



Los ACTORES de las
POLÍTICAS SOCIALES en
CONTEXTOS de TRANSFORMACIÓN
III CONGRESO ANUAL DE LA REPS
REPSaren III. URTEKO BILTZARRA
GIZARTE-POLITIKen ERAGILEak
ERALDAKETA TESTUINGURU batean

Panel 6: Apoyos privados y públicos para la crianza saludable y para la atención idónea a las situaciones de dependencia

Coordinadores: Demetrio Casado, María Jesús Sanz, Jorge L. Tizón

Mediación para mejorar la atención de las personas que se encuentran en situación de dependencia.

M^a Pilar Munuera Gómez.
Escuela Universitaria de Trabajo Social. UCM
pmunuera@trs.ucm.es

Carmen Alemán Bracho
Universidad Nacional de Educación a Distancia. UNED
caleman@der.uned.es

RESUMEN

La mediación permite una negociación donde todas las partes ganan, su éxito está en el proceso de mediar que coordina el/la mediador/a. Favorece la consecución de llegar a acuerdos, donde se satisfagan intereses comunes que favorecerán nuevas conversaciones creando un futuro de respeto y reconocimiento entre todos. La mediación permite el reconocimiento y el empowerment de todos los/las implicados/as, permitiendo diálogos apreciativos y construyendo nuevas narrativas, evitando situaciones de stress familiar.

Se plantean las ventajas de la utilización de la mediación en la solución de los conflictos que presentan los/las cuidadores de personas en situación de dependencia, para permitir nuevas narrativas en las familias implicadas en la atención de personas en situación de dependencia.

Es necesario resolver los conflictos de comunicación que surgen a la vez que ayudar a tomar decisiones en el cuidado de la persona en situación de dependencia. Las familias cuidadoras tienen dificultad en conseguir un espacio de dialogo positivo entre todas los componentes que intervienen necesitando crear un espíritu de cooperación adecuado entre todos que ofrezca mayor calidad de atención y tratamiento a la persona en situación de dependencia funcional.

Para terminar con una serie de conclusiones sobre las necesidades que cubre la mediación.

PALABRAS CLAVES:

Mediación, dependencia, resolución de conflictos, comunicación, diálogos apreciativos.

INTRODUCCIÓN

Los problemas y los conflictos son naturales en el quehacer humano, y en consecuencia es imposible eliminarlos. Desde la mediación se puede entender que el conflicto es constructivo que aun constituyendo una dificultad, es una oportunidad que moviliza a las personas inmersas en él para iniciar un cambio. Hecho que genera la necesidad de cambios positivos en las interacciones entre las partes. Las personas recuperan la capacidad de cambiar, motivando la transformación de las relaciones hacia una realidad más amable y feliz, por ser reconocidas en su dignidad humana. En esta perspectiva, la persona activa en ella un proceso de cambio, que transforma el entorno donde se encuentra, favoreciendo la transformación del conflicto.

La esperanza de vida es cada vez mayor, lo que origina que muchas familias en algún momento de sus vidas tengan que hacerse cargo de sus mayores, personas con discapacidad o dependencia y adaptarse a un nuevo escenario de conflictos en relación a la dificultad de dar respuesta al ritmo actual de trabajo y obligaciones familiares .

La mediación nos lleva a potenciar la capacidad de autodeterminación de las personas, es decir, al reconocimiento del derecho y la necesidad de elegir por sí mismos y adoptar sus propias decisiones. Surge como consecuencia del protagonismo de cada sujeto en esta modalidad de enfrentar y solucionar los conflictos.

Mediar no es tarea fácil, implica lograr que las personas estén dispuestas a participar activamente en el proceso de forma voluntaria. Las personas tienen que compartir, dialogar,

valorar al otro, respetar al otro, aceptar que el otro es diferente, y buscar soluciones conjuntas que respondan a las necesidades comunes.

La esencia de la mediación se encuentra en su proceso en virtud del cual un tercero, el mediador, ayuda a las partes a encontrar la solución a sus conflictos. Es una solución mutuamente aceptada y estructurada de manera que permite, la continuidad de las relaciones entre las personas involucradas a través de la firma de acuerdos que se formalizan en un documento escrito que las partes se comprometen a cumplir.

La solución debe satisfacer a todos los partícipes por igual. Los participantes deben negociar cuál es la solución o combinación de soluciones que resulta aceptable para todos. Si no hay certeza que la mediación puede ser conducida de forma adecuada, el mediador debe abstenerse e informar de ello.

I. OPTAR POR LA MEDIACIÓN

Los problemas de relación, comunicación, toma de decisiones, participación, etc. en las familias que tienen una persona en situación de dependencia funcional son muy frecuentes y su solución a través de la mediación puede ayudar a mejorar el bienestar de todos. A continuación se presentan algunos de los casos tratados en mediación en situaciones de dependencia modificando sus datos personales en consideración de la ley 15/1999 de protección de datos de carácter personal.

Pueden llegar a mediación conflictos de relación con una persona mayor y su familia, donde todas las partes involucradas consideran que ya lo han hecho todo, estando agotadas por no encontrar una solución. En el primer caso, Antonio es un hombre de 77 años que enviudó en Chile, y con un sólo hijo que reside en Madrid. Abandona su país al morir su mujer para instalarse en casa de su hijo, Vicente de 48 años casado con Maria y con un hijo de 16 años. Tras varios años de convivencia, Vicente solicita mediación para cambiar la situación creada por su padre, al no salir de su habitación y no hacer vida familiar, siendo importante para Vicente y su mujer una comunicación fluida. Tras acudir a mediación todas las partes, la mediadora consiguió conocer las causas del aislamiento, los intereses de todas las partes y ayudo a negociar una nueva interacción que favoreció el cambio de conducta en Antonio y en el resto de la familia mejorando la interacción de todos en el hogar familiar.

Se pueden presentar problemas de comunicación en los centros de atención, que generan malentendidos en todas las partes. Como en el caso de Sara de 70 años que vive en una residencia y tiene 5 hijas, cada una de ellas en una situación de caos muy distinta. Todas ellas participan en el cuidado de su madre con diferentes criterios y cada una de ellas ha interpuesto una queja diferente, a la dirección y personal del centro, al valorar que su madre no está recibiendo el tratamiento que necesita. El centro considera que no hace nada incorrecto de manera que ha recurrido a la mediación, a la que acuden Sara, su familia, y los profesionales del centro. En este caso, se tratan los diferentes criterios, estableciendo acuerdos y pautas llegando a acuerdos consensuados respecto a las necesidades de Sara y terminar con el grado de tensión creado por directrices contradictorias. Se terminó con instrucciones contrarias entre las hijas respecto a la atención de su madre y a las salidas de Sara de la residencia para ir de compras con la consiguiente responsabilidad para el centro. Se favoreció un canal de comunicación adecuado entre las partes que ayudó al bienestar de todos.

Mayores dificultades se presentan en el acceso en la toma de decisiones sobre las propiedades de las personas con discapacidad y personas mayores. María de 85 años, madre de hijo con Luis con problemas mentales pero con capacidad de tomar decisiones. Quiso disponer de la parte de la herencia que su marido le dejó a Luis. Se recurre a mediación para que María pueda gestionarla, durante el proceso se descubre que tanto la madre como su hija habían gastado “su parte heredada” y ahora querían conseguir la parte de su hijo y hermano respectivamente. Se acude a mediación y el mediador permitiendo la participación de Luis, el hijo quién a pesar de toda la presión emocional, decidió una vez equilibrado el conflicto de poder, gestionar su parte de la herencia. Esta decisión le sirvió a Luis para ser independiente económicamente y mantener sus bienes, gestionado adecuadamente su parte de la herencia.

En el caso de Teresa de 80 años, viuda, con 3 hijos hijos casados y con hijos adolescentes. Representa un caso con múltiples conflictos, encontrándose conflictos de intereses, económicos, poder, equidad, cuidado y comunicación, que obligan a crear criterios de selección para tratar el conflicto más urgente. Teresa asigna de forma desordenada y arbitraria sus bienes entre los hijos, lo que es motivo de conflicto entre ellos, situación agravada por el número de personas que participan en el conflicto, que tienen posiciones opuestas entre ellos por utilizar diferentes criterios. El cuidado de Teresa lo realizan los nietos menores de edad quienes se desplazan al domicilio de Teresa de forma rotativa. Los profesionales de servicios sociales preocupados por el estado de abandono de Teresa solicitan mediación. La mediadora

ayuda a priorizar la resolución del tema de cuidado de Teresa entre los hijos, en un espacio de dialogo y respeto, dado que están prohibidos los insultos, se respetan los turnos de palabra y se buscan soluciones donde todos ganen. Se consigue cambiar las pautas de atención de la familia en el cuidado de Teresa y se señalan el resto de conflictos que existen que no han sido llevados a mediación.

Conflictos de equidad en el reparto de responsabilidades de atención que pueden ser negociadas entre las partes. Isabel de 87 años, con 4 hijos, de los cuales 3 viven fuera de la provincia de su residencia siendo la cuarta hija que tiene un problema mental quién le cuida prestándole toda su atención. Motivo por el cual solicita al resto de hermanos una cantidad económica para poder cubrir sus gastos, hecho que origina quejas y recelos entre los hermanos. La mediación ofrece un espacio de encuentro donde los hermanos pueden hablar de sus diferentes posiciones y encontrar sus intereses respeto al bienestar de su madre.

La mediación en estos casos ayudó a consensuar las pautas de cuidado que más beneficiaban a todas las partes involucradas. Tanto los familiares como las personas con dependencia mostraron su satisfacción al término del proceso.

La mediación ofreció estas ventajas frente a cualquier otro sistema de resolución de conflictos:

1. Protege a las personas, permitiendo un espacio de dialogo y encuentro, respetando la privacidad, confidencialidad y voluntariedad de las partes, donde se favorecen las relaciones futuras.
2. La mediación es un sistema no adversarial, se buscan intereses comunes y acuerdos que favorezcan a todas las partes.
3. La mediación supone menor coste que un proceso judicial, es un proceso rápido si las dos partes participan de forma voluntaria, llegando a acuerdos que suelen
4. La resolución de los conflictos es más rápida con un uso más adecuado del tiempo, pueden ser decisiones tomadas en el momento.
5. Favorece el crecimiento personal de las partes que menor desgaste emocional.
6. Es un proceso de aprendizaje en la resolución de problemas y
7. Ayuda al empowerment de los participantes

II. EFICACIA DE LA MEDIACIÓN

El éxito de la mediación se centra en el seguimiento de su proceso, así como en las habilidades desarrolladas por el mediador que respeta los principios de su código ético. El proceso consigue que las personas comprendan la interacción de sus relaciones, superando el desencuentro, negociando desde ellas mismas una nueva relación. Es empezar a reconocer al otro desde el respeto y conseguir una relación de mayor legitimidad e equidad. Se consigue confianza, credibilidad y respeto entre las partes en conflicto que fomentan soluciones conciliadoras ante un conflicto.

El procedimiento de la mediación insiste en los acuerdos mutuos en los que ambas partes salen ganando. Al contrario que el sistema judicial, con sus complejas reglas de procedimiento, la mediación es un procedimiento integrativo y conciliador, no judicial. Se trabaja para resaltar los lazos entre los participantes y alentar la discusión abierta de los asuntos hasta que todos los puntos de vista sean expuestos. Es un sistema de resolución de conflictos dirigido a personas interesadas en mantener y reforzar su relación que también puede prevenir conflictos futuros.

El procedimiento es voluntario y no coercitivo, los contendientes que llegan a la mediación deben estar dispuestos a discutir sus preocupaciones. Muchos estudios han demostrado que la mediación es extremadamente satisfactoria para los participantes reduciendo la tensión sensiblemente. Proporciona una estructura para la resolución de conflictos que satisface las necesidades personales comunes de ambos contendientes.

El dialogo es creado desde la óptica de la igualdad de poder en la toma de decisiones (en especial en relaciones simétricas, hermanos, etc.) así como del respeto mutuo en relaciones complementarias (padres-hijos, etc.). Es decir restablece el poder de decisión en la parte más débil para reencuadrar de forma diferente la situación.

Las personas se adhieren por completo a los acuerdos que quieren o donde se respetan sus intereses, en cambio se desentienden de los que son impuestos externamente. Los acuerdos alcanzados deben ser formulados con las palabras de los participantes estableciendo de forma exacta los puntos que se han conseguido, siendo llevados a un documento para su aprobación. La participación activa en lo tratado aumenta la responsabilidad de los participantes en la solución. Y debido a que ambas partes “ganan”, hay mayor probabilidad de acatamiento de los acuerdos.

La mediación es un procedimiento de trabajo en común, que fortalece la autoridad de las personas aumentando su sentido de dignidad y valía mientras se protege su autodeterminación.

III. FIGURA DEL MEDIADOR/A:

Es un/a experto/a en comunicación con una formación especializada que le capacita para utilizar diversas técnicas con el fin de conseguir que las partes puedan llegar a un acuerdo consensuado, sin forzar ni imponer la solución, propiciando la discusión, resolviendo el problema y desarrollando soluciones alternativas.

Es un/a profesional que ha desarrollado determinadas habilidades para escuchar, preguntar, connotar positivamente y manejar adecuadamente el proceso. Su perfil específico hace posible que las partes implicadas en un conflicto lo resuelvan llegando a acuerdos. Su formación le capacita para crear un espacio neutral que permite suavizar la tensión, permitiendo expresar y contener sentimientos, dar igualdad a las partes para que expongan su postura, y de esta forma atenuar el nivel de tensión y agresividad.

El/la mediador/a en este contexto debe conocer el marco legislativo en materia de dependencia como sus necesidades psicosociales y tener capacidad de hacer accesible la información a las características de las personas atendidas .

La mediación en situaciones de dependencia está dirigida a:

- Reestablecer la comunicación.
- Conseguir soluciones aceptadas por las partes en conflicto según su situación e intereses.
- Cubrir las necesidades de las partes implicadas
- Alcanzar acuerdos viables y duraderos.
- El objetivo final a conseguir: “calidad de vida” como un valor prioritario.

IV. ASUNTOS A TRATAR CON PERSONAS QUE TIENEN DISCAPACIDAD:

Munuera y Rondón (2010) señalan algunos de los tipos de conflictos que pueden ser llevados a mediación como hemos visto anteriormente. Entre ellos se encuentran:

- Discriminación en el empleo por motivo de discapacidad y falta de adaptación funcional razonable para el adecuado desempeño de su trabajo, es decir, falta de igualdad de oportunidades con las prestaciones adecuadas.
- Disputas relacionadas con la identificación, evaluación, designación y provisión de educación pública apropiada para la persona que tiene una discapacidad.
- Conflictos por “tomar decisiones” sobre el tratamiento a seguir, elección de prestación asistencial a elegir en personas con discapacidad, enfermos/as terminales y personas ancianas (dónde estar ingresado; decidir dónde y cómo morir, redacción y registro del testamento vital, donación de órganos, consentimiento informado,...etc.).
- Conflictos de relación/comunicación entre la persona con dependencia y sus familiares: salida del núcleo familiar,...
- En personas con discapacidad jóvenes (decisiones sobre su forma de vivir (horarios, medios de transporte, vacaciones, recursos, etc)).
- En pacientes crónicos (elección del/la cuidador/a principal, descanso del/la cuidador/a, prestaciones asistenciales alternativas al cuidador/a principal,...etc.)
- En personas mayores (elecciones sobre el cuidado óptimo de la persona dependiente adaptado a sus circunstancias)
- Conflictos de comunicación entre la persona en situación de dependencia y el profesional (relación laboral, calidad de relación, horario laboral,...)

VI. MARCO JURIDICO EN MEDIACIÓN

A pesar de los avances legislativos y sociales, las personas en situación en dependencia siguen siendo objeto de discriminación y una parte importante sin acceso a los servicios esenciales de la comunidad. La mediación puede abrir una vía a la solución de estos conflictos, consideración realizada por el Consejo Europeo que desde sus directrices

aconsejan la utilización de la mediación, como desde las leyes de mediación publicadas en España en los últimos años.

El Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea, en su Diario Oficial de la Unión Europea de 24 de Mayo de 2008 en su artículo 3, define la mediación “*como un procedimiento estructurado (...), en el que dos o más partes en un litigio intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo sobre la resolución de su litigio con la ayuda de un mediador*”, esta definición facilita la utilización de la mediación para resolver cualquier conflicto siempre que haya voluntariedad de las partes en llegar a un acuerdo, dejando abierto el tipo de conflicto que se somete a mediación.

Las leyes de mediación autonómicas tratan de forma amplia el tipo de conflicto que se puede resolver en mediación pero destacamos tres leyes que determinan la utilización de esta medida en los conflictos que viven las familias que tienen a su cargo una persona dependiente.

En primer lugar, la Ley 15/2009, de 22 de julio, de Mediación en el ámbito del derecho privado de la Comunidad de Cataluña publicada en BOE núm. 198 del 17 de agosto de 2009, que nos dice en su artículo 1.1. que: “*se entiende por mediación el procedimiento no jurisdiccional de carácter voluntario y confidencial que se dirige a facilitar la comunicación entre las personas, para que gestionen por sí mismas una solución de los conflictos que los afectan, con el asistencia de una persona mediadora que actúa de forma imparcial y neutral*”. Esta ley considera la utilización de la mediación en torno a las familias afectadas por los *procesos de discapacidad psíquica o de enfermedades degenerativas* que limitan la capacidad de obrar. Aspectos que se desarrollan en su artículo 2. apartado 1., determinando los diferentes conflictos objeto de la presente ley, de los cuales solo mencionamos los relacionados con nuestro objeto de estudio, entre los que se encuentran los epígrafes:

“h) Los conflictos sobre el cuidado de las personas mayores o dependientes con las que haya una relación de parentesco.

p) Los conflictos surgidos en las relaciones convivenciales de ayuda mutua.

q) Los aspectos convivenciales en los acogimientos de personas mayores, y también en los conflictos para la elección de tutores, el establecimiento del régimen de visitas a las personas incapacitadas y las cuestiones económicas derivadas del ejercicio de la tutela o de la guarda de hecho.

Deja abierto la posibilidad de tratar “*cualquier otro conflicto en el ámbito del derecho de la persona y de la familia susceptible de ser planteado judicialmente*”. Esta ley une la atención entre dependencia funcional y enfermedad, cuando habla de atención a procesos de discapacidad psíquica o de enfermedades degenerativas.

En segundo lugar, la Ley 1/2009 de 27 de febrero reguladora de la Mediación Familiar en la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOE de 2/4/2009), por su compromiso en la resolución de conflictos en materia de dependencia, como se puede leer en su artículo 1. 2. : *Podrán ser objeto de mediación familiar los conflictos que en el ámbito privado que surjan entre las personas mencionadas en el artículo 3, sobre los que las partes tengan poder de decisión, y siempre que guarden relación con los siguientes asuntos:*

- a) Los procedimientos de nulidad matrimonial, separación y divorcio.*
- b) Las cuestiones relativas al derecho de alimentos y cuidado de personas en situación de dependencia, conforme a la definición reflejada en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.*
- c) Las relaciones de las personas menores de edad con sus parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, personas tutoras o guardadoras.*
- d) El ejercicio de la patria potestad, tutela o curatela.*
- e) Los conflictos derivados del régimen de visitas y comunicación de los nietos y nietas con sus abuelos y abuelas.*
- f) Los conflictos surgidos entre la familia adoptante, el hijo o hija adoptado y la familia biológica en la búsqueda de orígenes de la persona adoptada.*
- g) Los conflictos surgidos entre la familia acogedora, la persona acogida y la familia biológica.*
- h) La disolución de parejas de hecho.*

Considera la utilización de la mediación en relación con el derecho de alimentos y cuidados de las personas en situación de dependencia, con expresa consideración de los conceptos de dependencia reflejados en la ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.

Por último, la Ley 14/2010, de 9 de diciembre, de mediación familiar de las Illes Balears, que incorpora por primera vez la consideración de la mediación como servicio público según se

refleja en la exposición de motivos de dicha ley. Considera que la mediación debe formar parte de los servicios sociales en los siguientes términos: *Actualmente se produce una confluencia entre el desarrollo de la institución de la mediación familiar y un proceso de universalización de los servicios sociales y, por tanto, entendemos que el de los servicios sociales es el marco idóneo en el que se ha de incluir la institución de la mediación familiar. En coherencia con este planteamiento, la actividad de mediación familiar se desarrollará mediante la red pública de mediación, sin perjuicio de las iniciativas privadas que puedan surgir y que habrán de someter su actuación a las disposiciones de esta ley.*

Contempla la mediación como un servicio público donde hay que garantizar: *el acceso de los ciudadanos y las ciudadanas a la mediación familiar, y también la gratuidad de este servicio en los términos que establece la ley.* Coincide con la ley de mediación de Andalucía al considerar en su artículo 3. d) como materia de mediación familiar: *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.* En su epígrafe g) habrá la posibilidad de actuar en todos los conflictos en el seno del núcleo familiar: *entre los progenitores y sus hijos e hijas y otros familiares, siempre que se trate de materias disponibles por las partes de acuerdo con el derecho de familia y susceptibles de ser planteadas judicialmente.* En su art. 18, 3. sobre el contenido de los conflictos establece que los acuerdos tendrán como prioridad *el interés superior de los y las menores y de las personas con discapacidad.*

En estas tres leyes de mediación familiar analizadas se contempla la resolución de los diferentes conflictos que se pueden dar en las familias en materia de enfermedad o derivados de la dependencia como de su competencia, el resto de leyes publicadas lo hace de forma amplia. Por tanto la mediación familiar, puede y deber ser utilizada para la resolución de los conflictos que tienen las familias que tienen a su cargo una persona en situación de dependencia.

VII. EXPERIENCIAS DESARROLLADAS:

En España:

1. En la Universidad de Murcia se organizó un “Master 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 realizó su segunda promoción.

2. Asociación para la mediación social EQUA que ofrece la mediación entre sus servicios

3. La Universidad de Cádiz que crea el “PROGRAMA EQUA-VIDA INDEPENDIENTE”, 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.

4. El Ayuntamiento de Burjassot (Valencia), con un servicio de mediación que se pone en marcha con la Asociación de personas Sordas de Burjassot (APESOL). Una experiencia piloto que permite fomentar y fortalecer el movimiento asociativo de personas con discapacidad auditiva de Burjassot con un mejor acceso 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.

Experiencias fuera de España a destacar:

1. En la Universidad de Puerto Rico, desde la Oficina de Igualdad de Oportunidades ofrece el servicio de mediación.

En Estados Unidos:

1. La Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act (ADA) de 1990, una ley federal de derechos civiles diseñada para evitar la discriminación y permitir a las personas con discapacidades su participación completa en todos los aspectos de la sociedad. Un principio fundamental de la ADA es que las personas con discapacidades que deseen trabajar y estén calificadas para hacerlo deben contar con igualdad de oportunidades laborales. En la misma se contempla la mediación como una alternativa de resolución de los conflictos planteados.

2. La Ley relativa a Educación del Estado de Nueva York (julio de 1995) la cual, requiere que los distritos escolares pongan el proceso de mediación a disposición de los padres a fin de mejorar la comunicación y cooperación y resolver cuestiones relacionadas con programas y servicios de educación especial. En junio de 1997, se volvió a firmar como la Ley relativa a Educación de Personas con Discapacidades.

3. Desde la Universidad del Estado de Nueva York, el Departamento de Educación del Estado de Nueva York (Oficina de Servicios Vocacionales y Educativos para personas con discapacidades) se ofrece el servicio de mediación para personas con discapacidad

A MODO DE EPILOGO:

Las familias deben recibir ayuda para resolver los conflictos que se les presentan en la convivencia y cuidado de una persona en situación de dependencia. Conociendo sus causas, posible evolución, actitudes, defensas, etc. se pueden prevenir determinados conflictos y favorecer el bienestar de las familias.

La familia que cuida a una persona en situación de dependencia quiere resolver las diferentes situaciones conflictivas que se le presentan para poder cuidar a sus familiares en óptimas condiciones.

Se debe ayudar a resolver dichas situaciones desde la revalorización de sus capacidades, mejorando sus relaciones con sus propios recursos. Intervención desde la mediación que permite de forma casi inmediata un aumento de la calidad de atención y una disminución del estrés. Favoreciendo con estas medidas el ejercicio del derecho a cuidar que las familias están dispuestas a realizar.

La mediación puede ayudar en organizar las responsabilidades en el cuidado entre los diferentes componentes de la familia. Dando respuesta a las necesidades de la persona en situación de dependencia, y a los cuidadores que sienten un beneficio muy personal cuando ofrecen a la persona querida un tiempo y un espacio de apoyo vivido como muy útil por no tener conflictos. Incluso los niños, por pequeños que sean, pueden aportar su parte en los cuidados y sentirse igualmente beneficiados.

La utilización de la mediación en este tipo de conflictos supone una respuesta eficaz para resolver los conflictos en las relaciones familiares e institucionales.

BIBLIOGRAFÍA:

Munuera, M.P. y Rondón, L.M. (2010). Mediación y Resolución de Conflictos con Personas en Situación de Dependencia. En Alemán, C., y otros, *Dependencia y Servicios Sociales* (323-360). Navarra: Aranzadi.

Ripol-Millet, A. (2001): “Familias...trabajo social...y mediación”. Paidós Trabajo Social 10. Barcelona.

Parkinson, L. (2005): Mediación Familiar. Teoría y Práctica: Principios y Estrategias operativas. Gedisa. Barcelona.