN Familiar, discapacidad, dependencia funcional, salud y entorno social". Valencia. Editorial Tirant Humanidades.

⁶¹ Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas de CEAPAT – IMSERSO, INSTITUTO DE BIOMÉDICA DE VALENCIA (IBV): ¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas! P. 142-145.

- Se deberá comprobar la accesibilidad de los espacios de aparcamiento.
- Se deberá comprobar la accesibilidad de los itinerarios desde las paradas de transporte público y las zonas de aparcamiento hasta la puerta de entrada; así como los rebajes adecuados en las aceras.
- Las rutas hasta el edificio deben estar correctamente señalizadas a través de señales y paneles informativos exteriores. Estas rutas podrían comenzar en las paradas de transporte público y aparcamientos más cercanos.
- Cualquier información que deba aportarse sobre el edificio en cuestión (por ejemplo, horarios de apertura) deberá ser clara y perceptible por cualquier usuario y estar ubicada en lugares adecuados.
- La numeración del edificio debe ser claramente perceptible (de forma visual y táctil).
- Debe evaluarse la altura del timbre, del portero o video portero automático y del buzón.
- Desde la calle hasta la puerta de entrada del lugar donde se presta el servicio de mediación debe existir un itinerario peatonal accesible. El itinerario peatonal es una ruta en la vía pública que nos permite acceder a edificios y lugares para poder desarrollar nuestra vida diaria con normalidad.

Las puertas y pasillos son también factores a tener en cuenta para la rutina diaria de una persona con discapacidad, siendo de gran importancia seguir recorriendo el documento sobre accesibilidad y ayudas técnicas de CEAPAT- IMSERSO:⁶²

- Garantizar la movilidad entre diferentes espacios al mismo nivel que permitan la maniobra de sillas de ruedas.
- Evaluar si la entrada principal es accesible, y si para ello, es necesario la construcción o instalación de una rampa, o la colocación de escalones como medio alternativo. También se deberá comprobar la accesibilidad de los pasamanos, y comprobar aquellos elementos que puedan suponer un obstáculo en la entrada, como por ejemplo columnas.
- Las dimensiones del vestíbulo deben permitir la movilidad de la persona con movilidad reducida.
- Los mostradores o áreas de atención al usuario de servicios de mediación deben estar diseñadas de manera que faciliten la interacción de la persona visitante con la persona que le atiende. Habrá que prever la adecuación de estos espacios a los

⁶² Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas de CEAPAT – IMSERSO, INSTITUTO DE BIOMÉDICA DE VALENCIA (IBV): ¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas! P.60-90.

requisitos de movilidad, maniobrabilidad, detección, alcance, seguridad y comunicación que se precisen para hacer accesible el servicio.

- Si el despacho del proveedor de servicios de mediación se encuentra en una planta alta se tendrá que examinar la accesibilidad de rampas, escaleras y ascensores.

- Las señales y paneles informativos interiores al proporcionar información diversa sobre el interior del edificio, la localización de determinados lugares, las condiciones de accesibilidad, la advertencia de determinados peligros, normas de seguridad o la celebración de eventos, deben estar diseñados y distribuidos para ser claramente perceptibles y entendidos por cualquier persona.

El despacho donde se realizara el servicio de mediación, debe ser un entorno capacitado con todos los requisitos anteriormente descritos y otros que a continuación se describen siguiendo las pautas que el centro Estatal de ayudas técnicas nos ofrece:⁶³

- Cada una de las dependencias, vestíbulo, despachos, zonas de espera, aseos, sala de conferencias, debe contar con entrada y puerta accesibles, y debe estar conectada a través de pasillos que permitan la circulación de una persona con movilidad reducida y el acceso a dichas dependencias.

- El mobiliario debe poder ser utilizado por todos los usuarios de servicios de mediación, incluyendo las personas con movilidad reducida, y debe ser adecuado para la tarea que se va a realizar. Deberá ser polivalente, especialmente cuando se disponga de una mesa que se utilice para firmar documentos. El diseño de las mesas debe permitir la aproximación frontal de personas en sillas de ruedas. La ubicación de los muebles debe permitir el acceso y la movilidad de una persona en silla de ruedas. Deberá existir suficiente espacio alrededor de mesas y sillas para maniobrar. Es conveniente que se disponga de sillas regulables, o por lo menos con dos alturas de asiento, para personas con dificultad al levantarse o sentarse.

- Se debe contar con iluminación y contraste suficiente como ayuda a las personas con discapacidad visual.

8.2 ACCESIBILIDAD DE LA COMUNICACIÓN.

De acuerdo al diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2005) es una palabra que proviene del latín *communicatio*, -ōnis y se define como el trato o efecto de comunicar así como la transmisión de señales mediante un código común entre un emisor y un receptor.

La comunicación se puede dirigir a través de diversos canales, el más utilizado es el lenguaje hablado, pero existen muchos y diversos tipos de comunicación adaptados para que se realice dicha comunicación entre el emisor (dirige el mensaje) y el receptor (recibe el mensaje). Las personas con limitaciones en la actividad de comunicarse,

⁶³ Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas de CEAPAT – IMSERSO, INSTITUTO DE BIOMÉDICA DE VALENCIA (IBV): ¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas! P.61-64

tienen pleno derecho a la participación social y deben poder gozar del resto de los derechos fundamentales, según nuestra constitución Española, sin embargo, su participación social no siempre puede ser plena debido a problemas de accesibilidad en diferentes áreas, entre ellas las relativas a la comunicación y el acceso a la información. Esta falta de accesibilidad puede solventarse a través de un adecuado diseño de los entornos y siempre que los servicios derivados de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) se diseñen adecuadamente.⁶⁴

La Ley 5/2012, de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles en España contiene que, las actuaciones del procedimiento de mediación puedan llevarse a cabo a través de medios electrónicos, remarcando de este modo, que la flexibilidad es el eje vertebrador y nota característica del funcionamiento de esta modalidad de resolver los conflictos. Así, el artículo 24 en su apartado 1, dispone que “las partes podrán acordar que todas o alguna de las actuaciones de mediación, incluida la sesión constitutiva y las sucesivas que estimen conveniente, se lleven a cabo por medios electrónicos, por videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a los principios de la mediación previstos en esta Ley”.

El profesional que lleve la mediación, debe tener en cuenta la accesibilidad de la información y aspectos relacionados con la transmisión de la información y dar cobertura para que esta sea eficaz en la gestión y resolución de conflictos:⁶⁵

- Interpretación de lengua de signos: Se deberá facilitar los servicios de interpretación de lengua de signos. El número de intérpretes deberá ser suficiente para la duración del evento, previendo los necesarios descansos de los traductores. Se deberá disponer de micrófonos adicionales para los intérpretes y para personas con discapacidad. Se deberá facilitar a los intérpretes previamente copias del programa y de las ponencias.

- Subtitulación: Se deberá contar con servicios de estenotipia⁶⁶ computarizado, para ofrecer información textual en pantalla de las presentaciones orales en tiempo real. Se deberá contemplar si fuera necesaria la estenotipia computarizada en más de un idioma. Se deberá asegurar siempre que las fotografías, gráficos, videos o DVD empleados están subtitulados.

- Sistemas de comunicación aumentativa o alternativa⁶⁷: describe las formas que usan las personas para comunicarse cuando no pueden hablar suficientemente claro para

⁶⁴ Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas de CEAPAT – IMSERSO, INSTITUTO DE BIOMÉDICA DE VALENCIA (IBV): ¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas! P.297

⁶⁵ Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas de CEAPAT – IMSERSO, INSTITUTO DE BIOMÉDICA DE VALENCIA (IBV): ¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas! P308- 353.

⁶⁶ La Estenotipia, es un sistema de taquigrafía computarizada, que permite reproducir a texto, conferencias, dictados, declaración de testigos, foros, diálogos, etc., al mismo tiempo que los eventos se están realizando.

⁶⁷ CERMI: DERECHOS HUMANOS Y DISCAPACIDAD. INFORME ESPAÑA 2010. Ediciones Cinca. Madrid, 2010, p305-307.

les entiendan los que les rodean, por ejemplo la Comunicación Bimodal, la Lectura Labial, la Dactilología, etc.

- Información en Internet⁶⁸: Las páginas Web de los proveedores de servicios de mediación (y de cualquier otro sistema alternativo de conflicto) deben ser accesibles cumpliendo criterios de la WAI (Web Accessibility Initiative) que es un organismo cuyo objetivo es facilitar el acceso de las personas con discapacidad, desarrollando pautas de accesibilidad, mejorando las herramientas para la evaluación y reparación de accesibilidad Web, llevando a cabo una labor educativa y de concienciación en relación a la importancia del diseño accesible de páginas Web, y abriendo nuevos campos en accesibilidad a través de la investigación en esta área.

- Presentaciones:⁶⁹ Se deberá asegurar que al utilizar transparencias, presentaciones informáticas o diapositivas, las mismas sean fácilmente visibles con copias en folletos con formato grande. Se deberá utilizar letra grande tamaño 24 en texto, todo en Mayúsculas y 32 o mayor en texto en Mayúsculas y Minúsculas, en transparencias o soporte informático (Power Point, etc.). Los ponentes deberán utilizar micrófonos para asegurarse de que los participantes puedan seguir la presentación. Se deberán leer todos los encabezados en voz alta y describir los dibujos o gráficos. Será necesario repetir las preguntas de la audiencia al dar las respuestas. Se Deberá disponer y ofrecer micrófonos de pinza para aquellas personas que no puedan utilizar los micrófonos de mano. En caso contrario una persona de apoyo deberá sujetar el micrófono mientras estas personas hablan.

- Escritos⁷⁰: Los materiales impresos deben estar disponibles en formatos alternativos como los siguientes y deben ser facilitados previamente. Se deberá utilizar letra grande, de tamaño 16-18, fuente legible: Arial, Helvética, Verdana o Universal en folletos o documentación escrita. La escritura Braille deberá estar disponible sólo en el texto. Los medios electrónicos, (disquetes, CD-ROM, DVD, etc.), deberán elaborarse con criterios de accesibilidad y usabilidad. Se deberá disponer de cintas de audio para diversas funciones descriptivas. Las carpetas y bolsas de documentación, así como las acreditaciones deberán estar bien diseñadas para todos.

⁶⁸ CERMI: DERECHOS HUMANOS Y DISCAPACIDAD. INFORME ESPAÑA 2010. Ediciones Cinca. Madrid, 2010, p350-353.

⁶⁹ CERMI: DERECHOS HUMANOS Y DISCAPACIDAD. INFORME ESPAÑA 2010. Ediciones Cinca. Madrid, 2010, p 239-240.

⁷⁰ CERMI: DERECHOS HUMANOS Y DISCAPACIDAD. INFORME ESPAÑA 2010. Ediciones Cinca. Madrid, 2010, p158-160.

8.3 ACCESIBILIDAD DEL PROCEDIMIENTO.

El procedimiento en mediación ocupa diferentes etapas, sesión informativa, inicio, sesiones de intervención, finalización, seguimiento y en todas y cada una de ellas, la accesibilidad al procedimiento es incuestionable a la hora de mediar.

El mediador debe tener en cuenta la accesibilidad del lugar donde se va a llevar a cabo la mediación, y debe saber que cuestiones modificar para que el procedimiento sea accesible para la persona con discapacidad o dependencia.

Ningún procedimiento de mediación es lineal, cada persona y conflicto conllevan medidas de intervención diferentes, cuanto más hay que considerar que las personas con discapacidad tampoco son heterogéneas, cada uno/a tiene su necesidad de apoyos y otras variables imprescindibles de considerar.

Es importante saber si la persona discapacitada interviniente en el proceso de mediación, reside en medio rural, urbano, si vive en su casa o en una residencia, también saber el alcance de la discapacidad o el tipo de movilidad por si necesitara alguna persona de apoyo.

Podríamos dividir los aspectos a tener en cuenta respecto a la accesibilidad del procedimiento en dos apartados. En las ayudas técnicas que necesita la persona discapacitada para hacer efectivo el proceso de mediación y la capacidad de autonomía del discapacitado o dependiente para la toma de decisiones:

-Las ayudas técnicas que necesita la persona discapacitada para hacer efectivo el proceso de mediación, deben ser significativamente conocidas por el mediador antes del inicio del proceso de mediación con el fin de adaptarlas y garantizar el principio de igualdad entre las partes. Las ayudas técnicas son cualquier objeto, equipo o producto utilizado para aumentar, mantener o mejorar las habilidades de las personas con discapacidad, de tal forma que promueven la independencia en todos los aspectos de la vida diaria de la persona. Reconocen las desigualdades en las que se encuentran las personas con discapacidad, por lo que procuran compensar o equiparar oportunidades. El Libro Blanco de la I+D+i al servicio de las Personas con Discapacidad y las Personas Mayores es un buen apoyo para el mediador para documentarse y formarse para la facilitación de estos tipos de apoyo⁷¹.

Todos los mediadores, ya sean públicos o privados, deben incorporar las ayudas técnicas descritas en el apartado anterior, tanto en accesibilidad al entorno como a la comunicación, aunque hay que tener en cuenta que esto supone un desembolso económico importantísimo para el mediador y las administraciones publicas deberían sufragar algún coste para el desarrollo de la actividad para que coexista el derecho de la persona con discapacidad a la accesibilidad universal.

⁷¹ GARCÍA ALONSO, V., PRAT PASTOR, J., RODRÍGUEZ-PORRERO, C., SÁNCHEZ LACUESTA, J., y VERA LUNA, P. (Coords.): El Libro Blanco de la I+D+i al servicio de las Personas con Discapacidad y las Personas Mayores. IBV, Valencia, 2003.

En la entrevista informativa el mediador preguntará a las partes si necesitan alguna adaptación por razones de discapacidad, ya que en muchas personas no es visible esta. La confidencialidad, es un principio en que hay que englobar la discreción del grado de discapacidad, pruebas médicas, tratamientos, solicitud de ajustes, quedando en el expediente de mediación. También hay que tener en cuenta si el discapacitado quiere que se tenga en cuenta los asuntos relacionados con su discapacidad o no, puede darse el caso que no proceda identificar ningún aspecto de la discapacidad.

La/s parte/s que soliciten ayudas técnicas deben actuar de forma conjunta con sus representantes y con el mediador, para determinar que ayuda técnica es la más adecuada. El mediador debe ser flexible y abierto para llevar a cabo el procedimiento y comprender las necesidades especiales, haciéndolas efectivas antes del inicio de la mediación, si este tuviera dudas de alguna de las ayudas técnicas siempre puede recurrir a las administraciones públicas para completar la información.

El mediador haciendo referencia a la flexibilidad, debe adaptarse a los imprevistos y ser conocedor de las herramientas disponibles en la ley de mediación, de tal modo que en la Ley 5/2012, de 6 de julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles en España en los artículos 16 a 24 establece ciertas reglas de conformación del procedimiento de mediación que hacen pensar en la preferencia de la oralidad, pero no prohíbe a las partes, si así lo deciden, realizarlo de manera escrita.

Si ambas partes requieren de procedimientos en ayudas técnicas, el mediador debe equiparar a las partes para ofrecerles igualdad de oportunidades, haciendo referencia al principio de equidad.

-En lo relativo a la *Capacidad de autonomía* del discapacitado o dependiente para la toma de decisiones en el proceso de mediación, no solo hay que valorar que las partes sean capaces de entender el procedimiento, sino también el papel que desarrolla el mediador, ser conscientes de las decisiones que se plasmaran el contrato y los consentimientos de dichas decisiones.

La evaluación de la capacidad para mediar no debe basarse solamente en un diagnóstico médico, o por la calificación que de ella haga un participante. Se debe evitar hacer suposiciones acerca de si la parte no tiene capacidad suficiente para participar en la mediación, debido a una limitación emocional o cognitiva. Es necesario tomarse tiempo para entender la perspectiva y las habilidades de la parte⁷².

“Hay que ir a la discapacidad en concreto. No se puede generalizar, pues cada personas tiene sus propias circunstancias y condicionantes. A ciertas personas con discapacidad intelectual debe explicárseles las cosas de manera diferente, pues tienen comprensión de la realidad diferente. Es el caso de mi hija, ella requiere de un adulto de

⁷² SÁNCHEZ PALOS, N.: Mediació i diversitat intel·lectual; anàlisi DAFO valoració de present i futur Discapacitat intel·lectual i/o trastorn mental. 2012. Disponible en: <http://www.solomediacion20.com/wp-content/uploads/2012/09/Nuriasanchezposter.pdf>

referencia que le sirva de enlace entre su realidad y sus dificultades para pueda comunicarse con sus iguales”.⁷³

La Convención Internacional de los Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce que, “la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones” A la luz del artículo 12 de la Convención al referirse a la capacidad jurídica de las personas con discapacidad provoca un gran impacto en la concepción clásica de nuestro Derecho Civil. A tal efecto entendemos que debe desterrarse la regla de acuerdo con la cual, la incapacitación priva al declarado incapaz de ejercer todos o parte de sus derechos y de obrar conforme a sus preferencias, siendo sustituido por un tutor. La figura sustitutiva y vigente más acorde en el Derecho español sería el curador, en cuanto que se configura como graduable y abierta al apoyo para actos determinados en función de las necesidades del caso y de las circunstancias concretas, siempre que su actuación cuente con la voluntad de la persona incapaz, con sus preferencias, para actos concretos y su apoyo a los actos que se le marquen sean revisables por los tribunales.⁷⁴

Por lo tanto, ya no hablamos de un proceso de incapacitación el cual se ha concebido como un sistema que anula la capacidad de la persona para otorgársela a otra; sino de un sistema que ofrezca mecanismos de apoyo, incluso a aquellas personas que requieran un “apoyo más intenso”, para que puedan ejercer su capacidad jurídica en la mayor medida posible, conforme a sus deseos, y esa es la función del actual proceso de determinación de la capacidad y de los apoyos. Por este motivo, la existencia de una sentencia que recoja los mecanismos de apoyo a una persona no determina que se encuentra anulada su capacidad de decisión, sino que necesita de apoyo de otras para ejercer esta autonomía en la medida de sus capacidades. De ahí que en el desarrollo de la mediación pueda ser parte en la misma, ya que, sus deseos, aspiraciones, expectativas deben ser escuchadas.⁷⁵

En el contrato de mediación deben figurar y firmar toda persona establecida por sentencia judicial como apoyo de la persona en situación de discapacidad.

El mediador debe velar por que la persona en situación de discapacidad/dependencia, ejerza con la mayoría de la autonomía posibles y auxiliarle en la toma de cualquier decisión si la situación lo requiriera.

⁷³ CERMI: DERECHOS HUMANOS Y DISCAPACIDAD. INFORME ESPAÑA 2010. Ediciones Cinca. Madrid, 2010, p 247.

⁷⁴ El impacto de la Convención Internacional de las personas con discapacidad. Artículo de María Bueyo Díez Jalón. Abogada del Estado-Jefe en el Ministerio de Sanidad.

⁷⁵ CERMI: DERECHOS HUMANOS Y DISCAPACIDAD. INFORME ESPAÑA 2010. Ediciones Cinca. Madrid, 2010, p249.

9. COMPORTAMIENTO DEL MEDIADOR CON LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD / DEPENDENCIA.

Cada persona con discapacidad presenta necesidades y patrones diferentes de conducta, el mediador aunque sea desconocedor de alguna patología en concreto, siempre debe mostrarse respetuoso e investigar y aprender sobre el tema que le ocupa.

9.1 EL LENGUAJE Y COMPORTAMIENTO DEL MEDIADOR.

En el apartado 5.3 hablaba de la percepción que se ha tenido y se tiene de las personas con discapacidad, mencionaba calificaciones referenciales como anormales, asexuados, retrasados, paráliticos, etc. La terminología en discapacidad es compleja, difícil de aprender, por lo que el mediador deberá aprender la terminología de la patología para poder referirse a estas de manera formal. El lenguaje va a influir en el proceso de mediación de manera especial, dado que la persona discapacitada será susceptible a las palabras no utilizadas de manera correcta, como por ejemplo, invalido en vez de discapacitado.

El mediador debe tratar a la persona con normalidad, las connotaciones añidadas o con trato de favor, pueden ser percibidas por ambas partes de manera negativa. La persona discapacitada, sobre todo es persona y si no es tema central la discapacidad, el mediador debe omitir referencias al respecto. A continuación se suscriben algunos casos del Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas de CEAPAT – IMSERSO, INSTITUTO DE BIOMÉDICA DE VALENCIA (IBV): ¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas!, se reproducirán de manera completa para plasmar la valiosa documentación de referencia.

Cuando la persona tiene una discapacidad física, su mayor dificultad son las barreras sociales y físicas, pero gozan de una gran autonomía personal.

***¿Cómo comportarse con una persona con discapacidad física?*⁷⁶**

- ***PERSONAS QUE CAMINAN DESPACIO Y/O QUE UTILIZAN AYUDAS TÉCNICAS PARA CAMINAR (ANDADOR, BASTONES, MULETAS).***

■ Conviene que el recinto o edificio donde se les reciba, si tiene gran afluencia de público, disponga de una o varias sillas de ruedas para poder prestar apoyo durante la estancia, si estas personas lo solicitan.

■ Si el desplazamiento por el edificio va a ser largo y la persona tendrá que caminar demasiado para sus limitaciones, se les debería preguntar si quiere utilizar una silla de ruedas.

■ En compañía de una persona que camina despacio y/o utiliza muletas, debemos ajustar nuestro paso al suyo.

⁷⁶ Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas de CEAPAT – IMSERSO, INSTITUTO DE BIOMÉDICA DE VALENCIA (IBV): ¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas! p. 379.

- No apresurar a la persona con limitaciones de movilidad y evitarle posibles empujones.

- Se le debe preguntar si necesita ayuda para transportar objetos o paquetes.

- PERSONAS QUE UTILIZAN SILLA DE RUEDAS.

- Para hablar con una persona que utiliza silla de ruedas hay que situarse de frente.

- Debemos dirigirnos a la persona en silla de ruedas y no a su acompañante. Si se está en grupo, no debemos hablar con el resto de personas fuera de su campo visual.

- No debemos apoyarnos en la silla de ruedas ya que forma parte del espacio personal de la persona.

- Debemos preguntarle si necesita ayuda antes de empujar la silla de ruedas. La persona nos informará sobre el manejo de la silla.

- Debemos advertir con anterioridad de la maniobra que se va a realizar. No empujar la silla demasiado deprisa ni girarla con brusquedad.

- Al parar la silla debemos colocarla correctamente, bloqueando los frenos.

- En terreno desigual se debe inclinar la silla sobre las ruedas traseras, hacia atrás, para salvar un escalón, por ejemplo.

- Si hay que realizar una transferencia de la persona en silla de ruedas, debemos frenar la silla y retirar o abatir los reposapiés y reposabrazos.

¿Cómo comportarse con una persona con limitaciones visuales?⁷⁷

En términos generales podemos seguir los siguientes consejos al interactuar con una persona con discapacidad visual:

- Al dirigirnos a la persona con problemas visuales, debemos identificarnos (quién o qué somos), hablándole de frente para que identifique que nos dirigimos a ella.

- Si la persona va acompañada, dirigirnos a ella y no al acompañante.

- Hablar en un tono normal, despacio y claro, sin elevar la voz, ni gritar. ■ No dejar sola a la persona con ceguera, sin advertírselo antes.

- Podemos comunicar, si es necesario, qué se está haciendo cuando se produce un silencio o una ausencia.

- Debemos ser específicos y precisos en el mensaje, utilizando términos orientativos y evitando palabras como “aquí”, “allí”, “eso”, etc. o exclamaciones como “¡cuidado!”.

⁷⁷ Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas de CEAPAT – IMSERSO, INSTITUTO DE BIOMÉDICA DE VALENCIA (IBV): ¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas! p.380

- Debemos utilizar las palabras “ver”, “mirar”, etc. con naturalidad.
- Debemos preguntar si precisa ayuda antes de hacer nada.
- Si debemos guiarle, ofrezcámosle el brazo. No debemos agarrar su brazo.
- Debemos avisarle que hay escaleras o escalones.
- Debemos advertir de posibles obstáculos que se encuentren a su paso.
- Si lo precisa, podemos conducirlo hacia la entrada o salida de medios de transporte, colocar su mano en el pasamano y avisar de los obstáculos. En un automóvil, debemos poner su mano en el mecanismo de apertura o en la parte superior de una puerta abierta.

¿Cómo comportarse con una persona con discapacidad auditiva?⁷⁸

El conjunto de personas con discapacidad auditiva es variado en función de sus características individuales y del sistema de comunicación que empleen: lengua oral / lengua de signos. Si la persona con discapacidad auditiva es signante habrá que comunicarse con ella a través de la lengua de signos. Algunas pautas a seguir para interactuar con una persona con discapacidad auditiva, tanto si es usuaria de la lengua oral, como si utiliza la lengua de signos son:

- No gritar a una persona sorda, no nos va a oír por mucho que gritemos, incluso, puede que consigamos el efecto contrario, pues al gritar, nuestro rostro se crispa, y es esto lo que el interlocutor percibe: no capta el contenido de las palabras, sólo ve un rostro hostil.

- Debemos mantener la tranquilidad, es conveniente estar calmado y pensar que podremos llegar a entendernos. Sólo es cuestión de tomarse unos minutos y seleccionar la estrategia más adecuada.

- Debemos hablar con un ritmo medio. No es conveniente acelerar la emisión para terminar el asunto cuanto antes. Tampoco es operativo un discurso exactamente lento, pues es difícil hilar correctamente la totalidad del mismo.

- Vocalizar correctamente. Esto no significa hacer muecas y exagerar la vocalización hasta el extremo de distorsionar la normal articulación de las palabras, pues, aparte de todo, el esfuerzo es vano: no por más vocalizar va a entendernos mejor. Hablar con naturalidad.

- Debemos mirar a los ojos a nuestro interlocutor. Este elemento nos puede ayudar en dos sentidos: el primero es que sentirá confianza en nosotros; el segundo es que, a la vista de su expresión facial proseguiremos la conversación con la seguridad de que nos comprende. En general, las personas sordas son muy expresivas gestualmente,

⁷⁸ Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas de CEAPAT – IMSERSO, INSTITUTO DE BIOMÉDICA DE VALENCIA (IBV): ¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas! P. 381.

lo que nos puede ayudar a saber si debemos parar y comenzar de nuevo o si estamos teniendo éxito y la comunicación es la correcta.

- Debemos mantener la boca limpia de “obstáculos”. Apartaremos de la boca cualquier objeto: bolígrafo, mano, chicle, caramelo, etc., que dificulte la vocalización y la emisión de la misma.

- Debemos permanecer quietos mientras se comunica. No daremos la espalda, ni giraremos la cabeza, ni nos agacharemos. En general, ninguna postura que dificulte la lectura labial.

- Podemos ayudarnos con gestos. No es necesario ser un profesional, todos somos capaces de apoyar nuestra manifestación oral con gestos y signos sencillos.

- Debemos buscar una zona iluminada. La persona sorda percibe la información de forma visual, por lo que es muy importante que el área donde se dé la interacción esté suficientemente iluminada.

- Podemos ayudarnos de la escritura. En determinadas ocasiones puede ser necesario escribir palabras para completar la expresión oral.

- Si la persona va acompañada de un intérprete de lengua de signos, debemos dirigirnos a la persona sorda cuando se le habla y no a su intérprete.

- Para llamar su atención pueden darse un par de leves golpes en su hombro o brazo. Si se encuentran en una habitación grande se pueden apagar y encender las luces intermitentemente. Otra alternativa es golpear suavemente el suelo o una mesa para que sientan las vibraciones.

- Si no entiende bien algo de lo que se ha dicho, hay que pedirle que lo repita y no hacer que se ha comprendido. Si la persona con discapacidad auditiva no comprende bien una información hay que repetírsela o utilizar sinónimos.

¿Cómo comportarse con una persona con limitaciones para la comprensión?⁷⁹

Algunas recomendaciones cuando interactuamos con personas con limitaciones cognitivas, discapacidad intelectual o enfermedad mental son:

- Debemos ser naturales y sencillos en nuestra manera de hablar.

- Debemos responder a las preguntas realizadas por la persona con limitaciones de comprensión, asegurándonos que nos ha entendido.

- Es importante tratar a la persona de acuerdo con su edad.

- Igualmente, lo adecuado es limitar la ayuda a lo necesario.

⁷⁹ Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas de CEAPAT – IMSERSO, INSTITUTO DE BIOMÉDICA DE VALENCIA (IBV): ¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas! P. 384.

- Debemos tratar de facilitar su relación con otras personas.

¿Cómo comportarse con una persona con alteraciones del comportamiento?⁸⁰

Suele ser habitual en personas con determinadas discapacidades intelectuales y enfermedades mentales sufrir alteraciones en el comportamiento. Ante estas situaciones es recomendable:

- Hay que ser discretos en el contacto con personas afectas de discapacidades para las relaciones personales.

- Debemos evitar situaciones que puedan generar violencia, como discusiones o críticas.

- Debemos tratar de comprender su situación, facilitando siempre su participación en todas las actividades.

“Existen personas con limitaciones para otras actividades, como pueden ser las relacionadas con la ingestión de determinados alimentos, ciertas reacciones alérgicas al exponerse a determinados elementos o materiales, etc., o también derivadas de ciertas deficiencias físicas o psicológicas”. Sea cual sea la limitación, siempre debe prevalecer el respeto indagando la manera como desean ser tratadas.⁸¹

⁸⁰ Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas de CEAPAT – IMSERSO, INSTITUTO DE BIOMÉDICA DE VALENCIA (IBV): ¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas! P. 384.

⁸¹ Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas de CEAPAT – IMSERSO, INSTITUTO DE BIOMÉDICA DE VALENCIA (IBV): ¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas! P. 385.

10. EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN EN DEPENDENCIA EN ESPAÑA.

Las experiencias pioneras en relación a la mediación, han tomado una gran relevancia como base de toda mejora en las vías de comunicación para resolver los conflictos, donde las partes son legitimadas en la toma de decisiones concernientes a la resolución de discrepancias.

Algunas de estas experiencias se desarrollan en España y otras en el contexto internacional. Todas ellas pueden ser clarificadoras acerca de la posibilidad que brinda la mediación como herramienta eficaz para resolver los conflictos de las personas en situación de dependencia y sus familias en España. Por ello, Pilar Munuera en su libro “NUEVOS RETOS EN MEDIACIÓN Familiar, discapacidad, dependencia funcional, salud y entorno social” presenta una clasificación atendiendo al fin de este colectivo y a la institución que las respalda, seguido de otras relevantes que también se incluyen:⁸²

1.- En la administración local.

Los ayuntamientos y entidades locales ante el elevado índice de problemáticas que presentan las familias que cuidan a sus mayores y en colaboración con los departamentos de servicios sociales han puesto en marcha programas de mediación para resolver los conflictos en las mismas.

En el artículo 5 de la Ley 5/2012 de Mediación en asuntos civiles y mercantiles, el proceso de la Mediación se puede llevar a cabo por entidades públicas o privadas indiferentemente, siempre y cuando tengan entre sus fines el impulso de la disciplina y faciliten su acceso y administración, adjudicando a la persona física que actuará como mediador.

La persona mediadora se verá inserta en diferentes organismos y espacios profesionales, tales como programas de Mediación propios de los Tribunales, en los servicios o programas especializados en Mediación de los Servicios Sociales de Ayuntamientos y Comunidades Autónomas... (Rondón y Munuera, 2009, p.28).

La Ley de Mediación Familiar de Castilla y León se aprobó en abril de 2006, aunque su reglamento no se publicaría hasta un año después, en mayo de 2007. En ese mismo año, otra orden permitió la puesta en marcha del servicio gratuito, que ofrece asesoramiento a las familias con menos recursos para evitar los importantes gastos derivados de los procesos judiciales.

Seguidamente el Gobierno regional creó un registro de mediadores familiares, del cual hay que decir, que no funciona como se esperaba, la administración apunta al desconocimiento de la población en la opción de la mediación.

En 1997 en Aragón, el Servicio de Orientación y Mediación Familiar de la fue pionero en proporcionar a los ciudadanos un equipo multidisciplinar, formado por

⁸² Munuera, M. P. (2014). “NUEVOS RETOS EN MEDIACIÓN Familiar, discapacidad, dependencia funcional, salud y entorno social”. Valencia. Editorial Tirant Humanidades.

abogados, psicólogos y trabajadores sociales, para atender conflictos familiares desde un servicio público y dependiente, concretamente, del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno Aragón

En el año 2000 la Delegación de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Getafe de Madrid puso en marcha un proyecto de Mediación familiar para abordar situaciones de conflicto familiar relacionadas con la atención y/o convivencia con las personas mayores, actuando en los conflictos de relación y gestión de los cuidados a personas mayores. Intervención que mejoró ampliamente la convivencia de las familias que cuidaban a sus mayores.

El Ayuntamiento de Burjassot (Valencia) dispone de un servicio en colaboración con la Asociación de personas Sordas (APESOL). Experiencia que forman las personas con discapacidad auditiva, contando con un mejor acceso de estas personas a los servicios y prestaciones municipales. El servicio de mediación social está dirigido a todas las personas con discapacidad auditiva (socias o no de APESOL), así como a sus familiares, profesionales o cualquier persona que necesite asesoramiento.

El Ayuntamiento de la Comunidad de Madrid, ha reforzado continuamente el Servicio de Mediación Familiar, incrementado en el año 2014 su presupuesto en un 30% y ampliando las horas semanales destinadas a un programa que gestiona la Concejalía de Acción Social, Salud y Consumo se enmarca en el convenio de colaboración que anualmente suscribe el Consistorio con la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, para sustentar los Servicios Sociales de Atención Social Primaria y promover, entre otras cuestiones, la autonomía personal y la asistencia a las personas en situación de dependencia.

2.- Administración pública, empresa privada y universidad.

En 2007 por Bilaka S.L. es premiada por su proyecto de mediación en la mejora de la calidad de vida de las personas mayores en el ámbito gerontológico y sanitario (hospitalario y atención primaria). Proyecto dirigido a cubrir las necesidades de un segmento de la población cada vez más importante como es la tercera edad, en un ámbito socio sanitario. Esta entidad dispone de una plataforma web de gestión de conflictos para servicios de detección, asesoramiento, protocolización e intervención en conflictos, fomentando una cultura de dialogo y mediación dentro del ámbito gerontológico y sanitario.

El Proyecto “MEDIMAYOR”, de investigación y desarrollo de la mediación como instrumento de gestión de conflictos en el ámbito de las personas mayores autónomas y dependientes, ha sido llevado a cabo por tres universidades (Barcelona, Ramón Llull y País Vasco) y subvencionado por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) en centros residenciales de Cataluña y el País Vasco durante el año 2007. Fue evaluado positivamente por los profesionales y mayores en la consecución de la resolución de conflictos y en mejora de la convivencia de este colectivo.

El proyecto “Grans Mediators” desarrollado durante el año 2009 en tres municipios de Cataluña, Barcelona, Manresa y Santa Coloma de Gramanet, fue gestionado por la Universidad de Barcelona y Alter (Servicios Integrales de Mediación). Programa subvencionado por la Obra Social de Caixa Catalunya en la línea de programas de envejecimiento activo. Esta experiencia consistió en la formación de una red de mediadores mayores en tres centros sociales. Los mayores que participaron en él, valoraron la formación recibida de gran utilidad para su vida diaria, la formación en mediación les ha permitido recuperar según algún relato, la relación con un nieto al que no veía desde hacía más de dos.

En 2015 la Universidad de Cádiz por su parte, desarrolla el “PROGRAMA EQUA-VIDA INDEPENDIENTE”, jóvenes con discapacidad mental convivirán con estudiantes de la Universidad de Cádiz en un piso compartido para fomentar la autonomía de jóvenes discapacitados psíquicos, realizado de forma conjunta entre la Asociación para la mediación social EQUA y el Servicio de Atención a la Discapacidad de la Universidad de Cádiz, dependiente de la Dirección General de Servicios a la Comunidad y Acción Solidaria Asociación para la Mediación social con personas con discapacidad psíquica.

La Universidad Autónoma de Madrid desde el Programa de Formación para la Inserción Laboral en el proyecto (UAMPRODIS), nació en el año 2004, tras más de 10 años de experiencia, 143 jóvenes con discapacidad intelectual han estudiado en el Programa Promotor. Estos resultados avalan tanto la contribución del programa a la formación y calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual, como su impacto en la comunidad universitaria y empresarial. Diseña tres tipos de mediación: Las situacionales o circunstanciales, las que un trabajador o una parte de los trabajadores demanda, y las planificadas desde la dirección interna del centro de trabajo.

En relación a las enfermedades degenerativas, la Asociación Nacional del Alzheimer” (AFAL), creada en 1989 en Madrid, ofrece la mediación familiar para tratar la desestructuración familiar que genera la enfermedad del Alzheimer. Con los objetivos de conseguir una adecuada planificación de la vida familiar en base a la evolución de la demencia, y la proporción de los conocimientos necesarios para aprender a manejar las distintas alteraciones de conducta del enfermo (Munuera, 2007: 129). Resolviendo los conflictos de relación que van surgen así como la prevención de los mismos.

En la empresa privada, la Asociación ASIDE (Asociación para la mediación e intervención en dependencia), tiene como objetivo facilitar una mejor calidad de vida a las personas, desde el fomento de la autonomía y el apoyo de sus familiares evitando la falta de cuidado que suele darse en el “cuidador principal”.

Existen diferentes instituciones representativas en defensa de los derechos de las personas con discapacidad. Entre las instituciones públicas que han realizado una apuesta importante de apoyo se encuentran:

-En Galicia, con la institución del “mediador de personas con diversidad funcional”. Su labor principal será velar por los derechos e intereses del colectivo durante su mandato. Este órgano de participación se inscribe en el Plan Estratégico Ferrol Solidario 2009-2012. Cuida el cumplimiento de los derechos de las personas con discapacidad en materia de accesibilidad. El Defensor entonces se reúne con las partes, e intenta que lleguen a un acuerdo que implique una compensación económica o cualquier otra solución. El aliciente para llegar a un acuerdo voluntario es la Ley contra Discriminación, que establece posibles sanciones (Fernández, 2006: 28). Realidades paralelas en la resolución de las quejas que llegan a la Oficina del discapacitado en España, en cuyo protocolo de actuación se contempla, que como último recurso se acude a los tribunales, pero antes siempre la Oficina del Defensor, ofrece llegar a un acuerdo (Fernández, 2006: 30), así como las diferentes experiencias existentes en España del defensor/mediador del discapacitado.

-En Cantabria, La Asociación de Mediación de Cantabria (AMECAN) ha realizado un programa Global llamado "*CUIDAR, CUIDÁNDOSE*", pretende mejorar la calidad de las relaciones de los cuidadores y el entorno de la persona que está en situación de dependencia, suministrándoles una serie de aprendizajes, de técnicas y herramientas que puedan facilitarles también la labor que desarrollan y cubrir algunos de los vacíos que tiene la Ley de Dependencia. El proyecto está dirigido a cuidadores profesionales y no profesionales de personas en situación de dependencia, personas mayores con conflictos familiares y sus familiares directos.

- La "*Plataforma de mediación para las personas con discapacidad*", gestionada por el grupo de investigación GIAA (Grupo de Inteligencia Artificial Aplicada) y el Instituto de Derechos Humanos “Bartolomé de las Casas” de la Universidad Carlos III de Madrid. Proyecto denominado SEMADISC (Sistema Electrónico de Mediación y Arbitraje para Personas con Discapacidad), destinado a ofrecer una plataforma de mediación accesible de forma universal y gratuita. Esta plataforma permite ofrecer un servicio donde las personas con discapacidad puedan resolver sus problemas sin necesidad de llegar a un juicio, sin coste económico y con la mayor comodidad y ergonomía posible.

- *Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)* en el 2012, retoma el proyecto anterior con el fin de realizar “mediación on-line”. Esta plataforma fue promovida en esos momentos por la Universidad Carlos III de Madrid y la empresa ‘Ejustic’, para resolver el incumplimiento de los derechos reconocidos en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006).

- *La Universidad de Murcia* desarrollo un “Máster de Mediación para la vida autónoma de personas con discapacidad psíquica” con el objetivo de formar a personas que trabajarán en temas relacionados con la discapacidad, curso que solo ha ejecutado dos promociones.

- *La Universidad Pablo Olavide de Sevilla*, en su Centro de Estudios de Postgrado, coordinado por el Departamento Derecho Público de la Facultad de Derecho,

tiene un título de Especialista Universitario de Mediación Familiar, que tiene un módulo de mediación intergeneracional, con contenidos sobre el maltrato a la persona dependiente y casos prácticos, curso que durante 2009-2010 celebraba su 7ª edición.

- *El Colegio de Diplomados en Trabajo Social*, ha organizado durante el curso 2009-2010, el Curso de Especialista en Mediación Familiar: Conflictos Familiares e Interculturalidad, en las provincias de Málaga, Sevilla, Cádiz y Almería, con un módulo formativo que presenta los siguientes contenidos: Mediación en situaciones de dependencia intergeneracional. Conflictos familiares derivados. Con realización de supuestos prácticos en conflictos familiares con personas dependientes. Posteriormente este curso ha tenido dos ediciones en la Universidad Internacional de Andalucía (UNIA). En su segunda edición se considera la mediación en situaciones de dependencia como un ámbito de actuación. Ámbitos de la mediación: mediación comunitaria, en salud y dependencia, educativa, intergeneracional, intercultural, laboral. Formación que puede considerarse innovadora en materia de mediación en situaciones de dependencia.

Hay escasas investigaciones relacionadas con la mediación en situaciones de dependencia, cabe destacar “Cultura de Paz, Derechos Humanos y Vida Independiente” del Centro UNESCO de la Comunidad de Madrid. Este área de trabajo busca una cultura de paz en la sociedad teniendo como referente distintas filosofías de emancipación (de entre ellas, la filosofía mundial del movimiento de vida independiente de las personas con diversidad funcional).

Se llega a la conclusión que desde 2006 hay publicaciones en revistas, congresos o jornadas que reflejan las posibilidades de la mediación en situaciones de dependencia. También que en las Universidades la mediación en el área de dependencia, está surgiendo como una necesidad emergente para la formación de futuros mediadores en esta área, para la resolución de conflictos de la persona dependiente y su entorno, que debería de incorporarse como un módulo específico sobre esta materia en los master y los cursos de formación en mediación. Todos estos aspectos indican la proliferación en torno a la sensibilización sobre las posibilidades que tiene la mediación en tres vertientes: en los profesionales, en los formadores y en las personas objeto de mediación.

11. EXPERIENCIAS DE MEDIACIÓN EN DEPENDENCIA A NIVEL INTERNACIONAL.

A nivel internacional destacar que la mediación en situaciones de dependencia es un ámbito desarrollado principalmente en diferentes Estados de EEUU, donde se da respuesta a los conflictos que surgen en el cuidado y la relación con personas mayores. Estos conflictos llevan a que los miembros de las familias dejen de comunicarse, sientan que se encuentran en una situación de guarda y custodia innecesaria o simplemente se vean incapaces de hablar de aspectos relacionados con la toma de decisiones como la planificación económica, etc. Esta situación puede alargarse en el tiempo y algunas familias se resienten en sus relaciones familiares. La mediación con personas mayores es un primer paso para que las familias se enfrenten a ciertas necesidades de cambio. La mediación actúa como una especie de foro para intercambiar ideas y toma de decisiones.

- *En la Universidad de Puerto Rico*, desde la Oficina de Igualdad de Oportunidades ofrece el servicio de mediación, además revisan y hacen seguimiento del cumplimiento de las leyes sobre la no discriminación y la promoción de la diversidad en los centros de trabajo. Desde este centro se establecen prácticas y políticas equitativas, libres de discriminación para toda la comunidad universitaria. Esta experiencia se repite en la Universidad del Estado de Nueva York a través del Departamento de Educación del Estado de Nueva York, donde ofrecen el servicio de mediación para personas con discapacidad.

- *En Holanda*: las personas con discapacidad que viven discriminación pueden contactar con las “oficinas locales antidiscriminación” en atención al artículo 1 de su Constitución que recoge el principio de igualdad y no discriminación.

Estas oficinas realizan una primera entrevista con la víctima, para tratar de encontrar una solución a través del dialogo, si la intervención no tiene los resultados esperados, se contacta con la Comisión para la Igualdad de Trato (Commissie Gelijke Behandeling), acuden a los tribunales o piden la intervención de un mediador.

En Bélgica diferentes mediadores trabajan en el “centro de Igualdad de oportunidades y oposición al racismo”, interviniendo en los conflictos por discriminación, utilizando métodos alternativos de resolución de conflictos como la mediación o conciliación.

En Francia y Reino unido: el servicio de mediación lo realiza la Oficina del Defensor y la organización HALDE.

En Suecia: se destaca la figura del mediador especialista en conflictos con personas discapacitadas (Handikappombudsman), que utiliza la resolución de conflictos o mecanismos de mediación en la asistencia a las víctimas de discriminación.

La legislación en los EE.UU garantiza la igualdad de oportunidades y utiliza la mediación como vía de resolución de los conflictos.

Existen de dos leyes que consideran y promueven la mediación en personas con discapacidad en los EEUU:

1.- *La Ley de Estadounidenses con Discapacidades* “Americans with Disabilities Act” (ADA): es una ley federal que cuida la discriminación de las personas empleadas con discapacidad. Esta legislación del año 1990 fue actualizada por la Enmienda a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades a finales del año 2008 y entró en vigencia en enero de 2009.

Desde 1994 se puso en marcha un programa de mediación para la resolución de los conflictos que surgían y evitar la discriminación permitiendo que las personas con discapacidad pudieran participar completamente de todos los aspectos de la sociedad.

Dicha Ley en el Título I y el Título V de la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, y sus enmiendas, protegen a los individuos que han vivido discriminación por su discapacidad en la contratación, en el ascenso, en el despido, sueldo, beneficios adicionales, capacitación laboral, clasificación, referencia, y otros aspectos del empleo.

La EEOC (Comisión para la Igualdad de Empleo Oportunidades en el Empleo), es un organismo del gobierno federal responsable del cumplimiento del Título VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964

En 1991 comenzó con programas piloto de mediación en algunas oficinas locales, más tarde tras el éxito y las recomendaciones del grupo de estudio ADR, se extendieron en todas las oficinas de distrito, por lo que la Comisión llegó a la conclusión de que la mediación era una alternativa viable frente a los métodos de investigación tradicionales utilizados por la EEOC para resolver querellas por discriminación en el empleo, y que debía implementarse un programa de ADR.

Diferentes estadísticas mostraron la satisfacción de todas las personas que participaron en el proceso de mediación. Por lo que la EEOC sugirió a los empresarios a concertar Acuerdos Universales para Mediar (UAM) en el ámbito local, regional o nacional.

En el año fiscal 2006, la EEOC recibió 15.575 querellas de discriminación por discapacidad. La EEOC resolvió 15.045 querellas de discriminación por discapacidad en el año fiscal 2006 y recuperó la cantidad de 48.8 millones en beneficios monetarios para las partes que presentaron las querellas y otros individuos afectados por las prácticas discriminatorias (sin incluir los beneficios monetarios obtenidos a través de juicios). En 2013, se recibieron 25.957 y se resolvieron 26.410, y se recuperaron 109.2 millones de dólares para las partes.⁸³

El programa de la EEOC utiliza una combinación de mediadores internos empleados por la EEOC y mediadores externos contratados. La EEOC ofrece la

⁸³ MEDIACIÓN EN SITUACIONES DE DEPENDENCIA: CONCEPTOS CLAVES Y MARCO JURÍDICO RELEVANTE
Autora: Pilar Munuera Gómez.

mediación poco después de que se haya presentado una querrela y antes de realizar más investigaciones, evaluando cada querrela para ver si es adecuada o no, la mediación.

2.- *La Ley de Educación para Personas con Discapacidades de 2004* (IDEA 2004): es la ley federal que autoriza educación especial para niños con discapacidades en los Estados Unidos. También autoriza los servicios de intervención temprana que los Estados proporcionan a niños pequeños con discapacidades hasta el año que cumplen 3 años, se puede asemejar a la Atención Temprana que se aplica en Castilla y León en los Centros Base de la Gerencia Territorial de Servicios Sociales, iniciándose la atención cuando la familia lo demanda a través de una “Solicitud de Atención Temprana”, con la diferencia que las intervenciones van dirigidas a la población infantil de 0 a 6 años y no solo hasta los 3, también se atiende a la familia y al entorno, que tiene como objetivo dar respuesta lo más pronto posible a las necesidades transitorias y permanentes que presentan los niños con trastornos en su desarrollo o que tienen riesgo de padecerlos. Estas intervenciones, consideran la globalidad del niño, y son planificadas por un equipo de profesionales de orientación interdisciplinar o transdisciplinar formado por especialistas en Desarrollo Infantil y Atención Temprana procedentes del ámbito sanitario, social y educativo: médicos rehabilitadores, psicólogos, pedagogos, trabajadores sociales, fisioterapeutas, psicomotricistas, estimuladores y logopedas. La solicitud del Servicio de Atención Temprana incluye la solicitud de la Valoración de la situación de dependencia,

IDEA considera que la mediación es beneficiosa tanto para los padres de los hijos que tienen discapacidad como para los educadores y centros educativos que los atienden porque:⁸⁴

1. Las familias pueden mantener una relación continua y positiva con la escuela o el centro de intervención temprana.
2. Se evitan los conflictos que surgen de malos entendidos o una falta de información compartida.
3. Los temas relacionados con la educación especial y la intervención temprana son complejos y pueden ser resueltos mejor trabajando juntos.
4. La mediación tiende a ser más rápida y menos costosa que los métodos conflictivos tales como las audiencias de proceso legal debido y procedimientos judiciales.
5. La mediación resulta en acuerdos que los participantes encuentran satisfactorios, y las investigaciones demuestran que la gente tiende a seguir los términos de los acuerdos de una mediación.

La utilización de la mediación permite la rapidez de respuesta en procesos que pueden lesionar gravemente la formación del niño o niña con discapacidad. Se han dado

⁸⁴ Munuera, M. P. (2014). “NUEVOS RETOS EN MEDIACIÓN Familiar, discapacidad, dependencia funcional, salud y entorno social”. Valencia. Editorial Tirant Humanidades.

casos que han agravado la situación del niño por esperar años a la resolución de una queja, acarreando grandes prejuicios en formación y en la adquisición de conocimientos de los menores con discapacidad y sus familiares.

CONCLUSIONES.

Hay que considerar la mediación como un método alternativo de resolución de conflictos en materia de discapacidad o dependencia, ya que potencia y activa la capacidad para desarrollar la autonomía y la toma de decisiones. La idoneidad de la mediación en la institución familiar para la resolución de conflictos de convivencia y entorno en personas discapacitadas, con mayores o personas en situación de dependencia deber ser utilizada a tenor del marco jurídico mencionado, los organismos existentes y la realidad social existente.

El cambio legislativo también ha evolucionado en los últimos tiempos, se han superado muchos obstáculos reconociendo a las personas con discapacidad como sujetos titulares de derechos y no como meros objetos de tratamiento y protección social. Las leyes contempladas desde la igualdad de oportunidades, respeta la dignidad inherente en las personas, la autonomía individual y la toma de decisiones, corrigiendo apreciaciones de discriminación sujetas a una historia llena obstáculos y marginación.

Este empoderamiento de las personas con discapacidad y dependencia ha permitido un cambio a nivel social en las ideas erróneas y estereotipadas que hacían un tratamiento de ellos como personas asexuadas, limitadas intelectualmente, impidiendo su participación social en las mismas condiciones que el resto de la población.

Con el 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, quedaron derogadas las disposiciones de igual o inferior rango que se oponían a lo dispuesto en el texto refundido. La aprobación de esta Ley constituye un gran avance legislativo al unificar toda la normativa existente en la materia y garantizar que la discapacidad esté contemplada en todas las actuaciones políticas, asegurando su protección en todos los ámbitos, incluidos los aspectos psicológicos.

Lo que he intentado transmitir es que a través de la mediación se fomenta la igualdad de oportunidades a través del dialogo, teniendo en cuenta todos los aspectos de accesibilidad, para hacer posible la participación de todas las personas con discapacidad. La flexibilidad, la comunicación, y el diseño del procedimiento en el proceso de mediación se deben ofrecer de forma más creativa y variada con las personas discapacitadas, permitiendo una inclusión equiparada y así cambiar las fricciones y roles que están tan profundamente enraizados en la sociedad.

Las transformaciones sociales a las que nos vemos sometidos, están provocando conflictos en las familias, reparto de tareas, calidad de las relaciones, organizarse eficazmente en la prestación de cuidados y atenciones y significativamente el respeto al interés superior de la persona discapacitada o dependiente.

Estos conflictos, de no ser abordados convenientemente, pueden afectar gravemente al bienestar de los más vulnerables, así como al devenir de todo un grupo familiar. La mediación es una herramienta que devuelve el protagonismo del conflicto a sus actores principales, recuperando las vías de comunicación en el núcleo familiar y siendo un puente en el acercamiento de conflictos laborales o con la administración, constituye un método clave para la protección y prevención del surgimiento de problemáticas que influyen en el bienestar de las personas más frágiles.

La persona discapacitada o dependiente a lo largo de la historia ha sido anulada y ninguneada por terceros y representada por otros sin saber si abrían satisfecho más favorablemente sus intereses ellos mismos, obteniendo una escasa legitimación social, legislativa y cultural.

La mediación resulta un recurso muy útil ante problemáticas consecuentes de las interacciones familiares, sociales, organizacionales, de los grupos y de las mismas personas con discapacidad. En el presente trabajo he diferenciado dos contextos de intervención para las personas con discapacidad o dependencia, los contextos familiares con discapacidad congénita o adquirida que con la nueva situación familiar origina crisis familiares que deben afrontar a nivel organizativo, emocional y experiencial, cambios con el entorno, a nivel laboral, económico, social, con amigos... las familias de las personas con discapacidad congénita tienen diferentes reacciones emocionales ante la llegada de la discapacidad al núcleo familiar como negación, agresión, depresión, enfado, aceptación, miedo, confusión entre otras. El otro contexto contemplado es el de las intervenciones siendo las acciones que se realizan sobre el individuo o colectivo de persona con discapacidad y sus familias con el fin de responder a sus necesidades y tratar de mejorar la situación. Cuando se inició la resolución de conflictos a través de la mediación, no se incorporó un apartado en relación a los ámbitos en los cuales se podía mediar, la promulgación de las leyes autonómicas de mediación, han sido un punto y aparte ya que fueron incorporando temas relativos a las personas con discapacidad.

Los ámbitos de aplicación de la mediación en situación de discapacidad y/o dependencia contemplados principalmente son en el núcleo familiar, sobre todo en situaciones de dependencia en mayores, disputas entre hermanos, administración económica, designación de residencia, etc. Otras situaciones que aborda la mediación en discapacidad es la discriminación en el empleo, procesos de incapacitación, disputas en tomas de decisiones, conflictos en de relación/ comunicación, ajustes razonables en los centros educativos, conflictos con la administración pública, conflictos vecinales, o la accesibilidad ya sea de barreras arquitectónicas o de transporte entre otros.

La figura del mediador es una pieza clave del proceso, debe ser conocedor del trato y consideración que requieren las personas en situación de discapacidad o

dependencia. Para ello, habrá de emplear las herramientas y técnicas necesarias para encauzar la gestión de las emociones negativas derivadas del conflicto, desde un enfoque ético que respete los principios reglamentarios legalmente establecidos para el ejercicio de la mediación. Debe ser conocedor del marco legislativo y sus necesidades psicosociales, además estar capacitado para hacerles llegar la información necesaria a los implicados, atendiendo a las circunstancias concretas de la discapacidad.

Las diferentes escuelas o universidades que forman a los futuros mediadores, aúnan en el criterio de hacerles conocedores de aspectos relacionados con el proceso de adaptación a la discapacidad y dependencia, y la superación de sus limitaciones personales, familiares y de entorno.

La accesibilidad en el entorno constituye un gran problema para las personas con discapacidad tanto las barreras arquitectónicas como las de los transportes, son motivo de mediación ante algunas administraciones y lugares privados. El mediador debe tener en cuenta la accesibilidad del entorno para la realización del proceso de mediación. La accesibilidad en la comunicación también es un tema importante a contemplar por el mediador, ya que debe anticipar y disponer de información y aspectos relacionados con la transmisión de la información y dar cobertura para que esta sea eficaz en la gestión y resolución de los conflictos. El mediador en el procedimiento de mediación debe ser flexible y adaptarse a los imprevistos y ser conocedor de las herramientas disponibles en la ley de mediación, de tal modo que en la ley 5/2012 de 6 de Julio de mediación en asuntos civiles y mercantiles en España en los artículos 16-24 establece ciertas reglas de conformación del procedimiento haciendo preferencia a la oralidad pero no prohíbe a las partes, si así lo deciden, realizarlo de manera escrita

Tanto a nivel Nacional como Internacional se están realizando estudios, proyectos y jornadas de mediación para las personas con discapacidad y/o dependencia para la gestión de sus conflictos. Con diferentes experiencias se ha llegado a la conclusión que gracias a la mediación les propicia autodeterminación, haciéndoles sentir “empoderados”, en la toma de decisiones en muy diversos ámbitos, viendo satisfechas sus necesidades e intereses que casi nunca fueron completamente atendidas en los tribunales de justicia.

ANEXOS

I. SOLICITUD DISCAPACIDAD CASTILLA Y LEÓN.



D/S

Solicitud de reconocimiento del grado de discapacidad

REAL DECRETO 1971/1999, de 23 de diciembre
Antes de cumplimentar la solicitud lea atentamente las instrucciones

I. Datos de la persona interesada

Apellido 1º: _____ Apellido 2º: _____
Nombre: _____ DNI/NIE: _____
Fecha de nacimiento: _____ Sexo: Varón Mujer
Domicilio en el que reside actualmente:
Calle/Plaza: _____ Nº: _____ Piso: _____ Puerta: _____
Teléfono: _____ Móvil: _____
Localidad: _____ Municipio: _____
Código postal: _____ Provincia: _____ E-mail: _____

II. Datos de la persona que le representa

Apellido 1º: _____ Apellido 2º: _____
Nombre: _____ DNI/NIE: _____
Fecha de nacimiento: _____ Teléfono: _____ Móvil: _____ E-mail: _____
Representante en calidad de padre/madre o tutor de menor de 18 años _____
Como representante voluntario _____
Como representante legal _____
Como representante de presunto incapaz _____

III. Domicilio a efectos de notificaciones

Obligatorio en caso de que exista representante. Ver hoja de instrucciones.

Calle/Plaza: _____ Nº: _____ Piso: _____ Puerta: _____
País: _____ Código postal: _____
Localidad: _____ Provincia: _____

IV. Antecedentes

1 Datos de la discapacidad que alega:

La discapacidad o enfermedad crónica que le afecta es

Física Intelectual Mental Sensorial Enfermedad rara

Tiene ya reconocido un grado de discapacidad: Sí No

En caso afirmativo indique _____ % porcentaje Provincia _____ Fecha _____

Tiene reconocida pensión de la Seguridad Social de Incapacidad permanente (total, absoluta o gran invalidez) o pensión de clases pasivas de jubilación o de retiro por Incapacidad permanente para el servicio o inutilidad. En caso afirmativo indique:

Fecha _____ Organismo declarante _____

2 Datos de la situación de dependencia:

Tiene reconocido algún grado de dependencia; No Sí En trámite

Grado I Grado II Grado III

Indique la provincia de reconocimiento _____

II. SOLICITUD DEPENDENCIA CASTILLA Y LEÓN.



0/5/01/10

Solicitud de acceso a los servicios sociales y de valoración de la situación de dependencia

Para personas con más de seis años y para menores entre tres y seis años que estén escolarizados

I. Datos de la persona interesada

Apellido 1º: _____ Apellido 2º: _____
Nombre: _____ DNI/NIE: _____
Fecha de nacimiento: _____ Sexo: Varón Mujer
Nacionalidad: _____ Estado civil: _____

¿Está ingresado en un centro residencia? Si No
Nombre del centro: _____
Indique las características de su estancia: permanente temporal por convalencia
 temporal por otros motivos (especificar) _____

Domicilio en el que reside actualmente:
Calle/Plaza: _____ Nº: _____ Piso: _____ Puerta: _____
Teléfono: _____ Móvil: _____
Localidad: _____ Municipio: _____
Código postal: _____ Provincia: _____ E-mail: _____

Registro

II. Datos de la persona que le representa

Apellido 1º: _____ Apellido 2º: _____
Nombre: _____ DNI/NIE: _____
Fecha de nacimiento: _____ Teléfono: _____ Móvil: _____ E-mail: _____

Representante en calidad de padre/madre o tutor de menor de 18 años
Como representante voluntario
Como representante legal
Como representante de presunto incapaz

III. Domicilio a efectos de notificaciones

Obligatorio en caso de que exista representante. Ver hoja de instrucciones.

Calle/Plaza: _____ Nº: _____ Piso: _____ Puerta: _____
Pais: _____ Código postal: _____
Localidad: _____ Provincia: _____

IV. Datos de residencia

No es necesario cumplimentar este apartado si ya tiene reconocida la situación de dependencia

¿Ha residido legalmente en España durante cinco años? _____ Si No
¿De estos cinco años, dos han sido consecutivos e inmediatamente anteriores
a la fecha de esta solicitud? _____ Si No

Si la respuesta es afirmativa indique las localidades en las que ha estado empadronado en dichos periodos

Periodos	Municipio	Provincia

Si alguna de las respuestas anteriores ha sido negativa indique: ¿Es emigrante retornado? Si No

En caso afirmativo debe presentar la acreditación de la situación de emigrante retornado.

III. SOLICITUD ATENCION TENPRANA CASTILLA Y LEÓN.



Solicitud de Atención Temprana y valoración de la situación de dependencia

Para todos los menores de tres años y los no escolarizados entre tres y seis años
(Antes de cumplimentar los datos, lea las instrucciones que figuran al dorso)

1. Datos del menor

Apellidos: _____ Nombre: _____
DNI/NIE: _____ Fecha de nacimiento: _____ Sexo: _____ Nacionalidad: _____

2. Datos de la persona que actúa en representación del menor (padre / madre o persona a quien corresponde el ejercicio de la patria potestad)

Apellidos: _____ Nombre: _____
DNI/NIE: _____ Teléfono 1: _____ Teléfono 2: _____

Relación con el interesado Padre/madre Tutor

3. Domicilio familiar

Calle/Avenida/Plaza: _____ N.º: _____ PISO: _____
Código Postal: _____ Localidad: _____ Provincia: _____

4. Domicilio a efectos de notificaciones (solo si es diferente del domicilio familiar)

Calle/Avenida/Plaza: _____ N.º: _____ PISO: _____
Código Postal: _____ Localidad: _____ Provincia: _____

5. Solicitud de otras prestaciones a las que pudiera tener derecho al amparo de la Ley 39/2006

- Prestación económica de cuidados en el entorno familiar*. (Compatible con Atención Temprana en Grados II y III).
 Servicio de ayuda a domicilio. Prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio*.
 Prestación económica de asistencia personal*. (Solo para mayores de 3 años).

*Datos bancarios para el ingreso de la prestación económica (ver instrucciones).

Nº IBAN

6. ¿Ha solicitado o va a solicitar la ampliación del permiso de maternidad/paternidad? (ver instrucciones)

Sí No

7. Datos de residencia

Indique si el niño en caso de ser mayor de cinco años, o su padre, madre o tutor si es menor de cinco años, ha residido legalmente en España durante 5 años: Sí No

Indique si de esos 5 años, 2 han sido consecutivos e inmediatamente anteriores a la fecha de esta solicitud:
 Sí No Si la respuesta es afirmativa, indique las localidades en las que ha estado empadronado en dichos periodos: _____

8. Motivo de la solicitud

IV. SOLICITUD MEDIACIÓN FAMILIAR GRATUITA CASTILLA Y LEÓN.

MEDIACIÓN FAMILIAR GRATUITA



SOLICITUD

(Cuando exista convivencia entre ellos solicitante/s y las personas con las que interesa realizar el procedimiento de mediación)

DATOS DEL/DE LOS SOLICITANTE/S			
Primer Apellido:	Segundo Apellido:	Nombre:	DNI/NIE:
Primer Apellido:	Segundo Apellido:	Nombre:	DNI/NIE:
Primer Apellido:	Segundo Apellido:	Nombre:	DNI/NIE:
Calle/avenida/plaza:		Número:	Piso:
Código Postal:	Localidad:	Provincia:	Teléfono:

Tipo de conflicto: De pareja Con otros familiares

DATOS DE LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR DE CONVIVENCIA CON LOS QUE SE QUIERE MEDIAR (SI SON DISTINTOS A LOS SOLICITANTES)							
Primer apellido	Segundo apellido	Nombre	DNI	Teléfono	Discapacidad		Parentesco o relación
					Si	No	

DATOS DE OTROS MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR DE CONVIVENCIA						
Primer apellido	Segundo apellido	Nombre	DNI	Discapacidad		Parentesco o relación
				Si	No	

EV Los solicitante/s:

Declarar/n responsablemente que los datos consignados en la presente solicitud son ciertos.

Autoriza/n a la Administración de la Comunidad de Castilla y León para obtener, directamente y/o por medios telemáticos, la información que estime precisa para la determinación, conocimiento y comprobación de su identidad, empadronamiento, discapacidad en su caso, e ingresos, y de la de los miembros de la unidad familiar menores de edad.

De conformidad con lo establecido en el artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se informa que los datos aportados en este formulario serán incorporados a un fichero denominado "Mediación Familiar Gratuita" que tiene una finalidad estadística y de aplicación del artículo 13.3 del Reglamento de Mediación Familiar. Podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, previstos por la Ley, mediante escrito, según modelos normalizados por Orden PAT/175/2003, de 20 de febrero, dirigido a la Dirección General de Familia, C/ Mieses, nº 26, 47009 Valladolid, órgano responsable de los ficheros.

En a de de

Firmado..... Firmado:..... Firmado:.....
(Firma del solicitante)
(Firma del solicitante)
(Firma del solicitante)

GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES

Código IAPA: n.º 991 Modelo: n.º 557

BIBLIOGRAFIA

- Abberley (2008). “El concepto de opresión y el desarrollo de una teoría social de la discapacidad.” Madrid. Ed: Morata
- Aleman Bracho, C y Munuera, M.P. (2015). “Mediación y dependencia. Accesibilidad universal”. Madrid. Editorial: Editorial Civitas, S.A.
- Álvarez García, Gloria. (2013) “Discapacidad y sistemas alternativos de resolución de conflictos”. Madrid. Ediciones Cinca.
- Álvarez, M. (2013). Mediación familiar. Aspectos teóricos, jurídicos y psicosociales. Madrid: Dykinson.
- Bonete, E. (2009). La Ética de la dependencia. Madrid: Tecnos.
- Barriaga Bravo, JJ. (2009). “La imagen social de las personas con discapacidad”. Madrid. Ediciones Ledesma.
- Biel Portero, Israel. (2011). “Los derechos humanos de las personas con discapacidad”. Valencia. Ediciones Tirant lo Blanch.
- Carballo Martínez, G. (2008). “La Mediación Administrativa y el defensor del pueblo”. Navarra. Editorial Aranzadi.
- Centro Estatal de Autonomía Personal y Ayudas Técnicas de CEAPAT – IMSERSO, INSTITUTO DE BIOMÉDICA DE VALENCIA (IBV): ¡Pregúntame sobre accesibilidad y ayudas técnicas!
- Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades (2015). Guía de Mediación Familiar de Castilla y León. Junta de Castilla y León: Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León.
- De Lorenzo, Rafael. (2007). “Discapacidad, sistemas de protección y Trabajo Social”. Editorial Alianza.
- Diego Vallejo, R y Guillén Gestoso, C. (2008). “Mediación. Proceso, tácticas y técnicas”. 2ª edición. Madrid. Editorial pirámide.
- Fernández Canales, C. (2010). “Mediación, Arbitraje y resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI”. Madrid. Editorial Reus.
- García Villaluenga, L. Y Bolaños Cartujo. (2006). “La mediación familiar: una aproximación interdisciplinar. Asociación de Mujeres Separadas y Divorciadas de Asturias”. Gijón. García Herrero, G. (2008). “Los servicios sociales y la ley de promoción y atención a las personas en situación de dependencia; en Jornadas sobre la Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, 2008”. Zaragoza. Gobierno de Aragón
- Garcíandía González, P. (2014). “Materiales para la práctica de la Mediación”. 2ª Edición. Navarra. Editorial Aranzadi.
- Herrera Campos, R y Barrientos Ruiz M, A. (2011). “Derecho y Familia en el siglo XXI”. Volumen I y II. Almería. Editorial Universidad De Almería.
- Lacasta, J. J. (2010). “La inclusión como objetivo de los movimientos sociales de la discapacidad”. Madrid. Editorial Cinca.
- Marques Cebola, C. (2013). “La Mediación”. Madrid. Editorial Marcial Pons.

- Mora Gozález, V.:(2012) “La no discriminación en el empleo de las personas con discapacidad en el ordenamiento jurídico español”, en PÉREZ BUENO, L. (Dir.) y ÁLVAREZ RAMÍREZ, G. (Coord.). 10 años de legislación sobre no discriminación de personas con discapacidad en España. Estudios en homenaje a Miguel Ángel Cabra de Luna.
- Munduarte Jaca, L. y Medina Díaz F.J. (2005). “Gestión del conflicto. Negociación y mediación”. Madrid. Editorial pirámide.
- Munuera, M. P. (2014). “NUEVOS RETOS EN MEDIACIÓN Familiar, discapacidad, dependencia funcional, salud y entorno social”. Valencia. Editorial Tirant Humanidades.
- Munuera, M. P. (2016). “Mediación Laboral en la inclusión de las personas con discapacidad”. Zaragoza: Editorial Certeza.
- Palacios, Agustina y Romañach, Javier. (2007). “El modelo de la diversidad. La Bioética y los Derechos Humanos como herramientas para alcanzar la plena dignidad en la diversidad funcional” Madrid. Diversitás Ediciones.
- Parkinson, Lisa. (2005).” Mediación familiar: teoría y práctica: principios y estrategias operativas”. Traducido por Ana María Sánchez Durán. Editor Gedisa.
- Puig de Bellacasa, R. (1998): “Concepciones, paradigmas y evolución de las mentalidades sobre la discapacidad”. Editorial Casado, D. y García, J. M. (1998) Discapacidad y comunicación social. 4ª edición. Madrid: Real Patronato de prevención y Atención a Personas con Minusvalía.
- Ripol-Millet, A. (2001). Familias, trabajo social y mediación. Barcelona: Paidós.
- Sarasola Sánchez- Serrano, J, L Y Malagón Bernal, J, L. (2010). “Mediación: Elaboración de Proyectos”. Madrid. Editorial Tecno.
- Soria, M.A., Villagrana, C., Armadans, I. (2008). Mediación familiar. Conflictos: técnicas, métodos y recursos. Barcelona: Bosch.
- Vidal García Alonso, J, Jaime Prat Pastor, Cristina Rodríguez-Porrero Miret, Javier Sánchez Lacuesta y Pedro Vera Luna (Coordinadores) (2003). “El Libro Blanco de la I+D+i al Servicio de las Personas con Discapacidad y las Personas Mayores”. Valencia: IBV.
- Vinyamata Camp, E. (1999): “Manual de prevención y resolución de conflictos”.1ª edición. Barcelona. Editorial Ariel, S.A.