

# OFICINA PARA LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

## Creando un Acuerdo en la Educación Especial...

### CONCEPTOS PRINCIPALES

#### ■ El conflicto es considerado como una oportunidad

El conflicto es normal, natural y, en algunos casos, continuo. El conflicto crea cambio y nuevas posibilidades

#### ■ Percepciones

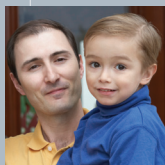
Según sus percepciones, las personas ven los problemas de manera diferente. Conozca cuál es la percepción de la otra persona y utilice esta información de manera inteligente.

#### ■ El enojo como una emoción secundaria

Frecuentemente vemos o sentimos enojo antes de entender qué lo ocasionó. Piense en el enojo como una emoción secundaria e intente comprender la razón subyacente. Entre las razones comunes se encuentran el miedo, la frustración, la vergüenza, la falta de respeto, la impotencia, la necesidad de ser escuchado, el deseo de justicia, la falta de validación, la pérdida, la confusión o el dolor.

#### ■ Posiciones e intereses

Las posiciones son lo que las personas quieren o DICEN querer. Los intereses son las necesidades, los deseos, las preocupaciones o los miedos que motivan a las personas a tomar una posición. Conozca los intereses subyacentes de la otra persona.



## ■ Formas de manejar los conflictos

Existen distintas formas de manejar los conflictos: elusión, ajuste, control, hacer concesiones y colaboración. Pregúntese a usted mismo: “¿Es este el mejor enfoque para usar ahora mismo considerando las cuestiones y las relaciones involucradas?”

## ■ Comunicación efectiva

Escuchar activamente es crucial para lograr una conversación de aprendizaje. Cuando hable, use un lenguaje que todos comprendan. Haga preguntas aclaratorias, tales como “Cuénteme, cómo es un buen día para Joey”. Reformule el conflicto de manera abierta y optimista. En vez de que la cuestión gire en torno a las fallas del estudiante en la escuela, reformule la cuestión a fin de que trate sobre lo que se necesita para apoyar los resultados exitosos del estudiante.



## OFICINA PARA LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

6340 Flank Drive  
Harrisburg, PA 17112-2764

### LLÁMENOS...

(800) 222-3353      (717) 901-2145  
USUARIOS DE TTY: PA Relay 711

### VISÍTENOS EN INTERNET...

[www.odr-pa.org](http://www.odr-pa.org)



A través de la Oficina para la Resolución de Disputas, el Departamento de Educación de Pennsylvania (PDE, por sus siglas en inglés) cumple con su obligación legal de mantener un sistema del proceso legal debido de la educación especial. El PDE contrata a la Unidad Intermedia de Central Susquehanna para brindar apoyo fiscal y administrativo a esa oficina, sin involucrarse en operaciones importantes.