

Mediación en situaciones de dependencia: bondades de su aplicación

Carmen Caravaca-Llamas¹; José Ángel Martínez-López²; José Sáez-Olmos³

Envío: 07 de octubre de 2021 / Evaluación: 08 de octubre de 2021 / Aceptación: 07 de diciembre de 2022

Resumen. Este trabajo presenta una reflexión sobre la aplicación de la mediación familiar como herramienta especializada en la gestión de los conflictos interpersonales de carácter familiar relacionados o producidos a partir de una situación de dependencia. Se explican las características esenciales del proceso, su potencialidad social, preventiva y otros beneficios que ofrece su práctica, especialmente los referidos a la persona en situación de dependencia. Por último, se expone el marco legislativo asociado a la práctica de la mediación en los conflictos relacionados con la dependencia. Se proponen, además, los momentos susceptibles de conflictos donde la mediación emerge como elemento catalizador de los mismos.

Palabras clave: mediación; dependencia; familia; conflictos; resolución de conflictos.

[en] Mediation in dependency situations: benefits of its application.

Abstract. This work presents a reflection on the application of family mediation as a specialized tool in the management of interpersonal conflicts of a family nature related or produced from a situation of dependency. The essential characteristics of the process, its social and preventive potential and other benefits offered by its practice are explained, especially those referred to the person in a situation of dependency. Finally, the legislative framework associated with the practice of mediation in conflicts related to dependency is presented. In addition, the moments susceptible to conflicts where mediation emerges as a catalyst for them are proposed.

Keywords: mediation; dependence; family; conflicts; conflict resolution.

Sumario: 1. Introducción. 2. Objetivos y metodología. 3. La mediación en conflictos asociados a situaciones de dependencia. 3.1. Características de la mediación susceptibles a las situaciones de dependencia. 3.2. Factores clave del proceso de mediación en el ámbito de la dependencia. 3.3. La mediación como herramienta de empoderamiento de la persona dependiente. 3.4. El respaldo legislativo de la mediación en dependencia y su oportunidad práctica. 4. Conclusiones. 5. Bibliografía.

Cómo citar: Caravaca-Llamas, C.; Martínez-López, J. A.; Sáez-Olmos, J. (2022). Mediación en situaciones de dependencia: bondades de su aplicación. *Revista Complutense de Educación*, 21, e78307

Nota biográfica

Carmen Caravaca-Llamas: Doctora en Mediación por la Universidad de Murcia. Trabajadora social y profesora ayudante doctora en la Universidad de Alicante (España). Magister en Intervenciones Asistidas con Animales y técnico en la Asociación Intervanimal dedicada a la formación y a las intervenciones sociales asistidas con animales en colectivos vulnerables. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5501-5520>

José Ángel Martínez-López: Doctor por la Universidad de Murcia (2017). Profesor Titular de la Universidad de Murcia, comenzó su carrera docente en 2013, impartiendo docencia en la titulación de Trabajo Social y en el Máster de Mediación. Previamente, ha desarrollado su carrera profesional como trabajador social, con más de diez años de experiencia. Ha desarrollado numerosos cargos de gestión en la UMU, siendo en estos momentos Coordinador del Programa de Doctorado en Trabajo Social. Sus líneas principales de

investigación son: política social, estado de bienestar, cuidados de larga duración, mediación y trabajo social. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6871-7265>

José Sáez-Olmos: Doctor en Trabajo social por la Universidad de Murcia, Magister en Intervenciones Asistidas con Animales y Magister en Mediación. Educador social y subdirector en la Asociación de Familiares y Personas con Enfermedad Mental del Mar Menor (AFEMAR). Profesor colaborador en la UNIR (España). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9299-9522>

1. Introducción

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia conjeturó el avance del Estado de bienestar y agudizó el sistema público de servicios sociales en España porque regula el derecho a los cuidados, desde un enfoque universal y garantista. De esta forma, como consecuencia del reconocimiento de la situación de dependencia de una persona, se articula toda una serie de prestaciones y servicios que quedan recogidos en el denominado Catálogo de la Dependencia. Desde la creación de la citada Ley, se ha podido comprobar cómo la prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a las personas cuidadoras no profesionales ha sido la más concedida. Por tanto, la ley regula aspectos del ámbito privado cotidianos de la realidad social intrafamiliar. Esta “intrusión” genera a veces conflictos, no la ley, sino las situaciones que pueden devenir. Según Rondón (2011), en los cambios sociales acontecidos en las últimas décadas que influyen en las familias también engloban parte de las nuevas demandas motivadas por las dificultades de conciliar la vida familiar, personal y laboral, lo cual, se deriva en conflictos específicos y susceptibles de intervención por parte de la mediación. El conjunto de estas problemáticas derivan en la búsqueda de sistemas no adversariales que ayuden a comprender la naturaleza de las dificultades y conflictos detectados en los sistemas familiares. Uno de dichos sistemas no adversariales es la mediación, definida por Moore (1995) como un proceso pacífico de gestión o resolución de conflictos donde el/la mediador/a proporciona de manera imparcial un espacio de comunicación y respeto entre las partes para que tengan una oportunidad de participar de manera colaborativa y logren alcanzar un acuerdo. No obstante, mediante la mediación también se legitima a la persona en situación de dependencia y se le hace partícipe de las soluciones al conflicto. Esto permite alejar los estereotipos y fomentar el ejercicio de sus propios derechos.

Actualmente existe un contexto social y legislativo muy favorable para impulsar la mediación en situaciones de dependencia o discapacidad y ofrecer así, tanto a las personas en esta situación como a sus familias, una mayor calidad de vida, mediante el uso de este sistema alternativo y eficaz que permite crear un espacio de encuentro entre las partes, con la finalidad de que ellas mismas afronten sus conflictos y adopten soluciones pactadas con equidad. Por todo ello, la finalidad de este trabajo consiste en argumentar la relevancia sobre la aplicación de la mediación en situaciones de conflicto ligadas a la dependencia. Para lograr este objetivo, el texto se va a estructurar en cuatro apartados fundamentales. El primero de estos hace referencia a la presente introducción cuyo fin es adentrar sucintamente al tema que nos ocupa, presentando el planteamiento del trabajo y sus objetivos. Posteriormente se describen los objetivos y la metodología. La siguiente parte la conforma el desarrollo de dicho planteamiento que es recogido en cuatro puntos fundamentales: a) las características de la mediación y sus bondades reconocidas; b) la descripción del proceso mediador, sus principales secuencias o fases, así como las claves del desempeño en el rol profesional; c) la potencialidad de esta para el empoderamiento de la persona en circunstancias de dependencia y d) las disposiciones legislativas actuales que respaldan la práctica de la mediación en los conflictos o las situaciones problema relacionadas con la dependencia. Finalmente, se redactan las conclusiones y las propuestas, donde se subraya principalmente la necesidad de apoyar la mediación como sistema efectivo, preventivo, inclusivo y alternativo de resolución de conflictos relacionados con las situaciones de dependencia.

2. Objetivos y metodología

Esta investigación tiene como objetivo principal describir la aplicabilidad de la mediación familiar como herramienta de resolución alternativa de conflictos interpersonales surgidos a partir de la situación de dependencia. Se describen por tanto, las características esenciales del proceso de mediación y el rol desempeñado por la persona mediadora, así como su potencialidad social y otros beneficios que ofrece su práctica, especialmente los referidos a la persona dependiente. Se pretende contestar a la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué dice la literatura científica y la legislación actual española en relación a la mediación en conflictos relacionados con la situación de dependencia? Para ello, el método utilizado en esta investigación ha sido la búsqueda, recopilación y análisis objetivo, crítico y comparativo de textos impresos y/o difundidos en las siguientes bases de datos científicas: SciELO, DIALNET, TESEO y Redalyc. Para los criterios de búsqueda se han utilizado los siguientes términos tanto en inglés como en español: dependencia, conflictos, mediación.

Se han seleccionado y analizado más de cincuenta documentos cuya publicación oscila, en su mayoría, entre las dos últimas décadas. Los resultados obtenidos de dicho análisis de contenido se han estructurado en el siguiente apartado del artículo.

3. La mediación en conflictos asociados a situaciones de dependencia: cuándo y cómo mediar.

Tradicionalmente han sido los miembros de la familia, y especialmente las mujeres, quienes han asumido los roles de cuidadoras de las personas dependientes. No obstante, a partir de los cambios legislativos y sociales surgen recursos institucionales y nuevos perfiles profesionales. Con ello, aparece un contexto novedoso en el que pueden aparecer nuevas tipologías de conflicto y nuevos agentes implicados en el contexto situacional. Es entonces cuando la mediación, y en concreto la mediación familiar, puede ser reconocida como una de las estrategias resolutivas donde se priman los intereses de las personas implicadas y cuya trascendencia reside en la importancia de conservar o no debilitar las relaciones interpersonales. Además, parte de su potencial consiste en el trabajo conjunto de los actores involucrados, mediante la adquisición de una serie de habilidades comunicativas que asientan precedentes para aliviar y evitar la aparición de nuevos enfrentamientos. Incluso la mediación es reconocida como un elemento preventivo por lo que no solo se acude a ella una vez aparecido el conflicto sino como forma pacífica y anticipada de evitarlo. Como explica Iglesias (2013), la mediación se puede desarrollar a diferentes niveles, siendo el preventivo uno de los más importantes porque se basa en el trabajo de sensibilización desde las bases de esta disciplina como son: el diálogo, la legitimación del otro, la gestión positiva de las emociones, el análisis de los intereses y necesidades y, sobre todo, la búsqueda de la cultura de paz que fomenta el desarrollo de un nuevo modelo participativo y colaborativo en las relaciones humanas. De esta forma, la mediación puede ser un recurso complementario a las intervenciones de carácter psicosocial donde se incluyan objetivos de prevención, promoción de la salud, establecimiento de pautas comunicativas adecuadas y reorganización de las relaciones y responsabilidades. Todo ello puede ayudar a fomentar el bienestar tanto de las personas en situación de dependencia, de sus familiares y de las personas cuidadoras porque la mediación no sólo es un sistema eficaz para la resolución de conflictos de tipo familiar sino que favorece la comunicación interpersonal y permite continuar con la relación una vez terminado el proceso.

Entre las tipologías de conflictos sucedidos en el seno familiar susceptibles de ser llevados a mediación, Ripoll (2001) incluye aquellos relacionados con la atención a personas en situación de dependencia, personas con incapacidad judicial y reparto de tareas o toma de decisiones sobre la incapacitación. Barrera et al. (2007) señalan que, en relación a las personas mayores y/o con diversidad funcional, el ámbito doméstico es donde más conflictos surgen y donde más mediación se precisa. En los casos asociados a la dependencia, Calderer (2003) indica que, sobre todo, la finalidad pretendida por las partes en conflicto, que suelen estar constituidas por hermanos/as, es alcanzar acuerdos sobre las responsabilidades de cuidado y atención hacia la persona en situación de dependencia.

Por otra parte, Aragón et al., (2009) recogen las siguientes problemáticas asociadas al ámbito de la salud que pueden ser tratadas en mediación: conflictos relativos a enfermedades terminales y cuidados paliativos, a la donación de órganos, transfusiones, trastornos derivados de problemas sociales (adicciones, anorexia, bulimia, depresión, alcoholismo, etc.), problemas ligados a los derechos del paciente como son el derecho a que se respete su voluntad, a la información, consentimiento informado y a la intimidad, y conflictos derivados de la situación de dependencia. En este último se agrupan problemas asociados a “quién, cómo y dónde cuidar a una persona que no puede valerse por sí misma, bien sea por deterioro, discapacidad o enfermedad física, o bien sea por problemas psíquicos” donde los profesionales de la mediación también deben prestar atención a los mitos y sistemas de creencias familiares e individuales que pueden inferir en el proceso como puede ser la visión negativa de las residencias e instituciones formales o el papel de la mujer en la atención a las personas dependientes (p.18).

De acuerdo con Munuera (2006), la mediación en situaciones de dependencia pretende los siguientes objetivos: a) satisfacer las necesidades de las personas involucradas en el conflicto; b) alcanzar acuerdos válidos y duraderos; c) reestablecer la comunicación entre las partes; d) lograr soluciones que atiendan a la situación e intereses de las partes.

Sin embargo, no siempre la mediación es válida ni todos los conflictos pueden ser mediados. Existen algunas excepciones determinadas por el marco normativo actual como son la imposibilidad de someter a mediación los conflictos donde exista alguna situación de maltrato o violencia de género. Por su parte, Merino y Morcillo (2011) coincidiendo con Alzate, Merino y Méndez (2011) destacan que, al ser graduada la violencia de género en diferentes niveles, se podría valorar la flexibilidad de su aplicación para mediar en casos de violencia puntual o leve, junto con el desarrollo de otro tipo de intervenciones. Cerezo (2013) también indica que no se debe mediar en casos de salud mental grave, es decir, cuando la persona precise de representación o tenga que ser asistida por personal terapéutico. En este sentido, la mediación es recomendable cuando las partes implicadas son conscientes del proceso y puedan participar en la dinámica de las sesiones. Tampoco

debemos olvidar que no se debe mediar en aquellas circunstancias donde alguna de las personas implicadas en el conflicto, no desee iniciar o continuar el proceso, ya que se trata de un sistema voluntario.

3.1. Características de la mediación susceptibles a las situaciones de dependencia

La mediación es una herramienta de gestión, de resolución y de prevención de conflictos que implica la creación de una nueva cultura, potenciadora de la responsabilidad individual y cooperativa, así como del diálogo como forma de entendimiento social. Hablar de mediación es hablar de una transformación cultural, en el sentido en el que cambia la manera de afrontar los conflictos, promoviendo una actitud proactiva ante la búsqueda de soluciones y toma de decisiones que influyen en sus propias vidas (Folberg y Taylor, 1996). Con la ayuda de una tercera persona neutral e imparcial, las partes en conflicto tienen la posibilidad de resolver las situaciones conflictivas en un marco de respeto e igualdad. Además, el proceso ostenta los elementos de confidencialidad y de autocomposición, por lo que es el grupo y no la persona mediadora, quien decide y acuerda las soluciones, la continuidad o cese, los problemas a tratar y su calendario de abordaje (Bolaños, 2007). De esta manera, siguiendo sus características del proceso, García Villaluenga (2006) expone los motivos que hacen a la mediación un sistema satisfactorio para atender a las necesidades familiares, incluyendo a las personas con discapacidad y a menores de edad. De igual forma, otros estudios y experiencias han presentado la idoneidad de la mediación familiar e intergeneracional para hacer partícipes a las personas con diversidad funcional, mayores y sus familias para ayudar a gestionar los conflictos derivados de la convivencia y del cuidado de personas en situación de necesidad, previniendo además, la aparición de nuevos conflictos o evitando su estancamiento (Munuera, 2015; Munuera y Alemán, 2011; Munuera, 2013; Merino y Méndez, 2011).

Conviene atender a las recomendaciones que aporta Calderer (2003) en referencia a las mediaciones con personas mayores que también son extrapolables a las situaciones de mediación con personas en situación de dependencia:

- Frecuentemente las mediaciones se solicitan cuando ya han sucedido conflictos y las partes no han sabido buscar soluciones aceptables y válidas para todas las personas involucradas. Aunque la mediación tenga un importante aporte en la prevención de los conflictos, se debe tener en cuenta que es posible que existan conflictos latentes y problemáticas previas, así como las características propias del sistema familiar, que no se han manejado satisfactoriamente. Todo ello, también ha podido incidir en la falta de atención a las necesidades de las partes, por lo que puede existir una fuerte carga emocional que puede influir en el proceso.
- En muchas ocasiones las personas cuidadoras no valoran la necesidad de incluir en la mediación a la persona mayor o en situación de dependencia pero su participación puede ayudar en la creación de soluciones creativas y satisfactorias, atendiendo, además a sus deseos y necesidades y colaborando en el cumplimiento de los acuerdos alcanzados.
- Se debe valorar el contexto del conflicto ya que puede representar una etapa de cambio o crisis en el ciclo vital familiar donde los roles y las funciones de las partes se encuentran en fase de adaptación a las nuevas necesidades del sistema familiar.

Por todo ello, se puede decir que la mediación configura un sistema cooperativo y convenientemente aplicable a los conflictos asociados a la dependencia porque, de la misma forma, se pretende transformar la frustración y el dolor de las personas y de su entorno cercano, con el reconocimiento de sus derechos y aumentando su participación social y su accesibilidad en la toma de decisiones. Se ofrece así, un escenario adecuado para que las mismas personas en situación de dependencia puedan participar en las decisiones que les involucran, reestableciendo o previniendo la pérdida o debilidad de las relaciones entre los miembros. Esto, según Romero (2012), favorece la organización o reorganización familiar, ayudando a establecer la funcionalidad de las personas que forman parte del mismo.

Este sistema posee muchas características que de por sí mismo le configuran un excelente método para asegurar la dinámica participativa por igual de todas las personas involucradas en el conflicto. Haynes (1993) nombra alguna de dichas características esenciales de este sistema:

- La mediación respeta mejor la privacidad: la mayoría de las personas prefieren arreglar los asuntos familiares dentro de los límites de la propia familia. Eligiendo a un mediador se limita la intervención exterior a un solo profesional.
- La mediación es un sistema no adversarial: la naturaleza del sistema legal requiere que los participantes se transformen en adversarios. Sin embargo, no siempre las personas en conflicto son adversarios para siempre.
- La mediación es más barata: el coste del proceso de mediación es mucho menor que en un proceso judicial.

- La mediación es más rápida: todas las decisiones son realizadas cara a cara, la resolución de la disputa lleva menos tiempo en la mediación que en el sistema judicial.

Por su parte Munuera (2006, p.23) enumera las siguientes ventajas que la mediación ofrece en las situaciones de conflicto asociado a la dependencia:

- Las decisiones no son impuestas, son las personas participantes quienes mantienen el control sobre los acuerdos.
- El proceso, en comparación con el sistema judicial, es más flexible e informal.
- Se promueve la cooperación para llegar a la resolución del conflicto mediante acuerdos, previamente debatidos y reflexionados, válidos a las circunstancias del contexto y de las necesidades de las personas implicadas.
- Facilita la comunicación y el entendimiento entre las partes, promoviendo la reconciliación.
- Se estimula la gestión del conflicto con la reflexión y vista hacia el futuro.
- Ayuda a aminorar el estrés y reducir el rencor entre las partes.
- Puede evitar el procedimiento judicial y los costes asociados al mismo.

En definitiva, los propios principios de la mediación son los que favorecen los beneficios y las ventajas de la gestión de las situaciones conflictivas en las situaciones de dependencia y de discapacidad. Dichos principios están acordes con la participación igualitaria de todas las personas que forman parte del conflicto: procurando la adquisición de confianza, participar en la toma de decisiones, incrementar su autonomía y protagonismo para impulsar cambios positivos en su vida como mejorar su acceso a las diferentes estructuras y ejercer sus derechos, propiciar el empoderamiento como adquisición de poder para manejar y comprender la propia vida e influir en el entorno. Es decir, dentro del marco de libertad y autonomía de la voluntad de que disfrutaban las partes, la mediación resulta un método flexible, accesible, ágil y económico en la gestión de los conflictos (Álvarez, 2017).

3.2. Factores clave del proceso de mediación en el ámbito de la dependencia

La mediación se plantea como un sistema alternativo de resolución de conflictos, es decir como una alternativa al proceso judicial, pero sin embargo, no es excluyente ya que también se puede solicitar aun estando el proceso judicial ya iniciado (Bolaños, 1998).

Mediar conlleva una serie de etapas flexibles en su desarrollo, siempre guiadas por la persona mediadora pero, en situaciones de diversidad funcional y dependencia, se debe tener especial cuidado en adaptar el proceso al tipo de familia y al conflicto o disputa tratado. Además, se debe cuidar que todas las personas entiendan los asuntos a trabajar en las sesiones para que puedan expresarse libremente, sentirse escuchadas y participes durante todo el proceso. Sin embargo, no existe una única forma de mediar, ya que el método viene marcado por los objetivos del proceso y por el modelo o enfoque escogido. Por ejemplo, los modelos considerados “clásicos” de mediación son tres (Álvarez, 2017):

- Modelo Harvard, de Fischer y Ury (1985), donde la finalidad reside en llegara un acuerdo reduciendo las discrepancias de las partes con una actuación meramente directiva.
- Modelo Circular Narrativo, de Sara Coob (1997), donde se prima mejorar las relaciones de las partes en conflicto.
- Modelo Transformativo, de Bush y Folger, (1996), cuyo fin es que las partes en conflicto aprendan a adquirir la capacidad para gestionar por sí mismas los conflictos y lograr transformar las relaciones.

Por su parte, Parkinson (2005) establece las etapas en el proceso de mediación adaptado a la situación de dependencia:

- 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.
- Escuchar la carga emocional del conflicto, es decir, para poder a 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.
- 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.

- Recoger y compartir la información necesaria, normalmente información económica, relacional y laboral, donde se incluye como necesario el genograma familiar en casos relacionales.
- Explorar las opciones disponibles, examinar la realidad y centrarse en los puntos en común del acuerdo, evitando los desacuerdos.
- Estimular a las partes a trabajar acuerdos que puedan aceptar, y puntos de encuentro en su historia relacional.
- 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.
- 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.
- Llevar un seguimiento a través del medio más accesible para las personas con dependencia funcional.

Desde el inicio, la persona mediadora debe tratar de adaptar la comunicación para el beneficio de quienes están vinculados/as a los procesos de dependencia, sin perder su neutralidad e imparcialidad. Además, debe de generar un clima donde las partes puedan expresar sus sentimientos y emociones, desvelando poco a poco sus necesidades y lo que precisan para satisfacer cada una. La apertura del proceso de mediación es una de las funciones más importantes del mediador, ya que en ella deberá obtener la confianza de las partes y fortalecer su disposición al proceso. Es necesario también, el cambio en las partes en esta fase, en sus percepciones, creencias, prioridades, sentimientos o acciones.

3.3. La mediación como herramienta de empoderamiento de la persona dependiente

El/La mediador/a no impone la solución y cede el poder de decisión a las personas en conflicto. Por lo tanto, se trata de un proceso voluntario, en cuanto a los participantes deben estar dispuestos a aceptar la ayuda de un tercero (Vallejo y Guillén, 2006). En este sentido, se entiende incluida la participación en el proceso de las personas con discapacidad y/o dependencia, para que sean autoras de sus propias soluciones. Este contexto de mediación permite dar protagonismo a las personas sobre los conflictos que versan sobre los asuntos de su atribución o incumbencia y evitar caer en el error de pensar que proteger a las personas consiste en alejarlas de identificar los problemas y decidir sobre ellos. Esto es parte de la transformación que aportan los sistemas alternativos. Según Álvarez (2017) cualquier sistema alternativo de prevención, gestión y resolución de conflictos fundamentado en la autonomía de la voluntad, con un carácter favorecedor de la participación ciudadana e integrador de los individuos como es el caso de la mediación, constituye un cauce válido y adicional para asegurar el reconocimiento y ejercicio de los derechos de las personas involucradas, ya que garantiza el pleno ejercicio y virtualidad de la igualdad, la no discriminación, la accesibilidad y la inclusión de las personas con discapacidad. Por lo tanto, la mediación se presenta como un elemento reconocido que fomenta las iniciativas creativas para la gestión de los conflictos derivados de las situaciones de vulnerabilidad o dependencia, aportando una visión positiva, reparadora e inclusiva que garantiza la autonomía personal de las partes en conflicto. Pero, para la resolución del conflicto mediante este proceso, Haynes (2012) explica que las partes deben negociar una solución, la cual, deberá satisfacer a todos los participantes en la disputa y para ello, deben negociar cuál es la solución o combinación de soluciones que resulta aceptable para todos.

Las personas con discapacidad o en situación de dependencia tienen derecho a tomar sus propias decisiones en un espacio neutral y adaptado a sus necesidades pero, en ocasiones se sigue considerando la representación de los intereses como un problema, debido mayormente al conjunto negativo de estereotipos culturales que se tienen sobre ellas. Se les concibe como seres débiles o incompletos, impidiendo su reconocimiento como sujetos de derechos que pueden comprender y abordar los conflictos por sí mismos. Todo ello, como explica Álvarez (2017), siembra las bases de la discriminación, opresión y exclusión.

La mediación garantiza la creación de un espacio de diálogo y encuentro entre las partes, condiciones que permiten tomar decisiones en un entorno de respeto mutuo y que además, implementará la autonomía y el empoderamiento de las personas y familiares. La mediación trabaja por el *empowerment* o legitimación de las partes en conflicto, aumentando su poder y su autoafirmación, favorece la construcción de la identidad, facilita el empoderamiento de las personas y les permite asumir su propio poder de elección, recuperar la autoestima, la capacidad para confiar, para pensar, hacer y decidir por uno mismo, considerando lo mejor para sus vidas (Munuera, 2014; Viana y López, 2015). Además, también es importante prestar atención al rol ejercido por el/la mediador/a profesional, ya que entre sus funciones y responsabilidades atribuidas también encontramos elementos fundamentales que facilitan la mediación en situaciones de dependencia. Álvarez (2017) identifica las siguientes:

- Rol de facilitador de comunicación: para que todos puedan expresarse y ser oídos
- Convocante: ayuda a la parte promotora para que todos se sienten a negociar.

- Educador: instruye a las partes sobre el procedimiento, temas a tratar, alternativas.
- Traductor: refrasea, reenmarca comunicaciones para su mejor comprensión.
- Interrogador/clarificador: cuando no se entiende algo.
- Asesor del proceso: sus fases, temas, caucus, consulta a expertos.
- Abogado del diablo: pone a prueba, cuestiona, acuerdos irrealizables.
- Catalizador: del procedimiento para buscar nuevas reacciones.
- Responsable: del procedimiento, de recordar, de escribir acuerdos.

Mediante el desempeño de estos roles profesionales y las técnicas asociadas a la mediación, no sólo la persona en situación de dependencia encuentra consuelo, atención y sentimiento de ser escuchada sino que también se presenta como un factor de protección para las personas cuidadoras. Teniendo en cuenta que el cuidado no profesional a las personas dependientes está asociado a la aparición de efectos perjudiciales en la salud de las personas cuidadoras como son: síntomas físicos, morbilidad psicológica, síndrome de burnout, estrés, dificultades de conciliación, etc., (Guedes y Pereira, 2013), la mediación puede resultar un elemento de prevención y/o un atenuante de tales consecuencias. El proceso pretende que todas las personas expresen sus sentimientos y necesidades, que se sientan escuchadas y valoradas y que la atención a sus necesidades individuales se incluya en la resolución de la situación conflictiva. Sin embargo, para que se produzcan todos los beneficios relativos al uso de la mediación en situaciones de dependencia, es indispensable que se promueva el conocimiento de estos mecanismos de gestión de conflictos en situaciones de discapacidad o dependencia, ya que los resultados podrían generar una cultura en defensa de los derechos propios de las personas afectadas y de sus familias.

3.4. El respaldo legislativo de la mediación en dependencia y su oportunidad práctica.

Para finalizar se expone el marco jurídico español en materia de mediación en situación de dependencia o discapacidad, el cual, según Munuera (2013) garantiza la inclusión social de las personas con discapacidad y/o dependencia, en relación a la protección de sus necesidades y derechos, y abre el camino a la utilización de vías alternativas a las de carácter judicial.

A nivel supranacional es relevante el marco establecido en el Preámbulo de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad del año 2006, donde se define la discapacidad como un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras del entorno que evitan o dificultan su participación social plena, efectiva y en igualdad de condiciones con el resto de la sociedad. En España, la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, supuso todo un hito normativo en cuanto al reconocimiento e impulso de la mediación en todo el territorio nacional. Con esta ley, el Estado asume un marco de competencia regulativa en cuanto a la mediación en materia mercantil, procesal y civil.

En el año 2005 la mediación quedó recogida por primera vez en España a partir de la Ley 15/2005, de 8 de julio, por la que se modificó el Código Civil. Su impulso en materia de dependencia no surge hasta la promulgación de las regulaciones autonómicas. Una de las comunidades pioneras fue el País Vasco con la Ley 1/2008, de 8 de febrero, de Mediación Familiar, donde en su artículo 5.2.f) incluye dentro de los conflictos susceptibles de ser mediables aquellos originados entre personas dependientes y los familiares que les atiendan. Posteriormente, en Cataluña se recogió en la Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del derecho privado, el uso de la mediación familiar en conflictos relacionados con los procesos de determinación de la capacidad de obrar. En el mismo año, la Ley 1/2009 de 27 de febrero reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía, reconoce el uso de la mediación en los conflictos producidos a partir de la obligación de alimentos entre parientes y los relativos a la atención de personas en situación de dependencia. Por último, cabe mencionar la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de mediación familiar de las Islas Baleares donde hace referencia concreta a la mediación en conflictos relacionados con la atención a personas en situación de dependencia, y con especial relevancia lo estipulado en su artículo 18 donde se establece que los acuerdos adoptados deberán priorizar el interés superior de los y las menores de edad y de las personas con discapacidad.

Sin embargo, antes del reconocimiento normativo de la mediación, incluyendo las situaciones relacionadas con discapacidad o dependencia, ya se habían producido experiencias formales de su aplicación en contextos institucionales. Es el caso del primer servicio de mediación familiar en España, el “Servicio de Mediación a la Familia” de Donostia, que fue creado en 1988 y se presentó como un servicio de ayuda a la familia dependiente (Munuera, 2014). Esta referencia ha sido la primera pero no la única, siendo muchas las entidades donde se han tratado múltiples conflictos familiares relacionados con la convivencia, comunicación, información, etc., como la Unión de Asociaciones Familiares (UNAF), Fundación ATYME, la Fundación Española de Geriátrica y Gerontología junto con la Escuela de Mediación y Resolución de conflictos, son sólo algunos ejemplos de las experiencias desarrolladas en los últimos años.

El paradigma actual de la justicia eficaz, como explica Álvarez (2017), se enmarca en una concepción amplia de acceso a la justicia y se concibe como un derecho de toda persona sin distinción alguna a obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas. En definitiva, las personas con discapacidad o en situación de dependencia disponen de un sistema adicional y válido de resolución de conflictos que asegura su pleno reconocimiento y ejercicio de sus derechos.

4. Conclusiones

Tras el análisis documental y legislativo de la materia se han alcanzado las siguientes conclusiones. Pese a que en los últimos años se han producido importantes transformaciones sociales sobre la concepción y la participación de las personas con discapacidad o en situación de dependencia, aún existen barreras que limitan el pleno ejercicio de sus derechos, su capacidad de decisión y su acceso a la justicia. Sin embargo, mediante los sistemas alternativos de resolución de conflictos, como es el caso de la mediación, las personas en situación de dependencia pueden obtener un cauce efectivo para asegurar el respeto, el pleno reconocimiento y el ejercicio de sus derechos individuales. Estas personas tienen derecho a tomar decisiones en un espacio neutral y adaptado a sus necesidades y es el mediador o la mediadora quien ejerce profesionalmente de tercera persona imparcial, legitimada y capacitada para ayudar a las partes en conflicto a encontrar una solución unánimemente aceptable y beneficiosa, expresada mediante un acuerdo formal y estructurado que permite continuar con la relación entre las personas involucradas. Las características y elementos definitorios de la mediación, así como las normas asociadas al proceso, dan respuesta a las necesidades de inclusión de las personas en situación de dependencia. Los beneficios que ofrece esta práctica constituyen un marco de fomento de las comunicaciones productivas y adecuadas, así como la distribución equitativa de responsabilidades que dan pie al cambio de estructuras y a la promoción de la conciliación y de la co-responsabilidad en el ámbito familiar. La utilización de la mediación en las situaciones donde alguna de las partes tiene reconocida dependencia o está en proceso, supone una respuesta eficaz para resolver los conflictos en las relaciones familiares e institucionales.

Además, la evidencia evolutiva de la regulación de la mediación en España durante las últimas dos décadas presenta un panorama positivo de desarrollo y sobre todo, de aplicación en situaciones de disconformidad donde la persona con discapacidad o dependencia, o sus intereses y necesidades, forman parte de la disputa. Este impulso legislativo cimienta las bases para la transformación social pero se debe seguir trabajando para fomentar su conocimiento y utilización en las circunstancias de diversidad.

Para terminar, a través de la práctica profesional en el ámbito de los Servicios Sociales, en concreto, en la atención a las personas en situación de dependencia, se formulan las siguientes propuestas para su desarrollo. Se debe de identificar varios momentos susceptibles de conflictos donde la mediación emerge como elemento catalizador de las mismas. Los principales momentos críticos son los siguientes: a) Inicio de la solicitud de la valoración de la dependencia; b) atribución/identificación del cuidador principal; c) decisión sobre el recurso adecuado; d) implementación del recurso solicitado; y, e) solicitud de la incapacitación judicial. La identificación de estos momentos clave es esencial para propiciar una estabilidad familiar que redunde en el bienestar de la persona en situación de dependencia, así como en sus cuidadores, sobre todo, cuando se accede a la prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales o a servicios de proximidad. Esto conlleva la necesidad de establecer protocolos de actuación incluidos en las guías de recursos especializados destinados tanto a las familias como a las personas en situación de dependencia.

5. Bibliografía

- Álvarez, G. (2017). Discapacidad y mediación. *Revista Aldaba*. 42, 99-115. <https://doi.org/10.5944/aldaba.42.2017.20802>
- Álvarez, G. (2013). *Discapacidad y sistemas alternativos de resolución de conflictos*. Madrid: Cinca.
- Aragón de la Calle, M. A., Pérez Caballero, M. L.; Quintanilla García, A.; Gómez-Morata, M.R., y Rodríguez, E. (2009). La mediación familiar en el contexto de los problemas sanitarios. *Revista de Mediación*. Año, 2(3), 17.
- Alzate, R. Merino, C. y Méndez, M. (2011): Generando opciones en mediación, en Soletto, H. (dir.), *Mediación y Solución de conflictos: Técnicas y ámbitos*, Madrid: Ed. Tecnos.
- Barrera Algarín E., Malagón Bernal J.L. y Sarasola Sánchez-Serrano J.L. (2007). Mediación Intergeneracional y Personas Mayores. *Portularia* Vol. 7, nº 1-2, pp 75-83. Universidad de Huelva.
- Bolaños Cartujo, I. (2007). Mediación transicional. *Portularia* Vol. 7, nº 1-2. Universidad de Huelva.
- Bolaños Cartujo, I. (1998). Disolución de disputas legales en mediación familiar. *Educació Social*, vol. 8, pp. 93-100.
- Bush, R. y Folger, J. (1996): *La promesa de la mediación: Como afrontar el conflicto a traves del fortalecimiento y el reconocimiento de los otros*. Granica: Madrid
- Calderer Pérez, N. (2003). Mediación intergeneracional. En Poyatos García, A. (coord.), (2003). *Mediación familiar y social en diferentes contextos*. Nau Llibres: València. Universitat de València.

- Cerezo Gómez, S. (2013). Mediación familiar e intergeneracional en la atención domiciliar a personas en situación de dependencia y sus familias. *Documentos de trabajo social: Revista de trabajo y acción social*, (52), 133-165.
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. *Boletín Oficial del Estado*, de 25 de noviembre, (2007). núm. 96.
- Coob, S. (1997): Una perspectiva narrativa en mediación. En: Folger, R. y Jones, T. (coord.). *Nuevas direcciones en mediación*. Buenos Aires: Paidós.
- Fischer, R. y Ury, W. (1985). *! Si... de Acuerdo! !Como negociar sin ceder!* Bogotá: Editorial Norma.
- García Villaluenga, L. (2006). *Mediación en conflictos familiares: una construcción desde el derecho de familia*. Madrid: Ed. Reus.
- Guedes, A. C., y Pereira, M. D. G. (2013). Sobrecarga, Enfrentamiento, Síntomas Físicos y Morbilidad Psicológica en Cuidadores de Familiares Dependientes Funcionales 1. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 21, 935-940. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692013000400015>
- Haynes, J.M. (2012). *Fundamentos de la Mediación Familiar: Manual práctico para mediadores*. Madrid: Gaia Ediciones.
- Iglesias, E. (2013). La Mediación como Método para la resolución de conflictos. Concepto, regulación, tipología, perfil de la persona mediadora e iniciativas en Murcia. *Revista de Trabajo Social de Murcia TSMU*. (18), p. 8-36.
- Instituto de Mayores y Servicios Sociales (2006). *La mediación como instrumento de gestión de conflictos en el ámbito de las personas mayores autónomas y dependientes*. Gobierno de España. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad.
- Merino Ortiz, C., y Méndez Valdivia, M. T. (2011). La mediación en conflictos familiares relacionados con personas mayores en situación de dependencia. En López San Luis, R. (ed.) *Aportaciones de la mediación en el marco de la prevención, gestión y solución de conflictos familiares* (pp. 73-86). Granada: Comares.
- Merino Ortiz, C., y Morcillo, J., (2011). Regulación de la mediación familiar en España. Estado de la cuestión a la luz del Proyecto de Ley de mediación. Reflexiones sobre las posibilidades de mediar y sus límites, *REDUR* 9, 165-189.
- Moore, C. (1995). *El proceso de Mediación*. Barcelona: Granica.
- Munuera, M.P. (2006). Mediación en situaciones de dependencia: conceptos claves y marco jurídico relevante. *Acciones e investigaciones sociales*, (1 Ext), 262-262.
- Munuera, M. P. (2011). Mediación Familiar: salud y dependencia funcional. En 1º Congreso Internacional de Mediación y Conflictología. Cambios sociales y perspectivas para el siglo XXI. Congreso llevado a cabo en Sevilla, España.
- Munuera, M.P. (2013). Mediación con personas con discapacidad: igualdad de oportunidades y accesibilidad de la justicia. *Política y Sociedad*, 50 (1), pp. 163-178.
- Munuera, M. P. (2014). *Nuevos retos en Mediación. Familiar, discapacidad, dependencia funcional, salud y entorno social*. Valencia: Tirant Humanidades.
- Munuera, M. P. (2015). *Mediación y dependencia. Accesibilidad Universal*. Madrid: Civitas.
- Munuera Gómez, P., y Alemán Bracho, C. (2011) Mediación para mejorar la atención de las personas que se encuentran en situación de dependencia. En III Congreso Anual de la Red Española de Política Social “Los actores de las políticas sociales en un contexto de transformación, 24, 25 y 26 de noviembre de 2011, Universidad de Navarra.
- Munuera Gómez, P., y Alemán Bracho, C. (2015). *Mediación y dependencia*. Madrid: Civitas.
- Parkinson, L. (2005). *Mediación familiar: teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Traducido por Ana María Sánchez Durán. Barcelona: Editor Gedisa.
- Ripol-Millet, A. (2001): *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona, Paidós.
- Romero Navarro F. (2002). La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador. *Revista del Ministerio de Trabajo e Inmigración*, nº 40, págs. 31-54.
- Rondón García, L. M. (2011). Nuevas formas de familia y perspectivas para la mediación: El tránsito de la familia modelo a los distintos modelos familiares. I Congreso Internacional de Mediación y Conflictología. Cambios sociales y perspectivas para el siglo XXI. Sevilla: UNIA, Universidad Internacional de Andalucía.
- Vallejo, R.D. y Guillén, C. (2006). *Mediación. Proceso, tácticas y técnicas*, Madrid, España: Pirámide.
- Viana, M^a. I. y López, I. (2015). Aportación de la mediación escolar a la igualdad y a la inclusión social. *Revista nacional e internacional de educación inclusiva*, 8 (1), 14-26.

