

# Creando arreglos ~

Colaborando a solucionar  
conflictos en la etapa  
temprana de intervención en  
la educación especial

# La presentación fue creada por:

---



The Consortium For  
Appropriate Dispute  
Resolution In Special  
Education (CADRE)



The IDEA Partnership  
Project (at NASDSE)



Con fondos monetarios de US Department of Education,  
Office of Special Education Programs (OSEP)

# Equipo que desarrollo este Proyecto.

Los siguientes individuos y organizaciones participaron en la creación de esta presentación.



## □ American Occupational Therapy Association (AOTA)

- Carol Gryde



## □ Consortium for Appropriate Dispute Resolution in Education (CADRE)

- Loni Elliott
- Philip Moses
- Marshall Peter
- John Reiman
- Richard Zeller



## □ IDEA Partnership

- Joanne Cashman
- Terry Jackson



## □ Fiesta Educativa

- Lorena Morales

# Equipo que desarrollo este Proyecto(cont.)

Los siguientes individuos y organizaciones participaron en la creación de esta presentación.



## □ National Education Association (NEA)

□ Judy Richards



## □ New York Long Island Families Together (LIFT)

□ Helene Fallon



## □ School Social Work Association of America (SSWAA)

□ Steve Button



## □ Wisconsin Family Assistance Center for Education, Training & Supports (FACETS)

□ Nelsinia Ramos



## □ Wisconsin Special Education Mediation System

□ Nissan Bar-Lev

□ Jan Serak

# CADRE/IDEA Partnerships

## Resolución de Conflictos; La visión de los participantes.

---

- ❑ Las metas educacionales serán mejoradas cuando las familias, escuelas y los proveedores de servicios esten trabajando juntos eficazmente.
- ❑ Proveer entrenamiento y oportunidad de educación a un grupo diverso de interesados para incrementar la capacidad de colaboración acerca de resolver los problemas que son responsable por individuos de necesidades especiales del estudiante.

# Objetivos de la Presentación

---

Participantes recibirán recursos sobre las estrategias asociadas con Educación Especial Prevención/ Resolución incluyendo lo siguiente:

- ❑ Obtendrán mejores ideas sobre el conflicto y la forma en que las personas reaccionan al conflicto
- ❑ Se familiarizarán con los procedimientos requeridos de IDEA '04
- ❑ Conocerán el “Continuum”
- ❑ Entenderán el poder de escuchar durante conflictos
- ❑ Obtendrán estrategias de cómo resolver conflictos
- ❑ Descubrirán la importancia de lo que significa la cultura con relación al entendimiento del conflicto
- ❑ Reconocerán recursos adicionales e información

# Nuestras creencias...

---

- ❑ Diferente Culturas tienen diferentes perspectivas acerca del conflicto y saben lo más apropiado para confrontarlo.
- ❑ El conflicto es una relación saludable de una sociedad diversificada y competente .
- ❑ Casi siempre las relaciones de padres y las escuelas son positivas y respetadas mutuamente.
- ❑ Conocimientos pueden ser adquiridos para ayudar a facilitar las relaciones productivas entre los participantes.

# Nuestra Creencias...

---

- ❑ Oportunidades tempranas existen para colaborar y notificar diferentes formas de pensar en como mejor servir al niño.
- ❑ El proceso adversario debe ser reservado para situaciones que no tienen otra salida y todo lo posible para solucionar el problema ya fue usado.
- ❑ El costo del proceso adversarial daña a las personas, a las relaciones y costos monetarios.



# Conflict

# Conflict

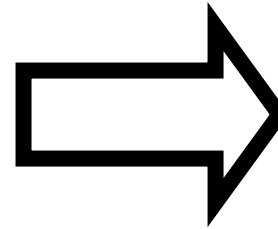
---

¿ Qué significa la palabra conflicto ?

# Conflicto

---

- ❑ problemas
- ❑ Dós o más personas
- ❑ Sin control
- ❑ Emociones fuertes
- ❑ Sin salida



Valores

# Colaboración—¿Cuándo se puede usar?...



- Cuando las dos: causa y relación son importantes.
- Cuando los grupos son relativamente iguales, en estatus y poder— ó cuando los grupos son más iguales y poderosos, apoyan a una solución y colaboración de triunfo para ambos.
- Cuando los grupos son dependientes de ambos para implementar la solución.
- Cuando los dos grupos de metas son muy importantes que no pueden ser comprometidas.
- Tu tienes bastante tiempo y estas decidida a tomarte el tiempo necesario para resolver el problema.
- Cuando la cantidad de decisiones son críticas.
- Toman posesión y aceptación a través de un consenso.



# El costo del Conflicto

---

- ❑ Financiero
- ❑ Educacional; se gasta la energía de las instituciones que interviene con la consistencia requerida.
- ❑ Humano : tensión, cansancio, problemas matrimoniales, etc..
- ❑ Relaciones: Daña relaciones entre personal que ha trabajado juntos.
- ❑ Sociedad: Padres, familias, escuelas divididas; mala relaciones publicas para la educación especial; oportunidades desperdiciadas.

# “Costos y Beneficios”

## Comparando Resoluciones

Negociacion Informal	Seccion de Resolucion	IEP Facilitacion	Mediacion	Queja IDEA	Proceso Debido
Privado/Informal	Privado/Informal	Privado/Informal	Privado/Informal	Publico/Formal	Publico/Formal
2-3 Dias	15-30 Dias	12 Dias	21 Dias	60 Dias	45 Dias
\$ ?	\$ ?	\$ ?	\$ ?	\$ ?	\$ ?
Futuro	Futuro	Futuro	Futuro	Pasado	Pasado
Voluntario	Voluntario	Voluntario	Voluntario	Involuntario	Involuntario
Ganancia Mutua	Ganancia Mutua	Ganancia Mutua	Ganancia Mutua	Ganancia Parcial	Ganancia Parcial

Recurso: Wisconsin Special Education Mediation System

- ¿Cuanto cuestan estos procesos?
- ¿Que incluye cuando piensan en este proceso y su costo?

---

# Ley IDEA '04

# Required Processes Under IDEA '04

---

- ❑ Demanda estatal por escrito.
- ❑ Mediación
- ❑ Sesión de resolución
- ❑ Audiencia del proceso legal



# Session de Resolucion

## 615(f)(1)(B)

---

- ❑ A menos de 15 dias de que le notifiquen, tienen que asistir a una junta con:
  - ❑ Padres;
  - ❑ Miembros del grupo del IEP.
  - ❑ Una agencia representante que pueda y tenga la autoridad necesaria para tomar decisiones.
  - ❑ No puede incluir un abogado del distrito a menos que el abogado de los padres este presente.
- ❑ Junta es para hablar acerca de los factores de la resolución de dprh.
- ❑ Los grupos pueden llegar a un acuerdo por escrito, para cancelar la junta o para usar una mediación a travez de una sesión de resolución.

# Acuerdo escrito del convenio

## 615(f)(1)(B)(iii-iv)

---

- ❑ Si se llega a un acuerdo en el DPHR durante la sesión, los participantes ejecutarán un contrato legal (contrato escrito) que es:
  - ❑ Firmado por los padres y un representante de la agencia y...
  - ❑ Enforsable en el estado en que la corte estatal tiene jurisdicción.
- ❑ Cuando los participantes ejecutan un contrato , cualquiera de ellos puede retractarse no más tarde de tres días después.

# Mediación Ley IDEA '04

---

Conducida por un mediador que es o tiene:

- ❑ Las calificaciones requeridas.
- ❑ Entrenado eficazmente en técnicas de mediación.
- ❑ Conocedor de la ley y las regulaciones.
- ❑ Imparcial
- ❑ Que no sea empleado del distrito, o sea de una agencia del estado que provee servicios directamente al niño.
- ❑ Que no tenga ningun interes profesional o personal
- ❑ Que los dos grupos esten de comun acuerdo

# Convenio de Mediación

## 615(e)(1), (2)(F)

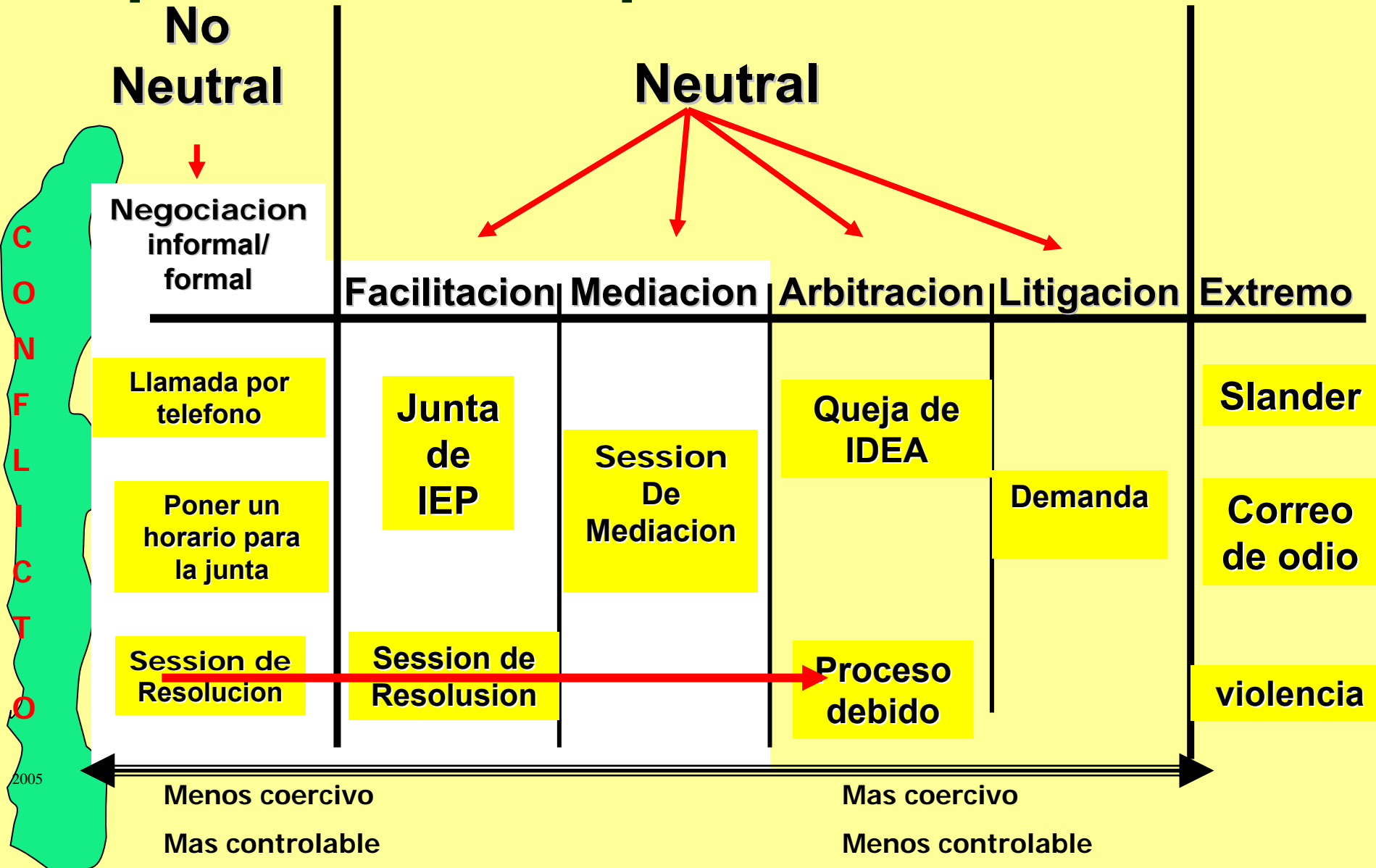
---

- ❑ Mediación es hecha para resolver cualquier problema, aun antes de pedir una junta del proceso requerido.
- ❑ El convenio de mediación tiene que ser en escrito y firmado por los representantes de las agencias.
- ❑ El convenio tiene que ser legal y aprobado por la corte estatal.
- ❑ El proceso de mediación es confidencial y no puede ser usado como evidencia en un acción legal.

---

# Systema Estatal

# Opciones de disputas a la resolución



# CADRE Continuum

## Resolucion al conflicto

Stage I			Stage II			Stage III			Stage IV			Stage V			Stages of conflict			
<i>Prevention</i>			<i>Disagreement</i>			<i>Conflict</i>			<i>Procedural Safeguards</i>			<i>Legal Review</i>			Levels of Intervention			
Participant & Stakeholder Training	Stakeholder Council	Collaborative Rule Making	Parent-to-Parent Assistance	Case Manager	Telephone Intermediary	Facilitation	Mediation Models	Ombudsperson	Third-Party Opinion/Consultation	Resolution Session	Mediation Under IDEA	Complaints	Due Process Hearing	Hearing Process (Tier II)	Litigation	Legislation	Assistance/ Intervention Options	
Third-Party Assistance									Third-Party Intervention									Dimensions that help clarify placement of the options along the continuum
Decision Making by Parties									Decision Making by Third Party									
Interest Based Based on mutually acceptable solutions									Rights Based Based on legally defined rights									
Informal & Flexible									Formal & Fixed									

# Uso de precauciones del procedimiento 2002-2003 – 50 Estados

---

- Juntas del Debido Proceso
  - 12,889 peticiones
  - 2,184 junta hechas (17%)
- Quejas
  - 5,715 llenadas
  - 2,992 con hechos (52%)
- Mediaciones Hechas
- 6,790 hechas
  - 4,722 con convenios (70%)



---

# Escuchar

---

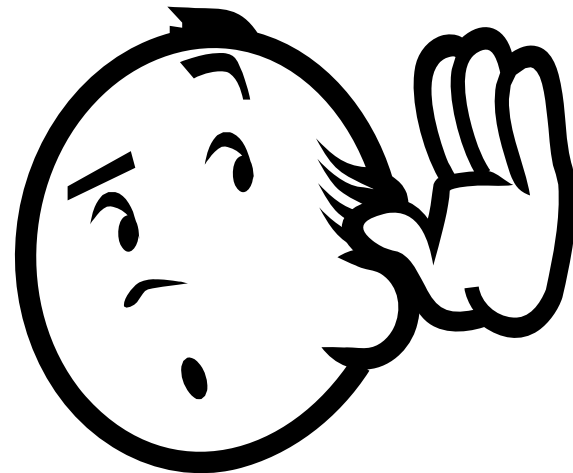
“Escuchar es probable el costo más efectivo en el sistema del manejo del conflicto.”

Mary Rowe

# Características de una buena audiencia

---

- ❑ Piensa de una vez cuando alguien te escucho.
- ❑ ¿Como te sentiste, como te hizo sentirte cuando te escuchaba?
- ❑ ¿Como se comporto hacia ti?



# Escuchar

---

Seguir los pensamientos y los sentimientos de los otros para entender lo que están tratando de decir sobre las perspectivas, las referencias, o su punto de vista.

**Dignidad y Respeto**

EARS



EYES

UNDIVIDED  
ATTENTION

HEART

El signo chino que representa el verbo “escuchar” nos dice algo sobre esta actividad.

# Escuchar Resolver el problema

---

- ❑ Oradores a veces solo quieren ser escuchados
- ❑ Escuchar a veces aclara la confusión
- ❑ Escuchar a veces identifica la necesidad de solucionar el problema

# Reflejo de Escuchar

---

- ❑ El Corazón de escuchar es :  
EMPATIA, COMPRENCION Y RESPETO
- ❑ Regla:  
Enfocate en los otros
- ❑ Habilidades basicas
  - ❑ atender
  - ❑ seguir
  - ❑ responder

# Las tres basicas Para escuchar reflectivamente son:

---

- Poniendo atención
- Siguiendo el tema
- Respondiendo



# Habilidades de atención:

---

- ❑ Postura
- ❑ Contacto (distancia, visual, tacto)
- ❑ Gestos
- ❑ Medio Ambiente
- ❑ Silencio (Interesado)

# Habilidades de seguimiento

---

- ❑ Iniciante de conversación
- ❑ Respuestas de conocimiento
- ❑ Preguntas abiertas-cerradas

# Habilidades necesarias al responder

---

- ❑ Reflección de contexto
- ❑ Reflección de sentimiento
- ❑ Reflección de significado  
(Content linked with feeling)
- ❑ final

## Otras respuestas ...

---

- ❑ Mover la conversación
- ❑ Enforcarse en otros
- ❑ Bloqueando a otros de encontrar solución
- ❑ Poner a otros muy por debajo (autostima)
- ❑ Distanciarse de todos
- ❑ Desminuir la motivacion de otros

# Respuesta Muy Peligrosas

---

## Soluciones

- ❑ Ordenar
- ❑ Amenazar
- ❑ Moralizar
- ❑ Aconsejar
- ❑ Discutir
- ❑ Preguntar

## Evaluaciones

- ❑ Juzgar
- ❑ Admirar
- ❑ Diagnosticar
- ❑ Nombres n/a

## Retirarse

- ❑ Reconfirmar
- ❑ Redirigido

**Enfocarze en la otra persona**

# Escuchar is una diciplina

---

Tu no puedes hace dos cosas a la vez, si  
one de ellas es escuchar.

---

# Posesión e intereses

# Asumo Básico

---

Todo comportamiento (incluyendo comportamiento positivo) es positivamente dirigido a satisfacer una necesidad de alguien.



---

# Cultura y Diversidad

# Cultura y Diversidad

---

- ❑ Algunas personas no les gusta involucrarse con el gobierno
- ❑ Algunas culturas defieren problemas a los profesionales.
- ❑ Familias no conocen nuestras creencias sobre "colaboración entre padre - educador."

# Cultura y Diversidad

---

- ❑ Entender el role de edad, género y otras diferencias que afectan o definen el estatus, relaciones comportamiento social aceptable.
- ❑ Proveer continuo entrenamiento basado en la deversidad y la cultura.

# Cultura y Diversidad

---

- ❑ Asegurarse que el traductor tenga el entrenamiento apropiado, es un elemento crítico para garantizar un resultado neutral.
- ❑ Proveer a interpretes un diccionario con términos de discapacidades y de resolución de conflicto.
- ❑ Modificar materiales y procesar todas las circunstancias necesarias.

# Cultura y Diversidad

---

- ❑ Determinar cual es el mejor método de comunicación (e.g., en persona, cara a cara, etc.) es más apropiado.
- ❑ No juzgar al prójimo basandonos en la forma de vestir, hablar, actuar, etc
- ❑ Insistir de que los mediadores no tengas intereses personales en tema.

# Cultura y Diversidad

---

- ❑ Reconocer que mucha gente no se comunica igual.
- ❑ Trate de evitar lenguaje o actitudes que reflejan estereotipos.
- ❑ Envuelva a líderes comunitarios y culturales a desarrollar el modelo y definición

# Cultura y Diversidad

---

- ❑ Arreglar el salon en donde todos los participantes esten colocados en manera apropiada y cómoda.
- ❑ Permitir juntas individuales para permitir resolver problemas de quejas y incorformidades sobre el personal.

# Cultura

---

Regla de platino

“No hagas a otros lo que no quieras que te hagan a ti.”

Tony Alessandra