
MÁS INFORMACIÓN ACERCA DE LA RESOLUCIÓN DE DESAVENENCIAS

Para obtener copias de este folleto en idiomas comunitarios e información adicional sobre el Servicio de Resolución de Desavenencias de Londres NEE, incluyendo un vídeo u otros materiales de formación, le rogamos visite nuestro sitio web: www.londonsenmediation.org.uk

El Servicio de resolución de Desavenencias de Londres NEE también tiene disponibles copias de este folleto en forma de cinta de audio, en braille o con una fuente de mayor tamaño.

CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON NOSOTROS

Si quiere obtener más información sobre el Servicio de Resolución de Desavenencias de Londres NEE, o si quisiera presentar una remisión de su caso, le rogamos se ponga en contacto con:

Annette Colleary o Jo Scherer-Thompson
Directoras de Servicio

The London SEN Disagreement Resolution Service
240 Lancaster Road, London W11 4AH

Tel: 0800 389 0695 **Fax:** 020 7243 8512

Email: acolleary@kids-online.org.uk or
jos@kids-online.org.uk



LONDRES NEE

SERVICIO DE RESOLUCIÓN DE DESAVENENCIAS

¿QUIÉNES SOMOS?

EL Servicio de Resolución de Desavenencias de Londres NEE (SRDL) es un servicio enfocado a resolver disputas que surgen entre padres y LEAs/escuelas relativas a las necesidades especiales de educación de los hijos y sobre la mejor manera de satisfacer estas necesidades. El servicio es dirigido por KIDS, una organización de caridad independiente con más de treinta años de experiencia trabajando con niños con necesidades especiales y con sus familias.

¿QUÉ OFRECEMOS?

Nuestro servicio se basa en los principios de mediación. La mediación es un proceso informal y voluntario que implica a un tercero (el mediador) que ayuda a los participantes en la disputa a negociar soluciones que sean aceptables para todas las partes. El mediador es imparcial, no se pone del lado de ninguna de las partes, ni tampoco presenta sugerencias o posibles soluciones a la disputa. El mediador está en control del proceso pero no del resultado de la mediación. Son las propias partes las que encuentran soluciones/deciden el resultado a través de su participación en el proceso de mediación.

¿QUIÉNES SON LOS MEDIADORES?

El SRDL cuenta con un equipo de mediadores independientes y experimentados. Todos ellos han recibido formación en mediación y en los aspectos de legislación y prácticas de necesidades especiales de educación (NEE).

¿DÓNDE TIENEN LUGAR LAS MEDIACIONES?

El SRDL solicitará a la LEA o escuela implicada en la desavenencia que disponga una ubicación adecuada para las sesiones de mediación. Serán necesarias dos o tres salas para que de ese modo el mediador pueda hablar de forma privada con cada una de las partes según sea necesario durante el curso de la mediación.

Los progenitores suelen estar dispuestos a reunirse en las oficinas de LEA, pero hay ocasiones donde sería mejor que la reunión tuviera lugar en un lugar neutral. Se solicita a la LEA o escuela participante que disponga un refrigerio y que identifique instalaciones adecuadas para almorzar.

¿QUÉ SUCEDE SI EXISTE UN ACUERDO?

Si la mediación da como resultado en un acuerdo sobre todos o algunos puntos en disputa, el mediador preparará el documento del acuerdo antes del cierre de la sesión. Los términos de los mismos serán revisados con las partes. Si todas las partes quedan satisfechas con el acuerdo, cada una de ellas será invitada a firmar el documento, entregándose una copia a todas las partes presentes. El mediador también enviará una copia del acuerdo al SRDL para fines de control de calidad.

CONTROL DE CALIDAD EN EL SRDL

Se solicitará a los participantes en la mediación que completen los formularios de evaluación y que los devuelvan en un sobre cerrado al SRDL. Las evaluaciones por parte de los usuarios del servicio son los medios principales de control de calidad. En ocasiones, y con el permiso de las partes implicadas, los Directores de Servicios del SRDL evalúan también la actuación de los mediadores.

¿QUIÉN ASISTE A LA MEDIACIÓN?

Los progenitores/cuidadores deberán asistir a la mediación y tienen autoridad para intermediar en la disputa.

Animamos a los progenitores/cuidadores a traer una persona de ayuda a la sesión de mediación. Esta persona podría ser un Agente de la Asociación de Padres, un amigo, o un pariente.

Representante de LEA. Es fundamental que el representante de LEA que asista a la mediación tenga autoridad para intermediar. Esto significa que el agente que representa a LEA tiene autoridad para llegar a acuerdos sobre los asuntos presentados ante la sesión sin hacer referencia a un colega de mayor rango o comisión o tribunal.

Representantes de la Escuela. En la mayoría de los casos la desavenencia es entre los progenitores/cuidadores y LEA, y depende de las autoridades de LEA el encontrar una solución o emprender las medidas adecuadas. Muchos de los asuntos en los que se ve implicado NEE son no obstante aspectos en los que la escuela tiene un papel fundamental. Es por lo tanto importante que las escuelas, en especial los Directores y los SENCOs, sean invitados a participar en resolución de desavenencias cuando sea pertinente.

Los representantes de las escuelas adoptan una variedad de funciones en sesiones de mediación ya que pueden ser invitadas por los progenitores o LEA. La función del representante de la escuela se aclarará antes de la mediación, y el representante de la escuela podrá hablar con el SRDL sobre qué se puede esperar de la mediación y cuál es el mejor modo de prepararla.

Nota: como mediación en un proceso informal, las partes no podrán traer representantes legales.

¿CUÁNDO FUNCIONA MEJOR LA MEDIACIÓN?

Al decidir si tomar parte en una mediación, LEA o la escuela y los progenitores deben considerar si existe posibilidad de acuerdo en alguno de los aspectos que provocan desacuerdo. Es fundamental que todas las partes lleguen a la mediación con un deseo real de resolver la desavenencia y con voluntad de negociación.

¿CÓMO SE REALIZA UNA REMISIÓN?

Las remisiones de casos para su mediación pueden provenir de LEA, la escuela, un padre, o del Servicio de la Asociación de Padres. En el caso de remisiones efectuadas por un padre, es importante no obstante que los padres hayan tenido acceso a asesoramiento y asistencia antes de presentar el caso al SRDL. Es por lo tanto preferible que las remisiones de padres se realicen a través de los Servicios de la Asociación de Padres. Si una escuela creyera que es útil celebrar una mediación, esta puede dirigirse directamente al SRDL o a LEA para obtener asesoramiento.

¿SON CONFIDENCIALES LAS SESIONES DE MEDIACIÓN?

Al menos que las partes acuerden lo contrario, el contenido de la sesión de mediación es confidencial y se lleva a cabo sin perjuicio de alguno de los procedimientos del tribunal NEE. Los únicos documentos públicos que surgirán en una sesión de mediación serán los que se hayan acordado previamente por las partes presentes en la mediación. La única excepción a la norma de confidencialidad de más arriba es en los casos en que se presenta un aspecto relativo a la protección del niño.

EL PROCESO DE REMISIÓN DE CASOS

LAS REMISIONES PUEDEN SER EFECTUADAS POR TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO O CARTA

Si la remisión se realiza por parte del agente de LEA, el agente de la Asociación de Padres o por la escuela, se buscará confirmación de la misma para asegurar que todas las partes acuerdan participar en la mediación.

Si la remisión es realizada por parte de un progenitor, se enviará una carta estándar a la LEA invitándole a participar en la mediación.

En caso de que LEA declinara su participación, el servicio informará de que la mediación entre los padres no puede llevarse a cabo.

Si todas las partes están dispuestas a participar en la mediación

El Servicio de Resolución de Desavenencias de Londres NEE (SRDL) comprueba que los asistentes tienen autoridad para resolver la disputa y se anotan detalles de la desavenencia desde la perspectiva de cada una de las partes. Si alguna de las partes no contara con autoridad suficiente, el SRDL quizás no pueda ofrecer su mediación.

El SRDL prepara la documentación para cada una de las partes exponiendo lo que han descrito como aspectos principales de desacuerdo.

EL SRDL envía esta documentación a cada una de las partes para confirmar la exactitud de los datos. A cada parte se le pide que firme una copia y que la devuelva en el sobre adjunto pre-franqueado. Una vez que se haya recibido la confirmación, se enviarán copias de la documentación a las partes participantes.

Se solicita a LEA que disponga un lugar adecuado y que informe al SRDL de los detalles, ubicación y direcciones de viaje. Esta información se enviará a todas las partes, juntamente con el nombre y detalles breves sobre el mediador.

La mediación tiene lugar

Si se alcanza un acuerdo, este se redacta y se entrega una copia a todas las partes. El mediador enviará una copia adicional al SRDL.

Como parte del control de calidad, también se solicita de los participantes que completen formularios de evaluación y que los devuelvan en su sobre cerrado al SRDL.