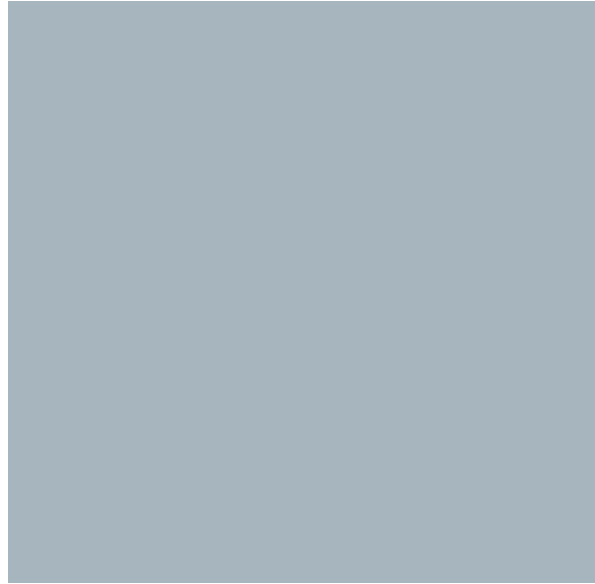


OFICINA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Guía para Mediación



Sea parte de un proceso positivo

Guía para mediación

Este documento contiene información que lo ayudará a familiarizarse con el proceso de mediación y a prepararse para una sesión de mediación. Lea esta publicación, y si tiene alguna duda, comuníquese con la ODR al (800) 222-3353.

Contenidos

	Página
Introducción.....	1
Servicios de la Oficina de Resolución de Conflictos	2
¿Por qué debería considerar la mediación?	3
El día de la mediación	4
Participantes del proceso de mediación	6
Cómo prepararse para una mediación	8
Conclusión	9

INTRODUCCIÓN

En Pennsylvania, los padres, los distritos escolares o los administradores de agencias pueden resolver conflictos sobre menores con necesidades especiales a través de la mediación. Cuando todas las partes involucradas en un conflicto sobre educación especial aceptan discutir sus preocupaciones mediante la mediación, la Oficina de Resolución de Conflictos (ODR) asigna un mediador para asistirlos a lo largo del proceso.

Todos los mediadores de la ODR están capacitados en técnicas de resolución de conflictos y en legislación sobre educación especial. El mediador, que actúa como un tercero neutral en el proceso, modera la discusión y le permite a las partes desarrollar un acuerdo escrito o, en unas pocas ocasiones, los ayuda a acordar sobre estar en desacuerdo.

Es importante recordar tres cosas sobre la mediación:

- 1)** Es un proceso que depende de la predisposición de las partes para discutir sus preocupaciones abierta y honestamente.
- 2)** La decisión de usar la mediación es totalmente voluntaria.
- 3)** El resto de los derechos y responsabilidades en virtud de la legislación sobre educación especial, como el derecho a una audiencia de debido proceso, se conservan, ya sea que se use o no la mediación.

SERVICIOS DE LA OFICINA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los servicios de la ODR incluyen coordinar la fecha, el horario y el lugar de la mediación, y pagar todos los gastos y honorarios de los mediadores. El único costo de las partes es el tiempo invertido en el proceso de mediación y el pago de los honorarios de cualquier persona que inviten a participar.

Sesiones de mediación

Las mediaciones se programan de forma tal que el proceso lleve todo un día. Una sesión típica dura entre tres y cinco horas. Si ambas partes están de acuerdo, las mediaciones pueden programarse para la noche. Los distritos escolares pueden llevar hasta tres participantes, uno de los cuales debe tener autoridad para comprometer recursos. Los padres pueden invitar a otros dos participantes, incluido un defensor que los acompañe y asista, si así lo desean. Dado que todas las partes necesarias para tomar decisiones sobre la educación están presentes al momento de la mediación, es muy raro que se necesiten sesiones posteriores. Está prohibida la participación de abogados en representación de cualquiera de las dos partes.

Metas de la mediación

La mediación promueve una **relación positiva** entre los padres y la escuela, y se centra en la resolución mutua de los problemas. La mediación es menos estresante, menos costosa y en general lleva menos tiempo que una audiencia de debido proceso.

Los mediadores ayudan a los padres y al personal de la escuela a **entender el punto de vista del otro**. En muchos casos, pasar por un proceso de mediación ayuda a los padres y a los representantes del distrito escolar a **construir la confianza** necesaria para resolver conflictos futuros.

¿POR QUÉ DEBERÍA CONSIDERAR LA MEDIACIÓN?

Según la ley sobre educación especial, los padres y los distritos tienen derecho a resolver sus desacuerdos mediante un procedimiento legal llamado “audiencia de debido proceso.” La mediación es una alternativa opcional, no contenciosa, para la resolución de conflictos que no afecta otros derechos otorgados por ley, incluido el derecho a una audiencia.

Antes de decidir cómo resolver un conflicto, es recomendable que considere algunas de las diferencias entre la mediación y las audiencias de debido proceso.

Tiempo

Cuando solicita una mediación a través de la ODR, el administrador del caso contacta a la otra parte para comunicarle su solicitud. Generalmente dentro de los 10 días de recibida la solicitud, el administrador del caso establece la fecha, el horario y el lugar para la mediación. Si bien las sesiones de mediación son programadas para un día entero, normalmente duran entre tres y cinco horas. Si ambas partes están de acuerdo, las mediaciones también pueden programarse para la noche. Por lo general no se necesita más de una sesión de mediación.

Las audiencias de debido proceso pueden requerir varias sesiones. La preparación de testigos y pruebas para una audiencia puede llevar mucho tiempo para los abogados, las familias y el personal del distrito escolar.

Costo

Usualmente las mediaciones sobre alumnos con discapacidades no acarrean ningún costo para ninguna de las partes; la ODR paga todas las tarifas administrativas y los honorarios de los mediadores para estos casos. Las tarifas de los participantes, como defensores o expertos en educación, son responsabilidad de la parte que los invita. Está prohibida la participación de abogados en la mediación.

Dado que las audiencias de debido proceso frecuentemente llevan varias sesiones e incluyen gastos, como honorarios de abogados o de peritos, el costo para cualquiera de las partes puede ser alto.

Resultado

La mediación ayuda a establecer una relación positiva entre los padres y el personal de la escuela a través de una resolución de problemas colaborativa. Dado que el mediador no decide el resultado, y el acuerdo es creado de forma consensuada por ambas partes, ambas pueden aceptarlo. Sin embargo, en las audiencias de debido proceso, las órdenes son impuestas por un oficial de audiencia y puede no satisfacer a alguna de las partes.

EL DÍA DE LA MEDIACIÓN

En la descripción que se encuentra a continuación, se hace referencia a los padres, los representantes del distrito escolar o los representantes de la agencia de servicios de salud como las “partes.” El resto de las personas que asisten a la mediación se denominan “invitados.” El propósito de esta sección es describir una mediación típica. Tenga en cuenta que, aunque esto sea “típico”, cualquier proceso de mediación puede cambiar sobre la base del estilo personal y las preferencias de cada mediador, y las necesidades de las partes.

Cómo planificar su día

Es difícil determinar cuánto tiempo durará una sesión de mediación, por eso, se recomienda que se reserve el día entero o la tarde para la reunión. Se solicita a todos los participantes que se queden hasta que la sesión haya finalizado. La ODR trabaja con las partes para programar fechas y horarios para la mediación que sirvan para ambas partes. Luego, la ODR se comunica con las partes para notificarles la fecha, el horario y el lugar de la mediación. Las partes son responsables de informar a los invitados sobre los detalles del cronograma. Los participantes no deberían planear otras reuniones o actividades durante el curso del día.

Comienzo de la mediación/Presentaciones

La sesión de mediación comenzará puntualmente a la hora designada. El mediador saluda, y de ser necesario, presenta a las partes y a los invitados. Se explica el proceso y las reglas de la mediación. El mediador recalca la importancia de una discusión abierta y honesta, de mantener la confidencialidad y del compromiso de cada parte a un acuerdo vinculante.

Declaraciones iniciales

Cada parte tiene la oportunidad de presentar su visión sobre los asuntos. El mediador y todos los participantes escuchan sin interrumpir. El propósito de la declaración inicial es que todos conozcan todos los puntos de vista. El mediador puede hacer preguntas o resumir lo que se ha dicho.

Sesión conjunta

Las sesiones conjuntas ayudarán a identificar áreas de acuerdo y problemas que necesiten más discusión y resolución. Se alientan los desacuerdos abiertos y amables y el diálogo para sugerir y evaluar posibles resoluciones.

Sesiones privadas (Caucus)

Las partes pueden tener la oportunidad de reunirse en forma privada con el mediador; esta reunión privada recibe en nombre de "caucus." El propósito de un caucus es clarificar las opiniones y sentimientos y brindar información adicional acerca de los problemas y sus posibles soluciones. El mediador no compartirá la información obtenida durante el caucus con la otra parte sin consentimiento.

Receso del mediador

Cuando lo considere necesario, el mediador puede pedir un receso para reflexionar en forma privada sobre lo que ha sucedido en la sesión conjunta o en el caucus.

Acuerdo escrito

Si las partes llegan a un acuerdo, el mediador los ayudará a redactarlo. Las partes determinan los términos del acuerdo y lo redactan. El mediador lo pone por escrito para ambas partes. Ambas partes en la sesión de mediación, junto con el mediador, firman el acuerdo. Se distribuyen copias del acuerdo a las partes, como documentación de la reunión.

PARTICIPANTES DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

El mediador:

- Explica su rol como facilitador para ayudar a los padres y educadores a llegar a un acuerdo.
- Escucha la visión de cada parte sobre el problema.
- Ayuda a identificar los problemas que requieren mediación.
- Busca declaraciones de cada parte sobre su posición y sus intereses, y les solicita aclaraciones según sea necesario.
- Enfatiza los aspectos actuales del desacuerdo, limita la discusión del pasado únicamente a lo que es necesario para comprender y planear.
- Cuando es apropiado, se reúne en forma privada con cada parte y respeta la decisión de cada una de ellas sobre la información confidencial.
- Ayuda a las partes, hace recomendaciones, marca áreas de acuerdo, pero no resuelve el conflicto.
- Recopila, completa y distribuye todos los formularios necesarios de administración de la ODR.
- Usa el lenguaje desarrollado por las partes y los ayuda a escribir un acuerdo claro y conciso (que todos deben firmar), que incluye nombres de programas, materiales y servicios y responsabilidades específicas del personal de la escuela, los padres o la agencia o proveedor de servicios.
- Puede dar por terminada la sesión si es evidente que las partes no pueden resolver los problemas.

Los padres:

- Pueden invitar a otros participantes (como defensores, consultores, médicos o psicólogos) a la sesión para que los ayuden en el proceso de mediación. Los padres asumen la responsabilidad por cualquier tarifa que cobren los profesionales invitados.
- Participan de la mediación de buena fe, con la intención de alcanzar un acuerdo.
- Reservan todo el día para la mediación, aunque la sesión pueda durar menos.
- Presentan su visión, incluida toda la información relevante.
- Piden aclaraciones siempre que no comprendan un material o punto de discusión.
- Se reúnen en forma privada con el mediador, si este lo solicita o si es necesario.
- Buscan oportunidades para resolver problemas de forma colaborativa.

- Evalúan el punto de vista del distrito escolar al analizar todos los aspectos del programa del estudiante.
- Participan activamente de la sesión con la mente abierta, trabajando juntos para ofrecer sugerencias, desarrollar opciones y diseñar el acuerdo de mediación.
- Completan una evaluación de la sesión de mediación.

Los representantes del distrito escolar o la agencia:

- Forman un equipo de tres profesionales que están más familiarizados con las necesidades del estudiante. Un miembro debe tener autoridad para comprometer recursos.
- Participan de la mediación de buena fe, con la intención de alcanzar un acuerdo.
- Reservan todo el día para la mediación, aunque la sesión pueda durar menos.
- Firman el formulario de autoridad para comprometer recursos.
- Presentan su visión, incluida toda la información relevante.
- Piden aclaraciones siempre que no comprendan un material o punto de discusión.
- Se reúnen en forma privada con el mediador, si este lo solicita o si es necesario.
- Buscan oportunidades para resolver problemas de forma colaborativa.
- Evalúan el punto de vista de los padres al analizar todos los aspectos del programa del estudiante.
- Participan activamente de la sesión con la mente abierta, trabajando juntos para ofrecer sugerencias, desarrollar opciones y diseñar el acuerdo de mediación.
- Completan una evaluación de la sesión de mediación.

La Oficina de Resolución de Conflictos:

- Selecciona y capacita a los mediadores educacionales.
- Brinda material de información a los padres, educadores y defensores interesados en la mediación.
- Asigna el mediador una vez que las partes han accedido a usar el proceso.
- Cuando se lo solicita, localiza un ambiente neutral para la sesión de mediación (por ejemplo, establecimientos públicos, la alcaldía, una biblioteca) que sea adecuado para una reunión privada y sin interrupciones.
- Evalúa y monitorea la efectividad de los servicios de mediación educacional para los padres y los educadores en Pennsylvania.
- Paga los honorarios del mediador para mediaciones sobre estudiantes con discapacidades, y el resto de los costos administrativos relacionados con el programa de mediación.
- Analiza las evaluaciones de las sesiones de mediación y proporciona comentarios a los mediadores sobre cada sesión.

CÓMO PREPARARSE PARA UNA MEDIACIÓN

Planificar la sesión

Mantenga libre su agenda durante todo el día. Asegúrese de **traer** toda la documentación necesaria. **Organice** su información y comparta el material. **Reúnase** con las personas que ha invitado y piense sobre los siguientes temas:

- El menor
- Opciones que pueden resolver el problema
- Lo que usted está dispuesto a hacer
- Lo que usted desea que la otra parte considere

Se solicita a las partes que asistan y participen con una actitud positiva hacia la resolución del conflicto.

En caso de emergencia...

Si ocurre una emergencia el día de la mediación, comuníquese con la ODR al 717-901-2145 o al (800) 222-3353 tan pronto como sea posible, para que podamos notificar a la otra parte. Si llama después del horario de atención, deje un mensaje en el contestador.

CONCLUSIÓN

La mediación es una opción que busca resolver conflictos y promover una mejor comunicación entre los padres y el personal del distrito escolar sobre los niños con necesidades especiales. Una sesión de mediación brinda a los participantes la oportunidad de expresar sus puntos de vista y escuchar otras opiniones en un ambiente que no es amenazante ni contencioso. Mediante la moderación del mediador, las partes pueden llegar a un acuerdo sobre problemas específicos y encontrar la manera de enfocar problemas futuros que resultarán en menos conflictos y una mejor relación para los niños.

La Oficina de Resolución de Conflictos se complace de que usted participe del proceso de mediación. Esperamos que esta sea una experiencia positiva y exitosa para todos. Si al finalizar la sesión de mediación, los padres tienen preguntas sobre los derechos de educación especial de sus hijos, se les recomienda comunicarse con la línea gratuita ConsultLine de Educación Especial al (800) 879-2301. Un Especialista los asistirá y les explicará la legislación y las opciones disponibles.



OFICINA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**6340 Flank Drive
Harrisburg, PA 17112-2764**

(800) 222-3353 (717) 901-2145

USUARIOS DE TTY: Relé PA 711

www.odr-pa.org



pennsylvania
DEPARTMENT OF EDUCATION

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

En los programas educativos, las actividades o prácticas de empleo la Unidad Intermedia de Susquehanna Central (CSIU) no discriminará por razón de raza, color, nacionalidad, sexo, discapacidad, estado civil, edad, religión, orientación sexual, origen, membresía en sindicato o cualquier otra clasificación que esté legalmente protegida. El anuncio de esta política es de conformidad con el título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, el título IX de las Reformas Educativas de 1972, el artículo 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 y la Ley de Americanos con Discapacidades de 1990. Los empleados y los participantes de los programas que tengan una inquietud o una queja sobre acoso o discriminación, o quienes necesiten información sobre las facilidades para personas con discapacidades, deberían comunicarse con el Director de Recursos Humanos, CSIU, 90 Lawton Lane, Milton, PA 17847; (570) 523-1155.