

# Resolución positiva de conflictos

MANUAL  
PARA LOS  
TALLERES



CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ASOCIACIONES  
DE PADRES Y MADRES DEL ALUMNADO

## Introducción

### Autoría:

Antonio Ortuño Terriza

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

### Coordinan:

Leticia Cardenal Salazar

Antonio Martín Román

Teresa Pintor García

Lola Ramírez Álvarez

### Edita: CEAPA

Puerta del Sol, 4 - 6º A 28013 MADRID

### Primera edición:

Octubre 2017

### Maquetación:

IO Sistemas de Comunicación

### Imprime:

IO Sistemas de Comunicación

Enrique Granados, 24

28523 MADRID

### JUNTA DIRECTIVA DE CEAPA:

Leticia Cardenal Salazar, Antonio Martín Román, Silvia Centelles Campillo, Miguel Dueñas Jiménez, Miguel Vera Sibajas, Flor Miguel Gamarra, Clara Díaz Alonso, M<sup>a</sup> Carmen Padilla Darias, José Manuel Torre Calderón, Adelaida Martín Casanova, Luisa M<sup>a</sup> Capellán Romero, M<sup>a</sup> Luisa Oliva Naranjo, Mustafa Mohamed Mustafa, José Luis Casado Delgado, José Antonio Álvarez Caride, Camilo Jené Perea, José Luis Villena Higuera, Francisca López Gracia, Santiago Álvarez Folgueras, Eduardo Rojas Rodríguez, Màrius Josep Fullana i Alfonso.

El acto de acoso o intimidación se caracteriza. 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.

## 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.*

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.

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.

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 a 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.

Financiado por:



CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ASOCIACIONES  
DE PADRES Y MADRES DEL ALUMNADO

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