

Guía práctica para padres y madres

# Resolución positiva de conflictos



Guía práctica para padres y madres

# Resolución positiva de conflictos



**Autoría:**

Antonio Ortuño Terriza

[www.familiasinteligentes.com](http://www.familiasinteligentes.com)

**Coordinan:**

Jesús Salido Navarro

Nuria Buscató Cancho

Isabel Bellver Vázquez-Dodero

**Edita:**

**CEAPA**

Puerta del Sol, 4 - 6º A

28013 MADRID

**Primera edición:**

Diciembre 2014

**Maquetación:**

**IO Sistemas de Comunicación**

**Imprime:**

**IO Sistemas de Comunicación**

Enrique Granados, 24

28523 MADRID

**JUNTA DIRECTIVA DE CEAPA:**

Jesús Salido Navarro, Elena González Fernández, Nuria Buscató Cancho, José Luis Pazos Jiménez, Miguel Dueñas Jiménez, José Pascual Molinero Casinos, Javier González Barrenechea, Jaume Ribas Seguí, M<sup>a</sup> del Pino Gangura del Rosario, Leticia Cardenal Salazar, José M<sup>a</sup> Ruiz Sánchez, José Antonio Felipe Pastor, Rafael Melé Oliveras, Mustafá Mohamed Mustafá, Ascensión Pinto Serrano, Lois Uxío Taboada Arribe, Camilo Jene Perea, Andrés Pascual Garrido Alonso, Santiago Álvarez Folgueras, Petra Ángeles Palacio Cuesta, M<sup>a</sup> Dolores Tirado Acemel

# Índice

|  |    |
|--|----|
| 1. Introducción  | 5  |
| 2. Un paseo por la montaña   | 8  |
| 3. El decálogo de los conflictos con nuestros hijos e hijas                    | 12 |
| 4. El semáforo inteligente   | 14 |
| 5. El semáforo rojo: decir NO  | 21 |
| 6. El semáforo amarillo: la negociación  | 28 |
| 7. El semáforo verde: el traspaso de las responsabilidades                     | 35 |
| 8. La gestión positiva de los conflictos y la prevención del consumo de drogas | 40 |



# 1. Introducción

Si se preguntara a diez padres o madres al azar si en el día de ayer tuvieron algún conflicto o problema con su hijo o hija, el resultado de la encuesta es fácil de imaginar. Igual ocurriría si la pregunta se realizara también a los hijos e hijas. Es imposible que todas las decisiones que toman gusten a los padres, y por supuesto, que todas las decisiones que toman padres y madres gusten a los hijos e hijas. Por lo tanto, es habitual que los conflictos y la toma de decisiones que supone su gestión aparezcan juntos en cualquier ámbito familiar.

El conflicto surge cuando dos o más miembros de la familia perciben o tienen intereses contrapuestos, decisiones incompatibles. Tener intereses diferentes no necesariamente constituye un conflicto. Como padre me puede gustar el rock y a mi hija el rap. Para que sea conflicto han de chocar esos intereses, por ejemplo, la música que ponemos en el coche cuando viajamos. Se puede vivir como algo negativo o como una forma de interesarse por las aficiones musicales del otro. Damos por hecho que en una familia el interés de las personas adultas es el bienestar de los menores, por lo que no hablamos de intereses esencialmente contrapuestos, sino de formas diferentes de entender ese bienestar.

Los conflictos han tenido y tienen mala fama, pero si hablamos de crecimiento o de desarrollo, el conflicto es consustancial a

una estructura familiar que acompañe el ritmo evolutivo de los hijos e hijas. Educar es buscar el equilibrio entre apego y desapego, entre autonomía y dependencia. Esto implica movimiento, cambio y conflicto. Cuando una familia se mueve, surgen contratiempos e imprevistos. Por eso, en las familias, el problema no es tener conflictos, sino la manera de enfocarlos y resolverlos. Es fundamental aprovechar la cantidad de oportunidades y de momentos que se tienen en la infancia y adolescencia para gestionar de forma positiva los conflictos, ya que una gestión positiva proporciona la dosis de seguridad necesaria para ejercer la responsabilidad en las diferentes etapas evolutivas. Si hay conflictos, se toman decisiones, y si se toman decisiones, se produce el aprendizaje de la responsabilidad y la autonomía.

Los hijos e hijas tienen que aprender a gestionar conflictos, a tomar decisiones, a responsabilizarse. Es uno de los objetivos educativos por excelencia, el otro sería que sean felices. En la elección de amistades, en sus actividades de ocio, en su posición ante los consumos de drogas, en sus formas de vestir... Y la familia es el escenario principal e idóneo para servir de modelos educativos y entrenar en el manejo de los conflictos. Una gestión positiva de los conflictos en la familia facilita una gestión responsable de los riesgos futuros de los hijos e hijas.

**Esta guía aporta información para que padres y madres nos sintamos competentes, reciclemos nuestras fortalezas y aprendamos nuevas herramientas y habilidades para manejar**

**los conflictos, para buscar cambios y mejoras, confiando en nuestras capacidades. Se podrán encontrar estrategias para relacionarse mejor, para potenciar el buen trato, para gestionar de forma positiva los conflictos, con la idea de mejorar la convivencia en familias con hijas e hijos de cualquier edad.**

La experiencia nos dice que cada familia es única e irrepetible, pero a pesar de ello es posible aportar una herramienta sencilla y eficiente que ayude, no sólo a resolver los problemas actuales, sino a prevenir los futuros. Una herramienta que facilita la gestión positiva de conflictos, repartiendo en cada etapa evolutiva la participación y el protagonismo adecuados a todos los miembros de la familia.

## 2. Un paseo por la montaña

*Educar a nuestros hijos e hijas es como caminar por la montaña. Se trata de equilibrar los momentos que hacemos de guía, las veces que caminamos al lado compartiendo decisiones, y las ocasiones que nos ponemos detrás confiando en sus capacidades.*

Una familia no empieza con las normas, las reglas del juego y el reparto de responsabilidades clarificadas desde el inicio. Cuando un bebé nace, los padres todavía no saben a qué hora va a volver cuando salga de fiesta. Las reglas del juego se construyen entre todos, en las diferentes etapas. Y en esa progresiva construcción colectiva de su autonomía entran en juego los conflictos, colaborando en la regulación y reajuste del funcionamiento familiar. Del “decido por ti, porque tú todavía no tienes recursos para decidir”, al “ahora ya puedes decidir”.

Para la gestión positiva de conflictos, en cualquier familia, deben convivir tres espacios de responsabilidad, tres zonas diferenciadas. Cuando se habla de responsabilidad, un concepto clave es quién tiene el control de la situación. Para poder actuar, para decidir, el conflicto debe situarse en nuestra área de influencia. Por ejemplo, si queremos dar un paseo por la montaña, hay que

tomar muchas decisiones. ¿Quién decide la ruta? ¿Quién mira la brújula? ¿A qué hora paramos a comer? ¿Quién hace las fotos? Si nuestro hijo o hija tiene 6 meses, es difícil que haya conflictos. Pero si tiene 6 años, ya pueden surgir. ¿Por qué? Lógicamente querrá hacer fotos, mirar la brújula y el mapa, subir por un sitio que puede ser peligroso. Conforme crecen, se deben repartir de forma equilibrada las decisiones para gestionar y prevenir los conflictos. Ese reparto de responsabilidades y del control de la situación puede adoptar diferentes combinaciones:

**1. Cuando los padres deciden que su hijo o hija no puede tomar decisiones, porque no tiene las habilidades para afrontar la situación.** Dependiendo de su edad y sus habilidades, hay situaciones en que el hijo o hija puede exponerse a una situación de riesgo o vulnerabilidad y los adultos no pueden permitirlo. La situación requiere el protagonismo del adulto. Los padres se ponen delante, hacen de guía, de modelo, con el fin de proteger. Marcan el camino a recorrer. La interpretación de los mapas, la amenaza de tormenta, la selección del material que se precisa, son decisiones que son de los padres, siempre y cuando los hijos e hijas no tengan las aptitudes necesarias para hacerlo.

**2. Cuando los padres deciden que su hijo o hija puede tomar decisiones pero con unas determinadas condiciones, consensuadas por ambas partes, dirigidas por la persona adulta.** Se comparte el control de la situación. Los hijos e hijas ya quieren y pueden ser protagonistas pero necesitan que el mundo adulto

les estructure la realidad para ayudarles a decidir. Se camina al lado, al mismo nivel. Uno junto a otro, pueden decidir dónde parar a comer, cuándo descansar, si se para hacer una foto o quién lleva la cantimplora.

**3. Cuando el hijo o hija puede tomar decisiones, ya que el control está bajo su influencia.** Ya es competente, y puede asumir la responsabilidad. Los padres aprenden a acompañar, a ponerse detrás en su viaje, a estar disponibles cuando el hijo o hija (no los padres) lo crea conveniente, a mostrar confianza cuando tiene que decidir y, muy importante, el hijo o hija debe y tiene que percibir que se respetan esas decisiones. En la excursión, ya se va detrás, dejando hacer: si se sube a una roca, si persigue a una lagartija, si quiere llevarse un amuleto que nos parece absurdo.

Pongamos un ejemplo, si nuestra hija nos pregunta *¿me puedo llevar el móvil en el paseo a la montaña?*

- Si consideramos que no hay cobertura, que hay riesgo de que lo pueda perder, que no es necesario, o incluso que le puede venir bien a nuestra hija estar un día sin móvil, pues le decimos NO. Y el móvil se queda en casa.
- Otra opción es decirle que puede llevarlo pero llegando a un acuerdo, por ejemplo, se lo puede llevar si también se hace cargo de la cantimplora. Y después de la negociación, pueden pasar dos cosas: que el móvil y la cantimplora los lleve

nuestra hija o que el móvil esté en casa y la cantimplora en nuestra mochila.

- Le decimos que sí, sin condiciones, dejando la decisión en manos de nuestra hija. Sólo queda confiar y respetar. Y nos desentendemos del móvil.

Al igual que el uso del móvil, hacer la cama, comerse las lentejas, apagar el ordenador, ponerse a estudiar, acostarse, fumar, llegar a la hora, lavarse los dientes... son situaciones cotidianas que hay que afrontar, decidiendo desde qué posición se hace.

### 3. El decálogo de los conflictos con nuestros hijos e hijas

Lo primero que hay que hacer a la hora de afrontar un conflicto que se repite en casa es pararse y dedicar un tiempo a pensar. En este caso, se puede coger papel y bolígrafo, y escribir todo aquello que deciden nuestros hijos e hijas que a nosotros nos altera, o todo aquello que decidimos nosotros que a nuestros hijos e hijas les altera. Acciones que les decimos que hagan y no quieren hacer, o acciones que ellos quieren hacer y nosotros no les permitimos. Si lo pensamos, la mayoría de los conflictos con nuestros hijos e hijas son por estos dos motivos. Y si lo hacemos en equipo, mejor. Es decir, ambos progenitores (o las personas que se ocupan de los hijos e hijas) juntos. Desde que nos levantamos por la mañana, hasta que nos acostamos. Es muy raro que cualquier familia al realizar esta tarea deje el folio en blanco.

El esquema que viene a continuación nos puede ayudar. Se pueden agrupar en diez categorías los principales conflictos familiares.

| AREA DE CONFLICTO                  | Aspectos a mejorar (ejemplos)  |
|------------------------------------|--|
| Tareas domésticas                  | Hacer recados, bajar la basura, limpiar el baño o poner una lavadora.  |
| Cuidado del espacio y pertenencias | Si la silla de su habitación sostiene 20 sudaderas, si hay restos de comida debajo de la cama, si recoge sus juguetes. |
| Imagen                             | Cómo lleva el pelo, su forma de vestir, si se quiere poner un tatuaje.   |
| Economía                           | Si hay paga, cómo la gestiona, si pide dinero continuamente.   |
| Tecnología                         | Las horas de televisión, el número de tuits por minuto, los videojuegos, el "secuestro" de nuestra Tablet.             |
| Estudios/trabajo                   | La organización del trabajo, la reacción ante los suspensos, estar encima para hacer los deberes.                      |
| Horarios                           | Al acostarse, al levantarse, al salir de casa, al entrar en casa.  |
| Hábitos de salud                   | Alimentación, lavado de dientes, tabaco, otras drogas, ducha, consumo de refrescos o de chuches.                       |
| Relaciones                         | Su grupo de amistades, sitios a los que va, sitios a los que vamos, falta el respeto, grita. Relaciones de pareja.     |
| Valores                            | Creencias religiosas, ideología política, formas de ver el mundo.  |

## 4. El semáforo inteligente

Una vez concretadas y consensuadas las áreas a mejorar, la siguiente tarea consiste en clasificarlas en tres bloques, en las tres zonas antes descritas de reparto de responsabilidades. Para ello vamos a utilizar **la técnica del semáforo inteligente**. Semáforo por los tres colores. Inteligente viene de “elegir entre”, es decir, de tomar decisiones. Los padres tomamos la decisión de quién gestiona el conflicto, bajo qué área de influencia está. Así, una vez rellenado el listado de conflictos, ahora toca agruparlos en colores, en tres tipos de situaciones:

- **Semáforo rojo:** aquí se incluirían los conflictos que tienen que estar bajo el control adulto. El hijo o hija no puede tomar decisiones, ya que puede poner en peligro el bienestar de alguna persona, sobre todo el suyo. La persona adulta debe asumir el protagonismo y la responsabilidad para proteger a su hijo o hija. Es el espacio donde se ejerce una autoridad de forma empática, es decir, teniendo en cuenta la postura y la opinión del otro. Es un “NO” comprensivo pero innegociable.
- **Semáforo amarillo:** el control de la situación se puede y debe compartir. El hijo o hija ya puede ser protagonista, ya tiene recursos para participar y decidir, ya puede asumir responsabilidades y gestionar el conflicto. Pero necesita de la ayuda y la supervisión adulta. Es una situación donde se es-

tablecen conjuntamente compromisos con los hijos e hijas, y se confía y respeta su toma de decisiones. Es un proceso negociador.

- **Semáforo verde:** el control de la situación y la responsabilidad es totalmente del hijo o hija. Digan lo que digan los adultos, los hijos e hijas son los que deciden en último término cómo afrontar el conflicto. Se ha traspasado la responsabilidad, y ya eligen sus alternativas y asumen las consecuencias de su gestión. Los padres aprenden a no decidir ni reprobar, a acompañar, a estar disponibles cuando el hijo o hija (no los padres) lo crea conveniente, a mostrar plena confianza cuando tienen que decidir sus hijos e hijas y, muy importante, conseguir que ellos perciban que se respetan sus decisiones.

En el ámbito familiar deben existir estos tres colores. A cualquier edad. Si todas las decisiones las toman los padres y madres, si todas las decisiones han de consensuarse, o si todas las decisiones las toman los hijos e hijas el conflicto aparece inevitablemente (aparte de que sería insufrible cualquiera de las tres situaciones). Por eso, es fundamental el equilibrio, ajustado a cada etapa evolutiva, de estas tres zonas, el saber diferenciar cuando decir no, cuando negociar, o cuando dejar hacer, y el ser coherentes a la hora de aplicarlo, para la gestión positiva del conflicto.

A continuación, en cada bloque, es recomendable ordenar las áreas a mejorar según el grado de dificultad del cambio. Es importante saber que para que el hijo o hija cambie su comportamiento, primero ha de cambiar el comportamiento adulto. Y cualquier aprendizaje se entrena, y debe empezar por lo más fácil. Si el conflicto mayor es que no hace los deberes, a lo mejor es bueno empezar por cosas más sencillas, es decir, qué hacer para que se ponga el pijama, o para que recoja el abrigo del salón.

El semáforo inteligente es una buena herramienta para la gestión positiva de conflictos. Requiere dos habilidades: elegir el color, y tener competencias parentales para llevarlo a la práctica.

### 4.1. Elección del color

Vas hacia el colegio y a mitad de camino nuestro hijo o hija nos dice: *“se me han olvidado los deberes en casa”*. No es lo mismo regañarle (control adulto), que decirle ¿Qué piensas hacer? La elección de los colores del semáforo es clave para la gestión positiva del conflicto. Depende del sistema de valores y de la confianza.

¿Qué consideramos más deseable para nuestros hijos e hijas? Cada familia sostiene una serie de creencias sobre lo que considera más adecuado para la educación de sus hijos e hijas. En líneas generales, lo deseable es que el semáforo verde se use

siempre que sea posible y el semáforo rojo sólo cuando sea estrictamente necesario. El semáforo es como un reloj de arena. Empieza en el rojo (arriba) y acaba, a su ritmo, en el verde (abajo), pasando por el amarillo. Al fin y al cabo, educar es guiar hacia la autonomía. El objetivo es que aprendan a desenvolverse por sí mismos, poco a poco. Los hijos e hijas están “diseñados” para que se les den responsabilidades. Necesitan y desean asumirlas. Una persona es feliz, entre otras cosas, porque se siente responsable, porque mueve hilos, porque puede decidir. Y cada familia tiene su velocidad de cambio, acorde con los estilos educativos. Velocidad demasiado baja es sobreprotección. Velocidad demasiado alta puede suponer desprotección.

Para una velocidad adecuada, hace falta **confianza**. Para abandonar progresivamente el control, para disfrutar con la posibilidad de ver a los hijos e hijas decidiendo, negociando, madurando. Confianza en que se puede dialogar, con una escucha inteligente. Confianza en que se puede aprender a resolver los conflictos, en que los hijos e hijas no son el problema, sino parte de la solución.

## 4.2. Competencias parentales

Saber decir NO, negociar, y traspasar las responsabilidades son tres competencias parentales claves para la gestión positiva del

conflicto. Antes de entrar en detalle en ellas, señalamos algunas ideas:

- Cualquier competencia parental ha de tener como pilares el amor incondicional y el control respetuoso. Los hijos e hijas han de sentirse queridos siempre, hagan lo que hagan. Esto es **amor incondicional**. Han de apreciar que sus padres están disponibles en el momento que lo precisen, que son accesibles y sensibles ante sus necesidades. Y un **control respetuoso** que ayude a construir de forma progresiva su autonomía. Decidiendo lo que puede decidir, estableciendo límites de forma inteligente y empática, dejando hacer, con confianza y respeto, con coherencia y credibilidad.
- Es necesario realizar un análisis de lo que se hace, de lo que se piensa, de lo que se le dice y de cómo se manejan los sentimientos desde el mundo adulto. La concordancia entre **pensamiento, emoción, lenguaje y conducta** aporta la dosis de coherencia necesaria para ser predecibles, creíbles y fiables. Coherencia individual y familiar. Si no hay coherencia aparecerá el metaconflicto, es decir, el conflicto sobre conflicto. Y el metaconflicto puede generar inseguridad y desapego, factores de riesgo de cualquier problemática psicológica.
- Ha de existir un reconocimiento, un sentimiento de pertenencia, un interés por las experiencias de cada uno. Se cuida

la motivación de sentirse único e irreplicable. Y mostrar **respeto**. A sus decisiones, a sus indecisiones. Respeto por sus provocaciones, por sus momentos de ambivalencia: ellos quieren más libertad, pero a la vez la temen. Respeto por la expresión de emociones, ya que cada cual tiene todo el derecho a sentir lo que desee, y a exteriorizarlo con naturalidad. Respeto a su ritmo, sabiendo esperar, dando tiempo al cerebro infantil para situarse y poder trabajar.

- En este sentido, es importante potenciar **el lenguaje interior**. El cerebro adulto es más rápido para sacar conclusiones, para analizar los hechos, para evaluar. *“¡Ves qué bien cuando haces caso a mamá!, ¡cuéntale, cuéntale a tu madre la tardcecita que me has dado!, ¡si no fueras tan cabezón, estarías viendo la TV. Tú sigue así!”* Estas frases sobran. Los hijos e hijas necesitan en algunos momentos del silencio adulto, para que las reflexiones y las conclusiones de todo el proceso se puedan fabricar en su cerebro. Si la conclusión es del hijo o hija, aprende. Si las valoraciones y juicios son de los padres, les puede hacer sentir culpables y puede aparecer la ira o la evitación.
- La gestión positiva de conflictos en ningún momento necesita emplear los castigos. El castigo, cuando se aplica, tiene el inconveniente de que el problema recae siempre en el campo del adulto. Por la forma de decirlo, por la forma de aplicarlo, los padres son los que deciden. Son los que “exi-

## Guía práctica para padres y madres

gen” que se haga algo o se deje de hacer. El castigo infantiliza, no fomenta la responsabilidad, entre otros aspectos negativos.

- Y por último, es importante enfocar la vida con sentido del humor, generar un ambiente afectivo, de buen trato, libre de miedos y tensiones, donde quepa equivocarse y reírse del error.

## 5. El semáforo rojo: Decir NO

*Imagina que eres la tesorera del AMPA y tienes que entregar un cheque de 200€ a una empresa de actividades extraescolares. La responsable de la empresa, al recoger el cheque, te dice si es posible que le adelantes los 200€ de la actividad del año que viene.*

Decir NO es una de las grandes habilidades que tenemos que enseñar a los hijos e hijas, no cabe duda. En el semáforo rojo son los adultos los que toman las decisiones, para evitar peligros, para afrontarlos con inteligencia, para preservar el bienestar familiar. El semáforo rojo implica que el menor no puede gestionar el conflicto, no puede decidir. En cualquier contexto educativo existe el "NO".

Decir "NO" es difícil. Simplemente recordemos ocasiones en las que queríamos decir NO a cualquier persona o grupo y al final o no nos hemos atrevido o hemos dicho NO y luego hemos cedido. Pero, ¿a que nos gustaría que nuestros hijos e hijas aprendieran a decir NO en muchas situaciones que les va a tocar vivir (o les está tocando)? Pues a dar ejemplo. El objetivo de decir NO a nuestros hijos e hijas no es que nos hagan caso, sino que aprendan el autocontrol necesario para decirse NO a sí mismos en un

futuro. Ayudar a ese cerebro a anticipar los riesgos para saber gestionarlos. Decir NO a un consumo de drogas problemático, por ejemplo. Ese es el objetivo del semáforo rojo.

Para ello es clave cuándo y cómo les decimos que “no”. Los conflictos a la hora de decir NO surgen porque:

- Se evita decir NO: cuando se piensa que la reacción del hijo o hija va a ser negativa, y mantener el NO va a ser muy costoso emocionalmente.
- Se dice NO, pero luego es sí. Es decir, aparece la incoherencia, se miente y con ello generamos inseguridad y más conflicto.
- Se dice NO, pero con mucha alteración emocional. La responsabilidad se fomenta al lado del control emocional, y no del temor o la culpabilidad.
- Se dice NO en situaciones que los adultos no tienen el control. Y con ello aparece nuevos conflictos, mentiras, chantajes, manipulaciones...
- Decir demasiados NO.
- Dar excesivas explicaciones y justificaciones para convencer de por qué se dice NO.

## 5.1. ¿Cómo decir NO?

Para decir NO es necesario que el adulto tenga el control, y sepa ejercer la autoridad, con empatía.

La **autoridad** entendida como la legitimidad, el mérito, el prestigio que una persona se gana por su forma de tratar a los demás, por su forma de ayudar, por su sabiduría. Ejercer la autoridad ayuda a crecer a otras personas, a sentirse libres, a ser personas seguras y responsables para gestionar sus riesgos.

Por otro lado, la **empatía** es la capacidad que tiene el ser humano para ponerse en el lugar de otra persona, mostrando comprensión y respondiendo así adecuadamente a sus necesidades e intereses. Los padres tienen que ser empáticos ineludiblemente. Tienen que demostrar a sus hijos e hijas que se hacen cargo de cómo se sienten, entendiendo esa emoción para ayudar a identificarla y controlarla.

La **autoridad empática** sería entonces la facultad legítima de gestionar los conflictos que los hijos e hijas no pueden afrontar, poniéndose en el lugar del otro y respondiendo así a sus necesidades e intereses. La autoridad empática es saber decir NO, de forma amable y respetuosa con las emociones, pero firme y coherente con las conductas.

Vamos a continuar con el ejemplo anterior.

## Guía práctica para padres y madres

- *“¿Me estás pidiendo que te adelante 200€?”*
- *Sí, es que tenemos un pequeño problema fiscal.*
- *Ah, pero tú sabes que el AMPA no puede adelantar nada.*
- *Ya, pero, no sé, a lo mejor una pequeña excepción.*
- *No, no es posible. Lo siento.*
- *Pero inténtalo. Es que es muy importante para nuestra empresa.*
- *Ya, lo entiendo. Pero en nuestros estatutos está muy claro.*
- *No pensaba que fueras tan dura e insensible.*
- *Bueno, para ti será dura, pero me debo a esta asociación.*
- *Si quieres no se entera nadie. No me hagas esto. Estamos muy mal económicamente.*
- *Comprendo tu situación, pero no puedo hacer nada. Espero que lo entiendas”.*

Si dices NO de una manera respetuosa, con seguridad, aportando una breve explicación, puede funcionar. Pero también es normal que aparezcan las provocaciones (rabieta, enfado, manipulación). En el ejemplo de arriba se ven claramente. Las tres estrategias a llevar cabo cuando se dice NO son:

- 1. Empatía:** hay que respetar sus emociones, y entender sus provocaciones. *“Entiendo que te enfades, comprendo que...”* son verbos muy importantes. Es lógico que las personas se enfaden ante los NO. Si nos enfadamos porque se enfadan, vamos por mal camino.
- 2. Disco rayado:** decir una y otra vez, con la mayor tranquilidad posible, una explicación. Mirándoles a los ojos, controlando las emociones, con firmeza y amabilidad. Una justificación, lo más breve posible.
- 3. Desarme:** consiste en transmitir calma ante los desafíos e incitaciones de los hijos e hijas, ofreciendo seguridad en los planteamientos. La mejor fórmula es repetir sus provocaciones. Y la peor entrar al trapo y discutir. Frases que pueden ayudar al desarme pueden ser: *“puede que tengas razón..., quizá sea así como tú dices, Sí para ti soy dura e insensible...”*

## 5.2. El manejo de las provocaciones

Las provocaciones suelen nacer y mantenerse por las incoherencias adultas. A más incoherencias previas, más provocaciones. ¿Cuántas veces me han dicho “no” y al final ha sido “sí”? Si digo “no” a nuestra hija o hijo, y luego es “sí”, le estamos mintiendo. ¿Cómo nos va a creer en otras situaciones? Por eso cuando una niña o niño provoca, algo se ha hecho mal antes. No provocan para hacer daño, sino para encontrar credibilidad. No son tiranos, necesitan y quieren creer en sus padres. La provocación de los hijos e hijas puede planear por todas las fases y colores del semáforo. La provocación no es un problema, es un intento desesperado del hijo o hija por resolver el problema, por situarse en el mundo. La provocación es síntoma de vida. En la provocación, los niños y niñas comunican a su manera que existen, que quieren ser relevantes.

Hay que ignorar el argumento de la protesta y atender a la emoción. Es muy difícil no reaccionar emocionalmente. Es preferible contestar a las provocaciones, no razonando o dando excesivas explicaciones, sino entendiendo la emoción, con la mayor empatía posible y como mucho, repetir literalmente el contenido de la provocación. Con pocas palabras. *“Entiendo tu enfado (empatía) y puede que sea injusto que te tengas que acostar ahora (desarme) pero ya mañana seguiremos jugando, cariño.”*

Por eso, la propuesta es la coherencia, la credibilidad, lo previsible. Y si se piensa “no”, es aconsejable decir “no”. Pero si se dice “no”, hay que hacer “no”. Lo que se dice, hay que hacerlo. Y si no se va a hacer, es mejor no decirlo. Los niños y niñas que utilizan la provocación de forma desajustada suelen haber vivido excesiva contradicción entre el “no” que se dice y el “no” que se hace. Es una de las funciones de la memoria. Por eso, hay pocas herramientas psicológicas que resuelvan los conflictos a la primera. Una vez perdida, recuperar la credibilidad cuesta.

### 5.3. Hacia el semáforo amarillo

Y por último, dos recomendaciones:

- Hay que decir los menos “NO” posible: en el semáforo rojo ha de estar lo fundamental, lo protector, lo que no puede decidir el hijo o hija exclusivamente.
- El “NO”, al principio, tiene que venir de fuera para parar un comportamiento infantil indeseado. Y paulatinamente, se irá interiorizando. El semáforo rojo terminará cuando el hijo o hija sea capaz de decirse “NO” a sí mismo.

Para ello, para reducir los NO, y para que los interioricen, es necesaria la presencia de nuestro siguiente color: el semáforo amarillo.

## 6. El semáforo amarillo: la negociación

*Llegamos a casa. Al pasar por la habitación de nuestro hijo o hija, nuestro deseo de encontrarla recogida no se hace realidad. Amablemente le invitamos a recogerla. Amablemente nos dice "ya voy". Pasa un rato y la habitación sigue igual. Aumenta la tensión. Aparece nuestro querido amigo el enfado, que es inversamente proporcional a la amabilidad. En el nuevo "que ya voy" de nuestro hijo o hija, se denota cierto grado de ira. El conflicto se instaura.*

A partir de aquí puede aparecer la gestión negativa del conflicto: enfadarse, castigar, amenazar, faltar el respeto, recoger nosotros la habitación... O puede aparecer el semáforo amarillo.

El semáforo amarillo traduce el conflicto a una oportunidad para que el hijo o hija decida, buscando el compromiso y la negociación. Y decidir significa hacer lo que nos gusta... o no.

Todos los niños y niñas, desde los primeros meses de vida, ponen en marcha diferentes habilidades para conseguir un doble objetivo: conseguir aquello que desean, y evitar aquello que no desean (como los adultos). Quieren conocer sus límites, identificar su territorio, concretar hasta dónde pueden llegar. Sólo así se sentirán libres, seguros, competentes, útiles.

El equilibrio entre sus deseos y sus obligaciones, el ejercicio del control externo de la conducta de los hijos e hijas para facilitar su autocontrol, la canalización de las “batallas” para que sean problema de los hijos e hijas y no de los padres (y así ofertar oportunidades de aprender a tomar decisiones, sin necesidad de castigar), dará lugar a que los hijos e hijas tengan diferente relación con la responsabilidad. Se parte de la base de que a todos los niños y niñas les gusta ser autónomos y asumir responsabilidades. Todos tienen una historia de aprendizaje de los conflictos. Si ha sido una gestión positiva, les ayuda a comprometerse y a implicarse. Si ha sido negativa, aparecerá la indiferencia y la pasividad, o bien la chulería y el descaro.

La mayoría de padres y madres relatan que los inicios de los conflictos con sus hijos e hijas se deben a que se les dice que dejen de hacer algo (por ejemplo, ver la TV), o bien porque se les está diciendo que hagan algo que no quieren (por ejemplo, los deberes). En definitiva, qué es lo que se decide que decidan.

Para llegar a un compromiso, en los previos de una negociación, es necesario mostrar confianza en que el hijo o hija puede ser responsable. Hay que fomentar su participación, factor clave para la motivación al cambio. Ha de percibir que sus puntos de vista son relevantes, que su opinión se va a tener en cuenta, a cualquier edad, para que perciba la negociación como justa. Cuando un niño o niña dice “esto es injusto”, suele tener razón.

A continuación, se exponen las fases de la negociación como estrategia de gestión positiva del conflicto:

1. **Observar y concretar el problema.** Por ejemplo, la habitación está llena de juguetes (o de pantalones) por el suelo.
2. En lugar de ir detrás de nuestro hijo o hija, de dar órdenes múltiples y variadas, **ir a realizar cualquier actividad** (tumbarnos a leer, por ejemplo). No actuar con alteración emocional. La gestión positiva del conflicto y el control emocional se llevan bien.
3. **Y esperar.** No tener prisa. ¿Esperar a qué? Pues a que nos pida algo que le guste.
4. De repente nos dice: "*¿jugamos a las cartas?*" (O "me arreglas esta cremallera").
5. Con la mayor indiferencia, se le dice "*sí cariño, me parece buena idea, pero antes recoge la habitación*". Es decir, **le estructuramos su realidad**, las condiciones para que pueda gestionar la situación. Con amabilidad y flexibilidad.
6. Si dice "*¡vale!*", sin problemas. Cuando recoja la habitación, a jugar a las cartas. Pero lo normal (y lo deseable, a veces) es que nos pongan a prueba, y aparezca la oposición. Si esto

ocurre, **nos llevamos bien con su posible negativa**, con su provocación (*"qué más te da", "lo hago luego", "¿es qué no te fías de mí?"*), si la hay. Le escuchamos, le entendemos, y sólo repetimos el compromiso. *"Lo entiendo cariño, pero te he dicho que cuando recojas la habitación, jugaremos a las cartas"*. Lo importante no es que recoja la habitación, sino que decida. Y que nosotros cumplamos.

7. Si recoge, y lo hace lento, de mala manera, respetarlo. Si pretende que se le ayude, cuanto menos, mejor, pero si le ayudamos, que sea lo que nosotros decidamos, o lo que le hayamos dicho.
8. Y si no recoge, pues se le respeta, sin discusiones, sermones, regañinas... Y la vida sigue.
9. Si nuestro hijo o hija se enfada, luego cuando se calme, tendremos que abstenernos de opinar. Hay que dejar que su cerebro madure y saque sus propias conclusiones.
10. **Esperar a la reflexión de nuestro hijo o hija**, y si la comunica, escucharla con empatía.

## 6.1. La búsqueda de compromiso

Esta es la clave en el semáforo amarillo. Llegar a un compromiso. Y que perciba que es su problema, su conflicto. En la gestión negativa del conflicto ("*¡no bajas a la calle porque no has recogido a habitación!*"), el problema es del adulto. Si se dice en positivo, con respeto y firmeza, el hijo o hija percibirá que es el protagonista.

En el compromiso deben quedar claras tanto las alternativas como sus consecuencias. El hijo o hija decide, y se aplican las consecuencias acordadas. El compromiso necesita de:

- La **inmediatez**: no vale eso de "*pues si el sábado quieres ir al cine, tendrás que recoger la ropa del baño...*", si es martes. Si son las seis de la tarde de un martes, hay que pensar en privilegios de las seis y cinco minutos. Especialmente a edades tempranas.
- El **equilibrio justo**: no se puede decir "*si andas cien kilómetros te doy una chuche*", o al revés, "*si andas diez metros te doy cien kilos de chuches*".
- La **participación**: durante todo el proceso el hijo o hija tiene que percibir que tiene control sobre la situación, que puede decidir con libertad, que su participación es relevante.
- Un **lenguaje** positivo, claro y conciso: "*si te portas bien, ya veremos*" suele generar más conflicto.

## 6.2. Chantaje

Algunos padres y madres pueden pensar que el semáforo amarillo es chantajear a los hijos e hijas. Lejos de ello, el objetivo es enseñar a los niños y niñas a tomar decisiones y, sin consecuencias claras y creíbles, es difícil. Los chantajes pueden estar impregnados de descontrol emocional, de humillación, de poca credibilidad. El chantaje genera inseguridad. El semáforo amarillo, por el contrario, ofrece propuestas claras y honradas.

## 6.3. Obediencia versus responsabilidad

Pensemos un minuto como nos gustaría que fuera nuestro hijo o hija con 25 años. ¿Cuál de las dos palabras has pensado? ¿Obediente o responsable? En el semáforo amarillo, el trabajo de padres y madres consiste en concretar el compromiso, dejar que los hijos e hijas decidan y cumplir con lo que se ha dicho. Si hace lo que no nos gusta, y añadimos consecuencias imprevistas (regañina, enfado), ya no estamos cumpliendo. Si sólo está en nuestra cabeza que recoja, entonces está obedeciendo, no decidiendo. Y se pretende que los hijos e hijas sean responsables, no obedientes.

## 6.4. La renegociación

Es lícito que los hijos e hijas, cuando ven que sus expectativas no se ven cumplidas, intenten renegociar lo negociado. Aquí hay que tener, al menos, dos cosas claras:

1. Si se renegocia, se miente.
2. La renegociación deslegitima la siguiente negociación.

Recordemos, lo que se dice, a cumplirlo.

## 6.5. “Le da igual todo”

Si “*le da igual todo*”, es porque a nosotros no nos da igual, o porque sabe que al final lo conseguirá, o porque tiene acceso a muchos privilegios, o porque no se fía. La frase “me da igual” es una provocación, que intenta ver hasta qué punto nos preocupa que haga lo que queramos que haga. Cualquier persona, para gestionar un conflicto, necesita tener la sensación de que está bajo su control. Si después del compromiso detectan que nos sigue preocupando excesivamente el resultado, es un falso semáforo rojo.

## 7. El semáforo verde: el traspaso de las responsabilidades

*“Cariño, sabes que hemos estado muy preocupados con la relación que tienes con Jorge. Tu padre y yo hemos decidido confiar en ti. Decidas lo que decidas, lo respetaremos. Y para cualquier cosa, aquí nos tienes. ¿Vale?”*

Parece sencillo traspasar la responsabilidad a los hijos e hijas. Más o menos se les está diciendo que a partir de ahora su relación de amistad debe ser preocupación suya. Incluso en ese momento da la sensación de que lo entiende, e incluso agradece ese traspaso. Solucionado un problema.

Pero no. Ahora es cuando empieza el conflicto. Hay que demostrar lo que se ha dicho. Quiere que se le demuestre (y tiene todo el derecho) que lo que se le ha dicho es cierto, que realmente es su problema y que para preocuparse requiere la confirmación de que sus padres se van a despreocupar. ¿Y cómo puede comprobar que ya no hay preocupación? Pues muy sencillo, intentando preocupar a sus padres, ya que es la única manera que conoce para comprobar su despreocupación. Por lo que lo normal será que continúe viendo a Jorge. Y la reacción de los padres lo dirá

todo. Si le respetan realmente sus decisiones, o si se enfadan y le regañan.

Tarde o temprano, casi todas las decisiones de los hijos e hijas tienen que acabar en el semáforo verde. Esto significa que el control de la situación y la responsabilidad le pertenecen al hijo o hija. Significa que los padres ya son prescindibles para muchas de sus actividades. El hijo o hija quiere ir diseñando poco a poco su propio proyecto de vida. Y para ello, necesita que sus padres deleguen protagonismo en él, que le acompañen, que sepan acomodarse a sus ritmos de aprendizaje. Quiere sentirles disponibles, cercanos, (detrás si es posible) irradiando respeto y confianza. Hay que percibir a los hijos e hijas como seres que están luchando, que buscan su protagonismo, que quieren solucionar los conflictos por sí mismos, en lugar de seres que pretenden amargarnos la vida. Puede que en la carrera se caigan, y ojalá se caigan, es lo normal. Y en su caída, en lugar de ir corriendo a socorrerles, se tiene que esperar para ver si se levantan por sí solos, o si nos miran, o si nos piden ayuda. Por eso hay que estar cerca, pero no encima. Hay que estar sin estar, compartiendo el aire, pero dejándoles respirar. Y lo tienen que saber, lo tienen que notar. No se les puede fallar. Se debe estar ahí, a la distancia adecuada.

El semáforo verde tiene sentido cuando el hijo o hija encuentra su propio control, cuando maneja los recursos y las habilidades para tomar decisiones. Los hijos e hijas tienen que percibir que

si necesitan a alguno de sus padres, lo van a encontrar sin problemas. Y si preguntan algo a sus padres, recibirán respuestas. Si no les interesan las respuestas, la persona adulta lo respetará. Ayudan con el silencio y con la disponibilidad.

El semáforo verde suele nacer antes en el cerebro del niño o niña que en el del adulto. Es decir, la demanda de autonomía personal de los hijos e hijas suele ir por delante de la oferta de los padres. La anticipación adulta es una buena estrategia, ya que se previenen muchos conflictos. Y no hay límites en la oferta, aunque te dé la sensación de que nunca se encontrarán del todo satisfechos. Es la señal de que están creciendo.

### 7.1. La gestión de riesgos

El semáforo verde, en definitiva, supone riesgos que tarde o temprano se tienen que correr. El riesgo y el conflicto son inherentes a la vida. Afrontar riesgos es inevitable y necesario. Debe ser fortalecedor. Y los hijos e hijas dan señales cuando se ven preparados para gestionarlos, para hacer frente a esos potenciales peligros. “¡Mamá, dame un euro que quiero bajar yo a comprar el pan!”. Si tiene 17 años, ¡qué maravilla! Pero, ¿y si tiene 6 años?

Hay que aprovechar estas oportunidades, con confianza, con respeto. Confiar en sus capacidades, en sus posibilidades. Hacerle

sentir competente. Respetando sus decisiones, sus tiempos, sus procesos. Los niños y niñas a los que se hace sentir incompetentes creen que sus padres dudan de sus aptitudes, lo cual les lleva a ellos mismos a dudar de su propia capacidad.

Cuánto más se organicen sus vidas, más pasotismo, más pasividad se instalará en su cabeza. A mayor insistencia, más muestras de desaprobación se recibirán. La excesiva protección roba su ilusión y alimenta su frustración.

Se debe intentar disfrutar en la educación de la gestión de los riesgos. Para ser mejores padres y madres hay que aprender a controlar el deseo de controlar. Cuando los hijos e hijas hacen preguntas, merecen que se les dé una oportunidad para explorar ellos mismos una respuesta, para tomar una decisión.

## 7.2. El mando a distancia

Si nuestro hijo o hija nos cuenta cualquier conflicto que está fuera de nuestro control, debemos transmitir un mensaje que contenga las tres partes siguientes:

1. **Escucha activa:** atendiendo a la emoción primero, frenando nuestro deseo de dar soluciones, de emitir juicios, ayudando

do a aclarar el problema. *“A ver si te he entendido, tu amiga no te ha invitado a su cumple y no sabes por qué. Debes estar muy enfadada”.*

2. Después de atender a la emoción, de mostrar empatía por su situación, llega el momento de **ayudar a que el cerebro de nuestra hija trabaje**. Con preguntas, con pequeñas aclaraciones, debe tener un momento de reflexión, de analizar las posibles causas, de generar alternativas de acción, con sus correspondientes consecuencias. También podemos mostrar nuestro parecer, pero de forma relativa, con un lenguaje abierto, sabiendo que esa información la puede usar o no. *“Puede estar bien hacer lo que dices. Quizás si antes hablas con tu otra amiga, te puede venir bien”.*
3. Y por último, **mostrar confianza** en que va a resolver el conflicto de la mejor manera, y ofrecer nuestra **disponibilidad** para cuando lo precise. Y ya está. *“Pues nada, cariño ya me contarás cómo te va. Dame un abrazo”.*

## 8. La gestión positiva de los conflictos y la prevención del consumo de drogas

El niño o niña quiere crecer, quiere responsabilizarse, quiere ser protagonista de su historia. Con una gestión positiva del conflicto aprende a conocer y aceptar sus limitaciones y posibilidades, a gestionar sus decisiones y riesgos, a relacionarse con el mundo de una manera inteligente, a querer afrontar nuevos retos y realidades con responsabilidad. Estará más capacitado para relacionarse con los demás con un estilo asertivo, para aprender a ser consecuente con sus decisiones, razonar lo que va a hacer, respetar y reconocer los límites, admitir sus errores, hacer lo que dice que va a hacer, saber esperar. Con estas habilidades es difícil que tenga desajustes psicológicos futuros. Criarse en un entorno seguro, en un contexto amoroso y estructurado, donde se ha avanzado, de forma progresiva, del control externo al autocontrol, con una gestión positiva del conflicto, es la mejor prevención de las conductas de riesgo.

Una de estas conductas de riesgo es el consumo de drogas. Se sabe que un consumo problemático de drogas ilegales suele venir precedido de un consumo problemático de las legales, sobre todo

alcohol. Fomentar un consumo responsable de las drogas legales (que incluye la abstinencia) debería ser un objetivo preventivo.

Todos nuestros hijos e hijas van a hablar de las drogas, para posicionarse a favor o en contra de su consumo. El inicio de cualquier consumo de drogas es en grupo. Por eso es clave qué habilidades aprenden para manejarse en sus grupos. Y la semilla de esas habilidades está en la familia, en cómo se han aprovechado los conflictos para madurar, en cómo ha evolucionado el "semáforo inteligente". El semáforo es inteligente si ayuda a construir a nuestros hijos e hijas su propio semáforo, el que van a mostrar a sus amistades, a sus parejas, a la sociedad. Tendrán que aprender qué ponen en rojo en sus relaciones (*no te tolero*), en amarillo (*podemos hablarlo*), y en verde (*te respeto y confío en ti*). El semáforo inteligente pretende, en definitiva, que nuestros hijos e hijas sepan cuando tienen que DECIR NO, cuando NEGOCIAR y cuando confiar y respetar las decisiones de los demás para la propia gestión de sus conflictos. Estarán mejor preparados para superar la presión de grupo, afrontar las consecuencias de un consumo, evitar la intromisión de otros en sus decisiones, establecer relaciones personales, sentimentales y sexuales responsables, entre otras cosas.

### Para saber más:

"Familias inteligentes: claves prácticas para educar", Antonio Ortuño, Autoedición [www.familiasinteligentes.com](http://www.familiasinteligentes.com), Madrid 2012.

"La educación parental como recurso psicoeducativo para promover la parentalidad positiva" Rodrigo, M.J., Maiquez, M.L. y Martín, J.C. (2010). Madrid. FEMP.

"Cómo hablar para que sus hijos le escuchen y cómo escuchar para que sus hijos le hablen", Faber, A. y Mazlish, E. (1997). Barcelona. Editorial Medici.

## FEDERACIONES Y CONFEDERACIONES DE CEAPA

### FAPA BENJAMÍN PALENCIA ALBACETE

<http://albfapa.webnode.es>

[fapaalbacete@gmail.com](mailto:fapaalbacete@gmail.com)

### FAPA "GABRIEL MIRÓ" DE ALICANTE

C/ Redován, 6 | 03014 Alicante

Tel: 96 525 26 00 | Fax: 96 591 63 36

[www.fapagabrielmiro.es](http://www.fapagabrielmiro.es)

[fapa@fapagabrielmiro.es](mailto:fapa@fapagabrielmiro.es)

### FAPACE ALMERIA

C/ Arcipreste de Hita, 26

04006 Almería

Tel: 950 22 09 71 | Fax: 950 22 28 31

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

[fapace@fapacealmeria.org](mailto:fapace@fapacealmeria.org)

### FAPA ÁVILA

Apdo. de Correos, 60 | 05080 Ávila

Tel: 920 25 27 10 | Fax: 920 25 45 35

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

[secretaria@fampa.org](mailto:secretaria@fampa.org)

### FAPA ARAGÓN (FAPAR)

San Antonio Abad, 38

(Antiguo C.P. Rosa Arjó)

50010 Zaragoza

Tel: 976 32 14 30 - 976 46 04 16

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

[fapar@fapar.org](mailto:fapar@fapar.org)

### FAPA ASTURIAS

Plaza del Riego, 1, 1º E | 33003 Oviedo

Tel: 98 522 04 86 | Fax: 98 522 90 97

[www.fapaasturias.es](http://www.fapaasturias.es)

[fapaasturias@fapaasturias.es](mailto:fapaasturias@fapaasturias.es)

### COAPA BALEARS

Gremio Tintoreros, 2

07009 Palma de Mallorca

Tel: 971 20 84 84 | Fax: 971 75 18 63

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

[coapabalears@gmail.com](mailto:coapabalears@gmail.com)

### FAPA BURGOS

Apdo. de Correos 3117 | 09080 Burgos

Tel: 947 22 28 58 | Fax: 947 22 78 99

[fapabur@wanadoo.es](mailto:fapabur@wanadoo.es)

### FEDAPA CÁDIZ

Colegio Adolfo de Castro

C/ Guadalmesi, s/n | 11012 Cádiz

Tel: 956 28 59 85 | Fax: 956 28 59 89

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

[info@fedapacadiz.org](mailto:info@fedapacadiz.org)

### FAPA CANTABRIA

C/ Cisneros, 74, desp. 3

39007 Santander

Tel: 942 23 94 63 | Fax: 942 23 99 00

[www.fapa-cantabria.es/](http://www.fapa-cantabria.es/)

[fapacantabria@yahoo.es](mailto:fapacantabria@yahoo.es)

### FAPA CASTELLÓN

Carrer Mestre Caballero, 2 | 12004

Castellón

Tel: 964 25 42 16 | Fax: 964 25 03 60

[www.fapacastello.com](http://www.fapacastello.com)

[info@fapacastello.com](mailto:info@fapacastello.com)

### FAPAES CATALUÑA

Pere Verges, 1 8-14 | 08020 Barcelona  
Tel: 93 278 21 43 | Fax: 93 278 12 97  
[www.fapaes.net](http://www.fapaes.net)  
[fapaes@fapaes.net](mailto:fapaes@fapaes.net)

### FAPA CEUTA

Plaza Rafael Gibert, 27  
Residencia de la Juventud, 2ª planta  
11701 Ceuta  
Tel: 956 51 88 50 | Fax: 956 51 24 79  
[fapaceuta@hotmail.com](mailto:fapaceuta@hotmail.com)

### FAPA CIUDAD REAL

C/ Pozo Concejo, 8 | 13004 Ciudad Real  
Tel: 926 22 67 29 | Fax: 926 22 67 29  
[www.fapaciudadreal.com](http://www.fapaciudadreal.com)  
[alfonsoxelsabio1@gmail.com](mailto:alfonsoxelsabio1@gmail.com)

### FAPA CÓRDOBA "Ágora"

C/ Doña Berenguela, 2 | 14006 Córdoba  
Tel: 957 40 06 42 | Fax: 957 40 06 42  
[www.fapacordoba.org](http://www.fapacordoba.org)  
[fapacordoba@fapacordoba.org](mailto:fapacordoba@fapacordoba.org)

### FAPA CUENCA

Avda. República Argentina, 10, 2º dcha.  
16004 Cuenca  
Tel: 969 21 31 50 | Fax: 969 21 31 50  
[www.fapacuenca.com](http://www.fapacuenca.com)  
[fapa1cuenca@hotmail.com](mailto:fapa1cuenca@hotmail.com)

### FREAPA EXTREMADURA

Apdo. de Correos, 508 | 06080 Badajoz  
Tel: 924 24 04 53 | Fax: 924 24 02 01  
[www.freapa.com](http://www.freapa.com)  
[freapa@freapa.com](mailto:freapa@freapa.com)

### FIMAPA FUERTEVENTURA

C/ Pino, s/n | Barrio Majada Marcial  
Centro de Educación Ocupacional  
35600 Puerto del Rosario  
(Fuerteventura)  
Tel: 928 85 02 45 | Fax: 928 94 79 80  
[fimapafuer@gmail.com](mailto:fimapafuer@gmail.com)

### CONFAPA GALICIA

Apdo. de Correos, 620  
15080 La Coruña  
Tel: 981 20 20 02 | Fax: 981 20 19 62  
[confapagalicia.org](http://confapagalicia.org)  
[confapagalicia@yahoo.es](mailto:confapagalicia@yahoo.es)

### FAPA GRANADA "Alhambra"

Camino de Santa Juliana, s/n  
18007 Granada  
Tel: 958 13 83 09 | Fax: 958 13 17 64  
[www.fapagranada.org](http://www.fapagranada.org)  
[info@fapagranada.org](mailto:info@fapagranada.org)

### FAPA GUADALAJARA

Edificio IES Aguas Vivas.  
Avda. de Beleña, 9  
19005 Guadalajara  
Tel: 949 88 11 06 | Fax: 949 88 11 12  
[fapaguadalajara@hotmail.es](mailto:fapaguadalajara@hotmail.es)

### FAPA GOMERA

Colegio Público Ruiz de Padrón  
38800 San Sebastián de la Gomera  
Tel: 922 14 61 08 | Fax: 922 14 61 08  
[fapagarajonay@telefonica.net](mailto:fapagarajonay@telefonica.net)

## Guía práctica para padres y madres

### FAPA GALDÓS

Álamo, 54  
35014 Las Palmas de Gran Canaria  
Tel: 928 38 20 72 | Fax: 928 36 19 03  
[www.fapagalDOS.org](http://www.fapagalDOS.org)  
[secretaria@fapagalDOS.org](mailto:secretaria@fapagalDOS.org)

### FAPA HIERRO

Apdo. de Correos, 36  
38911 Frontera | El Hierro  
Tel: 922 55 00 10 | Fax: 922 55 14 70  
[fapahierro@yahoo.com](mailto:fapahierro@yahoo.com)

### FAPA JAÉN "Los Olivos"

Apdo. de Correos 129 | 23700 Linares  
Tel: 953 65 06 25 | Fax: 953 69 71 99  
[www.fapajaen.org](http://www.fapajaen.org)  
[info@fapajaen.org](mailto:info@fapajaen.org)

### FAPA LANZAROTE

CEP de Profesores Calle El Antonio, s/n  
35500 Arrecife de Lanzarote  
Tel: 690 011 502  
[www.fapalanzarote.webcindario.com](http://www.fapalanzarote.webcindario.com)  
[fapalanzarote@yahoo.es](mailto:fapalanzarote@yahoo.es)

### FELAMPA LEÓN "Sierra Pambley"

CEIP Lope de Vega  
Francisco Fernández Díez, 28  
24009 León  
Tel: 987 21 23 20 | Fax: 987 21 23 20  
[www.felampa.org](http://www.felampa.org)  
[felampa@felampa.org](mailto:felampa@felampa.org)

### FAPA MADRID

"Francisco Giner de los Ríos"  
C/ Pilar de Zaragoza, 22-bajo jardín  
28028 Madrid  
Tel: 91 534 58 95 | 91 553 97 73  
Fax: 91 535 05 95  
[www.fapaginerdelosrios.es](http://www.fapaginerdelosrios.es)  
[info@fapaginerdelosrios.es](mailto:info@fapaginerdelosrios.es)

### FDAPA MÁLAGA

C/ Hoyo Higuierón, 3  
CEIP Félix Rodríguez de la Fuente  
29009 Málaga  
Tel: 952 042 623 | Fax: 952 042 671  
[www.fdapamalaga.org](http://www.fdapamalaga.org)  
[fdapa@fdapamalaga.org](mailto:fdapa@fdapamalaga.org)

### FAPA REGIÓN DE MURCIA "Juan González"

C/ Puente Tocinos 1ª travesía  
Bajos comerciales | 30006 Murcia  
Tel: 968 23 91 13 | Fax: 968 24 15 16  
[www.faparm.com](http://www.faparm.com)  
[faparm@ono.com](mailto:faparm@ono.com)

### FAPA NAVARRA "Herrikoa"

Juan M.ª Guelbenzu, 38 bajo  
31005 Pamplona  
Tel: 948 24 50 41 | Fax: 948 24 50 41  
[www.herrikoa.net](http://www.herrikoa.net)  
[herrikoa@herrikoa.net](mailto:herrikoa@herrikoa.net)

### FAPA PALENCIA

C/ Panaderas, 14, bajo | 34001 Palencia  
Tel: 979 74 15 28 | Fax: 979 74 15 28  
[fapapalencia@yahoo.es](mailto:fapapalencia@yahoo.es)

### **FAPA BENAHOARE (Isla de La Palma)**

Doctor Santos Abreu, 48  
38700 Santa Cruz de La Palma  
Tel: 922 42 06 90 | Fax: 922 41 36 00  
<http://fapabenahoare.org>  
[faipalma@hotmail.com](mailto:faipalma@hotmail.com)

### **FAPA RIOJA**

Magisterio, 1, bajo | Residencia  
Universitaria de La Rioja | 26004 Logroño  
Tel: 941 24 84 80 | Fax: 941 24 84 80  
[www.faparioja.org](http://www.faparioja.org)  
[faparioja@faparioja.org](mailto:faparioja@faparioja.org)

### **FAPA SEGOVIA**

Apdo. de Correos 581 | 40080 Segovia  
Tel: 921 44 45 87 | Fax: 921 44 45 87  
[www.fedampa-segovia.blogspot.com](http://www.fedampa-segovia.blogspot.com)  
[fedampasegovia@hotmail.com](mailto:fedampasegovia@hotmail.com)

### **FAPA SEVILLA**

Ronda Tamarguillo, s/n  
Edif. Deleg. Prov. Educación | 41005  
Sevilla  
Tel: 95 493 45 68 | Fax: 95 466 22 07  
[www.fampasevilla.org](http://www.fampasevilla.org)  
[info@fampasevilla.org](mailto:info@fampasevilla.org)

### **FAPA TENERIFE (FITAPA)**

CoL. E.E. Hno. Pedro Carretera del Rosario,  
km. 4 | 38010 Santa Cruz de Tenerife  
Tel: 922 66 25 25 | Fax: 922 65 12 12  
[www.fitapa.org](http://www.fitapa.org)  
[fitapa@fitapa.org](mailto:fitapa@fitapa.org)

### **FAPA TOLEDO**

Centro Social Puerta de Cuadros nº 10  
45600 Talavera de la Reina  
Tel: 925 82 14 79 | Fax: 925 82 14 79  
[fapatoledo@yahoo.es](mailto:fapatoledo@yahoo.es)

### **FAPA VALENCIA**

C/ Denia, 6, puertas 1 y 2  
46006 Valencia  
Tel: 96 373 98 11 | Fax: 96 333 00 77  
[www.fapa-valencia.org](http://www.fapa-valencia.org)  
[fapa-valencia@fapa-valencia.org](mailto:fapa-valencia@fapa-valencia.org)

### **FAPA VALLADOLID**

C/ Eusebio González Suarez, 43  
(IES "Julián Marías") | 47014 Valladolid  
Tel: 983 343 519 | Fax: 983 343 519  
<http://fapava.org/>  
[fapavaescuelapublica@gmail.com](mailto:fapavaescuelapublica@gmail.com)

### **FAPA ZAMORA**

Arapiles, s/n | 49012 Zamora  
Tel: 980 52 47 01 | Fax: 980 52 47 01  
[fapazamora@telefonica.net](mailto:fapazamora@telefonica.net)

### **Otras Confederaciones de Federaciones de CEAPA**

#### **CODAPA (Andalucía)**

Avda. de Madrid, 5, 3º | 18012 Granada  
Tel: 958 20 46 52 | Fax: 958 20 99 78  
[www.codapa.org](http://www.codapa.org)  
[secretaria@codapa.org](mailto:secretaria@codapa.org)

### **CONFAPA "Miguel de Cervantes"**

**(Castilla-La Mancha)**

C/ Zarza, 6, 1ºA | 45003 Toledo

Tel: 925 28 40 52 | 925 28 45 47

Fax: 925 28 45 46

[confapa.clm@terra.es](mailto:confapa.clm@terra.es)

### **CONFAPACAL (Castilla y León)**

C/ Eusebio Gonzáles Suarez, 43

(IES "Julián Marías") | 47014 Valladolid

Tel: 983 337 058 | Fax: 983 337 058

[confapacal@telefonica.net](mailto:confapacal@telefonica.net)

### **CONFAPACANARIAS**

Avda. 1º de Mayo, 22, 1º dcha

35002 Las Palmas de Gran Canaria

Tel: 928 38 20 72 | Fax: 928 36 19 03

[www.confapacanarias.net](http://www.confapacanarias.net)

[confapacanarias@confapacanarias.net](mailto:confapacanarias@confapacanarias.net)

### **CONFEDERACIÓN DE APAS "GONZALO ANAYA"**

**(Comunidad Valenciana)**

Pasaje de la Sangre, 5, puerta 2,

despacho 11 | 46002 Valencia

Tel: 96 352 96 07 | Fax: 6 394 37 97

[www.gonzaloanaya.com](http://www.gonzaloanaya.com)

[gonzaloanaya@gonzaloanaya.com](mailto:gonzaloanaya@gonzaloanaya.com)

### **COVAPA (Comunidad Valenciana)**

C/ Redován, 6 | 03014 Alicante

Tel: 96 525 26 00 | Fax: 96 591 63 36

[www.covapa.es](http://www.covapa.es)

[covapa\\_alicante@hotmail.com](mailto:covapa_alicante@hotmail.com)





Financiado por:



**Confederación Española de Asociaciones de  
Padres y Madres de Alumnos**

Puerta del Sol, 4 y 6º A | 28013 MADRID  
Teléfono 91 701 47 10 | Fax 91 521 73 92  
ceapa@ceapa.es | [www.ceapa.es](http://www.ceapa.es)