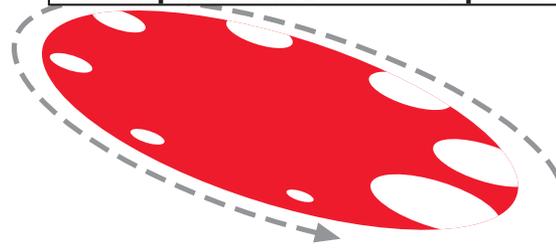




**CADRE**

Consortio para la Resolución Apropriada  
de Disputas en la Educación Especial



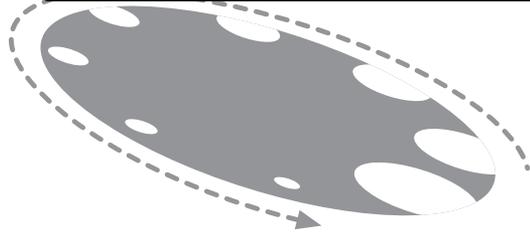
*Las Familias y las Escuelas:  
Resolviendo las  
Disputas através  
de la Mediación*

*Enero 2004  
Revisado Agosto 2007*

*CADRE es financiado por*



**CADRE**  
Consortio para la Resolución Apropriadada  
de Disputas en la Educación Especial



*Ayudando a los Padres y a los Educadores a  
Crear Soluciones que Mejoren los Resultados  
para Estudiantes con Discapacidades*

*CADRE y el Centro Nacional  
de Disseminación para Niños  
con Discapacidades (NICHCY)*

# *Las Familias y las Escuelas: Resolviendo las Disputas através de la Mediación*

*Enero 2004  
Revisado Agosto 2007*

*CADRE es financiado por*



Publicado por:

CADRE

*Ayudando a los Padres y a los Educadores a  
Crear Soluciones que Mejoren los Resultados  
para Estudiantes con Discapacidades.*

Este documento fue desarrollado por CADRE, un proyecto de Direction Service en conformidad con el Acuerdo Cooperativo CFDA H326D98002 con la Oficina de Programas de Educación Especial del Departamento de Educación de los Estados Unidos. Las opiniones expresadas aquí no reflejan necesariamente la posición ni la política del Departamento de Educación de los Estados Unidos.

El texto de este documento queda en manos y dominio del público y puede ser copiado y compartido en parte o en su totalidad sin autorización previa para uso no comercial y si se da crédito a los autores y organizaciones. Este documento está también disponible en la Internet en el Sitio Web de CADRE:  
<http://www.directionservice.org/cadre/>

CADRE es coordinado por:



P.O. Box 51360  
Eugene, OR 97405-0906  
541-686-5060 voice  
541-686-5063 fax  
[cadre@directionservice.org](mailto:cadre@directionservice.org)  
[www.directionservice.org/cadre](http://www.directionservice.org/cadre)

### **Recursos**



Direction Service, Inc.  
[www.directionservice.org](http://www.directionservice.org)



The Technical Assistance ALLIANCE  
for Parent Centers at Pacer Center  
[www.taalliance.org](http://www.taalliance.org)



National Association of State Directors  
of Special Education  
[www.nasdse.org/home.htm](http://www.nasdse.org/home.htm)



National Dissemination Center  
for Children with Disabilities  
[www.nichcy.org](http://www.nichcy.org)



Mediate.com  
Resourceful Internet Solutions, Inc.  
[www.mediate.com](http://www.mediate.com)

# Índice

<i>Qué es CADRE</i>	1
<i>Agradecimientos</i>	1
<i>Introducción</i>	2
<i>¿Qué es la Mediación en Educación Especial?</i>	2
<i>Casos de la Vida Real</i>	2
<i>Michael</i>	3
<i>Lisa</i>	5
<i>Roberto</i>	8
<i>Jamie</i>	11
<i>Recursos</i>	15

## **Qué es CADRE**

CADRE es el Consorcio para la Resolución Apropriada de Disputas en la Educación Especial (en inglés Consortium for Appropriate Dispute Resolution in Special Education). Sirve como Centro Nacional para la Resolución de las Disputas y está subvencionado por la Oficina de Programas de Educación Especial del Departamento de Educación de los Estados Unidos. CADRE proporciona ayuda técnica a las agencias estatales sobre cómo poner en práctica los requerimientos de mediación de las enmiendas al Acta para la Educación de los Individuos con Discapacidades (en inglés Individuals with Disabilities Education Improvement Act o IDEA '04). CADRE apoya a padres, educadores y administradores para que se beneficien de una variedad de opciones diferentes de resolución de conflictos y solucionen los problemas y las discusiones de la manera menos adversa posible.

### ***Estas son las organizaciones clave con las que CADRE está asociado:***

- Direction Service, Inc. (Servicio de Dirección)
- National Association of State Directors of Special Education, o NASDSE (Asociación Nacional de Directores Estatales de Educación Especial)
- The National Dissemination Center for Children with Disabilities, NICHCY (El Centro Nacional de Disseminación de Información para Niños con Discapacidades)
- Resourceful Internet Solutions/Mediation Information and Resource Center (Soluciones através de los Recursos en Internet/ Centro de Recursos e Información sobre la Mediación)
- The Technical Assistance Alliance for Parent Centers, The Alliance, en PACER (La Alianza para la Asistencia Técnica de Centros de Padres)
- Western Oregon University — Teaching Research Division (La División de Investigación y Enseñanza de la Universidad del Oeste de Oregón)

### ***Agradecimientos***

Fueron muchas las personas que contribuyeron a la creación de este documento, especialmente Theresa Reborn. También colaboraron Anita Engles, Jim Melamed, Philip Moses, Marshall Peter, John Reiman, Lynne Rossi, Aimee Taylor y Donna Waghorn. Nuestro agradecimiento a Tom Kelly por el diseño y la presentación del documento. Gracias particularmente a Peggy Cvach, la Directora del Proyecto de CADRE, por su minuciosa edición y su continuo liderazgo.

Este documento es una publicación conjunta de CADRE y el Centro Nacional de Disseminación de Información para Niños con Discapacidades (NICHCY). La subvención para este documento de CADRE, proyecto de Direction Service, fue aportada por la Oficina de Programas de Educación Especial del Departamento de Educación de los Estados Unidos através del Acuerdo Cooperativo CFDA H326D98002. Las opiniones expresadas aquí no reflejan necesariamente la posición o la política del Departamento de Educación de los Estados Unidos.

El texto de este documento es de dominio público y puede ser reproducido parcial o totalmente para su uso sin fines de lucro sin permiso previo siempre que los autores y sus organizaciones sean citados. Previa petición, esta publicación estará disponible en formatos alternativos.

## **Introducción**

Han surgido muchas preguntas sobre qué es exactamente la mediación y cómo se lleva a cabo. Esta publicación ha sido desarrollada por el Consorcio para la Resolución Apropiada de Disputas en la Educación Especial (CADRE) para responder a las preguntas que tantos padres, profesores, administradores y otras muchas personas tienen acerca de la mediación. A través de la presentación de casos de la vida real, el lector comprenderá mejor el proceso de la mediación y su flexibilidad inherente. Por muy diferentes que sean estas historias, todas terminan con un acuerdo negociado satisfactoriamente que hace posible que los niños implicados consigan los servicios que necesitan y, también, que los padres y las escuelas trabajen juntos con un renovado espíritu de colaboración.

### ***¿Qué es la Mediación en Educación Especial?***

La mediación es un proceso que puede usarse para resolver desacuerdos entre los padres de un niño con una discapacidad y el distrito escolar o la oficina de intervención temprana responsable de proveer los servicios al niño.

El mediador es un profesional imparcial preparado para facilitar el proceso de mediación. No toma partido, sino que ayuda a los participantes a comunicar claramente sus preocupaciones, encontrar puntos en común e identificar las soluciones posibles. El mediador no toma las decisiones para la resolución de los problemas, sino que más bien ayuda a los participantes a alcanzar su propia solución de mutuo acuerdo.

La mediación es voluntaria y debe ser acordada tanto por la familia como por el proveedor del servicio o la escuela. Cada sesión en el proceso debe ser llevada a cabo de la manera oportuna y en el lugar conveniente para la familia y la escuela. Debido a que las discusiones deben ser confidenciales, se puede requerir a los participantes que firmen una promesa de confidencialidad.

Se supone que la mediación es menos costosa y menos adversarial que una audiencia de proceso legal debido porque la mediación frecuentemente toma un día o menos para completar y puede con frecuencia no requerir el mismo grado de implicación de un abogado como típicamente sucede en una audiencia de proceso legal debido. Si la mediación no es acertada, todavía se puede sostener una audiencia de proceso legal debido. El estado y/o el distrito escolar local son quienes pagan los costos de mediación. Los padres no pagan los gastos de mediación.

Cuando se alcanzan los acuerdos, el mediador redacta el borrador de un documento que refleja lo que los participantes han acordado. Los participantes firman el acuerdo final y cada uno recibe una copia para sus archivos.

### ***Casos de la Vida Real***

Cada niño es único. Cada problema, cada sesión de mediación y cada resolución son diferentes. Los casos siguientes son ejemplos de conflictos en los que se ha empleado la mediación. Esperamos que estos ejemplos le asistan a entender mejor qué es la mediación. También encontrará muchas semejanzas en cada caso de mediación. Ud verá diferencias de cómo se desenvuelve cada situación o proceso. Estos casos muestran cómo los mediadores experimentados usan una variedad de métodos para ayudar a los participantes a superar sus diferencias y llegar a un acuerdo. Los nombres de los participantes y algunas de las circunstancias se han cambiado para mantener la confidencialidad.

<sup>1</sup> Ciertos requisitos se aplican a la mediación bajo IDEA. Esta publicación describe la mediación en general, incluyendo ejemplos de algunos casos reales, pero no se intenta interpretar los requisitos de mediación bajo IDEA.

## ***Michael***



### **Descripción del Caso**

En esta situación, el reto es alcanzar un acuerdo sobre la ubicación educativa para el próximo año escolar de Michael, un estudiante de ocho años que tiene una discapacidad severa en el aprendizaje, déficit de atención e hiperactividad (AD/HD). La madre de Michael, Doris Collins y un defensor, Rubeen Marsh, asisten a la reunión para ofrecer la perspectiva de la madre. La Directora de Educación Especial, Alice McCall y un abogado, Thomas Cannon, asisten por parte del sistema escolar. Se alcanza un acuerdo tras una larga sesión de mediación. Durante la sesión, la familia y la escuela se dirigen la una a la otra en presencia del mediador y también se dirigen al mediador de manera separada.

### ***Preocupaciones de los Padres***

La Sra. Collins comienza diciendo que Michael fue diagnosticado con déficit de atención e hiperactividad (AD/HD) y una discapacidad severa en el aprendizaje cuando tenía cuatro años. Hasta ahora, Michael ha recibido toda su educación y servicios relacionados en casa. La Sra. Collins no cree que esté listo para una educación que no tenga como base su casa, y está preocupada de que su hijo no podrá seguir adelante si se le integra en la educación regular con los otros estudiantes. Hasta el momento, el distrito escolar ha proporcionado tutorías individuales a Michael en su casa. La Sra. Collins quiere que esto continúe, y no quiere "experimentar" poniendo a Michael en el ambiente de una escuela regular.

### ***Preocupaciones de la Escuela***

La Dra. McCall declara que Michael necesita servicios intensos de educación especial y que el distrito está dispuesto a seguir proporcionándolos - pero sólo en el ambiente escolar. La Dra. McCall está preocupada de que si Michael sigue siendo educado con tutores en casa, no aprenderá aspectos sociales muy importantes que sólo puede adquirir estando con otros estudiantes. El distrito cree que Michael está listo para integrarse en una escuela con sus compañeros.

### **El Proceso**

Después de que cada parte habla, el mediador invita a la Sra. Collins y a la Dra. McCall para que se hagan preguntas mutuamente y hablen sobre las preocupaciones de cada una de las partes. Esto conduce a compartir información de una manera más directa, aunque cada parte todavía piensa que sus posturas son las mejores para Michael.

Con cada parte sosteniendo sus ideas de una manera tan tenaz, el mediador piensa que es hora de tener una reunión privada con cada una de las partes o *caucus*.

Por lo general, los mediadores prefieren mantener a los participantes juntos y hablando directamente el uno con el otro el mayor tiempo posible. A veces, sin embargo, un mediador puede reunirse con cada parte en privado en lo que se llama un *caucus*. Un *caucus* es un tiempo para explorar las áreas sensibles y ayudar a cada parte a ir más allá de las posiciones a las que están fuertemente aferrados. Cuando un mediador realiza un *caucus*, normalmente lo hace con ambas partes por separado. Estas discusiones son confidenciales y la información no es compartida con los otros participantes sin su permiso previo.

Durante el *caucus* con la escuela, la Dra. McCall tiene poco más que añadir. Ella repite su creencia de que lo que más interesa a la educación de Michael es estar en un ambiente escolar y que sufrirá en el futuro si no pasa tiempo con otros niños su edad. La Dra. McCall dice que está abierta a cualquier idea encaminada a satisfacer los deseos del distrito escolar así como a responder a las preocupaciones de la Sra. Collins.

El *caucus* con la Sra. Collins es tenso. Después de un tiempo, el defensor de la Sra. Collins, el Sr. Marsh, hace una pregunta que termina por ayudar a la madre y al distrito escolar a moverse hacia un acuerdo. ¿“Espera Ud simplemente que este niño vaya de una educación de 5 días a la semana en casa a un aula regular sin ningún problema?” Claramente, esta pregunta trae a la luz una preocupación muy importante que necesita ser discutida. El mediador invita al Sr. Marsh y la madre de Michael a hablar de esto entre ellos. Después, se acuerda compartir esta preocupación con el distrito.

El mediador se reúne otra vez en privado con el distrito y les transmite la preocupación sobre el efecto de un cambio brusco y extremo en los servicios de Michael. La Dra. McCall entiende que esto es una cuestión importante y sugiere que merecería la pena intentar un período de prueba — mezclando las tutorías en casa con la ubicación en un aula regular que disponga de los apoyos apropiados —. De esta manera, Michael tendrá tanto las ventajas del estudio al que él está acostumbrado en casa, como las de estar en la escuela con otros niños su edad. Se podría supervisar su progreso y hacer los cambios necesarios para que, con tiempo, Michael cumpla el objetivo final de ser educado en la escuela, en el ambiente menos restrictivo disponible y que sea más apropiado para él. Cuando se le ofrece esta opción a la Sra. Collins, ella indica que tiene todavía algunas preocupaciones, pero que está dispuesta a intentarlo siempre y cuando el cambio no sea demasiado brusco.

El mediador vuelve a reunirse con las dos partes y expone al distrito escolar lo que la madre de Michael piensa sobre la transición de los servicios administrados desde la casa a la escuela. El distrito está dispuesto a intentar, al principio, los servicios en la escuela tres horas al día, cinco días a la semana durante un período de prueba de al menos ocho semanas. La Sra. Collins está de acuerdo con este programa. Entonces el mediador hace varias preguntas para estar seguro de que, en la medida de lo posible, se han tratado los problemas que podrían surgir del acuerdo.

Después, se redacta un acuerdo final que incluye un calendario detallado de los servicios de Michael — cuándo será educado en casa; cuándo en la escuela; la naturaleza de sus servicios y apoyos en cada lugar, y un tiempo establecido cada dos semanas para que la madre y la escuela hablen de su progreso. Ellos acuerdan presentar el acuerdo ante el equipo del Programa Educativo Individualizado (en inglés Individualized Educational Program o IEP) de Michael con el objetivo de incorporar los acuerdos en el Programa. Ellos también acuerdan reunirse con el mediador otra vez al final del período de prueba de ocho semanas para hablar de cualquier cuestión que necesite ser discutida en ese momento. Al final de la reunión, la madre y el distrito escolar se van cada uno con su acuerdo de mediación firmado.

## ***Lisa***



### **Presentación del Caso**

El Sr. y la Sra. Houk creen que su hija de quinto grado, Lisa, debería ser elegible para recibir los servicios de educación especial debido a su discapacidad en el aprendizaje. Los Houk han intentado establecer su elegibilidad durante dos años, pero el distrito escolar ya ha dicho dos veces que Lisa no es elegible para recibir servicios. Antes del proceso de mediación formal, los padres y el distrito se reúnen, cada uno por su cuenta, con la mediadora. El proceso de mediación incluye tres reuniones más a lo largo de un período de cinco semanas.

### ***Preocupaciones de los Padres***

En su reunión anterior a la mediación, el Sr. y la Sra. Houk dicen a la mediadora que la negativa del distrito escolar local de encontrar a su hija elegible bien sea para educación especial o para servicios 504 es un error. La familia ha realizado por su cuenta varias evaluaciones que muestran que Lisa tiene una discapacidad en el aprendizaje.

Antes del tercer grado, Lisa parecía tener un buen rendimiento en la escuela. En tercer grado, los padres de Lisa vieron sus dificultades con la ortografía y las matemáticas. La tarea era muy difícil para Lisa y ella no parecía entender problemas simples de matemáticas.

Desde entonces, Lisa ha tenido la ayuda de un tutor privado. Su profesor, con la ayuda del tutor, hace adaptaciones en el aula. Con las tutorías y las adaptaciones, Lisa realiza su trabajo en matemáticas mucho mejor. El Sr. y la Sra. Houk están preocupados de que el apoyo actual pueda ser reducido en cualquier momento y que Lisa pueda quedarse rezagada con respecto a sus compañeros. Ellos también están preocupados por su incapacidad de recordar y de dar sentido a la relación entre lo que ella escucha y lo que quiere decir.

El Sr. y la Sra. Houk dicen que están listos para ir a un proceso legal debido y discutir la decisión de la escuela sobre la no elegibilidad de Lisa para recibir servicios de educación especial. Ellos están convencidos de que la elegibilidad es lo único que asegurará que la escuela sea responsable de satisfacer las necesidades de Lisa. Ellos también piensan que el distrito escolar debería reembolsarles los gastos que han tenido en tutorías para Lisa.

Debido a la sordera del Sr. Houk, el mediador tendrá que conseguir un equipo de dos personas de intérpretes de lenguaje por señas durante las sesiones. El coste de los intérpretes será cubierto por el distrito escolar.

## ***Preocupaciones de la escuela***

En la conversación telefónica con la mediadora previa a la mediación, la Sra. Warren, quien representa al distrito escolar, dice que ellos han hecho algunas evaluaciones en respuesta a las preocupaciones de la familia. Todas estas evaluaciones han mostrado que el rendimiento de Lisa corresponde al nivel de su curso en todas las áreas. La Sra. Warren y el director de la escuela, el Sr. Renwick, también declaran que en respuesta a las preocupaciones de los padres, ellos han acomodado las necesidades de Lisa. La escuela dice que Lisa tiene una capacidad mental normal o mejor y que su rendimiento académico está dentro de los niveles normales para su edad y su curso. El distrito, basándose en los resultados de recientes exámenes estatales y en los informes del profesor sobre su trabajo diario de clase, mantiene que Lisa no necesita servicios de educación especial.

## ***El Proceso***

La mediadora repasa el protocolo apropiado para el uso de los intérpretes y las maneras de facilitar la participación al Sr. Houk. Ella aconseja a los participantes que hablen directamente al Sr. Houk, no a los intérpretes, y permitan un tiempo extra para que él responda. Después ella sugiere las directrices sobre la confidencialidad del proceso, el turno de palabra, no interrumpir y ser respetuosos los unos con los otros. Ella pregunta a los participantes si tienen alguna otra directriz que quieran incluir. Los padres de Lisa dicen que la escuela siempre habla primero y ellos sienten a menudo que realmente no son escuchados. Por esto, la Sra. Houk sugiere que podría ser de gran ayuda que ella y el padre de Lisa hablaran primero y el distrito escolar estuviera de acuerdo con esto.

La mediadora abre la sesión e invita a cada participante a exponer sus puntos de vista. El Sr. y la Sra. Houk dicen que ellos se sienten agraviados otra vez por la escuela. Así como ellos están dispuestos a intentar una mediación, creen que la escuela debería pagar por su negligencia. Ellos repiten su creencia de que dejar el futuro de la educación de Lisa en manos de la buena voluntad de la escuela en vez de establecer su elegibilidad, no es precisamente lo que más interesa a Lisa.

La administradora del distrito, la Sra. Warren, dice que el esfuerzo que están realizando en la actualidad los padres de Lisa está completamente fuera de lugar. Declara que los padres “están contra nosotros otra vez” — no debido a las necesidades de Lisa, sino a los asuntos pendientes que la familia tiene con el distrito debido a su hija mayor, Susan. Ella está ofendida porque el cuidado y la atención que ella ha prestado a la educación de Lisa han pasado inadvertidos. Ella se pregunta qué hay detrás de las acciones de los padres. El director de la escuela, el Sr. Renwick, dice que su escuela ha ido muy lejos respondiendo a las preocupaciones de la familia. Él está asombrado de que las modificaciones hechas para Lisa en el aula no parezcan suficientes a sus padres.

Después de asegurarse de que cada parte ha entendido la postura contraria, la mediadora solicita un *caucus* y se reúne separadamente con cada parte. El primer objetivo del mediador es pasar por alto las posiciones expuestas a favor o en contra de la elegibilidad de Lisa y conseguir que ambas partes puedan enfocarse en sus intereses comunes y en el deseo de obtener los mejores resultados posibles para Lisa. Al final de ambos *caucuses*, el mediador cree que ha encontrado un terreno común. Parece que cada parte cree que es posible un plan educativo para Lisa mutuamente satisfactorio. La mediadora escribe en la pizarra una lista de los “Ingredientes Esenciales para el Plan Educativo de Lisa” según cada participante. A sugerencia de los padres, la cuestión del reembolso de las tutorías se aplaza para la discusión posterior.

Después de volver a reunirse todos juntos, la discusión se termina debido a la frecuente mención de pasados conflictos sobre Susan, la hermana mayor de Lisa. Después de intentar recuperar la atención de los participantes durante cuarenta y cinco minutos, la mediadora piensa que la disputa anterior y la desconfianza entre los participantes son tan grandes que parece muy poco probable llegar a un acuerdo.

Después de manifestar esta preocupación, la mediadora sugiere que quizás tener en cuenta otro punto de vista pudiera ser provechoso. Podría contratarse una tercera parte que, no teniendo ninguna relación ni con la escuela ni con la familia, podría recabar y revisar la información del plan educativo de Lisa. Los participantes están de acuerdo en nombrar una tercera observadora neutral, la Sra. Daniels, quien es profesora de educación especial y madre al mismo tiempo. Su labor es repasar el archivo de Lisa, observar a Lisa en el aula varias veces y luego asistir a la mediación e informar verbalmente. Se acuerda que no habrá ningún informe escrito y la escuela cubrirá los gastos. El trabajo de la Sra. Daniel es traer sus observaciones a la mediación y ayudar a los participantes a enfocarse en conseguir los mejores resultados para Lisa. Con optimismo, se espera que esto reduzca el enfrentamiento a cerca de la cuestión de la elegibilidad de Lisa.

En la sesión de mediación siguiente, la Sra. Daniels da un informe oral detallado. Ella señala los desafíos de Lisa y las necesidades no satisfechas en el aula. La Sra. Daniels también pregunta por qué Lisa no ha sido encontrada elegible, al menos, para un plan 504. Los padres, animados por esta declaración, solicitan que la escuela sostenga otra reunión de elegibilidad 504. El distrito sorprendido por los comentarios de la Sra. Daniel, acuerda repasar la elegibilidad 504 en un plazo de diez días. Sin embargo, de nuevo, Lisa no es encontrada elegible.

Después de esta decisión, se celebra una tercera sesión de mediación. El distrito trae el borrador de un “Plan de Educación Personal” para Lisa. El plan incluye una larga lista de adaptaciones y acomodaciones en el aula que impresionan a los padres de Lisa. Los padres piensan que, a pesar de la reciente negativa de elegibilidad, finalmente han obtenido una respuesta satisfactoria a sus preocupaciones y el distrito está realmente tratando de ayudar a su hija.

Después de realizar algunos cambios en el plan preliminar educativo, se prepara un acuerdo final y es firmado por todos los participantes. Los padres “olvidan”, de momento, sus preocupaciones sobre lo que podría pasar si profesores nuevos o administradores redujeran o ignoraran las necesidades de Lisa. Ambos la Sra. Warren y el Sr. Renwick aseguran a los padres que ellos se comprometen a obtener los mejores resultados educativos posibles para Lisa. Aunque satisfecho por el plan educativo para Lisa, el Sr. Houk deja bien claro que él todavía tiene la intención de solicitar una audiencia de proceso legal debido ND21-Sp para recibir el reembolso de los gastos tutoriales de Lisa.

## **Roberto**



### **Presentación del Caso**

Esta mediación concierne a Roberto Lorenzo de cinco años, un muchacho latinoamericano con autismo, cuyos padres discrepan con los servicios propuestos por el programa de intervención temprana del distrito escolar. Ellos han sacado a su hijo del programa de intervención temprana después de haber recibido servicios allí durante 1 año y medio. Tres meses antes de la mediación, los padres de Roberto comenzaron a pagar un tutor privado para proporcionar a Roberto servicios de Análisis de Conducta Aplicada (en inglés Applied Behavioral Analysis o ABA). La familia tiene una abogada que ha presentado una demanda de audiencia de proceso legal debido ND21-Sp y un caso ante un tribunal civil. El caso es sobre la compensación por los pobres servicios recibidos por Roberto en el programa de intervención temprana, a lo que hay que sumar los honorarios de la abogada.

Antes de la mediación, el mediador habla por teléfono con el padre de Roberto, con el director del programa de intervención temprana y con las abogadas que representan a la familia y al distrito escolar para tener una perspectiva de las cuestiones principales. Antes de ponerse en contacto con los padres, el mediador encuentra una “guía cultural” para discutir las cosas “que se deben hacer y que no se deben hacer para trabajar” de una manera respetuosa con la cultura de la familia. El mediador se entera de que los abuelos de Roberto a menudo son incluidos en la toma de decisiones importantes. El mediador pregunta al Sr. Lorenzo si hay otras personas que tienen que ser incluidas en la mediación. Los padres de Roberto dicen que ellos, por lo general, hablan con el padre del Sr. Lorenzo sobre los asuntos de la familia, pero que él no tiene que asistir la reunión. El mediador también se entera de que necesita conseguir un traductor para la Sra. Lorenzo quien no habla inglés. La sesión de mediación se alarga mucho y se lleva a cabo en un día, la mayor parte del cual se pasa en una sesión conjunta.

### **Preocupaciones de los Padres**

El Sr. y la Sra. Lorenzo creen que el distrito debía haber dado a Roberto 40 horas por semana de ABA desde el mismo principio del programa. En su lugar, dieron a Roberto servicios durante menos de dos horas con un profesor de educación especial que no tenía la preparación necesaria en el campo del autismo. Ellos también están muy molestos porque el primer año que Roberto estuvo en el programa no le dieron los servicios correspondientes al Año Escolar Ampliado (en inglés Extended School Year o ESY).

El Sr. y la Sra. Lorenzo dicen que estaban preocupados por los retrasos de su hijo y pidieron más evaluaciones. Pasaron varios meses antes de que se mantuviese una reunión para revisar los resultados de estas pruebas. Después de esta reunión, el programa aumentó los servicios prestados a Roberto y proporcionó ESY al verano siguiente.

El Sr. y la Sra. Lorenzo explican que se han informado sobre el autismo, han hablado con otros padres y programas que sirven a niños con autismo, y están seguros que lo que Roberto necesita es un programa fuerte de ABA. Debido a que el programa de intervención temprana no ofrecía ABA, decidieron pagar servicios privados e inmediatamente comenzaron a ver mejorar a su hijo.

Ellos ahora creen que el personal del distrito no sabe cómo proporcionar un programa apropiado para Roberto. También piensan que Roberto ha perdido un tiempo muy valioso y que sus retrasos pueden ser ahora peores debido a los errores del distrito. Quieren que el distrito les compense por no haber atendido correctamente a Roberto y, de ahora en adelante, le proporcionen los servicios adecuados.

### ***Preocupaciones de la Escuela***

El director del programa de intervención temprana, el Sr. Mann, reconoce que se han cometido errores. Hubo un retraso en los exámenes y algunos de los servicios que se dieron a Roberto no fueron los correctos. El Sr. Mann quiere enfocarse en cómo satisfacer las necesidades de Roberto ahora - quién proporcionará los servicios, dónde, con qué frecuencia, durante cuánto tiempo y cómo se asegurarán de que Roberto no está sobrecargado.

En su defensa, el Sr. Mann dice que hubo algunas cosas que condujeron a un retraso en los servicios. La madre de Roberto habla muy poco inglés y ninguno de los padres habla inglés en casa. El Sr. Mann dice que al principio se pensó que los retrasos, tanto en el aprendizaje del idioma como en conseguir otros objetivos, eran debidos al hecho de no se hablaba inglés en casa y a otros factores familiares. Las pruebas fueron retrasadas en varias ocasiones debido a problemas de programación, mala comunicación y a que Roberto estuvo enfermo algunas veces.

### ***El Proceso***

Al principio de la sesión de mediación, el mediador da la bienvenida a cada uno y repasa una agenda que perfila el proceso que utilizarán en la resolución de los problemas.

El mediador reparte los formularios de los Acuerdos para Mediar en español y en inglés que describen el proceso y los papeles de los participantes. El acuerdo declara que el proceso es voluntario, los participantes son los que tienen el poder de decisión y el mediador actúa sólo como un moderador. El mediador además explica que una “completa revelación de información” (*full disclosure*) significa que esperan que cada participante proporcione la información solicitada por el mediador u otro participante durante la mediación. “Confidencialidad” significa que ni el mediador ni los participantes pueden usar lo que se diga en la mediación en ningún otro asunto posterior legal. Durante la mediación es posible una reunión privada o *caucus*, en la que cualquier participante puede reunirse en privado con el mediador, el defensor, un colega o el abogado.

El acuerdo se discute y se cambia para que incluya que los Lorenzo pueden hablar sobre la mediación con su familia cercana y, después, es firmado por todos los participantes.

El mediador invita al Sr. Lorenzo a hablar primero y luego pide a la madre de Roberto que añada lo que piensa. Piden a los representantes del distrito que anoten cualquier pregunta que tengan, para que así los padres puedan hablar sin interrupción. Después de los padres, el mediador pide al Sr. Mann que no responda a sus declaraciones, sino que simplemente exponga su perspectiva. Los padres toman nota sobre las preguntas que tienen. Después preguntan a las dos abogadas si tienen algo que añadir. Después de que contestan a las preguntas de todos, el mediador resume los dos puntos de vista y destaca aquellas áreas donde las dos partes están de acuerdo.

El mediador entonces pide ideas para una solución apropiada del problema. La abogada de los Lorenzo hace una

propuesta que es discutida antes del descanso para almorzar. Antes de volver a la mediación, el mediador escribe un resumen de lo que sucedió por la mañana y enumera una lista con los puntos de acuerdo y de desacuerdo.

Después del almuerzo, el mediador usa el resumen para comenzar las discusiones de la tarde. El mediador pide entonces a los participantes estudiar detalladamente la oferta de los padres. Una discusión más profunda conduce al acuerdo de que lo importante para ambas partes es que todas las personas que provean servicios deben estar formados y conocer bien el autismo. También se acuerda que los servicios sean provistos de una manera estable y consistente.

A media tarde, el mediador se reúne con los Lorenzo y su abogada y luego con el Sr. Mann y el abogado del distrito. Ven la propuesta según las cuestiones que son más importantes para cada parte. El mediador trata alternamente con la familia y el distrito, clarificando las preocupaciones y comunicando las ofertas y las contraofertas. Después de varios intercambios, los participantes están cerca de llegar a un acuerdo, pero todavía son incapaces de fijar la cantidad que se debe pagar a la abogada de los padres.

Después de algunas preguntas, el mediador se da cuenta de que no sólo la familia, sino también ambas abogadas y el distrito tienen posiciones muy contrapuestas sobre los hechos que les han traído a la mediación. El mediador anima a los participantes a que se hablen directamente los unos a los otros sobre estos sentimientos. Ellos están de acuerdo y el mediador convoca otra sesión conjunta.

Durante este proceso, el Sr. Mann habla de la conmoción y el miedo ante la responsabilidad personal que se produjo cuando los educadores del programa fueron llamados para defenderse de una acusación civil. La abogada del distrito dice lo molesta que está con la abogada de los padres por, lo que ella llama “pasarse de la raya.” El Sr. Mann dice que el contrato con el proveedor del servicio está siendo reconsiderado y algunas cosas ya han sido cambiadas para prevenir problemas similares en el futuro.

La abogada de los Lorenzo declara que quizás ella fue insensible al efecto que podía tener sobre los empleados del distrito el hecho de citarlos como demandados en la acción civil. Su intención con el pleito era dar un toque de atención al distrito. Ella habla de que piensa que el distrito ha incumplido seriamente su responsabilidad hacia Roberto, y que su objetivo consiste en que otros niños estén protegidos y evitarlos sufrir el mismo perjuicio.

Después de airear las preocupaciones de los participantes, se mueven rápidamente hacia el desarrollo de un entendimiento. Acuerdan la cantidad para compensar los servicios de intervención temprana proporcionados previamente a Roberto. Los participantes convienen que el distrito pagará por la presente instrucción de ABA de Roberto o por un número acordado de horas a una tarifa por hora convenida que puede ser usada por los Lorenzo durante los tres años siguientes. El distrito proporcionará el logopeda y la terapia ocupacional. En cada reunión del Plan del Servicio Familiar Individualizado (en inglés Individualized Family Service Plan o IFSP), se facilitará un traductor para la Sra. Lorenzo. Finalmente, los participantes llegan a un acuerdo sobre la cantidad de los honorarios de la abogada. El acuerdo es bosquejado por la abogada de los padres, traducido al español y firmado por cada participante.

Aunque la mediación termine en un acuerdo, éste responde a fracasos pasados y no está dirigido a satisfacer las necesidades educativas, presentes o futuras de Roberto. Los Lorenzo están firmes en la posición de que ellos no enviarán a Roberto a la escuela otra vez a no ser que él reciba los servicios del proveedor privado en quien ellos han llegado a confiar. El Sr. Mann dice que ellos ofrecen un programa apropiado y que satisfará las necesidades educativas de Roberto. Aunque haya un espacio para poder llegar a un acuerdo por cada una de las partes, todavía es un reto el hecho de que se pueda conseguir un acuerdo que proporcione a Roberto los servicios apropiados de manera continua. Se programa una futura sesión para intentar solucionar las cuestiones que aún están sin resolver.

***Jamie***



## **Presentación del Caso**

Este caso está relacionado con la ubicación de Jamie, una estudiante de cuarto grado que tiene una parálisis cerebral leve y retrasos en su desarrollo. Jamie estuvo en el jardín de infancia durante su primer año de escuela y, posteriormente, ha estado en una clase especial desde primer grado. La madre de Jamie quiere que asista a la escuela de su vecindario y esté en una clase de educación regular. Por su parte, el distrito escolar quiere que Jamie se quede en el centro de educación especial del distrito.

Antes de presentar cualquier queja formal, ambas partes acuerdan participar en una mediación pagada por el distrito. La mediación es mantenida en dos sesiones separadas de 3 horas cada una.

### ***Preocupaciones de los Padres***

La madre de Jamie, la Sra. Marshall, está convencida de que Jamie debería estar en la escuela de su vecindario, en la clase de educación regular con ayudas suplementarias y servicios. Ella dice que Jamie hizo un progreso bueno en el jardín de infancia, pero no ha ido bien desde entonces. La Sra. Marshall piensa que Jamie aprende mejor cuando es educada con niños que no tienen discapacidades. Aunque Jamie no tiene ningún problema de comportamiento, su madre está preocupada de que pueda desarrollarlo. Ella dice que, últimamente, Jamie ha mostrado signos de frustración y de depresión. La Sra. Marshall espera que el resultado de la mediación sea que Jamie vaya a la escuela de su vecindario, y que asista a la clase de educación regular con el apoyo de un ayudante y un profesor de educación especial para adaptar la instrucción impartida a su hija. La Sra. Marshall dice que está dispuesta a trabajar con el distrito escolar para desarrollar un plan de estudios apropiado para Jamie. Ella también declara que no está pidiendo un profesor de educación especial de jornada completa para Jamie. Más bien, ella cree que un profesor de educación especial en la escuela de su vecindario puede supervisar la ubicación de Jamie en una clase regular, con un ayudante en el aula y otros servicios de apoyo.

### ***Preocupaciones de la Escuela***

El director de educación especial, Herbert Rankin, está convencido de que la ubicación presente de Jamie es la apropiada y que ella no puede salir adelante en un aula de educación regular. Él basa su opinión en la severidad de su discapacidad y su necesidad de atención individual. El Sr. Rankin cree que Jamie suspenderá, estará frustrada y, probablemente, desarrollará problemas emocionales serios si se la ubica en una clase regular. Basado en pruebas realizadas por la escuela, él declara que Jamie tiene retraso mental. Por esta razón, él también piensa que una clase especial sigue siendo el lugar apropiado para Jamie.

El Sr. Rankin dice que el distrito escolar no puede permitirse contratar a otro profesor para Jamie solamente para que ella pueda ir a la escuela de su vecindario. Él sugiere que un gasto tal en un estudiante es injusto para el resto de los estudiantes. Finalmente, afirma que el personal de servicios relacionados está en la escuela actual de Jamie y no puede ser sacado para ir a la escuela de su vecindario. Un traslado así no sería razonable.

El Sr. Rankin piensa que Jamie debería quedarse en la clase especial, aunque ésta esté más lejos de la casa que la escuela de su vecindario. Él dice que en esta clase, Jamie recibe toda la educación especial y servicios relacionados requeridos para satisfacer sus necesidades. Él además manifiesta su creencia de que esta ubicación cumple las exigencias legales del ambiente menos restrictivo. Dice que él y el personal de educación especial están dispuestos a trabajar con los padres, pero que ellos no han visto la misma postura dialogante por parte de la familia.

El Sr. Rankin acepta que Jamie tuvo éxito en el jardín de infancia, y que ella no ha hecho la misma clase de progreso en la clase especial. Sin embargo, él dice que como Jamie tiene límites es de esperar una falta de progreso la cual no es culpa de sus profesores.

Para terminar, el Sr. Rankin dice que él está dispuesto a aumentar el tiempo de Jamie en la clase regular durante el año próximo y luego ver su progreso. Si esto funciona, entonces estaría dispuesto a considerar la ubicación en la escuela de su vecindario durante el año próximo.

### ***El Proceso: Primera Sesión***

Después de la explicación del proceso de mediación, el mediador da a cada parte tiempo para compartir sus puntos de vista. La Sra. Marshall expresa sus frustraciones y pensamientos sobre lo que es mejor para su hija. Mientras su abogado dice que ellos están totalmente preparados, dispuestos y capacitados para presentar una queja formal y acudir a los tribunales, también reconoce que ellos están en la mediación para ver si pueden resolver el asunto. Con este fin, él presenta unas opciones que, en su mente y en la de la madre, mejorarían enormemente las cosas.

Estas opciones incluyen mantener reuniones semanales entre la Sra. Marshall, el profesor que guía a Jamie y el ayudante. También dice que ellos están dispuestos a reunirse con un experto independiente o más para conseguir su opinión acerca de la revisión de la ubicación de Jamie. Más aún, ellos están dispuestos a probar una alternativa durante un período limitado y luego obtener una revisión objetiva de una tercera parte y hacer recomendaciones.

En respuesta, la consejera legal del distrito escolar dice que está segura de que el distrito ha seguido todo al pie de la letra y que ellos no están expuestos a ninguna responsabilidad. Ella declara que es muy importante que el distrito evite establecer un precedente peligroso en términos de asignación de recursos y ubicación. Dicho esto, ella también reconoce las ventajas del establecimiento de un acuerdo frente a proceder a una audiencia.

La primera sesión termina con las dos partes creando una lista con las preocupaciones y las opciones para dar respuesta a estas preocupaciones. Se acuerda de antemano que la discusión y la lista deben ser consideradas simplemente como una “discusión creativa”. El hecho de que ambas partes están dispuestas a hablar de ciertas posibilidades no significa de ningún modo que están dispuestas a proceder a la aplicación de estas ideas.

Al repasar la lista de posibilidades, en algunos de los puntos se llega fácilmente a un acuerdo. Se conviene que habrá reuniones más frecuentes entre la madre de Jamie y el personal de la escuela. La escuela pondrá al día a la madre de Jamie con regularidad sobre su plan de estudios y el personal le explicará cómo puede trabajar mejor con Jamie en casa.

Al final de la primera reunión, se pide a cada parte hacer una lista con lo que ellos estarían dispuestos a ofrecer a la otra parte (como parte de un acuerdo general) si la otra parte estuviera dispuesta a estar de acuerdo con la asignación sugerida. Estas listas serán discutidas en la sesión siguiente.

### ***El Proceso: Segunda Sesión***

Después de repasar los acuerdos alcanzados durante la primera sesión, el mediador pide a cada participante exponer sus opiniones sobre lo que ellos están dispuestos a ofrecer.

Primero, la Sra. Marshall manifiesta todas las cosas que está dispuesta a hacer y las exigencias que ella está dispuesta a ceder si la ubicación primaria de Jamie es una clase regular. Entonces, el Sr. Rankin describe lo que el distrito escolar está dispuesto a hacer si Jamie se queda en una clase especial.

En este momento, el mediador comenta que las cosas no tienen que ser completamente de una u otra manera. Casi todos los acuerdos requieren cierta flexibilidad. La mediadora apunta que un acuerdo mediado no es perfecto y que casi siempre hay algún “toma y da” para llegar a una resolución razonable. Ella también declara que podría tener sentido considerar intentar un acuerdo para un período de prueba y luego repasarlo. La Sra. Mariscal y el Sr. Rankin están de acuerdo en que además de ser razonables, es importante que un acuerdo conduzca a establecer un programa que satisfaga las necesidades de Jamie.

Entonces el mediador mantiene una reunión privada, conocida como *caucus*, con cada una de las partes. La Sra. Marshall y su abogado dicen que ellos realmente no quieren ir a una audiencia por este asunto. Pero ellos quieren intensamente dar a Jamie la posibilidad de crecer en una clase regular. Ellos reconocen que no pueden estar absolutamente seguros de qué es lo mejor. Con la depresión de Jamie y su falta de progreso, ellos piensan que, ciertamente, merece la pena intentarlo de nuevo en el ambiente de una clase regular.

El mediador clarifica que, si la escuela está dispuesta de intentar la clase regular por decir, tres meses, esto sería suficiente para la Sra. Marshall. Y habría criterios convenidos mutuamente para evaluar el éxito de la ubicación.

Durante el *caucus* con el distrito escolar, el Sr. Rankin sugiere que un cambio estando el año escolar tan avanzado (marzo) no sería una idea buena. Sin embargo, si La Sra. Marshall está dispuesta a seguir en la ubicación presente durante lo que queda de año, el distrito apoyará la ubicación durante un período de prueba en una clase regular de la escuela de su vecindario en el otoño. Esta ubicación de prueba sería durante al menos tres meses, y su continuación sería determinada por dos expertos independientes y aceptados mutuamente.

El mediador vuelve a reunir a los participantes y discuten los detalles de un entendimiento. La Sra. Marshall y su abogado acuerdan seguir con la ubicación actual, con la idea de que la nueva ubicación en el otoño se extenderá hasta el comienzo del invierno, momento en el que será evaluada. Los participantes también establecen que si ellos no pueden ponerse de acuerdo sobre lo que es mejor antes del final del año escolar, los dos expertos encargados de la revisión decidirán sobre el asunto. Finalmente, se llega al acuerdo de que la Sra. Marshall y el distrito escolar buscarán la ayuda en una universidad local y en el ARC estatal para elegir a los expertos mutuamente aceptables. El distrito correrá con los gastos de su revisión. Después de alcanzar el consenso sobre todas estas cuestiones, el acuerdo es firmado por ambas partes.

## En Resumen

En cada una de estas historias Ud puede ver que, aunque el proceso de mediación puede tomar caminos ligeramente diferentes, termina en mismo punto: un acuerdo de colaboración que resuelve un problema único.

¿Qué es lo que funcionó para estas familias? Los aspectos diferentes del proceso de mediación dirigido hacia una resolución satisfactoria de los desacuerdos, esto incluye:

- La oportunidad de airear las diferencias de una manera completa y respetuosa que prepara el escenario para llegar a una solución que es central para el proceso de mediación;
- Un *caucus*, aunque no es necesario que sea así en cada mediación;
- Acordar una solución por un período de prueba y luego reunirse para hablar de los pasos posteriores;
- Acordar traer expertos imparciales ajenos;
- Una buena voluntad de negociar por parte de los implicados y
- Mantenerse centrado en las necesidades del niño.

Cada una de estas familias participó de un modo significativo en resolver una disputa en representación de su hijo. Aunque no se resolvieron todos los temas, se alcanzaron acuerdos significativos sobre las cuestiones más críticas. Quizás, lo más importante es que se hizo un progreso sólido en el restablecimiento de la colaboración y la relación entre las familias y las escuelas.

## **Recursos**

### **CADRE**

*Consortium for Appropriate Dispute Resolution in Special Education*

P.O. Box 51360

Eugene, OR 97405-0906

541-686-5060 (voz)

541-686-5063 (fax)

[www.directionservice.org/cadre](http://www.directionservice.org/cadre)

### **NICHCY**

*National Dissemination Center for Children with Disabilities*

P.O. Box 1492

Washington, DC 20013-1492

800-695-0285 (voz / TTY)

[www.nichcy.org](http://www.nichcy.org)

### **The Alliance**

*The Technical Assistance Alliance for Parent Centers*

c/o PACER Center

8161 Normandale Blvd.

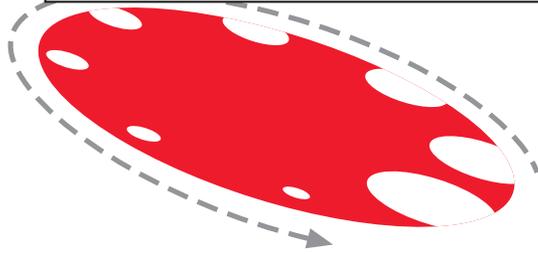
Minneapolis, MN 55437-1044

888-248-0822 (voz)

952-838-0199 (fax)

[www.taalliance.org](http://www.taalliance.org)

**CADRE**  
Consortium for Appropriate Dispute  
Resolution in Special Education



*El Consorcio para la Resolución Apropiable de la Disputa en la Educación Especial (CADRE) labora para aumentar la capacidad de la nación para resolver efectivamente las disputas en la educación especial, reduciendo el uso del proceso conflictivo costoso.*

*CADRE labora con la educación estatal y local y con sistemas tempranos de intervención, los centros de padre, las familias y los educadores para mejorar los programas y los resultados para niños con discapacidades.*

*CADRE es financiado por la Oficina de Programas de Educación Especial en el Departamento de Educación de los Estados Unidos que sirve como el Centro Nacional en la Resolución de la Disputa en la Educación Especial.*

### ***Las Prioridades de CADRE***

- *Promover mejor adiestramiento para resolver problemas a través de los grupos con igual mira y desempeño*
- *Identificar las prácticas efectivas y de costo beneficioso de la resolución de la disputa y sostener su implementación*
- *Aumentar la colaboración entre agencias educativas/de intervención tempranas y organizaciones de padres*
- *Ayudar a los estados a implementar las provisiones de la resolución de la disputa contenidos en IDEA '04*
- *Apoyar la integración del administramiento de la resolución de la disputa y el desempeño mejorado del sistema estatal*
- *Compilar datos del Plan de Desempeño Estatal e información sobre las características de sistemas estatales*

