

## DISCAPACIDAD Y MEDIACIÓN

### DISABILITY AND MEDIATION

*Gloria Álvarez Ramírez*

Doctora en Derecho Abogada Mediadora

**Resumen:** Pese a las importantes transformaciones sufridas en los últimos años sobre la concepción y el tratamiento de las personas con discapacidad que la ubican como sujeto de derechos capaz de decidir por sí mismo, lo cierto es que persisten determinadas barreras físicas, sensoriales, en la comunicación y, especialmente, en la percepción, resultantes de la interacción entre la persona con discapacidad y un entorno social hostil que dificultan el ejercicio del derecho al acceso a la justicia; y esquivar estas situaciones sin tratar de solucionarlas, supone abocar a las personas con discapacidad a un difícil acceso, o lo que es peor, al impedimento en la defensa de sus derechos.

El campo de acción de los sistemas de gestión y resolución de conflictos que, por su esencia misma de flexibilidad, agilidad y, principalmente, la exigencia de que quienes acuden a ellos lo hagan desde el ejercicio de la libertad o desde la autonomía de la voluntad, resulta de sumo interés para las personas con discapacidad, en la medida en que procuran la igualdad de oportunidades, la accesibilidad y la potenciación de la libre determinación.

**Palabras clave:** Gestión y resolución de conflictos, Acceso a la justicia, Autonomía, Igualdad de oportunidades, Accesibilidad.

**Abstract:** In spite of the important changes undergone in recent years in the conception and treatment of people with disabilities who place them as a subject of rights capable of deciding for themselves, certain physical and sensorial barriers persist in communication and, especially in perception, resulting from the interaction between the disabled person and a hostile social environment that hinder the exercise of the right to access to justice; and avoid these situations without trying to solve them, is to give people with disabilities difficult access, or, worse, the impediment in the defense of their rights.

The field of action of the systems of management and resolution of conflicts that, by its very essence of flexibility, agility and, mainly, the requirement that those who come to them do it from the exercise of freedom or from the autonomy of the will, is of great interest to persons with disabilities, insofar as they seek equality of opportunity, accessibility and the enhancement of self-determination.

**Key words:** Alternative Dispute Resolution, Access to justice, Autonomy, Equal opportunities, Accessibility.

## Introducción

Dentro del marco general de la intervención social, existen varias herramientas metodológicas que tienen como principal objetivo la mejora de la calidad de vida de las personas que afrontan alguna situación complicada en sus vidas, con la finalidad de mejorar su bienestar biopsicosocial y facilitar su inclusión social.

Dentro de las técnicas usadas durante la intervención social se encuentra la mediación, una herramienta de gestión y resolución de conflictos que implica la creación de una nueva cultura, potenciadora de la responsabilidad y el diálogo como forma de entendimiento social.

Si bien la mediación se ha considerado como una herramienta terapéutica que se ha venido usando en la elaboración y realización de proyectos de diversa índole donde pueda generarse algún tipo de conflicto, en este artículo tratamos la mediación en sentido técnico y especializado que supone una intervención reglada y revestida de ciertas condiciones y fases, y que forma parte de los llamados Sistemas Alternativos de Resolución de Conflictos.

En la actualidad, el nuevo paradigma de justicia eficaz se enmarca en una concepción amplia de acceso a la justicia que no se circunscribe a un exclusivo ingreso a los tribunales, sino que se concibe como un *derecho de toda persona sin distinción alguna* a obtener una respuesta satisfactoria a sus necesidades jurídicas. Es decir, se pasa de establecer una relación directa con garantías procesales básicas (tutela judicial) a una visión vinculada a un derecho más complejo referido a todo mecanismo eficaz que permita solucionar un conflicto de relevancia jurídica.

De esta renovada forma de entender la justicia deben participar las personas con discapacidad que pueden descubrir en los sistemas alternativos de resolución de conflictos un cauce adicional y válido para asegurar el pleno reconocimiento y ejercicio de sus derechos. Pero además, estas herramientas deben extenderse a sus familias, puesto que la discapacidad no es solo una circunstancia personal que concierne de modo exclusivo a la persona que la tiene, sino que

también es un fenómeno social, puesto que impacta y trasciende en el medio que la rodea. La intervención social en las familias con miembros con discapacidad resulta de suma importancia por al menos dos motivos. El primero, porque es importante que las propias familias analicen la función que deben desempeñar como agentes de inclusión para que la calidad de vida del familiar con discapacidad alcance los mayores niveles posibles. El segundo, porque las familias deben conocer el rol activo que tienen en la determinación de los factores que afectan su propia calidad de vida.

Poner en relación las personas con discapacidad con los mecanismos de gestión y resolución de conflictos, supone mostrar dos fenómenos que se han visibilizado recientemente, aunque su existencia data desde los propios inicios del hombre. La combinación de estas dos materias conduce obligatoriamente a una construcción de la intervención que pivota sobre el cambio social y jurídico sufrido por la discapacidad que propugna por la consecución de la plenitud de derechos y el estatus de ciudadanía de la persona con discapacidad, y la promoción de los sistemas alternativos de prevención, gestión y resolución de conflictos como mecanismos que garanticen el pleno ejercicio y virtualidad de la igualdad, la no discriminación, la accesibilidad, y en definitiva, la inclusión de esta población, brindando las condiciones adecuadas y necesarias para ello.

Así, la influencia de los estereotipos y estigmas que circundan la discapacidad, hace que la mayoría de las intervenciones en este campo estén teñidas de una visión condicionada que incide en los déficits y limitaciones. La representación de la persona con discapacidad como un ser débil e incompleto se sigue manteniendo, impidiendo que se perciba como un auténtico sujeto de derechos, que entre otros aspectos, puede por sí mismo comprender y abordar los conflictos. Esta visión paternalista-protectora de la persona con discapacidad que la considera como un ser limitado, la hace acreedora de una tutela, de una protección, o de invisibilidad que le anula su capacidad para ser parte plena e igual. Esta perspectiva trae consigo multitud de barreras, restricciones que aún persisten, como vestigios de paradigmas ya superados, pero que en las prácticas diarias se muestran en un proceso lento de cambio.

Es por lo expuesto, que el campo de acción de los sistemas de gestión y resolución de conflictos que, por su esencia misma de flexibilidad, agilidad y, principalmente, la exigencia de que quienes acuden a ellos lo hagan desde el

ejercicio de la libertad o desde la autonomía de la voluntad, resulta de sumo interés para las personas con discapacidad.

## Formas de gestionar o resolver los conflictos

Existen diversas maneras de gestionar y/o resolver los conflictos mediante ciertas figuras, a saber:

1. *Autodefensa o autotuelia*: consiste en que una de las partes del conflicto (el ofendido) infiere el mismo daño a la otra parte. Es el caso de la ley del talión o venganza justa. El agraviado toma por su cuenta la solución del conflicto, y en la solución solo interviene una de las partes: el agraviado. Esta forma de solución de un conflicto persiste en algunos lugares.

2. *Autocomposición*: Consiste en la solución del conflicto por la presencia de las dos partes, ofendida y ofensora. Los sistemas autocompositivos pueden darse sin intervención de un tercero y con intervención de un tercero, que en su caso, interviene únicamente para acercar posturas. El desistimiento<sup>1</sup>, el allanamiento<sup>2</sup> y la transacción<sup>3</sup> corresponden al primer grupo. Son sistemas de autocomposición con intervención de un tercero: la negociación<sup>4</sup>, la conciliación<sup>5</sup> y la mediación.

---

<sup>1</sup> Consiste en una declaración de voluntad del actor por el que tiene por abandonado el proceso, pero no renuncia a la acción. Por tanto, supone la finalización del proceso, pero no la renuncia a ejercitar en el futuro el derecho en un ulterior proceso. El artículo 20 de la Ley de Enjuiciamiento Civil reconoce esta figura concediéndole efectos jurídicos.

<sup>2</sup> Es la aceptación por parte del demandado de las pretensiones del demandante. Implica una declaración de voluntad del demandado, reflejando la importancia de la autonomía de la voluntad. Esta figura viene recogida en el artículo 21 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

<sup>3</sup> Definida en el artículo 1809 del Código Civil como “un contrato en virtud del cual las partes, dando, prometiendo o reteniendo cada una alguna cosa, evitan la provocación de un pleito o ponen término al que había comenzado”. De acuerdo a esta definición, puede tratarse de un acuerdo de las partes una vez que el proceso ya se ha iniciado, por tanto, también aparece regulada en la Ley de Enjuiciamiento Civil en el artículo 19.

<sup>4</sup> En la negociación las partes ceden, renuncian a parte de sus intereses para alcanzar

3. *Heterocomposición*: La solución conflictiva va a darse desde fuera, por un tercero ajeno al litigio. Esto es, no solo es indispensable la presencia de un tercero, sino que dicho tercero resuelve de forma vinculante el conflicto. Dentro de los sistemas basados en la heterocomposición se encuentran el arbitraje, y el proceso judicial.

**Tabla 1. Formas de gestionar o resolver los conflictos**

<b>Autotutela (autodefensa)</b>			
	Sin	Renuncia	
	Intervención	Allanamiento	
	De un tercero	Transacción	
		Negociación	Autonomía
<b>Autocomposición</b>			
	Con	Negociación	de la
	Intervención	Intervención	Voluntad
	De un tercero	De un tercero	
	Arbitraje		
<b>Heterocomposición</b>			
	Jurisdicción		

Fuente: Elaboración propia.

acuerdos. Las partes pueden negociar directamente o establecer un procedimiento de discusión mediante representantes de las mismas y cuyo fin es el de llegar a un acuerdo aceptable por todos.

<sup>5</sup> La conciliación es un método autocompositivo de resolución de conflictos en el que las partes solucionan el conflicto existente entre ellas e interviene un tercero, que aproxima sus posturas. Aunque tienen grandes similitudes, existen diferencias entre la conciliación y la mediación. Fundamentalmente, la diferencia viene determinada por la magnitud de la participación del tercero. En la mediación, el tercero neutral denominado mediador, tiene un menor protagonismo durante el desarrollo de todo el proceso, ya que su participación se limita a acercar, aproximar y juntar a las partes, facilitar la comunicación, absteniéndose de proponer soluciones al conflicto. En cambio, en la conciliación el tercero neutral denominado conciliador, tiene un mayor protagonismo en el proceso, ya que puede proponer a las partes soluciones no vinculantes para solucionar el conflicto. La conciliación es una institución de gran tradición en el derecho español, de hecho la Constitución de 1812 establecía como requisito de admisibilidad de la demanda el intento de conciliación. En la actualidad, en la mayoría de los supuestos ha quedado relegada a una mera formalidad, a un simple trámite que las partes deben llevar a cabo para poder continuar con el procedimiento. Así, en nuestro ordenamiento jurídico pervive en algunos supuestos: destaca la conciliación previa a la incoación de un litigio civil (artículos. 460-480 de la Ley de Enjuiciamiento Civil de 1881), el intento de conciliación al que se invita a las partes en la audiencia previa del juicio ordinario (artículo 415 de la Ley de Enjuiciamiento Civil) o la conciliación en la vía laboral (artículos 63-68 y artículo 84 de la Ley de Procedimiento Laboral).

## Los sistemas alternativos de resolución de conflictos

Se emplean multitud de expresiones terminológicas para indicar, en principio, el mismo concepto: métodos alternativos de resolución de conflictos, mecanismos alternos de resolución de conflictos, tratamientos alternativos de resolución de conflictos, justicia informal, justicia comunitaria, etc. No obstante, la diversidad de acepciones con las que se denominan estas modalidades, si bien pueden tener orígenes y funcionamiento distintos, nos remiten a una forma de hacer justicia diferente a la jurisdicción ordinaria.

La existencia de formas diversas de resolver los conflictos se remontan hasta los mismos inicios de la vida del hombre en sociedad, puesto que, el funcionamiento social conlleva ineludiblemente discrepancias que deben de alguna manera ser dirimidos. Por tanto, estas formas parten de las reglas de conducta y de control social que se pueden encontrar en la historia de las sociedades, y que no tienen su origen ni su legitimidad en una organización especializada como es el Estado. Por ello, su tratamiento inicial tiene una perspectiva puramente sociológica, sin reflejo jurídico alguno, y sus procedimientos, finalidad y significado son analizados desde los conocimientos que aportan la antropología, la sociología o la psicología social.

Históricamente, grupos étnicos y culturales han instaurado sus propias reglas, como una forma de mantener su independencia respecto de la autoridad gubernamental o religiosa. La inclinación hacia los métodos alternativos de resolución de conflictos, y especialmente, hacia la mediación se está manifestando cada vez más y muchas veces ajustada a la tradición ancestral de cada cultura y sociedad, por ejemplo: Hawai tiene la tradición *ho'oponopono*; en Colombia, el palabrero *wayú* actúa como elemento central en la administración de justicia; en el Cáucaso, la comunidad hace intervenir a sus ancianos (Álvarez, 2013).

Sin embargo, los inicios de las modalidades alternativas de resolución de conflictos en términos jurídicos y en un contexto moderno, se ubican en el ámbito de los países anglosajones, y particularmente en los Estados Unidos. Las bases de los métodos de solución extrajudicial de conflictos de manera formalizada inician en el área laboral, para extenderse posteriormente al ámbito familiar, y seguidamente al contexto comunitario cuando en los años sesenta bajo la influencia del movimiento ciudadano norteamericano a favor de los derechos

civiles -*Civil Right Movement*- se plantearon métodos que pudiesen sustituir o alternar con los modos tradicionales de resolución de conflictos. Es el nacimiento de las “A.D.R.”: *Alternative Dispute Resolution* (Alternativas a la Resolución de Disputas) término utilizado por los anglófonos. Las ADR en español tiene su homóloga en los Métodos Alternos de Solución de Controversias “MASC”, expresión utilizada principalmente en América Latina. Los francófonos aluden a las “M.A.R.C.”: *Methodes Alternatives de Resolution de Controversies*, y en algunos textos de la Unión Europea se habla de Modalidades Alternativas de Solución de Conflictos. En Europa, las ADR fueron extendiéndose progresivamente, aunque con lentitud, si bien con características diferentes al modelo norteamericano.

En cualquier caso, la alusión de «alternativos» con que se conocen y difunden estos mecanismos y procedimientos, guardan relación y tienen una mayor coherencia con el objetivo y las características de autogestión, de no adversariales, y de protagonismo ciudadano en el tratamiento de la conflictividad social. Los “sistemas alternativos” no deben tomarse como un sustituto del proceso jurisdiccional, pues siempre se deberá respetar el derecho del justiciable a la jurisdicción, a la tutela efectiva de los órganos jurisdiccionales.

De todos los sistemas alternativos de resolución de conflictos, este artículo se dirige a la mediación. Su honda trascendencia social y jurídica en la actualidad, contribuye a que sea un modo adicional y válido para asegurar el pleno reconocimiento y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

### **Mediación formal profesional y actuaciones de mediación**

Existe un desconocimiento generalizado sobre lo que es e implica la mediación como figura específica de gestión y resolución de conflictos. Suele ubicarse la mediación, bien, bajo un lenguaje corriente y arraigado que la distingue por su acepción común: interceder por alguien; o bien, bajo un perfil más especializado que la identifica con intervenciones de profesionales, especialmente del campo de la acción social.

La mediación llevada a cabo de manera intuitiva y espontánea por personas con actitudes y aptitudes dialogantes, se corresponde con una mediación informal, aquella que ha existido siempre y que tiene un gran valor en la construcción

de la paz social por su natural forma de resolver los conflictos o evitar su enquistamiento. Los ejemplos de la mediación informal son múltiples y variados porque cada uno puede ponerla en práctica en su quehacer cotidiano.

La mediación efectuada por ciertos profesionales es consustancial a su intervención, cualquiera que sea el ámbito de la misma. El abogado hace labor mediadora cuando aún actuando como abogado de parte, alienta a sus clientes a encontrar posibles propuestas de solución, evitando no generar mayor confrontación entre las partes. Dentro de la intervención del trabajador social, la función mediadora se dirige a incrementar el bienestar de las personas de dos formas: en los procesos de inserción social a través de la intermediación entre las personas en situación de necesidad y las instituciones u organizaciones sociales, o entre estas mismas; y mediante el uso de técnicas propias de la mediación formal cuando va más allá del diagnóstico social para avanzar hacia la potenciación de los recursos sociales inmediatos como red de soporte y ayuda: familia, relaciones sociales de amistad, la comunidad...

Ni la mediación intuitiva y natural, ni el uso aislado de técnicas características de la mediación en el contexto de cualquier intervención, pueden considerarse mediación en el sentido formal y estructurado llevada a cabo por mediadores profesionales. La mediación en sentido técnico y especializado en el campo de la resolución de conflictos supone una intervención reglada y revestida de ciertas condiciones y fases, que forma parte de los llamados *Sistemas Alternativos de Resolución de Conflicto*.

<b>Función mediadora</b>	<b>Mediación como profesión</b>
Intervención más amplia dentro de las funciones propias de cada profesión.	Intervención profesional especializada. (Respecto de su profesión de origen. No existe grado académico).
Varios roles, no sólo el de mediador.	Rol de mediador (imparcialidad, neutralidad, intervención no tan directiva).
Aunque utilice funciones de mediación puede pretender un objetivo más amplio.	No persigue otro fin más que el de la mediación: acercar posturas y llegar a acuerdos.

Fuente: Elaboración propia.



## La mediación como sistema de autocomposición

La mediación ofrece una polisemia de conceptos —práctica, disciplina, modelo de intervención, método, institución, metodología de trabajo, medio, estrategia, proceso, procedimiento, etc.—, debido a que comprende un vasto campo de aplicación. No obstante, la variedad de definiciones, todas ellas convergen en señalar que se fundamenta en un cambio de actitud de las personas frente al conflicto, pasando de una actitud de competencia a una actitud de colaboración o cooperación. Implica, por tanto, la creación de una nueva cultura, potenciadora de la responsabilidad y el diálogo como forma de entendimiento social.

Hablar de mediación, es hablar de una transformación cultural, en el sentido de que aporta un giro de la concepción litigiosa como modo de abordar las controversias entre los individuos, promoviendo en los ciudadanos una actitud proactiva ante la búsqueda de soluciones de sus conflictos.

Básicamente, la mediación como fórmula de autocomposición trata de conseguir que los propios implicados y/o representantes en el conflicto con la asistencia de un profesional mediador encuentren por sí mismos acuerdos que les satisfaga mutuamente.

## Principios rectores de la mediación

La naturaleza de la mediación dimana de los principios sobre los que se asienta. Por ello, la importancia de los mismos es tan relevante, pues se trata de los elementos que fijan el modo en que se configura la institución mediadora. Son los principios el centro alrededor del cual gira la mediación, sosteniéndose como un esqueleto sobre el cual construir el procedimiento en el que se desarrolla y los acuerdos que las partes admiten en él. Los principios rectores serían los siguientes:

*Voluntariedad:* La esencia de la mediación radica en la exigencia de que quienes acuden a ella lo hagan desde el ejercicio de la libertad o desde la autonomía de la voluntad.

*Flexibilidad:* Si bien la mediación es flexible, esta debe basarse en unas normas mínimas de calidad que se asientan en principios de procedimiento que las partes

eligen libremente. El acto de libertad posibilita la adaptación a los cambios de acuerdo a las circunstancias, por lo que se habla de la flexibilidad de la mediación.

*Neutralidad:* Relacionada con la actitud del mediador que habrá de permitir a las partes arribar a sus propios acuerdos, atendiendo a la capacidad y autonomía de las partes como máximas de actuación en la mediación. El mediador debe mantener una postura y mentalidad de no ceder a sus propias inclinaciones o preferencias durante el transcurso de la mediación.

*Imparcialidad:* Estrechamente ligada a la neutralidad, la imparcialidad se refiere a las intervenciones que realiza el mediador, el cual debe garantizar el equilibrio de las partes y el derecho fundamental de éstas a la igualdad a lo largo de todo el procedimiento.

*Confidencialidad:* Lo tratado en mediación no podrá ser divulgado fuera de las sesiones de la misma. De este modo, se protege la privacidad de la mediación evitando que lo conversado en ella sea difundido, utilizándose, incluso, como prueba de un litigio posterior.

## **Ventajas y contextos de aplicación de la mediación**

Partiendo de la idea de que la mediación, y en general cualquier método de solución de conflictos, no es la fórmula capaz de solventarlo todo, que sencillamente, ofrece una respuesta más en el devenir de las relaciones jurídicas, los beneficios derivados de su uso parecen objetivamente demostrables. Los propios principios en los que descansa la mediación propician los beneficios y las ventajas de esta manera de resolver situaciones conflictivas. Dentro del marco de libertad y de autonomía de la voluntad del que disfrutaron las partes, la mediación resulta un método flexible, adaptable, accesible, ágil y económico a la resolución de sus conflictos.

La mediación se desarrolla y practica de diferentes maneras con el propósito de satisfacer necesidades de diferente tipo, en diferentes contextos: en las organizaciones -sean grandes compañías o pequeñas empresas familiares-, en centros educativos, en el sector de la sanidad, en problemas de medio ambiente, en los problemas que se suscitan entre las personas pertenecientes a una misma comunidad: vecinal, familiar, intercultural, etc. Incluso, se habla de mediación

para aquellos conflictos que han obtenido una respuesta violenta por alguna de las partes (violencia de género, acoso escolar...).

### **Mediación en el ámbito de la discapacidad**

Pese a las importantes transformaciones sufridas en los últimos años sobre la concepción y el tratamiento de las personas con discapacidad que la ubican como sujeto de derechos capaz de decidir por sí mismo, lo cierto es que persisten determinadas barreras físicas, sensoriales, en la comunicación y, especialmente, en la percepción, resultantes de la interacción entre la persona con discapacidad y un entorno social hostil que dificultan el ejercicio del derecho al acceso a la justicia. Tal disonancia es generadora de múltiples conflictos, puesto que, el actual modelo social de la discapacidad que parte de la premisa de que los problemas de la misma no son las limitaciones individuales, sino el resultado de un ambiente que no considera ni tiene en cuenta a las personas con discapacidad, no ha sido asumido por la sociedad.

La representación de la persona con discapacidad como un ser débil e incompleto se sigue manteniendo, impidiendo que se perciba como un auténtico sujeto de derechos, que entre otros aspectos, puede por sí mismo comprender y abordar los conflictos.

De esta visión de la discapacidad ha participado la Administración de Justicia, que ha considerado, tratado y relacionado con las personas con discapacidad desde un paternalismo que ha ignorado o anulado sus capacidades. En este sentido, las instituciones, normas y mecanismos jurídicos para la protección de los intereses de las personas con discapacidad, han puesto el énfasis en lo negativo de la situación de estas personas: en su incapacidad, en su incompletud.

Todos estos atributos han creado un estereotipo negativo de la discapacidad enmarcándola y situándola lejos del funcionamiento colectivo, conllevando discriminación, opresión y exclusión. La sociedad en general no ha asumido que la discapacidad es un fenómeno social, lo que significa que la condición de discapacidad no debe recaer sobre la persona individual, sino sobre el entorno en el que vive y que no tiene en cuenta sus auténticas necesidades, ya que está

configurado por estructuras materiales y mentales pensadas y diseñadas para un determinado prototipo de persona.

En este sentido, el empleo de cualquier sistema alternativo de resolución de conflictos, fundamentados en la autonomía de la voluntad, y con un carácter claramente favorecedor de la participación ciudadana e integrador de los individuos, constituyen un cauce válido y adicional para asegurar el pleno reconocimiento y ejercicio de sus derechos.

La mediación en el ámbito de la discapacidad y por personas con discapacidad, promete ser una opción interesante y oportuna, puesto que su propia esencia procura la igualdad de oportunidades para todas las partes, y en este sentido, la búsqueda del empoderamiento como adquisición de poder para manejar y comprender la vida propia e influir en el entorno resulta fundamental para la persona con discapacidad al incrementar su capacidad individual y colectiva, ganando confianza, visión y protagonismo para impulsar cambios positivos en su nivel de vida; incrementa su grado de autonomía y mejora su acceso a las diferentes estructuras con el fin de participar en la toma de decisiones que le incumben, ejerciendo como verdadero sujeto activo de derechos en igualdad que los demás.

Pero además de ser potenciadora de la capacidad de la persona con discapacidad en la toma de sus propias decisiones, de influir de manera positiva en sus relaciones habituales, y en general, en contribuir a una calidad de vida y en una prevención hacia situaciones de maltrato, depresión o discriminación; la mediación conlleva a que la sociedad deba asumir una nueva forma de relacionarse con este grupo de personas, a afrontar sus problemas de convivencia mediante métodos que sirvan a todos los implicados, y constituyan verdadera inclusión y experiencia activa de ciudadanía a todos los integrantes de la comunidad social.

## **El habitus<sup>6</sup> de la discapacidad**

Si bien, el conflicto se manifiesta en los diferentes ámbitos donde se pro-

---

<sup>6</sup> Habitus es uno de los conceptos básicos de la teoría social de Pierre Bourdieu, quien superó, a partir de este concepto, la clásica dicotomía entre lo objetivo y lo subjetivo, esto es,

duce mediante señales muy parecidas: falta de comunicación, frustración, relaciones marcadas por rabia, rencor, tristeza..., se hace indispensable matizar las particularidades de las personas implicadas, y también destacar el contexto en donde se origina y se desarrolla con el fin de enfocar y abordarlo debidamente.

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

Tanto en unos como en otros, existen especiales circunstancias emocionales ligadas a la discapacidad: sentimiento de desgracia, ninguneo, debilidad, vergüenza, aislamiento, pérdida, desesperación, frustración, falta de apoyo, desesperanza, rabia, etc. Es decir, además de las manifestaciones inherentes a cualquier conflicto, en el ámbito de la discapacidad se revelan circunstancias que le son propias, necesidades concretas que deben ser satisfechas.

Para la comprensión de estas particulares necesidades es necesario encuadrar la realidad social de la discapacidad, lo cual significa comprender las implicaciones que la particularidad de la condición de discapacidad supone para las personas en su día a día.

---

entre la posición objetiva que los sujetos ocupan dentro de la estructura social y la interiorización o incorporación de ese mundo objetivo por parte de los sujetos. Constituye un conjunto de estructuras tanto estructuradas como estructurantes: lo primero, porque implica el proceso mediante el cual los sujetos interiorizan lo social; lo segundo, porque funciona como principio generador y estructurador de prácticas culturales y representaciones. En definitiva, el habitus es un conjunto de esquemas a partir de los cuales los sujetos perciben el mundo y actúan en él. Este concepto permite explicar el entorno socio-cultural en el que se desenvuelven las personas con discapacidad y las representaciones sociales que sobre ellas recaen, las cuales inciden en su cotidianidad. Para profundizar sobre este asunto, véase: FERREIRA, M.A.: "La construcción social de la discapacidad: habitus, estereotipos y exclusión social" en *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas* n° 17. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas* n° 17, 2008.

Esta situación particular conlleva un ámbito de actuación determinado y, a la vez, una suerte de legado adquirido respecto a la opinión que su discapacidad significa en el entorno en que se desarrolla. “Se sabe condicionada por sus limitaciones particulares para el desenvolvimiento cotidiano, y se sabe condicionada por la representación que dichas limitaciones conlleva” (Ferreira, 2008). Bajo este doble condicionamiento se encuadra la realidad social de la discapacidad, por ello, resulta indispensable exponerlo, ya que, describe el marco de referencia, práctico y representacional, en el que diariamente tiene que vivir la persona con discapacidad.

Las personas con discapacidad auditiva han de desenvolverse en un espacio social sonoro: las voces, los ruidos de la calle, la música... La discapacidad auditiva influye en la personalidad del sujeto en su conjunto y afecta a áreas tan importantes como la comunicación, el lenguaje, la socialización, los procesos cognitivos y la memoria.

Las personas con discapacidad visual han de desenvolverse en un entorno determinado por referencias visuales: señales, luces, anuncios, escritura... La visión es el sentido que más información nos proporciona, por lo que tener una discapacidad visual conlleva un conocimiento del medio limitado y fragmentado con la consiguiente falta de riqueza y pluralidad que de la realidad nos ofrece la vista. Los problemas visuales repercuten en una gran dificultad para el acceso a la información y para la movilidad autónoma, con todo lo que esto conlleva en el campo de las relaciones y actividades sociales; implican también grandes dosis de esfuerzo de concentración al tener que potenciar las percepciones táctiles, auditivas y cinestésicas; generan obstáculos para observar situaciones alejadas de sí e imitar gestos y acciones de los demás, impidiendo una perspectiva global de las cosas.

Las personas con discapacidad física han de manejarse en un entorno diseñado para cuerpos ágiles: bordillos, escaleras, escalones, desniveles, falta de ascensores... Para las personas con movilidad reducida, las barreras arquitectónicas, tanto urbanísticas como de edificación y transporte, impiden o dificultan el acceso a su lugar de residencia, de trabajo, de formación, de ocio, de culto, limitando su actividad y su vida.

Las personas con discapacidad intelectual han de desenvolverse en un contexto cotidiano maquillado, estéticamente perfecto, funcional, normal y con éxito. Las representaciones sociales de los individuos con discapacidad intelectual –

seres asexuados, eternos niños, no deben procrear, no están preparados para el matrimonio, no deben compartir todos los espacios vitales con el resto de individuos normales, etc.— producen acciones marginadoras: negación de la discapacidad o sobreprotección que limita el desarrollo; se enfatiza la indiferencia y el aislamiento social.

Asimismo, hay que señalar que si bien en los últimos años ha habido una actualización discursiva sobre la discapacidad que busca erradicar las connotaciones negativas, peyorativas y discriminatorias, a la luz de la realidad, parece ser que no pasa de ser un buen propósito persiste el núcleo fundamental del significado que refleja un desconocimiento de la discapacidad mediante un lenguaje sobreprotector o despectivo. Existen multitud de expresiones peyorativas y discriminatorias que hacen alusión a alguna discapacidad -“sale más caro que un hijo tonto”, “tiene menos miras que un ciego”, “está más sordo que una tapia”, “no hay un cojo bueno”...- la representación colectiva de la discapacidad no es la de una diferencia integrada en una sociedad caracterizada por la diversidad, sino que por el contrario, indica inferioridad respecto del canon de normalidad impuesto.

Sin necesidad de ahondar más en el asunto, resulta fácil comprobar que tanto por los condicionantes prácticos como por las representaciones de la discapacidad, el habitus de las personas con discapacidad se establece, “práctica y simbólicamente como el de un grupo categorizado por su insuficiencia, su incapacidad y su valía reducida respecto de las suficiencias, capacidades y valías de la generalidad de la población no discapacitada”. Las personas con discapacidad parten de una situación objetiva de desventaja que repercute en los procesos de interacción cotidianos en los que han de implicarse, limitando sus posibilidades de participación plena en la vida social, en las mismas o parecidas condiciones que el resto de ciudadanos. A efectos prácticos, las personas con discapacidad son, en muchos casos, ciudadanos de segunda.

### **Ámbitos de la mediación con personas con discapacidad**

Tradicionalmente en la resolución alternativa de conflictos, y específicamente en lo que se refiere a la mediación, se ha incluido a las personas con discapacidad en el ámbito de la mediación familiar, por ser un contexto que a juicio de algunos especialistas en resolución de conflictos puede ser valiosa para estas personas y sus

familias. Sin embargo, son muchos los conflictos que en el sector de la discapacidad pueden ser encauzados a un procedimiento de mediación:

– Mediación de conflictos en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación:

- Disputas que se susciten por la falta de accesibilidad de las personas con discapacidad a la participación social de manera plena y efectiva. Ejemplo: Un centro de recreación que prohíbe el acceso a personas con discapacidad mediante pictogramas situados a la entrada del establecimiento.
- Controversias por la falta de ajustes razonables en los centros educativos. Ejemplo: Un colegio concertado que niega a una alumna con discapacidad visual la adaptación de una prueba de inglés, por incluir fotografías que ella no puede ver.
- Conflictos surgidos por la falta de acceso a los medios de transporte. Ejemplo: Un conductor de un autobús se niega a bajar la rampa para que una persona en silla de tres ruedas pueda acceder por considerar que solamente pueden subir los pasajeros con “sillas convencionales”.
- Conflictos relacionados con las barreras arquitectónicas en edificios privados. En concreto, por las obras de adecuación de los elementos comunes y acceso a las viviendas en las comunidades de propietarios.

Ejemplo: La solicitud de instalación de ascensor por una persona con movilidad reducida es denegada por la mayoría de vecinos del edificio.

– Mediación en el ámbito laboral

– Mediación en la promoción de los mecanismos de apoyo

– Mediación en conflictos derivados de los cuidados de larga duración

## **Beneficios de la mediación para las personas con discapacidad**

Corresponde a la propia persona con discapacidad la obligación de asumir la responsabilidad de resolver sus conflictos, y en el derecho de libertad de decisión, escoger en cada situación lo mejor que le convenga, pudiendo modificar



dicha decisión en el transcurso del procedimiento de gestión o solución del problema. Por ello, resulta indispensable que se promueva el conocimiento de estos mecanismos de gestión de conflictos entre las personas con discapacidad y sus familias, pues se prevé que los resultados puedan generar una cultura de defensa propia de sus derechos al fomentarse sus ventajas:

– *Ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad*

Al ser un mecanismo más ágil, económico, confidencial, voluntario e informal de resolver conflictos, se erige como una herramienta eficaz para ejercer derechos.

– *Potenciar la capacidad de decisión de la persona con discapacidad*

Mediante el empoderamiento se genera confianza en la persona con discapacidad para que pueda entender, analizar, reflexionar, aportar, comunicar, y en definitiva, tomar decisiones adecuadas.

– *Aprendizaje y desarrollo de habilidades para manejar situaciones de conflicto*

La mediación es un recurso alternativo para la convivencia pacífica que proporciona habilidades para encontrar nuevas y mejores maneras de afrontar las controversias, mas allá de conseguir acuerdos o no, donde lo importante es su utilidad como recurso vital.

– *Reconocimiento de la persona con discapacidad*

Al existir un cambio en las formas de comunicación, se produce una variación en las percepciones de las partes implicadas en el conflicto, tanto hacia la persona con discapacidad como a la realidad de la discapacidad en sí misma.

## **Bibliografía**

- ÁLVAREZ RAMÍREZ, G. (2013). *Discapacidad y sistemas alternativos de resolución de conflictos. Un cauce adicional de acceso a la justicia y una oportunidad para la inclusión*. Madrid. Ediciones Cinca.
- FERREIRA, M. A. (2008). La construcción social de la discapacidad: hábitos, estereotipos y exclusión social. *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 17, 1-12. Mención especial a la mejor publicación del año 2013 en Mediación. Asociación Madrileña de Mediadores.