

# Oportunidad de la mediación en la intervención social con personas en situación de discapacidad

## The Opportunity of Mediation for Social Interventions with People with Disabilities

Emilia Iglesias Ortuño\* y Elvira Medina Ruiz\*\*

\*Universidad Autónoma de Nuevo León, MÉXICO

\*\*Universidad de Murcia, ESPAÑA

Manuscrito recibido: 13/12/2016

Manuscrito aceptado: 11/04/2017

**Resumen:** Las personas con discapacidad representan un grupo poblacional que, por las circunstancias que complican su interacción con el tejido social, generan situaciones de conflicto que les convierte en grupo vulnerable. El engranaje político y jurídico del Estado de Bienestar debe adoptar estrategias de protección, intervención e inclusión que mejoren la calidad de vida y la presencia de este grupo en el tejido social basadas en el reconocimiento, la participación y la inclusión. La mediación se presenta como un elemento que potencie este conjunto de iniciativas o respuestas políticas y sociales para el tratamiento de los conflictos derivados de las situaciones de vulnerabilidad de las personas con discapacidad aportando una visión positiva, reparadora, inclusiva, capacitadora y garante de la autonomía personal y de los derechos de la persona.

**Abstract:** People with disabilities represent a population group that, because of the circumstances that render its interaction in society complicated, generates situations of conflict that make them a vulnerable group. The political and legal machinery of the Welfare State should adopt protective, intervention and inclusion strategies aimed at improving the quality of life and the presence of this group in the social fabric based on recognition, participation and inclusion. Mediation is presented as an element that enhances this set of initiatives or political and social responses for addressing the conflicts that might arise from situations of vulnerability of the persons with disabilities, providing a positive, reparative, inclusive and empowering view that ensures personal autonomy and also the respect for human rights.

**Palabras clave:** Intervención social, mediación, discapacidad, vulnerabilidad, conflicto social.

**Keywords:** Social Intervention, Mediation, Disability, Vulnerability, Social Conflict.

### Emilia Iglesias Ortuño

Trabajadora social, Máster oficial en mediación y Doctora en intervención social y mediación por la Universidad de Murcia, España. Desarrolla una línea de investigación sobre intervención social y mediación. Ha ejercido como trabajadora social en la cooperativa Mediae y ha sido profesora asociada en la facultad de trabajo social de la Universidad de Murcia desde 2012 hasta 2016. Actualmente es profesora titular tipo A en la Facultad de Trabajo Social y Desarrollo Humano de la Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

Contacto: eiglesiasortuno@gmail.com

### Elvira Medina Ruiz

Trabajadora social, Máster oficial en mediación y Doctora en intervención social y mediación por la Universidad de Murcia, España. Desarrolla una línea de investigación sobre voluntariado, mayores y envejecimiento activo, calidad y participación social. Ha ejercido como trabajadora social en Cáritas y en la actualidad es Profesora Ayudante Doctor en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia, España, donde además ocupa el cargo de Vicedecana de Calidad.

Contacto: emedina@um.es

## Discapacidad y exclusión social

El hecho de ser miembros de una sociedad cada vez más amplia, cambiante y creciente forma parte de la vida moderna. En la vida cotidiana esto supone, por lo general, comunicarse con otras personas con los propósitos más variados: ir de compras, charlar, organizar reuniones, pedir ayuda, etc. Para participar en esta forma de vida, que no es otra sino la vida cotidiana, es preciso ser capaces de llegar a otras personas y, al mismo tiempo, estar a su alcance. Se considera que una sociedad se encuentra tanto más desarrollada cuanto mayor es el bienestar material y cultural del que gozan sus miembros. En términos de estructura, una sociedad desarrollada se identifica con la solidez de sus sistemas productivos, con la optimización de sus recursos humanos y materiales, y con la existencia de redes que permitan la interconexión de todos los elementos, sean éstas físicas –es decir infraestructuras– o meramente relacionales. (Cabello et al., 2016, pp. 47-52).

Estamos inmersos en una complicada estructura política, social y económica que no es capaz, al menos por ahora, de evitar que millones de personas se encuentren en situación de vulnerabilidad, riesgo e incluso de exclusión social debido a múltiples factores. Uno de los grupos que se encuentra en especial riesgo es el de las personas con discapacidad. La discapacidad es una situación sobrevenida tras la aparición de una deficiencia, entendida bajo parámetros de la salud como la pérdida de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica. Esta discapacidad puede provocar una situación de desventaja para la persona que ocasiona limitaciones o impedimentos para el desempeño de sus funciones. Este hecho acarrea dificultades en el ámbito personal, familiar, grupal o social al ser más difícil para la persona con discapacidad el desempeño de sus roles y relaciones. Todo ello conlleva a una situación de desigualdad, desventaja y exclusión del grupo social mayoritario, suponiendo esto una alteración de los Derechos Humanos y la idea de igualdad. Ante esta situación, las políticas sociales han de proveer estrategias inclusivas, garantías de los derechos igualitarios de las personas con discapacidad y promotoras de su inclusión, satisfacción y Bienestar Social.

Las deficiencias y disfunciones pueden ser temporales o permanentes, reversibles o irreversibles, progresivas o regresivas. La situación en que se encuentren las personas puede determinar la medida en que una deficiencia es motivo de discapacidad para ellos. De lo anterior se desprende que una discapacidad es consecuencia tanto de una deficiencia como de las condiciones ambientales. Si las barreras ambientales son eliminadas, el individuo en cuestión seguirá siendo una persona con deficiencia, pero no necesariamente un minusválido. A su vez, la capacidad funcional de las personas con un mismo diagnóstico de deficiencia o discapacidad puede variar enormemente. Por ejemplo,

algunas personas que son legalmente ciegas pueden ser capaces de utilizar diferentes intensidades de luz, mientras que otras son incapaces de percibir tales diferencias. Personas con deficiencias auditivas clínicamente similares, según los audiogramas, pueden utilizar aspectos totalmente distintos de la información acústica que tienen a su alcance. El grado de discapacidad puede variar de manera significativa y puede ser específica de determinadas situaciones. A este respecto, extraemos de las aportaciones de Peñas (2010) que la situación que viven las personas con discapacidad no debe determinar su exclusión social ya que en el cuerpo de las personas con discapacidad se encuentra una persona con valores que ha de ser respetada. Añade el autor que muchos de los obstáculos a los que se enfrentan las personas con discapacidad viven una situación de exclusión social por las barreras que existen en la sociedad.

El Preámbulo de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006 (Instrumento de ratificación Convención Derechos Humanos personas con Discapacidad, 2006) reconoce que la discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. El texto de la Convención entiende como personas con discapacidad a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

La igualdad de oportunidades es, sin duda, un principio compartido y una aspiración generalizada en las sociedades modernas y avanzadas. Para las personas con discapacidad, dicho principio se ha traducido en la lucha contra la discriminación y en la búsqueda de la normalización en todas las esferas de su vida. En los primeros años de reivindicación, se produjo una importante evolución en la aplicación de ese principio en entornos como el sanitario o el escolar. Actualmente, sin embargo, un ámbito clave para la inclusión lo constituye el entorno laboral. Extraemos de las principales ideas de Rosenqvist (1990) que la participación de las personas con discapacidad en los procesos económicos y productivos, si bien encuentra todavía muchos obstáculos, es, por tanto, un ámbito prioritario de la acción encaminada a la búsqueda de la igualdad de oportunidades.

Las personas con discapacidad conforman un grupo vulnerable y numeroso al que el modo en que se estructura y funciona la sociedad ha mantenido habitualmente en conocidas condiciones de exclusión. De acuerdo con el informe sobre *Discapacidad y exclusión social en la Unión Europea*, realizado por el Comité Español de Representantes de Per-

sonas con Discapacidad.\*CERMI<sup>1</sup>, bajo los auspicios del Foro Europeo de la Discapacidad, varios estudios realizados en Europa y en otras partes del mundo han llegado a las siguientes conclusiones (Colección Cermi, 2010):

- Las personas con discapacidad son especialmente vulnerables a la exclusión social.
- Los ingresos medios por familia son sustancialmente menores en una familia con una persona con discapacidad.
- Existe una clara correlación entre la gravedad de la discapacidad y el grado de pobreza y exclusión.
- Las mujeres con discapacidad son víctimas frecuentes de la pobreza y la exclusión social.
- Las personas que viven en instituciones no padecen una pobreza financiera grave aunque experimentan una extrema exclusión social.

El deseo de gozar de una vida plena y la necesidad de realización personal mueven a todas las personas, pero esas aspiraciones no pueden ser satisfechas si se hallan restringidos o ignorados los derechos a la libertad, la igualdad y la dignidad. Existen como hemos visto un variado y prolijo número de impedimentos que hacen que este deseo no pueda verse satisfecho.

Es responsabilidad de cada Estado y de todos los actores implicados: ciudadanos, asociaciones, entidades, etc. la eliminación de las barreras para garantizar el principio de igualdad de oportunidad. Para ello se deberán poner en marcha las medidas necesarias, que promuevan el bienestar, la convivencia y la armonía social. A este respecto añade Oliver (1998:47) que «los problemas de la discapacidad son sociales más que individuales y que emanan de la opresión que ejerce la sociedad más que de las limitaciones de los individuos». En este sentido añade Díaz (2010:118) que «las personas con discapacidad viven una situación de exclusión social por las barreras que existen en la sociedad por encima de la discriminación social experimentada por el hecho de tener esa deficiencia». Uno de los mejores indicadores del grado de desarrollo alcanzado por una sociedad o un país es la capacidad que tienen para integrar a personas de diferentes condiciones, ofreciéndoles oportunidades para realizar con éxito y en términos de igualdad un proyecto de vida digno (Colectivo Ioé<sup>2</sup>, 2012).

### **Mediación como estrategia facilitadora de la inclusión social para personas con discapacidad**

La mediación, si bien nace como Método Alternativo de Solución de Controversias en el seno jurídico está adquiriendo relevancia en el ámbito social debido a las oportunidades

positivas que ofrece a este sector. La mediación puede concebirse como un elemento facilitador y favorecedor de la Intervención Social en los múltiples escenarios en que ésta pueda desarrollarse, siendo uno de ellos el espacio de protección y garantía de derechos para la prevención de la exclusión social.

Apunta Iglesias que «la mediación se puede desarrollar a diferentes niveles, siendo el preventivo uno de los más importantes pues se basa en el trabajo de sensibilización en las bases de esta disciplina como son: el diálogo, la legitimación del otro, la gestión positiva de las emociones, el análisis de los intereses y las necesidades y sobre todo la búsqueda de la cultura de paz, que permitirá a la sociedad desarrollar un nuevo modelo participativo y colaborativo que marcará las relaciones humanas» (2013, p. 8).

Para Martínez de Miguel y Escarbajal el término mediación se define como un «acto apaciguador, como una herramienta de acercamiento, conexión, intercambio e interacción entre las partes que se encuentran enfrentadas para facilitar una reconciliación y transformar una situación conflictiva en una posibilidad que puede beneficiar a los implicados, en particular a una comunidad dada» (2009, p. 163).

De las aportaciones estudiadas deducimos que la mediación es un procedimiento aplicable a todo tipo de conflicto, independientemente de su origen, clasificación o características de las personas implicadas. La mediación tiene una importante tradición en el ámbito de familia y comunitario, también en el escolar y el laboral, pero además nuevos campos se están abriendo paso como consecuencia de las necesidades sociales actuales, uno de ellos es el ámbito de la mediación en discapacidad. Ripoll-Millet indica que «la mediación en discapacidad es uno de los contextos en los cuales la mediación puede ser útil para las familias con una persona con discapacidad o dependencia» (2001, p. 169).

La mediación es definida por Folberg y Taylor como un «procedimiento que hace hincapié en la responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas, es decir, constituye un procedimiento que confiere autoridad sobre sí mismas a cada una de las partes» (1996, pp. 21-37). Para Pastor e Iglesias la mediación es un «proceso mediante el cual las personas son capaces de gestionar positivamente sus conflictos, con el objetivo de encontrar soluciones eficaces. Es un proceso novedoso que introduce la concepción del conflicto como situación neutral, inherente a las relaciones humanas y cuyos resultados y repercusiones van a depender de la gestión que las personas desarrollen en torno a la situación conflictiva» (2011, p.75).

García y Bolaños definen la mediación como un «proceso no jurisdiccional, voluntario, confidencial, facilitado por el mediador quien posibilita la comunicación entre las partes para que traten de plasmar los intereses comunes en un acuerdo

<sup>1</sup> Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad.

viable y estable que resulte satisfactorio para ambas y atienda también a las necesidades del grupo familiar, especialmente las de menores y personas con discapacidad» (2006, p. 9). Esta definición nos muestra un modelo de gestión de conflictos con intención inclusiva, al alcance de todos los grupos sociales y promotor de la igualdad de oportunidades.

De estas definiciones podemos destacar el papel relevante que ocupan las partes en el proceso de mediación. Este papel principal provee a las personas de autoridad, poder de decisión, competencia, pero sobre todo les otorga capacidad, oportunidad y reconocimiento en el proceso de gestión de su propio conflicto. Pero la mediación no sólo aporta beneficios durante su ejecución, sino que aproxima a la denominada cultura de la mediación, que aboga por una sociedad capaz de gestionar los conflictos de forma positiva, desde la filosofía del ganar-ganar y con la perspectiva de la colaboración frente a la competición. Cultura de la mediación estrechamente ligada a la cultura de paz y promoción del ser humano.

La mediación en el ámbito de la discapacidad genera importantes oportunidades sociales a nivel institucional, familiar e individual, como indica Munuera en 2015:

*«la mejora de las relaciones en el contexto de la discapacidad fortalecerá las redes de cuidado donde se encuentran las relaciones familiares y sociales afianzando el principal apoyo social que tienen las personas afectadas. Hay que disponer de una visión mucho más amplia que la establecida en la mayoría de las leyes. Los mediadores como parte neutral utilizan su conocimiento y experiencia como facilitadores de la comunicación a fin de explorar las disputas subyacentes y alcanzar resoluciones que sean mutuamente satisfactorias para las partes en litigio» (pp. 167-168).*

En la esfera familiar, desde la óptica de los conflictos surgidos del cuidado y tratamiento de las necesidades de las personas en situación de necesidad, aportan Munuera y Alemán que:

*«los problemas de relación, comunicación, toma de decisiones, participación, etc. en las familias que tienen una persona en situación de discapacidad son muy frecuentes y su solución a través de la mediación puede ayudar a mejorar el bienestar de todos». (...) «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, una solución que debe satisfacer a todos los partícipes por igual» (2011, pp. 2-5).*

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. Al respecto añaden Asensio y Gónzaga que:

*«al tratarse de una disciplina que tiene como principios básicos otorgar a las personas el máximo protagonismo en la resolución de sus problemas, mejorando la comunicación y la construcción creativa de acuerdos que posibiliten una mejora de las condiciones de vida de toda la familia, constituye un método clave para la protección y prevención del surgimiento de problemáticas que influyen en el bienestar de las personas más frágiles» (2016, p. 7).*

En la esfera social, como oportunidad de fortalecimiento de la respuesta institucional favorecedora de la inclusión de las personas con discapacidad, ofrece espacios de diálogo para el tratamiento de sus conflictos y genera espacios reales de participación y promoción personal. Como indica Munuera:

*«el reciente marco jurídico en materia de discapacidad defiende los derechos de las personas con discapacidad con el fin de garantizar su inclusión social y cuenta con la posibilidad de utilizar una vía alternativa al proceso judicial para la resolución de los litigios que puedan surgir, a través del arbitraje y/o la mediación». (...) «la apuesta por la mediación en el campo de la discapacidad aporta ventajas a todos los niveles favoreciendo la sociedad inclusiva que proponen las directivas europeas» (2015, pp. 166-176).*

Derivamos de las aportaciones de los autores que la mediación es una estrategia aplicable en el ámbito de la discapacidad, que tendría como objetivo principal la gestión y resolución del conflicto a la par que ofrecer a las personas implicadas una opción en las que sentirse parte activa y reconocida, todo ello para favorecer su inclusión social y garantizar los derechos fundamentales y la igualdad de todas las personas independientemente de su condición. Concretando lo estudiado, ¿En qué supuestos podría aplicarse la mediación como método para gestionar un conflicto relacionado con la situación de discapacidad o dependencia?

Los casos descritos representan situaciones en las que la persona con discapacidad ve mermados sus derechos sociales, personales y humanos. En estos casos, la persona pierde su identidad de «persona» para ser «discapacitada», quedando al margen cualquier otra característica más que su deficiencia suponiendo para ella un proceso de exclusión. Este hecho requiere la intervención de los agentes sociales que, bajo la filosofía inclusiva, promotora de Derechos Humanos y favorecedora de la capacidad y el potencial de la

**Tabla 1. Supuesto de aplicación de la mediación en discapacidad**

Procesos de incapacitación, velando por la igualdad de poder entre las partes y permitiendo la participación en la toma de decisiones de la persona con discapacidad de forma adaptada.
Discriminación en el empleo por motivo de discapacidad, falta de adaptación funcional para el adecuado desempeño del trabajo, es decir, igualdad de oportunidades con las prestaciones adecuadas.
Disputas relacionadas con la evaluación y designación del centro de educación pública apropiado para la persona que tiene una discapacidad.
Conflictos en la toma de decisiones sobre el tratamiento o elección de prestación asistencial a elegir.
Conflictos de comunicación entre la persona con discapacidad y el profesional –relación laboral, calidad de relación, horario laboral, ...-. Errores o negligencias de los profesionales que atienden a personas con discapacidad.
En la gestión de conflictos vecinales relacionados con la supresión de barreras arquitectónicas para una adecuada accesibilidad al edificio de la persona con discapacidad.
En todas aquellas acciones que permitan la accesibilidad de las personas con discapacidad a la participación social de manera plena.

Fuente: Munuera (2013); Six (1999).

persona, han de programar y disponer iniciativas promotoras de la mediación como método gestor de conflictos así como filosofía de sensibilización social para la prevención de los mismos.

Como muestra Munuera (2012) la aplicación de la mediación con personas con discapacidad despierta un interés especial como alternativa a la resolución de los conflictos existentes, en un momento histórico donde las instituciones reciben una conflictividad cada vez más alta por la falta de recursos, además de carecer de estrategias propias para solucionar sus conflictos en un espacio no-jurídico. Esta respuesta social tiene como objetivo primordial garantizar los derechos humanos de las personas con discapacidad, su reconocimiento e integración social plena. Añade Munuera (2013) que el mediador puede resolver los conflictos de comunicación y de relación en el ámbito de la discapacidad para poder aumentar su bienestar social.

A partir de estas aportaciones comprobamos que, verdaderamente, la mediación puede concebirse como una oportunidad positiva para las estrategias de intervención social dirigidas a las personas con discapacidad. Determinamos escenarios reales y cotidianos en los que las políticas sociales podrían aplicar procedimientos mediadores y con ello mejorar su respuesta social además de promover la inclusión social y el bienestar de las personas en situación de discapacidad.

### Conclusiones

La mediación es definida como un método de gestión y resolución de conflictos que se ofrece como alternativa al sistema jurídico. La mediación presenta características y principios

esenciales como son la voluntariedad, el empoderamiento, la visión futura y la concepción positiva del conflicto en tanto que ambas partes pueden obtener beneficios. Estas características son las que la convierten en una opción garante de los Derechos Humanos, facilitadora del desarrollo persona y óptima para la construcción del Bienestar Social. La mediación es una metodología susceptible de ser aplicada en diversas áreas de conocimiento, siendo el área social una de ellas. La mediación presenta posibilidades en la intervención social para el Bienestar, la convivencia y la cultura de Paz por lo que se considera un área de oportunidad en las ciencias sociales que debe ser tratada y estudiada desde las diferentes disciplinas que componen el área para favorecer así a la visibilidad, el desarrollo y sobre todo la aplicación de la mediación como estrategia para dar respuesta a problemas sociales.

El tejido social muestra situaciones de diversidad a partir de las particularidades de sus grupos sociales integradores. Estas particularidades pueden, en determinadas situaciones, suponer dificultades importantes en la dinámica relacional de los miembros de la sociedad que finalmente se traducen por situaciones de desventaja, limitación o exclusión. Estas situaciones perjudiciales interfieren en el desarrollo positivo de la persona en sociedad, por lo que se genera una vulneración de sus derechos sociales y un menoscabo en su bienestar. Una de las situaciones que son detonante de esta situación de dificultad es la discapacidad. Para estas situaciones el Estado debe asegurar estrategias de intervención que faciliten y favorezcan la equidad entre las personas de una sociedad aportando políticas sociales inclusivas, protectoras y garantías de los Derechos Humanos.

Existe un engranaje político y jurídico que tiene como objetivo intervenir y proteger los derechos de las personas con discapacidad, no obstante, este engranaje presenta importantes deficiencias que hace preciso la incorporación de estrategias alternativas que otorguen otras opciones y perspectivas a la gestión de conflictos derivados de estas situaciones. Además de la mejora de la respuesta de las instituciones políticas, se hace preciso que estas estrategias de mejora aporten satisfacción y bienestar a los grupos hacia los que se dirige la acción social. La mediación, como método gestor de conflictos, es una estrategia que promueve la inclusión, la participación, la autodeterminación, la legitimación y es generadora de compromiso, diálogo y paz. Puede desarrollarse a nivel de intervención, dando respuesta a los conflictos que experimenten las personas con discapacidad, o con carácter preventivo, favoreciendo la cultura inclusiva y la empatía en la sociedad. De este hecho deducimos que la mediación en el ámbito de la discapacidad va más allá de la resolución de conflictos sociales derivados de las situaciones de vulnerabilidad, y más allá también de las necesidades estructurales y políticas de los sistemas de acción social. La mediación supone un área de crecimiento, inserción, participación, reconocimiento y visibilidad de aquellas personas que viven en situación de discapacidad ofreciéndoles un espacio donde el protagonismo, su rol activo y su capacidad será determinante para un cambio positivo que ellos mismos propiciarán.

## Referencias

- 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.
- Cabello, P. A., Carmona, S. E., Gorjón, F. J., Iglesias, E., Sáenz, K. A. C. y Vázquez, R. L. (2016). *Cultura de Paz*. Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria.
- Colección CERMI (2010). Discapacidad, Tercer Sector e inclusión social. *Colección Cermi*, nº 47, Madrid, España: CINCA.
- Colectivo IOÉ [Pereda, C., de Prada, M. A. y Actis, W.] (2012). *Discapacidades e inclusión social*. (Colección Estudios Sociales, nº 33). Barcelona, España: Obra Social la Caixa.
- Díaz, E. (2010). Ciudadanía, identidad y exclusión social de las personas con discapacidad. *Política y sociedad*, 47(1), 115-135.
- Folberg, J. y Taylor, A. (1996). *Mediación, resolución de conflictos sin litigio*. México D.F. México: Limusa.
- García, L. y Bolaños, I. (2006). *La mediación familiar: una aproximación interdisciplinar*. Gijón, España: Asociación de Mujeres Separadas y Divorciadas de Asturias.
- Iglesias, E. (2013). La mediación como Método para la Resolución de conflictos: concepto, regulación, tipología, perfil de la persona mediadora e iniciativas en Murcia. *Revista de Trabajo Social de Murcia TSMU*, 18, 8-36.
- Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006. *Boletín Oficial del Estado*, España, de 21 de abril de 2008, 96, 20648-20659. Recuperado de <http://bit.ly/2uh4Yw3>
- Martínez de Miguel, S. y Escarbajal, A. (2009). La mediación intercultural dirigida a las personas mayores inmigrantes. *Mediaciones Sociales*, 4, 159-187.
- Munuera, M. P. y Alemán, C. (2011). *Mediación para mejorar la atención de las personas que se encuentran en situación de dependencia*. Comunicación presentada en el III Congreso anual de la Red Española de Política Social, País Vasco.
- Munuera, M. P. (2012). Trabajo Social en la defensa de los derechos sociales de las personas con discapacidad. *Revista Trabajo Social*, 14, 93-104.
- Munuera, M. P. (2013). Mediación con personas con discapacidad: igualdad de oportunidades y accesibilidad de la justicia. *Revista Política y Sociedad*, 50, 163-178.
- Munuera, M. P. (2015). Inclusión sociolaboral de las personas con discapacidad. Mediación laboral. *Mediaciones sociales*, 14, 161-179. <http://bit.ly/2sfVNiV>
- Oliver, M. (1998). ¿Una sociología de la discapacidad o una sociología discapacitada? En L., Barton (Ed.) *Discapacidad y sociedad* (pp. 19-33). Madrid, España: Morata.
- Pastor, E. e Iglesias, E. (2011). La mediación intrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar. *Revista Entramado*, 7, 72-87.
- Peñas, E. (2010). *Los estudiantes cuentan*. Madrid, España: UNED.
- Ripoll-Millet, A. (2001). *Familias, trabajo social y mediación*. Barcelona, España: Paidós.
- Rosenqvist, J. (1990). Mental retardation and work opportunities on teachers', managers' and supervisors' conceptions of the students' possibilities in their working life. *European Journal of Special Needs Education*, 5, 31-42.
- Six, J. F. (1999). *Dinámica de la mediación*. Barcelona, España: Paidós.