

Justicia y Vulnerables por razón de Discapacidad. La mediación entre familiares y cuidadores/as no profesionales de personas dependientes y/o con discapacidad.

Juan José Arauz Salmerón.

Graduado Social. Máster en Mediación.

juanjosearauzsalmeron@gmail.com

Resumen

A nadie se nos escapa que la Mediación, ya sea intra o extrajudicial, es una actividad profesional y económica que puede proporcionar muchísimas ventajas, pero en países como España no termina de consolidarse.

Por otro lado, familias de personas dependientes y/o con discapacidad, son vulnerables a multitud de conflictos, tanto intra como interpersonales, físicos y psicológicos, de relaciones, de intereses, e incluso, éticos y de valores.

A través de la mediación, se puede conseguir el objetivo de mejorar la calidad de vida de dependientes y/o discapacitados, de las personas que les cuidan dentro de sus familias y, del resto de familiares, atendiendo a sus necesidades y mejorando las relaciones entre todas las partes.

Palabras clave: mediación, familia, resolución de conflictos, comunicación, dependiente, discapacidad, cuidadores, acuerdos.

Abstract

It is no longer possible for anyone that Mediation, whether intra-extrajudicial or extrajudicial, is a professional and economic activity that can provide many advantages, but in countries such as Spain it does not finish consolidating.

On the other hand, families of dependents and/or with disabilities are vulnerable to a multitude of conflicts, both intra and interpersonal, physical and psychological, relationships, interests, and even ethical and values.

Through mediation, the objective of improving the quality of life of dependents and/or the disabled, of the people who care for them within their families and, of the rest of their

families, attending to their needs and improving relations between all parties can be achieved.

Keywords: mediation, family, conflict resolution, communication, dependent, disability, caregivers, agreements.

1. La mediación en situaciones de dependencia y/o discapacidad

Donde esté la persona está el conflicto, por consiguiente, podríamos afirmar que la mediación es tan antigua como la humanidad.

La mediación es un proceso que puede resolver conflictos sosteniéndose en unos principios básicos, como son:

- La voluntariedad, las partes deben acudir a una mediación por decisión propia y, pueden retirarse en cualquier momento del proceso.
- La neutralidad, las personas mediadoras deben permanecer neutrales desde el inicio hasta el final de la mediación.
- La imparcialidad, la persona mediadora debe ser justa, equitativa e imparcial en todo el proceso, sin favorecer a ningún participante.
- La flexibilidad, el proceso debe adaptarse a todas las circunstancias y situaciones de las partes, debe ser flexible incluso en su duración.
- La confidencialidad, la persona mediadora debe garantizar que las sesiones, datos, documentación y privacidad de los intervinientes, estén bajo el secreto de profesionalidad.

Conjuntamente a estos principios, las partes deben tener las mismas oportunidades durante todo el proceso, expresarse de igual manera; tener el mismo tiempo para exponer sus intereses; ser leales, respetarse y, colaborar con la persona mediadora sin obviar que la mediación tiene un valor añadido, la ventaja económica que ofrece frente a otras alternativas de resolución de conflictos (Munuera y Alemán, 2015). La mediación, por ejemplo, es un proceso menos costoso que la vía judicial, desde un punto de vista emocional y sobre todo económico.

Hasta aquí todo positivo, aunque siempre hay «peros». Podríamos describir en este artículo los innumerables beneficios que puede ofrecer la Mediación, al margen de que

los operadores jurídicos españoles se conciencien de una vez por todas y la acepten tanto jurídica como socialmente, pero es importante reseñar que nuestra sociedad en líneas generales necesita un cambio de mentalidad al respecto, actualmente se encuentra demasiado inmersa en la “cultura de conflicto” y bastante alejada de la “cultura del acuerdo”; nos cuesta como sociedad asimilar determinados conceptos como justicia, fraternidad y solidaridad, prueba de ello, lo alejados que aún estamos de tratar a personas dependientes y/o con discapacidad, como ciudadanos/as de pleno derecho.

La responsabilidad de cuidar a una persona dependiente y/o discapacitada, recae habitualmente en algún familiar directo, sobre todo si este último no dispone de recursos para contratar a un cuidador o cuidadora profesional (Stepahine Carretero Gómez, 2006). En España, estos familiares encargados del cuidado de dependientes y/o con discapacidad, no reciben ninguna retribución económica por la ayuda que prestan, por ello, se les denomina cuidadores/as no profesionales. Así mismo, estas personas no están exentas de problemas de salud derivados de la asistencia que suministran, tienen sobrecargas físicas y psicológicas, pueden incluso padecer el llamado «síndrome del cuidador», lo cual, conlleva paralelamente que se conviertan en enfermos secundarios. Un alto porcentaje de estas personas cuidadoras no profesionales son mujeres que, en la mayoría de los casos tienen que asumir en solitario las tareas domésticas del hogar y también se convierten inevitablemente en enfermeras accidentales, por ende, necesitan de un sistema sanitario que les ofrezca una adecuada atención primaria para paliar las posibles repercusiones o perjuicios que les plantea su actividad diaria.

Ante tanto conflicto relacionado con la discapacidad y/o dependencia, es curioso que en los distintos ámbitos relacionados profesionalmente con la Mediación, se haya instaurado el tópico de que existen demasiados mediadores y muy poca mediación, en la actualidad, según datos propuestos por el Consejo General del Poder Judicial, España en el año 2018 «celebró» 4.937 mediaciones familiares intrajudiciales, de las que 537 terminaron con avenencia, 2.743 sin avenencia y las 1.657 mediaciones restantes, se derivaron a gabinetes privados de los que desconocemos las conclusiones (Press, 2019).

Actualmente en España hay más de 3 millones de personas que tienen valorado un grado de discapacidad igual o mayor del 33% por parte de la Administración (<https://www.imserso.es/>, 2020). Amigos, familiares o vecinos, se convierten en los principales recursos asistenciales de las personas cuidadoras no profesionales, es por ello que la mediación familiar puede ser la alternativa que coordine, organice y busque, la

solución mediante acuerdos de todos esos conflictos que pueden suscitarse en familias donde alguno de sus integrantes sea dependiente y/o discapacitado.

España posee una profusa legislación autonómica sobre mediación, tanto en el ámbito familiar y civil, como en el laboral, pero incluso siendo ofrecida por algunas autonomías gratuitamente, cabe destacar que el servicio prestado, sigue sin cumplir uno de los principales objetivos por los que se implantó este modelo de resolución de conflictos en las instituciones, «destaponar» Juzgados. En junio del año 2018, el Presidente del Consejo General del Poder Judicial D. Carlos Lesmes Serrano, ya afirmaba con datos estadísticos en la Comisión de Justicia del Congreso de los Diputados que, aproximadamente el 20% de los Juzgados sobrepasaban el indicador de carga de trabajo que era asumible en un 150%, en la actualidad con la situación sobrevenida por la COVID-19, el 99,9% de Juzgados ha triplicado el indicador de carga de trabajo.

La Unión Europea a través de la Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2009, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles, intentó promocionar la Mediación entre los países miembros, pero es de reseñar, que las Directivas son actos jurídicos que marcan un objetivo a seguir entre ellos y son estos a posteriori, los que deciden individualmente como reflejar esas normas en sus respectivos marcos legislativos.

El futuro nos plantea un escenario poblacional de aproximadamente un 40% de españoles y españolas que superarán los 60 años en el 2050, año en que según organismos internacionales, nos convertiremos en el país más envejecido del mundo (Gómez, 2016). Los/las profesionales de la Mediación, tendrán entonces un posible nicho de mercado donde revertir las cifras de mediaciones en futuros/as dependientes, a los que con toda probabilidad, les afectará multitud de conflictos producidos en su entorno.

2. Conflictos en el ámbito familiar de personas dependientes y/o con discapacidad

Para realizar una mediación satisfactoria en conflictos relacionados con la discapacidad y/o dependencia, la intervención debe conllevar conocimientos sobre estas, saber manejar comportamientos de personas dependientes y/o discapacitadas, conocer recursos disponibles para familias donde alguno de sus integrantes sea dependiente y/o discapacitado como también, recursos para la persona cuidadora no profesional que asuma la prestación de los cuidados.

Por todo lo anterior, es necesario implementar protocolos de intervención inclusivos para afianzar la igualdad de oportunidades de personas dependientes y/o discapacitadas, poner en valor la capacidad de estas en la toma de decisiones y, asentar en la sociedad un modelo que le haga asumir formas de relacionarse con las personas dependientes y/o con discapacidad. Toda esta conflictividad bien podría encuadrarse en dos contextos complementados entre sí, el familiar donde los conflictos surgidos dentro del ámbito familiar pudieran producir cambios tanto psicológicos como materiales y, por otro lado, un contexto de actuaciones, referidas a las acciones que recibe la persona dependiente y/o discapacitada, la persona cuidadora no profesional que la cuida y, el resto de sus familiares, con el propósito de responder a todas las necesidades posibles para mejorarles su calidad de vida. En el contexto familiar, cuando un miembro de una familia nace con discapacidad, le viene una discapacidad repentina o se vuelve dependiente, el resto de la familia tiene reacciones emocionales distintas, no todos los familiares reaccionan de la misma manera (Patricia Ortega, 2007), algunos incluso niegan en principio cualquier tipo de diagnóstico con la esperanza de que desaparezca algún día. La aceptación del familiar dependiente y/o con discapacidad dentro de la familia, a veces puede ser parcial, total o tardar mucho tiempo en aceptarse. Todas estas reacciones pudieran intervenir y complementarse con la Mediación. En el contexto de actuaciones, la intervención puede ser psicológica, pedagógica, médica, terapéutica, educativa, rehabilitadora, etc., pueden ser muy variadas y provenir desde varios ámbitos. Ante estas situaciones podemos intervenir a través de la Mediación apoyando a la persona con discapacidad y su familia, planificando y diseñando soluciones a los problemas y necesidades que surjan, empoderando a la persona cuidadora no profesional encargada de los cuidados, para que esta lleve las riendas de la familia ante los posibles obstáculos que puedan encontrarse dentro y fuera del entorno familiar (Badia, 2005), actuando ante las administraciones, mediando cuando aparezcan problemas médicos, etc., la intervención informal puede ser considerada como un apoyo asociado a cuidados, prestados desde sus amistades, vecinos, voluntarios, en definitiva, personas cuidadoras no profesionales cuya prestación de cuidados no están regulados desde el punto de vista jurídico y laboral.

Para una correcta intervención a través de la mediación en casos relacionados con dependencia y/o discapacidad, es muy importante conocer previamente el medio donde vive la persona dependiente y/o discapacitada, si vive en su domicilio o está ingresada en una residencia, igual de importante lógicamente es saber el grado y tipo de discapacidad

que esta tiene, o el grado de dependencia, para tener presente si se necesita personal de apoyo, como pudiera ser un/a traductor/a de lenguaje de signos.

Ejemplos de conflictos que podemos encontrar en las familias donde alguno de sus miembros es dependiente y/o discapacitado que bien pudieran resolverse a través de la mediación son:

- Conflictos económicos, el administrar la economía de un dependiente y/o discapacitado suele ser uno de los conflictos más comunes entre familiares y la persona cuidadora no profesional, viéndose esta última por su responsabilidad, como el familiar con más derechos a efectos de herencia u otros beneficios económicos que pudiera tener la persona dependiente y/o discapacitada que cuida.
- Conflictos entre familiares y la persona cuidadora no profesional, cuando esta última asume el rol de cuidadora, y el estrés junto a la carga diaria le produce resentimiento ante el resto de familiares.
- Conflictos por la distancia, cuando la distancia entre familiares les hace tener menor responsabilidad con el familiar dependiente y/o discapacitado, saturando tanto física como emocionalmente — aún más si cabe— al familiar que se encarga de los cuidados.
- Conflictos de los cuidados, la persona que asume el rol de los cuidados crea un vínculo emocional con el dependiente y/o discapacitado que cuida, pero cuando surge algún tipo de conflicto o problemática derivada dentro del núcleo familiar, el resto de familiares plantea la posibilidad de una residencia o centro específico adaptado que proporcione los cuidados.
- Conflictos en procesos de incapacitación, cuando surgen las discusiones entre familiares y la persona cuidadora no profesional por la decisión de incapacitar al familiar dependiente y/o discapacitado para nombrarle un tutor/a.
- Conflictos en la toma de decisiones, entre familiares a la hora de escoger determinado terapeuta, los tratamientos médicos a seguir, que prestación asistencial elegir, que centros educativos y, por qué no decirlo, a la hora de elegir la persona mediadora si los familiares deciden recurrir a la mediación.

- Conflictos de relación con los demás, estos suelen ser más característicos del familiar con alguna discapacidad cuando sale del núcleo familiar, cuando convive en un piso tutelado y, cuando la persona con discapacidad es joven pero otros familiares tienen que tomar decisiones en su relación con el entorno, horarios de salidas con amigos/as, medios de transporte, vacaciones, ocio, etc.
- Conflictos con las administraciones públicas, cuando los familiares están en desacuerdo con los servicios sociales que les presta la administración. Dificultades en hospitales con los horarios, con citas médicas, subvenciones, resoluciones de discapacidades, prestaciones, etc.
- Conflictos vecinales, accesos, barreras arquitectónicas, adaptabilidad de edificios, ruidos, etc.

Ante este combinado de conflictos familiares relacionados con la dependencia y/o la discapacidad, la mediación puede aportar muchísimas ventajas:

- Las partes en todo momento a través de la mediación, podrán controlar sus decisiones y acuerdos sin que una tercera se las imponga.
- Se facilitaría el diálogo entre los familiares donde la comunicación a raíz de un conflicto sea escasa o nula.
- La mediación puede potenciar la colaboración entre todos los familiares y rebajar la carga del familiar cuidador/a principal.
- Puede hacer olvidar problemáticas pasadas y llegar a consensos futuros para corregir errores anteriores.
- Una sesión de mediación es abierta en cuanto a tiempo, plazo y fecha, es más «informal» que un procedimiento judicial.
- En una sesión de mediación mediante el respeto, se puede rebajar rencores, disputas y negatividad que impiden buscar una solución que mejore la situación.
- La mediación puede fomentar la reconciliación de muchos familiares que han roto relaciones debido a las consecuencias de tener un familiar dependiente y/o discapacitado.

- Las disputas si llegan a tomar un cariz más importante, son más baratas de resolver mediante la mediación que con un proceso judicial, a veces innecesario.

3. Fases de la mediación entre familiares y cuidadores/as no profesionales de personas dependientes y/o con discapacidad. La aceptación.

En mediaciones relacionadas con la dependencia y/o discapacidad, se necesita una primera fase de aceptación un poco más amplia que en otros tipos de mediaciones. En esta primera fase de aceptación, como primer contacto, las partes necesitaran comprometerse, la persona mediadora les explicará en que consiste la mediación, los principios a los que está acogida, los beneficios de esta. Una vez aceptada y firmada la correspondiente acta por las partes, la persona mediadora estudiará la carga física y emocional del conflicto a tratar. A las actas de aceptación podemos considerarlas como un contrato entre mediador/a y las partes, en estas, deben figurar todas las personas que intervienen en el procedimiento, sobra decir que la persona mediadora debe velar por la autonomía de la persona discapacitada y/o dependiente a la hora de tomar decisiones, facilitándole esta con todas las garantías posibles. En caso de que la persona discapacitada tuviera una discapacidad visual, se le facilitará durante todo el proceso la posibilidad de lectura mediante el sistema Braille en todos los documentos necesarios, para personas con discapacidad auditiva, se haría lo propio facilitándoles si fuera necesario la comunicación mediante el apoyo de una persona experta en lenguaje de signos.

En las mediaciones donde la persona afectada de discapacidad y/o dependencia sea una de las partes del proceso, sería conveniente valorar la posibilidad de ofrecerles a las familias la mediación online, para casos de movilidad reducida o algún tipo de inconveniente respecto a la celebración de sesiones presenciales.

4. Recopilación de información

En esta fase la persona mediadora recopilará toda la información posible del caso a tratar. Información sobre la persona discapacitada y/o dependiente, de los familiares involucrados en el proceso, de la persona cuidadora no profesional que presta los cuidados, el tipo de discapacidad y/o grado de dependencia del familiar afectado, la posible accesibilidad a los espacios, si pueden desplazarse los familiares junto a la persona dependiente y/o discapacitada a nuestro despacho, si se necesita la ayuda de algún monitor/a, o por el contrario, si la persona mediadora tiene que desplazarse al domicilio de la persona dependiente y/o discapacitada por fuerza mayor, el desplazamiento a otro

lugar adaptado, si el dependiente y/o discapacitado está ingresado en un centro específico y dentro nos pueden adaptar alguna sala para que no tenga que desplazarse, etc.

Como podemos advertir, la persona mediadora que se dedique a este tipo de mediaciones regularmente, independientemente de la formación adecuada, debe tener un despacho adaptado con rampas accesibles, escaleras, ascensores, paneles informativos, mobiliario adaptado a la movilidad reducida, pictogramas, iluminación adaptada a discapacitados visuales y, otros medios que requieren de una gran inversión en instalaciones donde celebrar las sesiones, o bien, buscar un sitio alternativo cedido o arrendado por algún centro, asociación u otro tipo de institución relacionada con la discapacidad y/o dependencia que disponga de los anteriores medios citados.

5. El encuentro familiar

Esta fase es quizás la más importante de todo el proceso de mediación. Las partes muestran sus intereses, presentan el problema por el cual acuden a la mediación y, la persona mediadora en esta fase tiene que estar más concentrada que nunca para no herir sensibilidades dada la particularidad del tema a tratar. El mediador o la mediadora debe tener presente la carga física y emocional que tiene la persona cuidadora no profesional si interviene en el proceso o es parte del conflicto, tratar a la persona con discapacidad y/o dependiente con total normalidad, de lo contrario, emplear tratos de favor puede verse por las otras partes como algo negativo, recordar en todo momento que la discapacidad no debe influirle emocionalmente. Tenemos que saber que cada discapacidad presenta necesidades distintas, cada persona tiene patrones diferentes de conducta y, que la persona dependiente y/o con discapacidad puede «usar» sus necesidades específicas para influir en el mediador o la mediadora durante el proceso. Si el conflicto a tratar no es exactamente la discapacidad o la dependencia, el mediador o la mediadora debe obviar hacer algún tipo de comentario al respecto, recordándole a las partes dentro de la flexibilidad que conlleva un proceso de mediación, que pueden abandonar esta atendiendo al principio de voluntariedad cuando deseen.

La persona mediadora o el equipo mediador que asista durante el proceso, debe cuidar la accesibilidad a la información, dando la cobertura necesaria para que la gestión de esta sea lo más eficaz posible. Se deben facilitar servicios de interpretación del lenguaje de signos si fuera necesario, usar subtítulos en fotografías, videos o demás gráficos si hubiera una persona con discapacidad visual entre las partes, usar la tecnología como apoyo para

la comprensión si fuera necesario (presentaciones *Power Point*, diapositivas, internet, software específico), procurar que todos los escritos y materiales utilizados estén en un formato accesible (letra grande, escritura Braille), si la discapacidad de una de las partes es intelectual, procurar explicarles las cosas de una manera distinta, entendible para su comprensión, vocalizar mejor, hablar a ritmo intermedio sin gritar y, si fuera necesario recurrir a personal de apoyo especializado para ello.

Dentro de esta fase se debe informar a las partes de unas conductas mínimas para el buen funcionamiento del proceso, que no haya interrupciones y las partes respeten los turnos de palabra, que vean la figura del mediador/a como una ayuda para la solución del conflicto, practicar la escucha activa, mantener siempre el respeto entre las partes, no emitir juicios de valor, identificar los intereses de cada parte, resumiendo, en esta fase la persona mediadora o el equipo mediador debe localizar el conflicto haciéndoles ver a las partes, lo importante que es conseguir soluciones, puntos de encuentro y en definitiva, intentar llegar a un acuerdo.

6. Lograr un acuerdo y su seguimiento

Llegados a esta fase se debe plasmar el acuerdo conseguido, sintetizando las características de este en las actas pertinentes y, felicitando a las partes por la colaboración y el logro de sus intereses. Para ello el equipo mediador o la persona mediadora evaluará las propuestas de las partes, lo negativo y positivo que puede producir el acuerdo conseguido, procurar que lo acordado esté equilibrado, sea realizable y posible jurídicamente, que todas las partes lo hayan aceptado y, se comprometan posteriormente a cumplirlo. El acuerdo es importantísimo en una mediación, pero también lo es su cumplimiento posterior, para hacer un seguimiento del cumplimiento de los acuerdos convendría mantener un contacto permanente con las partes en un tiempo acordado, podría realizarse mediante un cuestionario trimestral, semestral o anual, que recogiera si el acuerdo está siendo satisfactorio para las partes, también que reflejase si la relación entre las partes ha mejorado o, todo lo contrario. El seguimiento del acuerdo podría realizarse usando vías telemáticas como una dirección de correo electrónico, es muy importante en el caso de que una de las partes fuera la persona discapacitada y/o dependiente, saber si esta ha sufrido algún cambio importante que modifique el grado de su dependencia y/o discapacidad, pues este cambio, afectaría lógicamente al cumplimiento futuro del acuerdo.

7. Consolidar la mediación

Este artículo no pretende lanzar un mensaje catastrofista sobre la situación actual de la Mediación en España, más bien, pretende concienciar a la sociedad española sobre qué hacer para que abandonemos el escepticismo ante este modelo de resolución de conflictos y, empecemos a utilizar más mediación como herramienta que facilite el estado de bienestar de tantas personas relacionadas con la discapacidad y/o dependencia, ¿cómo? mediante un profesional con la cualificación adecuada en dependencia, discapacidad y envejecimiento, que medie en este tipo de conflictos facilitando acuerdos.

¿Voluntariedad “mitigada” informando a las partes antes de tomar la vía judicial? ¿Incluir formación específica para mediar en temas de discapacidad y/o dependencia en planes docentes de formación relacionados con la mediación? ¿Subvenciones públicas para adaptar despachos y bufetes a personas discapacitadas y/o dependientes a la movilidad reducida, rampas, braille, etc.? ¿Implantación de servicios de mediación en los ayuntamientos a través de las áreas de Servicios Sociales? ¿Exención fiscal de las indemnizaciones acordadas en Mediación? ¿Promocionar más a través de campañas publicitarias la mediación para temas relacionados con la discapacidad y/o dependencia? ¿Reconocer la mediación en discapacidad y/o dependencia como un tipo de mediación más, al igual que la familiar, penal, civil o mercantil? Quizás, estas medidas ayudarían a lograr los objetivos esperados, pero tenemos que tener muy claro, que debemos aunar esfuerzos para consolidar la Mediación en España.

8. Bibliografía

Asensio, I. y Góngora, F. (2016). Aplicaciones de la mediación familiar a los conflictos derivados de la atención a situaciones de dependencia. *Revista de Mediación*, 9(1).1-7

Badia, M. (2005). Calidad de vida familiar: la familia como apoyo a la persona con parálisis cerebral. *Intervención psicosocial*, 14 (3), 325-341.

Gómez, I. A. (2016). Aplicaciones de la mediación familiar a los conflictos derivados de la atención a situaciones de dependencia. *Revista de Mediación*, 1-8

Imsero (23 de Abril de 2020). <https://www.imsero.es/>. Obtenido de https://www.imsero.es/imsero_01/documentacion/estadisticas/bd_estatal_pcd/index.htm

Munuera, M. P. y Alemán, C. (2015). *Mediación y Dependencia. Accesibilidad Universal*. Madrid: Civitas

Munuera, M.P. (2013). Mediación con personas con discapacidad: igualdad de oportunidades y accesibilidad de la justicia. *Revista Política y Sociedad*, 50,163-178.

Patricia Ortega, A. S. (2007). Discapacidad: paternidad y cambios familiares. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 118-125.

Redacción. (31 de Enero de 2019). Lesmes defiende la mediación como alternativa: "Es una forma de hacer justicia económica, eficaz y rápida". *La Vanguardia*.

Stepahine Carretero Gómez, J. G. (2006). *La sobrecarga de las cuidadoras de personas dependientes*. España: Tirant lo Blanch.