

# GUÍA PARA FAMILIAS



Servicio de Sensibilización en Mediación a Familias  
y Atención, Formación e Intervención Psicosocial con Hijos e Hijas  
en Educación Primaria y Secundaria Obligatoria



unión de asociaciones familiares

**Autoría y edición:**

Unión de Asociaciones Familiares – UNAF  
y Programa de ayuda a la resolución pacífica de conflictos y sensibilización  
a la mediación en centros escolares, Sandra Cabrera Martínez

**Diseño e ilustraciones:**

MMaggiorini, Taller de Creación Visual

**Impresión:**

Gráficas JMG, S.L.

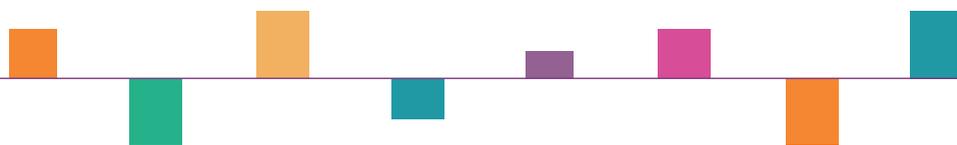
**Depósito Legal:**

M-31871-2018





# GUÍA PARA FAMILIAS

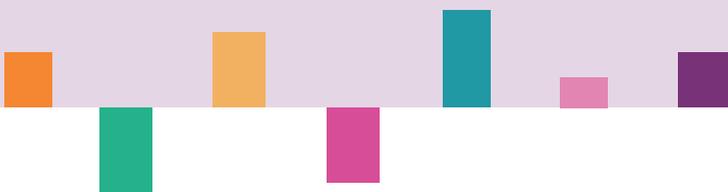


Autor: UNAF - Unión de Asociaciones Familiares

## EDUCAR ES UN ARTE, POR LO QUE LA MEDIACIÓN PROMUEVE:

-  Una comunicación eficaz.
-  Un clima de confianza, comprensión y respeto mutuo.
-  La corresponsabilidad: cooperación y responsabilidad de las partes.
-  Lazos de unión entre comunidad educativa, familias y adolescentes.
-  Acuerdos justos y beneficiosos para todas las partes.
-  La prevención del riesgo psicosocial en adolescentes.

LA MEDIACIÓN APUESTA  
POR LA CAPACIDAD DE LAS PERSONAS  
PARA RESOLVER  
SUS PROPIOS CONFLICTOS



# ÍNDICE

■	Introducción	8
■	La niñez	9
■	La etapa de la adolescencia	14
■	La familia	17
■	Relación familia – escuela	19
■	La Comunicación	23
■	El conflicto	26
■	La mediación	28
■	Ámbitos de intervención del Programa de la UNAF	31
■	Guía de Recursos para la mejora de la comunicación	32
■	Bibliografía	37

# INTRODUCCIÓN

La realidad social actual hace cada vez más complicada la comunicación eficaz entre padres/madres y sus hijas e hijos adolescentes y, entre éstos y las y los profesionales de la educación.

Incluso, en ocasiones, aunque se unan todos los esfuerzos se requiere de otro tipo de intervención y es el momento de decidir derivar estas situaciones a otros profesionales cualificados en otras áreas que puedan colaborar y mejorar la situación existente.

La familia es fundamental para el desarrollo psicoemocional de niñas, niños y adolescentes ya que es su referente y con quien generan vínculos afectivos básicos para su bienestar, gracias al apoyo emocional que reciben.

En la familia aprenden a saber quiénes son, aprenden a desarrollar su personalidad, a comportarse y a generar una visión del mundo gracias a la protección, al cariño y al respeto.

Por estos motivos se ha confeccionado la presente guía, en la que abordaremos cada una de las etapas de desarrollo en las que se encuentran niñas, niños y adolescentes y cómo afrontar las dificultades que, derivadas de las mismas, los padres, las madres y demás responsables de su educación se pueden encontrar.

# LA NIÑEZ

Se denomina niñez a la fase del desarrollo de la persona que se comprende entre el nacimiento y la entrada en la pubertad o adolescencia. Entre el momento del nacimiento y aproximadamente hasta los 12 años una persona se considera niño o niña. La niñez, también llamada infancia, es la etapa en la que el ser humano realiza el mayor porcentaje de crecimiento. Durante este periodo se describe la mayor parte del desarrollo fisiológico, psicológico y social.

La importancia de la niñez radica en numerosos aspectos, de los cuales merecen destacarse el biológico y el psicosocial. Por un lado, en este periodo ocurre la mayor parte del crecimiento físico de la vida extrauterina, sustentado en la rápida progresión del esqueleto y la musculatura en niños y niñas con adecuada nutrición. Por otra parte, la relación con los demás seres humanos (núcleo familiar en un principio, sus pares y otras personas en fases posteriores) tiene su origen en la niñez misma, con la posibilidad de definir vínculos que pueden prolongarse toda la vida.

En distintos modelos que permiten explicar la construcción de la personalidad, se hace énfasis en la importancia que tiene en la niñez la complementación del potencial genético, las experiencias físicas y afectivas de los primeros meses de vida y las relaciones sociales en los años posteriores.

Respecto a la cognición, el cerebro crece mucho durante la primera infancia (de los tres a los cinco años), de forma que mejoran notablemente determinados aspectos como la memoria. Es así como, a veces, los padres y madres se asombran de la cantidad de cosas que recuerdan sus hijos e hijas incluso los datos más banales.

Poco a poco niños y niñas van aprendiendo a expresar lo que piensan y sienten mediante las palabras y las imágenes. Sin embargo, les cuesta mucho distinguir su punto de vista del de los demás, lo que los hace tener creencias falsas a esa edad.

Aprenden a controlar su conducta, sin que nadie se lo indique. Ya han aprendido las normas por parte de los padres y madres, y ahora hay que ponerlas en práctica sin recordatorios.

Al tiempo, desarrollan su moralidad. Esto, como tantas otras cosas, tiene que ver con las enseñanzas que les dejan sus progenitores. Si éstos dicen malas palabras, sus hijas e hijos no las tomarán como algo negativo y las repetirán. A medida que los años pasan, van desarrollando su sentido del bien y el mal.

Por último, las niñas y los niños van desarrollando en toda esta etapa su personalidad. Las relaciones sociales serán un punto clave en esta etapa, ya que lo que los demás hagan les ayudará a tomar sus propias iniciativas y actitudes.

### A estas edades los niños y las niñas se caracterizan por:

- Imaginación y creatividad
- Travesura
- Sensibilidad y vulnerabilidad
- Despreocupación
- Perdonan y olvidan fácilmente
- Curiosidad e inquietud por aprender, pero se distraen con facilidad.
- Confían incondicionalmente en las personas adultas

El conocimiento de la importancia de la infancia como etapa fundamental de los seres humanos puede ser un punto de partida para comprender la necesidad de destinar esfuerzos para brindar a niños y niñas el mejor entorno para su desarrollo.

### Algunas características de su comportamiento o conducta en esta etapa se pueden resumir en las siguientes:

- Tratan de ver hasta dónde podrán salirse con la suya.
- Pueden ser complacientes en un momento dado y provocar riñas o peleas al momento siguiente.
- Les cuesta entender el NO.
- Entienden y saben diferenciar lo bueno y lo malo. Suelen culpar a otros de sus propios errores.
- Cooperan. Entienden las reglas, pero suelen tratar de cambiarlas para su propio beneficio.
- Empiezan a mostrar más su ira con rabietas, gritos, etc.



## LAS RABIETAS O BERRINCHES

Una de las conductas más repetidas, que más suele aparecer y que más preocupa a los padres, madres y personal educativo son las rabietas o berrinches. A estas edades las rabietas se expresan de manera diferente a cuando las tenían a los 2-3 años.

Las rabietas o “berrinches” son comportamientos naturales durante el desarrollo de la primera infancia. Niños y niñas tienen una tendencia natural a afirmar su independencia a medida que aprenden que son seres aparte de sus padres y madres. Este deseo de control a menudo se manifiesta diciendo “no” y teniendo rabietas.

Cuando un niño o una niña tenga una rabieta, es importante mantener la calma. Ayuda el hecho de recordar que las rabietas son normales y que no son nuestra culpa. El hecho de gritar sólo empeorará la situación. Una respuesta y atmósfera calmadas y pacíficas, sin “ceder” o romper con las reglas que hemos establecido, reducirá el estrés.

También podéis ensayar una distracción suave, cambiando de actividad; tratar de llevar al niño o la niña a un lugar tranquilo y silencioso también puede ayudar.

Las rabietas son un comportamiento para llamar la atención. Una estrategia para minimizar la duración e intensidad de la rabieta es ignorar el comportamiento. En tanto sienta seguridad y deje de tener un comportamiento destructivo, el hecho de alejarse hasta otro lugar puede acortar el episodio debido a que ahora el drama no tiene ningún público. Algunas veces, te seguirá y continuará con la rabieta. No hables ni reacciones hasta que el comportamiento cese. Luego, serenamente habla del asunto y ofrece alternativas sin ceder ante su exigencia.

## Prevención de las rabietas

Unos métodos para tratar de prevenir las rabietas pueden ser:

- Utilizar un tono alegre al solicitar al niño o niña que haga algo, haciendo que suene como una invitación, NO una orden. Por ejemplo, “si te colocas el abrigo y el gorro, podrás salir a jugar con tus amigos”.
- No pelear por cosas sin importancia como qué zapatos debe usar o si se debe sentar en la silla alta o en el asiento auxiliar. La seguridad es lo que realmente importa, como no tocar una estufa caliente, mantener abrochada la silla del coche y no cruzar corriendo la calle.
- Ofrecer opciones cuando sea posible. Un niño o una niña que se siente independiente en muchas áreas, probablemente acatará más las reglas cuando son obligatorias. NO ofrezcas opciones que no existan realmente.

## PAUTAS PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA

**Establece límites.** Los niños y niñas de esta edad necesitan límites. Establécelos y asegúrate de que sabe cuáles son. Díselo con claridad: “No se pega. Si estás enfadado, usa tus palabras para decirle a José que quieres que te devuelva el juguete”, o “Recuerda, siempre tienes que sujetarme de la mano en la calle”.

Si tiene problemas a la hora de seguir las reglas (como es habitual en esta edad), procura encontrar soluciones. Por ejemplo, si un niño pega a su hermana porque siente que le dejan de lado, sería positivo ayudarle a dar de comer o bañar al bebé, y luego encontrar la manera de pasar tiempo a solas con él. Si se levanta de la cama porque tiene miedo de la oscuridad, darle una linterna para que la tenga junto a su cama es también una buena forma de combatir el problema.

**Refuerza el buen comportamiento.** En lugar de fijarnos en el comportamiento del niño o niña únicamente cuando se porta mal, procura señalar también aquellas ocasiones en que actúa de manera apropiada. Un sencillo “Gracias por colgar tu abrigo” o “Me ayudas mucho” le motivará a repetir su buen comportamiento.



**Usa bien el tiempo de castigo o “tiempo para pensar” (time-out).** Cuando esté a punto de perder el control porque no se sale con la suya, ayúdale a calmarse. Cuando se sienta mejor, será el momento de hablar del comportamiento apropiado.

**Ayúdale a tener autoconfianza.** Cuando le das oportunidades para que haga sus propias elecciones, le permites ser más independiente dentro de un entorno controlado.

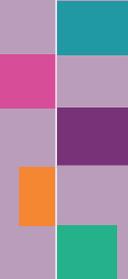
Otra manera de ayudarle es decirle lo que puede hacer en lugar de lo que no puede hacer.

**Escoge tus batallas.**

**Distrae su atención.**

**Sé realista con respecto a su edad y la etapa que atraviesa.** A veces, lo que te parece un acto de rebeldía es simplemente la incapacidad de realizar una tarea demasiado compleja.

Debemos comprender que la percepción que el niño o la niña tiene del tiempo es muy diferente a la nuestra. En lugar de esperar que pase tranquilamente de jugar en el patio a sentarse en una silla, dale unos minutos de aviso para ayudarle a cambiar de marcha: “Daniel, nos vamos en cinco minutos, así que termina el juego, por favor”. No hay garantía de que interrumpa su diversión sin quejarse.



# LA ETAPA DE LA ADOLESCENCIA

La adolescencia es un momento vital en el que se suceden multitud de cambios que afectan a todos los aspectos fundamentales de una persona. Es el periodo de transición entre la niñez y la edad adulta, intervalo temporal entre los 11-12 años y los 18-20 años. Todos los cambios que se producen en la adolescencia son sobre una base ya instaurada en la infancia, por lo que las patologías o problemas más importantes que suelen tener las personas afloran en la adolescencia, aunque ya hubieran estado presentes en la infancia.

En la etapa evolutiva que es la adolescencia surgen **cambios físicos** que tanto los chicos como las chicas deben asumir y adaptar su comportamiento a las normas sociales ya establecidas, de acuerdo con su edad y que en ocasiones no asumen, surgiendo problemas.

También se producen importantes **cambios cognitivos** como son los que define Elkind (1979) quien señala que, enmarcados dentro de un pensamiento egocéntrico, propio de la adolescencia, podemos encontrar pensamientos de audiencia imaginaria, en donde las y los adolescentes creen que son el centro de atención de todos los contextos (de todas las miradas) y de la fábula personal en donde no ven más realidad que la que ellas y ellos viven y sienten. Todo ello dificulta la comunicación con las personas adultas ya sea con los y las adolescentes o con la familia, además de poder surgir problemas.

A esta edad por primera vez logran tratar con lo posible, lo hipotético, etc. Estos cambios afectan tanto a su razonamiento científico como a su visión social y empatía. Su pensamiento varía de lo concreto al hipotético deductivo, donde la persona puede considerar posibilidades de lo que podría ser, logra considerar conceptos e ideas abstractas y aplicarlos junto con su conocimiento para formular acciones, poniendo así a prueba sus hipótesis.



Logran llegar hasta un pensamiento metacognitivo, consistente en ser capaz de analizar y reflexionar sobre los pensamientos tanto propios como ajenos, lo que les permite predecir la conducta ajena y también comprender los puntos de vista y acciones de las demás personas. Así, este pensamiento formal o hipotético deductivo, les ayuda a:

- Orientarse hacia el futuro
- Pensar en sí mismos/as y en la sociedad
- Cuestionar los principios, realizar análisis con distintas alternativas
- Considerar diferentes soluciones, probar mentalmente sus hipótesis, para más adelante lograr flexibilidad

Las personas adolescentes se encuentran en una etapa de cambios en el desarrollo afectivo en la que desean ser más independientes de sus progenitores, se resguardan dentro de su grupo de iguales con los cuales se sienten más identificados y comienza el proceso de buscar pareja.

Las personas jóvenes sienten mucha tensión frente al hecho de separarse de sus padres y madres y adquirir su propia identidad, ya que sienten que dejarán de lado los lazos afectivos con su familia y terminarán por alejarse por completo.

Esta es una etapa en la que poco a poco van encontrando su identidad, lo que hace que se vincule de una manera más permanente con los otros y las otras especialmente con individuos del sexo opuesto.

Otro de los cambios de gran relevancia que se produce en esta etapa son los cambios psicosociales. Según Erickson, la persona adolescente debe enfrentar la crisis de la identidad versus la confusión de roles. Éste se refiere al hecho de que en su etapa anterior a la adolescencia, aprendió ciertas habilidades que ahora requiere desarrollar para alcanzar la vida adulta de manera exitosa y no de una forma acelerada o tardía.

En esta etapa, debe aprender a ser tolerante, tratar tanto con su propia generación como con otras, debe orientar su energía y asumir que el camino a la adultez ya comenzó y su llegada es inminente. La virtud que se obtiene en esta etapa es la fidelidad o lealtad, puede ser al nivel de pareja, como de creencias e ideologías. Es la capacidad de identificarse con los propios valores y ser fiel a ellos, ya que éstos a veces difieren de los

inculcados por los padres y madres, debido a que los valores y creencias de las personas jóvenes se ven definidos por la educación recibida en el hogar y por su entorno social, que no siempre es acorde al de su familia.

Los grupos en esta etapa se caracterizan por estar constituidos por amigos y amigas con los que mantienen relaciones de reciprocidad de manera más permanente y estables. Dentro de un mismo grupo surgen grupos más pequeños, donde los miembros tienen mayor afinidad. Por lo general son del mismo sexo. Los llamados “amigos y amigas del alma” son inseparables y comparten todas o la gran mayoría de sus vivencias, anhelos o inquietudes.

Así, la persona adolescente tendrá que lograr al finalizar esta etapa:

- Relaciones nuevas y duraderas con ambos sexos
- Aceptación física de sí mismo/a
- Independencia emocional de padres/madres y personas
- Seguridad e independencia
- Desarrollo de capacidades intelectuales
- Logro de conducta social responsable





# LA FAMILIA

El primer ámbito de socialización y donde se sustentan los cimientos para la construcción de la identidad de la persona es la familia. Es el primer espacio racional donde los seres humanos se vinculan a otros y a partir de ese intercambio se comienza a construir su Subjetividad. Ésta influirá luego en las modalidades de relación a la hora de conformarse “nuevos vínculos”.

Según Carlos Jiménez Caballero (1998), la *“familia es lugar de vivencia del afecto, y la base de los sentimientos de solidaridad y protección que vinculan el ámbito familiar y el social”*.

La familia es considerada como un sistema vivo, que interactúa con el medio constantemente y que experimenta cambios en forma continua. Este planteamiento permite considerar a la familia de manera dinámica en el contexto que la rodea, teniendo en cuenta no sólo las relaciones interpersonales dentro de su seno, sino también las relaciones de ésta con el mundo exterior.

La familia está en constante cambio a medida que avanza en su ciclo vital: sus integrantes crecen, maduran, la abandonan y envejecen. Con ello cambian las necesidades, intereses, tipos de apoyo y cuidado que requieren.

La atención y el cuidado de los hijos e hijas implican la delicada tarea de educarles. Es decir, de hacer todo lo posible para que se desarrollen al máximo de sus posibilidades y sean felices. Para ello es fundamental que se sientan queridos y aceptados y que vivan en un ambiente que les proporcione estabilidad y seguridad afectiva.

La familia constituye para niñas, niños y jóvenes un entorno de vital importancia en su desarrollo psicosocial, desde el punto de vista evolutivo y educativo. Sus funciones, en relación a las hijas e hijos se podrían resumir en las siguientes:

- Asegurar su supervivencia y un crecimiento sano.
- Aportarles el clima de afecto y apoyo emocional necesarios para un desarrollo psicológico saludable.
- Aportarles la estimulación necesaria para formar seres con capacidad para relacionarse de modo competente tanto con su medio como consigo mismos/as.
- Tomar decisiones respecto a la apertura hacia otros contextos educativos que van a compartir con la familia la tarea de educación y socialización de la niña o niño, en el seno de las cuales, puedan desarrollar las habilidades y competencias necesarias.



# RELACIÓN FAMILIA-ESCUELA

La existencia de una buena relación entre familia y escuela tiene una gran importancia, puesto que ambas tienen un objetivo común que es la EDUCACIÓN de las niñas, niños y jóvenes.

Hoy en día, las escuelas y las familias reclaman este apoyo y colaboración mutua pero es difícil de realizar en la práctica, puesto que existen horarios contrapuestos que no permiten tener tiempo, y además, no siempre las familias o el profesorado no están abiertos a colaborar. Cuando hablamos de participación en la escuela no solo nos referimos a las tutorías, sino a las actividades que se propongan, a participar en las asociaciones de madres y padres y a la existencia de una relación de confianza y ayuda entre familias y equipo docente.

Las familias se sienten parte de la educación escolar de sus hijos e hijas. Escuela y familia han de compartir inquietudes, intercambiar informaciones y pensamientos sobre la educación y en muchos casos, establecer pactos y acuerdos sobre ciertas actuaciones hacia la niña o el niño.

El punto de encuentro entre ambos son los hijos e hijas.



Los tipos de participación que existen son:

- **Modelo experto:** Donde la/el profesional asume por completo el control de la situación, toma las decisiones, busca las fuentes necesarias y selecciona la información que necesita y solo solicita la colaboración de la familia en caso necesario.
- **Modelo trasplante:** El profesorado trasplanta su experiencia a los padres y madres, considera a la familia como factor importante y que puede ayudar a sus hijas e hijos, pero el equipo docente toma las decisiones aún.
- **Modelo usuario:** Docente que respeta a los progenitores y reconoce su competencia. La toma de decisiones se halla bajo el control de las familias, quienes seleccionan lo que consideran adecuado y oportuno.

**Aspectos que pueden dificultar la relación** entre familia y profesorado. Es evidente que ambos buscan el bien de los niños y niñas, y que evolucionen en todos los aspectos: personales, sociales, intelectuales y afectivos.

Las dificultades se dan en función de varios aspectos:

## LA JERARQUÍA

Tanto la familia como el profesorado están sujetas a una organización jerárquica y establecen una serie de límites más o menos flexibles y rígidos. Ambas jerarquías y su organización pueden traer consigo ciertos problemas:

1. En la relación entre el equipo docente y la familia. Cuando se realiza una entrevista en el centro educativo con los padres y madres, el profesorado siente que tiene autoridad en este ámbito y eso transmite a las familias. Por otro lado, progenitores que creen ostentar mayor autoridad en sus hijos e hijas y esto puede provocar incomodidad. Lo correcto es que se coloquen en una posición complementaria.
2. La organización jerárquica de la familia: A veces el equipo docente quiere realizar la entrevista o las reuniones en las que estén presentes los dos miembros de la pareja, pero pocas veces ocurre y asisten de forma individual.



## LAS REGLAS

Las familias y las escuelas se organizan por reglas, que pueden ser rígidas o flexibles. Niñas y niños suelen interiorizar las reglas del hogar y las contrastan con las del entorno y especialmente las de la escuela, donde pasan parte importante de su vida.

Si estas reglas propuestas por las familias y la escuela son muy diferentes se puede producir un conflicto personal en el alumnado que puede sentirse perdido. Por todo ello, la familia debe elegir el centro escolar que más se asemeje a su estilo educativo.

- Existen familias con muy pocas reglas, algo habitual y sobre todo en lo referente a ponerles límites en la conducta de hijos e hijas.
- La falta de claridad de las reglas es otra dificultad. Esto no sólo se da en la familia, sino también en los centros educativos, sobre todo debido a los continuos cambios que se producen en los equipos docentes.
- Disparidad de reglas entre familia y centro educativo. El hecho de que existan reglas dispares en ambas instituciones provoca confusión en las y los menores.

Existen una serie de limitaciones y riesgos en la relación y la colaboración entre la familia y el centro educativo:

- El horario de los padres y madres para poder asistir a las reuniones y citas.
- Muchas familias debido a su trabajo, dentro y fuera de la casa, tienen poco tiempo para dedicarle a la educación de sus hijos e hijas en la escuela.
- La incomodidad que sienten muchas familias con respecto al centro y deciden no acudir.
- La creencia de muchos/as docentes de que no forma parte de sus obligaciones organizar actividades para las familias.

- La actitud negativa del profesorado hacia la participación de los progenitores en la escuela.
- La insuficiencia de recursos materiales y personales para llegar a conseguir la participación familiar en la escuela.
- Las familias se sienten incompetentes frente al profesorado.

## Ventajas de la participación y colaboración de los padres y madres en la escuela

Se ha demostrado que la participación de la familia en la escuela y la buena relación de cooperación y confianza entre ambos, presenta ventajas hacia el alumnado

### Entre ellas destacamos:

- Respuestas a las necesidades
- Motivación creciente
- Satisfacción del alumnado, padres, madres y docentes
- Mejor aceptación de los objetivos y evolución
- Un reequilibrio de los progenitores
- Una reducción de conflictos y de la resistencia al cambio
- Responsabilidad compartida
- Un aumento de la productividad



# LA COMUNICACIÓN

Se entiende la comunicación como un proceso en el que dos o más personas transmiten o intercambian información.

La comunicación nos puede ayudar a entender las diferencias que existen entre las personas. Es tan importante una comunicación eficaz que incluso cuando ésta no es del todo clara, puede ser el origen de muchos malentendidos e incluso causar o complicar un conflicto.

## TIPOS DE COMUNICACIÓN

Se pueden diferenciar tres tipos de comunicación:

- **Agresiva:** Importo yo y no me importan las demás personas. Digo lo que pienso y siento sin importarme lo que puedan pensar o sentir estas.
- **Pasiva:** No digo lo que pienso o lo que siento por miedo o vergüenza a lo que las demás personas puedan pensar de mí. Tengo miedo a las consecuencias.
- **Asertiva:** Importo yo, pero también me importan las demás personas. Digo lo que pienso y siento siempre teniendo en cuenta lo que estas también puedan pensar o sentir.

## ESTILOS DE COMUNICACIÓN

Se pueden diferenciar cuatro estilos de comunicación, en función de la manera de actuar de cada una de las partes ante el conflicto:

- **Confrontación:** Una de las partes intenta satisfacer sus propios intereses por encima de los intereses de la otra parte. YO GANO – TÚ PIERDES.

- **Acomodación:** Una de las partes cede unilateralmente ante la otra parte. Se da cuando la importancia de la relación es muy alta y por el contrario la del resultado muy baja. No importa el resultado, sino que la relación se mantenga al precio que sea. YO PIERDO – TÚ GANAS.
- **Evitación:** Una de las partes abandona el conflicto mostrando apatía o indiferencia. YO PIERDO – TÚ GANAS.
- **Compromiso:** Todas las partes se esfuerzan por acercar posturas y conseguir un resultado que satisfaga a ambas partes. YO GANO – TÚ GANAS.

## ESCUCHA ACTIVA

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es saber escuchar, ya que solemos estar más pendientes de lo que decimos que de lo que dicen otras personas.

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. Hace referencia a la habilidad de percibir también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo.

### Los elementos que facilitan la escucha activa son:

- **Disposición psicológica:** prepararse interiormente para escuchar.
- **Observar a la otra persona:** identificar el contenido de lo que dice, los objetivos y los sentimientos.
- **Expresar a la otra persona que le escuchas:** a través de la comunicación verbal (ya veo, sí,...) y de la comunicación no verbal (contacto visual, gestos, asentir, etc.)



## Existen algunas habilidades que favorecen la escucha activa como son:

- **Empatía:** Intentar entender lo que siente otra persona, ponernos en su lugar. Pero ello no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro, sino comprenderle.
- **Parfrasear:** Verbalizar con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decidir, esto ayuda a comprender lo que está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo o no lo que se dice.
- **Emitir palabras de refuerzo:** Verbalizaciones que suponen un halago o un cumplido para la otra persona y refuerzan su discurso.
- **Resumir:** Informar a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración.



# EL CONFLICTO

## DEFINICIÓN Y GESTIÓN DEL CONFLICTO

Dentro del campo de las ciencias sociales el conflicto ha sido definido de diferentes formas. Por ejemplo, **Deutsch** lo ha definido como:  
*“Cada vez que ocurran actividades incompatibles”*

**Forsyth**, que extendió la definición a grupos, dice:  
*“Las acciones o creencias de uno o más miembros de un grupo son inaceptables (y por lo tanto resistidas) por uno o más miembros de otro grupo”*

**Pruitt y Rubbin** lo definen como:  
*“Divergencia percibida de intereses o creencias, que hace que las aspiraciones corrientes de las partes no puedan ser alcanzadas simultáneamente”*

**Boardman y Horowitz** nos dicen:  
*“Definimos el conflicto como una incompatibilidad de conducta, cogniciones (incluyendo las metas) y/o afectos entre individuos o grupos que pueden o no conducir a una expresión agresiva de su incompatibilidad social. Nuestra definición específicamente incorpora conducta, cogniciones y afectos porque todos estos factores son importantes en el conflicto, por ejemplo: las escaladas o desescaladas de un conflicto entre una díada es al fin de cuentas una función directa de la conducta, las personas reaccionan a las conductas. Sin embargo la conducta es usualmente una función directa de las cogniciones y afectos, aunque algunas veces este lazo no es consciente”*

### El conflicto es sano, pero el conflicto no resuelto es peligroso

El conflicto contiene tanto una posibilidad como un peligro. Representa la dinámica del cambio. Si bien el cambio no es necesariamente bueno, el cambio que aparece como la manera de resolver el conflicto es productivo.



El conflicto es una parte normal de nuestras vidas. El conflicto nos da la posibilidad de encontrar nuevas maneras de relacionarnos con los demás y nuevas maneras de resolver problemas. El proceso de resolución de un conflicto fortalece la relación y hace posible manejar y superar acontecimientos externos negativos.

## TIPOS DE CONFLICTO

- **Manifiesto:** Se trata de un conflicto concreto que sucede en un momento puntual. Son los más fáciles de resolver. Si no se resuelve y se mantiene en el tiempo se puede convertir en un conflicto latente.
- **Latente:** Se trata de un conflicto oculto. Se puede manifestar en pequeños conflictos no resueltos. Son los que perjudican la relación de convivencia.



# LA MEDIACIÓN

La adolescencia es un momento vital donde son inevitables los conflictos y los enfrentamientos, siendo también el momento idóneo del aprendizaje de habilidades negociadoras.

Desde la mediación se fomentan estilos de afrontamiento del conflicto basados en el diálogo, la escucha no reactiva y la empatía.

## ¿EN QUÉ CONSISTE LA MEDIACIÓN ENTRE PROGENITORES Y ADOLESCENTES?

Existe relación entre las conductas presentadas por las personas adolescentes y los modos particulares de comunicación familiar. El mediador o mediadora tratará de ayudar a que progenitores e hijos e hijas modifiquen estos modelos de relación, con el fin de conducir al desbloqueo de sus dificultades y al logro de una convivencia más satisfactoria.

A través de la mediación se tratará de ayudar a la familia a buscar soluciones propias, promoviendo una comunicación eficaz entre los miembros de la misma, y a tratar los comportamientos más preocupantes que presentan los hijos e hijas, partiendo de un conocimiento más amplio de los cambios y las dificultades propias del momento vital en que se encuentran.

## ¿CÓMO SE LLEVA A CABO?

A través de un proceso estructurado conducido por una mediadora o mediador profesional. Se trata de una persona cualificada, neutral e imparcial, sujeta al secreto profesional y encargada de conducir el proceso de mediación, favorecer la comunicación entre las partes y facilitar el establecimiento de acuerdos.



## PRINCIPIOS Y VALORES

---

1. Revaloriza las partes.
2. Es un método imparcial y equilibrio.
3. Tiene un enfoque de futuro (función preventiva).
4. No directiva (neutralidad del mediador o mediadora).
5. Alienta la cooperación.
6. Comunicación abierta (escucha activa).
7. Voluntariedad de las partes.

## HABILIDADES Y TÉCNICAS

---

1. Reconocimiento de sentimientos y acompañamiento durante el proceso.
2. Técnicas de entrevista, reformulación, escucha activa, feedback, etc.
3. Clarificación y ordenación de prioridades.
4. Imparcialidad del mediador equilibrando el diálogo de las partes en conflicto.
5. Negociación.

## HABILIDADES SOCIALES QUE SE ENTRENAN EN MEDIACIÓN

---

1. La cooperación.
2. La autoestima.
3. La tolerancia.
4. El autocontrol: control de la ira y la frustración de manera que no sean agresivos o destructivos.

5. Capacidad para resolver el conflicto.
6. Mejora la comunicación entre las partes.

## DURACIÓN DEL PROCESO

---

La Mediación es un proceso flexible en el que nos adaptamos a las necesidades y circunstancias de los que en él intervienen.



# ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN

DESDE LA PUESTA EN MARCHA DEL PROGRAMA DE UNAF

## INTERVENCIÓN EN CENTROS ESCOLARES

---

Se realizan sesiones informativas y formativas donde se les dará una orientación psicopedagógica sobre los distintos métodos de resolución de conflictos para colaborar con el personal docente en su labor educativa. Se informa sobre el Servicio de Mediación entre padres, madres e hijos e hijas adolescentes que les ayudará a resolver cualquier tipología de conflicto.

## INTERVENCIÓN CON LAS PERSONAS ADOLESCENTES

---

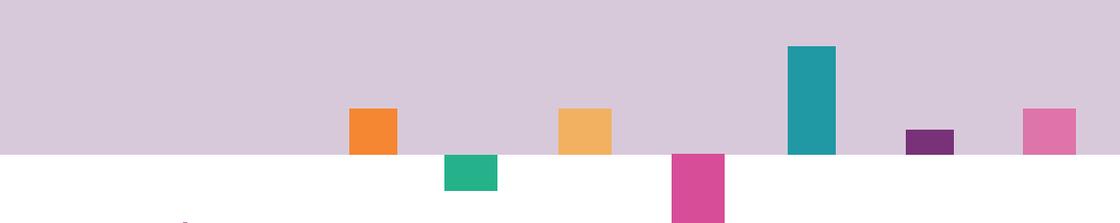
Se realizan sesiones formativas e informativas sobre los distintos métodos de resolución de conflictos, entrenamiento de habilidades sociales y de comunicación para favorecer el diálogo como método de resolución de conflictos de forma pacífica y no violenta, con el objetivo de mejorar la convivencia tanto en el ámbito escolar como familiar.

Orientación psicopedagógica y sensibilización a la mediación.

## INTERVENCIÓN CON LAS FAMILIAS

---

Taller de formación sobre pautas de comunicación para favorecer el diálogo como método de resolución de conflictos de forma pacífica y no violenta. Se les proporciona información acerca del Servicio de Mediación para padres, madres y sus hijos e hijas adolescentes.



# GUÍA DE RECURSOS PARA LA MEJORA DE LA COMUNICACIÓN

## SERVICIOS SOCIALES DE SU COMUNIDAD AUTÓNOMA

**Programa de apoyo a las familias en cuyo seno se produce violencia familiar.** Para situaciones en las que se produce en el seno de la familia cualquier problema de violencia, ya sea de género, de malos tratos o abusos sexuales a menores.

**Programa de orientación y/o mediación familiar.** Para situaciones de conflicto o problemas de relación en la familia, ya sea entre padres/madres e hijos/as entre la pareja. Para situaciones de ruptura de la pareja y en los que se producen dificultades a la hora de llevar a cabo los regímenes de visitas establecidos por el/la juez/a.

- **Servicio de Orientación Familiar:** Este servicio va destinado a familias con problemas derivados de las relaciones padres y madres, hijas e hijos o de la pareja, con el fin de que no se conviertan en dificultades mayores. Además, orientan a las familias sobre todos los temas relacionados con la educación de los hijos e hijas, las características psicológicas propias de su ciclo evolutivo y de todas aquellas dudas que pueden surgir en el sistema de relaciones familiares.
- **Servicios de Mediación Familiar:** Este servicio se dirige a parejas que hayan decidido separarse y deseen llegar a acuerdos beneficiosos para ambos en todo lo referente a temas económicos y sobre cómo van a abordar en el futuro sus responsabilidades como padres o madres.
- **Puntos de Encuentro:** Ofrece un espacio neutral para un régimen de visitas. Se utiliza en los casos de separación o divorcio en donde no se haya llegado a un acuerdo mutuo, pero que según lo establecido por el/la juez/a se deben realizar una serie de visitas



por parte de la persona que no viva con la menor o el menor. Este espacio está a cargo de profesionales que velan porque se desarrolle en un clima favorable para el/la menor.

**Programa de guías para ayudar a las familias a superar problemas de convivencia (Dirección General de la Familia) Telf. 91 420 82 87**

**Programa de reeducación de personas con problemas de agresividad (Dirección General de la Familia) Telf.: 902 15 00 04**

**Unidad de Orientación a la familia ante momentos difíciles (Dirección General de la Familia) Telf.: 902 15 00 04**

## ASOCIACIONES Y FUNDACIONES SIN ÁNIMO DE LUCRO

- **Unión de Asociaciones Familiares (UNAF):** Tlf.: 91 446 31 62/50
  - a. Servicio de Mediación Familiar en casos de separación y/o divorcio.
  - b. Servicio de Mediación para padres, madres e hijos e hijas adolescentes.
  - c. Servicio de atención a familias reconstituidas.
  
- **Acción Familiar:** Tiene como objetivos: conocer las necesidades de las familias con menores, mayores, inmigrantes y de los centros de orientación, formar mediante programas de orientaciones prácticas para la educación, transmisión de valores y desarrollo de espíritu crítico, etc., prevenir el consumo de drogas interviniendo con jóvenes y familias, acoger a personas en situación difícil y ayudarlas en su reincorporación social y laboral. Telf. 91 446 10 11
  
- **Federación Española de Familias Numerosas:** informar y conseguir beneficios económicos y sociales, asesoramiento y apoyo en cuestiones de mediación familiar, educación de los hijos e hijas y formación de los padres y madres. Telf.: 91 434 57 80
  
- **Federación de Mujeres Separadas y Divorciadas:** Asesoría Jurídica, donde se proporciona información para afrontar con eficacia los procesos de: separación, divorcio o nulidad matrimonial, guardia y custodia, reclamaciones de manutención, liquidación de gananciales, ejecución de sentencias, formulación de denuncias o querellas por malos tratos, etc., además disponen de un gabinete

de atención psicológica en donde se realizan terapias individuales y grupales y talleres de transmisión de roles no sexistas en el seno de la familia. Telf.: 91 441 85 60

- **Acción Familiar (AFA):** Valoración, promoción y ayuda a la familia, protección de menores, atención a mayores, asistencia a inmigrantes, formación e integración y apoyo a la inserción social de personas en tratamiento de desintoxicación. Telf.: 91 446 10 11
- **Equipo de Orientación Familiar:** Asociación sin ánimo de lucro declarada de utilidad pública que lleva a cabo proyectos sociales para infancia, adolescencia y familia de carácter social y educativo. Trabajamos en el medio natural de convivencia contando con la realidad de los menores: la familia, la escuela y la comunidad. Telf.: 91 521 65 23
- **Asociación atención y Mediación a la Familia en Proceso de Cambio (ATYME):** Entidad privada, sin ánimo de lucro con objeto de utilidad pública cuyo objetivo es promover entre la población la mediación y otras formas pacíficas de abordar los conflictos basadas en la aceptación de la diversidad y el respeto. Telf.: 91 409 78 28
- **Centros de Apoyo a las Familias (CAF):** Los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) son dispositivos interdisciplinarios y especializados que ofrecen apoyo a las familias para afrontar las dificultades que surgen en el desempeño de sus funciones parentales, prevención y atención en otros conflictos y crisis familiares, así como espacios de formación y fomento la participación comunitaria
- **Asociación Semilla para la Integración Social:** El objetivo es desarrollar una intervención individualizada de carácter social y educativo para dotar a los adolescentes de habilidades personales, recursos y estrategias que les permitan crecer como personas. Se persigue que este desarrollo personal repercuta en su entorno familiar, escolar y social. Por ello resulta prioritario el trabajo con las familias y los centros educativos de los que proceden los adolescentes. Telf.: 91 798 60 85
- **Teléfono del Menor (A.N.A.R.):** Es una línea gratuita y confidencial de atención las 24 horas, 365 días al año atendiendo a todos los niños, niñas y adolescentes de España, sin distinción, que





sufren problemas como abandono, abusos sexuales, malos tratos, soledad, fracaso escolar, acoso escolar, anorexia, bulimia, problemas sexuales, separación de los progenitores, entre otros. Asociación sin ánimo de lucro que tiene también una línea para el adulto, en la que responderán a cualquier problemática planteada por un adulto y en la que se halle involucrado un menor. Tanto la línea del menor como la del adulto son atendidas por psicólogos especializados. Telf: 900 20 20 10 / 91 726 27 00



Las y los profesionales de este Programa ponemos al servicio del centro escolar y las familias una herramienta preventiva que complementa la labor educativa y de formación. Desde el Servicio de Sensibilización en Mediación a Familias y Atención, Formación e Intervención Psicosocial con Hijos e Hijas en Educación Primaria y Secundaria Obligatoria, se proponen alternativas que respondan a la casuística que desde hace unos años se vive en los colegios en cuanto a las relaciones interpersonales, dado que en no pocas ocasiones tanto el personal educativo como las familias se encuentran desbordadas. En esta línea, se entiende que familias y docentes forman un equipo con respecto de niñas, niños y jóvenes, siendo la Mediación un respaldo más en su labor.



## BIBLIOGRAFÍA DE INTERÉS

- ACLAND, ANDREW FLOWER (1993) Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones. Barcelona, Paidós.
- ANDOLFI, MAURIZIO (1984) Terapia familiar. Un enfoque internacional. Buenos Aires, Paidós.
- BAYARD, R.T. (1998) ¡Socorro! Tengo un hijo adolescente. Temas de hoy, Madrid.
- BARCELÓ, M. A. (1996) Eventos de vida en la adolescencia. Universidad de Barcelona.
- BELTRI, FRANCESC (2002) Aprender a negociar. Paidós.
- BRADLEY, J. y DUBINSKY, H. (1998) Comprende a tu hijo de 15-17 años. Paidós, Barcelona.
- BUSH, R. y FOLGER, J. (1996) La promesa de la mediación. Gracia, Barcelona.
- CASTILLO CEBALLOS, G. (1999) El adolescente y sus retos. Pirámide, Madrid.
- COLEMAN J. C. (1994) Psicología de la adolescencia. Editorial Morata.
- DIEZ, F. y GACHI, T. (1999) Educar con inteligencia emocional. Plaza y Janés, Barcelona.
- ELIAS, M.J. Et al (1984) Obtenga el sí: el arte de negociar sin querer. México. Cia. Editora Continental. S.A. De C.V.
- FLOYER, A. (1993) Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos creativamente. Barcelona. Paidós.
- GOLEMAN, D. (1996) La inteligencia emocional. Buenos Aires. Javier Vergara Editor.

- HAYNES, JOHN M. (1995) Fundamentos de la mediación familiar. Barcelona. Gaia.
- HIGHTON, ELENA, y ÁLVAREZ, G. (1996) Mediación para resolver conflictos. Buenos Aires, Ad-Hoc.
- KASLOW, FLORENCE W. (1986) La Mediación en el divorcio y su impacto emocional en la pareja y sus hijos. Terapia Familiar, Revista n° XV.
- KNAPP, MARK (1995) La comunicación no verbal. El cuerpo y el entorno. México, Paidós.
- KOLB, DEBORAH M y asociados (1996) Cuando hablar da resultado. Perfiles de mediadores. Buenos Aires, Paidós.
- MARTÍ VILAR, M. (2001) Influjo de la educación en el desarrollo moral, los valores y las creencias de adolescentes. Universidad de Valencia.
- MUNICHIN, SALVADOR (1977) Familias y terapia familiar. Granica, Barcelona.
- MOLPECERES, M.A. (1996) el sistema de valores: su configuración cultural y su socialización familiar en la adolescencia. Universidad de Valencia.
- MOORE, CHRISTOPHER (1996) El proceso de mediación. Granica, Buenos Aires.
- PALACIOS J. (1998) Desarrollo psicológico y educación I. Editorial Alianza.
- SINGER, LINDA R. (1996) Resolución de conflictos. Paidós, Barcelona.
- SUARES, MARINÉS (1996) Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnica. Paidós, Buenos Aires.
- VALLEJO NÁJERA, A. (1998) La edad del pavo. Consejos para lidiar con la rebeldía de los adolescentes. Ed: Temas de hoy.





C/ Alberto Aguilera, 3 – 1º Izquierda  
28015 MADRID  
Teléfonos: 91.446.31.62/50  
Fax: 91.445.90.24  
e-mail: [unaf@unaf.org](mailto:unaf@unaf.org)  
[www.unaf.org](http://www.unaf.org)



**Comunidad  
de Madrid**

Servicio subvencionado con cargo a la asignación tributaria del 0,7% del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas por la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid