

# ¿CÓMO PUEDEN AYUDAR LAS FAMILIAS A RESOLVER LOS CONFLICTOS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS? Aportaciones desde las técnicas de negociación y la mediación a la mejora de la convivencia

Laura García Raga  
Carmen Heras Martínez



# ¿CÓMO PUEDEN AYUDAR LAS FAMILIAS A RESOLVER LOS CONFLICTOS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS?

Aportaciones desde las técnicas  
de negociación y la mediación  
a la mejora de la convivencia

LAURA GARCÍA RAGA  
CARMEN HERAS MARTÍNEZ



**Autoras:**

Laura García  
Carmen Heras

**Ilustraciones:**

Victor Araque

**Coordinan:**

Lola Abelló Planas  
Fernando Martín  
Pablo Gortázar

**Edita:**

CEAPA  
Puerta del Sol, 4 6º A  
28013 Madrid

**Primera edición:**

Junio 2008

**Depósito Legal:**

**Maquetación:**

Diseño Chacón

**Imprime:**

ROELMA, S.L.L.

**JUNTA DIRECTIVA DE CEAPA**

Lola Abelló, Pedro Rascón, Encarna Salvador, José Antonio Puerta,  
Juan José Fornovi, José Pascual Molinero, Francisco Redruello, Fernando Martín,  
Adelma Méndez, Juan Antonio Vilches, Antonio López, Fernando Vélez,  
Jesús Fernández, José Luis Sánchez, Sara Inés Vega, José Luis Pazos,  
Ginés Martínez, Valle Ballano, Francisco Martínez y Rosa Giménez

CEAPA ha sido declarada entidad de Utilidad Pública el  
25 de Julio de 1995

# Índice

---

Presentación .....	7
Respuestas educativas a los cambios sociales .....	8
El conflicto .....	10
Análisis del conflicto .....	10
Estilos de enfrentamiento al conflicto .....	14
La mediación .....	16
¿Qué es la mediación? .....	17
¿Cuáles son sus características principales? .....	17
¿En qué conflictos puede aplicarse la mediación? .....	18
¿Quién puede ser mediador? .....	18
¿Quién puede solicitar la mediación? .....	19
¿Qué condiciones son necesarias para llevar a cabo una mediación? .....	19
La comunicación .....	21
Escucha activa .....	21
Empatía .....	23
Mensajes en primera persona o “mensajes en yo” .....	23
El proceso de mediación .....	25
Premediación .....	26
Mediación .....	26
Revisión .....	28
La práctica de la mediación .....	29
Pautas de actuación de los mediadores .....	29
Beneficios de la mediación .....	31
Para saber más. Bibliografía y webs .....	33
Publicaciones y Federaciones y Confederaciones de CEAPA .....	35

---

---

## Presentación

El aprendizaje de la convivencia es un aspecto fundamental en la tarea educativa y la calidad de las relaciones existentes en los centros educativos es una responsabilidad no sólo de los docentes, sino de todos aquellos que forman parte de los mismos. Desde este sentido, la participación de las familias en la dinámica del centro se presenta como una condición irrenunciable para la mejora del clima escolar, con lo que es necesario abrir nuevas vías de comunicación entre escuela y familia para resolver los conflictos de manera coordinada.

Ahora bien, la resolución de conflictos exige, además, de nuevas estrategias dirigidas a responder con mayor eficacia a la realidad educativa y a las demandas sociales actuales. Y es en este contexto donde situamos la mediación, un procedimiento con grandes posibilidades pedagógicas que permite afrontar de manera positiva los conflictos relacionales cuando se producen.

Desde esta perspectiva, nuestra intención en las siguientes páginas se dirige a exponer los aspectos básicos de la mediación y el desarrollo del proceso con el fin de que las familias la conozcáis y participéis en su puesta en práctica. Por otra parte, realizamos una breve reflexión sobre los cambios sociales y los conflictos escolares y ponemos énfasis en la comunicación, técnica básica no sólo para realizar mediaciones, sino también para interactuar en los diferentes ámbitos sociales.

Para terminar, subrayamos el carácter educativo, preventivo y socializador de la mediación, ya que modifica nuestra forma de entender el conflicto, aumentando nuestra capacidad de resolverlo adecuadamente, sin recurrir a la violencia, y fortaleciendo nuestra autoestima y nuestra capacidad de relación, lo que nos lleva al fomento de una cultura democrática basada en la diversidad, el respeto, el diálogo, la colaboración y la Paz.

## RESPUESTAS EDUCATIVAS A LOS CAMBIOS SOCIALES

En los últimos tiempos estamos asistiendo a cambios sustanciales en nuestra sociedad que han modificado los estilos de vida: una revolución tecnológica que supone modificaciones en nuestras formas de comunicarnos y una abundante cantidad de información accesible y cambiante, el incremento de la permisividad que desdibuja las líneas de lo prohibido y lo permitido, la búsqueda del éxito rápido, la exaltación de la violencia por parte de los diferentes medios de comunicación, una gran diversidad cultural debida en parte a los movimientos migratorios, cambios en las estructuras familiares, etc.

Este nuevo escenario social demanda cambios también en la educación. Ésta ya no puede quedar reducida a la transmisión de unos meros contenidos académicos, sino que debe facilitar la formación integral de las personas y su progresiva capacitación para la vida, como ciudadanos capaces de convivir en una sociedad democrática cambiante.



La enseñanza de la convivencia se presenta, así, como un reto ineludible a las escuelas. Sin duda, la convivencia se construye interactuando, compartiendo, participando, dialogando y asumiendo responsabilidades. Día a día y desde este sentido, la escuela, como primer escenario en el que se producen continuas interacciones y en el que el alumnado emplea gran parte de su tiempo, se manifiesta como un ámbito social idóneo para aprender a vivir juntos. Desde esta perspectiva, el centro docente se convierte en un espacio de convivencia susceptible de ser utilizado como un recurso de aprendizaje: al igual que la sociedad penetra en la escuela, al aprender a convivir en la escuela el alumnado sabrá relacionarse constructivamente en esferas de la vida social que sobrepasan sus límites.

La relevancia y la necesidad de aprender a vivir juntos exigen, por tanto, la búsqueda de herramientas educativas que posibiliten la formación de individuos capaces de convivir, de participar, de comunicarse y de gestionar los conflictos democráticamente.

Resulta evidente que los conflictos pueden aparecer en cualquier organización, pues son naturales en las relaciones sociales, y todavía más en aquellas en las que sus integrantes se encuentran con el desafío de convivir todos los días, si bien no tienen por qué significar una amenaza para la convivencia. Por tanto, conflicto no es sinónimo de violencia; aunque un conflicto puede provocar problemas en un centro escolar, también puede significar un recurso de aprendizaje, una oportunidad educativa.

No obstante, existe la tendencia a concebir el conflicto como algo negativo y, por tanto, como algo que hay que evitar o eliminar para lograr una convivencia democrática. Se considera que una sociedad será más perfecta cuantos menos problemas existan entre los diferentes grupos que la configuran. Toda esta percepción negativa del conflicto supone querer acabar con el mismo de forma inmediata a través de sanciones, lo cual no conduce precisamente a una mejora de la convivencia escolar.

Sin embargo, el conflicto también puede suponer efectos beneficiosos, ayudando al individuo a reflexionar, a comunicarse, a tomar decisiones, a mejorar sus relaciones interpersonales, o a conseguir avances sociales. Desde esta posición, la clave consistirá no en eliminar los conflictos, sino en gestionarlos de manera positiva para que se conviertan en oportunidades de aprendizaje de convivencia y para que no desemboquen en algún tipo de violencia. Lo importante es, por tanto, cómo se abordan.

En este sentido, los docentes no deben tener como objetivo el resolver los conflictos puntuales, entendiendo éstos como algo negativo y aplicando una serie de recetas disciplinarias, sino establecer como prioridad el dotar a todos los integrantes de la comunidad escolar de un conjunto de habilidades que les permitan ser competentes para manejar y mejorar el clima de sus relaciones, construyendo entornos y recursos apropiados para enfrentarse de forma positiva a los conflictos cotidianos.

En definitiva, no deberemos prestar tanta atención a los conflictos en sí, como a la forma de afrontarlos; la tarea educativa no debe dirigirse a “ahogar” el conflicto, a penalizarlo o a evitar que éste se manifieste, sino a utilizar respuestas de transformación positiva del mismo.

En esta guía trataremos de centrarnos en una de ellas: la mediación, si bien resulta oportuno detenernos de manera previa en algunos conceptos estrechamente vinculados con la misma.

## EL CONFLICTO

### Análisis del conflicto

Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas entran en desacuerdo como consecuencia de una contraposición entre sus intereses, valores o necesidades; de forma que perciben que sus objetivos son incompatibles, ya que la otra parte les impide alcanzarlos. Los sentimientos y las emociones juegan un papel relevante, pues al



menos una de las partes experimenta frustración ante la oposición de la otra.

Como destacábamos, los conflictos no son negativos en sí mismos, sino que dependen de cómo respondamos ante ellos, para lo cual es importante comenzar analizándolos.



Al igual que un iceberg flotando en el agua, en el que sólo vemos la parte que sobresale por encima de ella, quedando sumergida la mayor parte de su masa, en los conflictos solamente podemos ver en un primer momento las diferentes posiciones de las partes, generalmente muy alejadas, quedando ocultos los factores realmente importantes, que son los que pueden ayudarnos a analizar y resolver el enfrentamiento.

Así, si representamos a cada una de las partes en conflicto por un triángulo, como observamos en el dibujo, podemos ver que las posiciones mantienen una gran distancia, pero, en la base, las figuras se en-

cuentran más próximas por tratarse de los valores y necesidades de las personas, generalmente más cercanas. De ahí que sea conveniente profundizar en el conflicto explorando esas partes ocultas, para poder encontrar los aspectos que nos puedan facilitar la negociación.

Podemos analizar lo dicho anteriormente con un ejemplo del ámbito escolar:

*El jefe de estudios del centro donde estudia vuestro hijo os ha llamado porque éste ha tenido un enfrentamiento con una profesora. Según ella, el chico es muy hablador y suele molestar mucho en clase. Ya le habían llamado la atención repetidas veces y, en la última ocasión, el chico le había contestado "airadamente" diciéndole que siempre le reñía a él y ahora no estaba hablando, además de otras cosas que "prefirió no entender". La profesora le comunicó el incidente diciéndole que si el alumno no pedía perdón, se le debía abrir un expediente.*

*Vosotros habláis con vuestro hijo y os dice que, efectivamente, le contestó mal a la profesora, pero que ella "le tiene manía" y siempre le regaña a él cuando los demás hacen lo mismo, por lo que no piensa pedirle perdón.*

Así pues, las posiciones de la profesora y vuestro hijo parecen incompatibles, pues ella quiere que el chico pida perdón y él no está dispuesto a hacerlo.

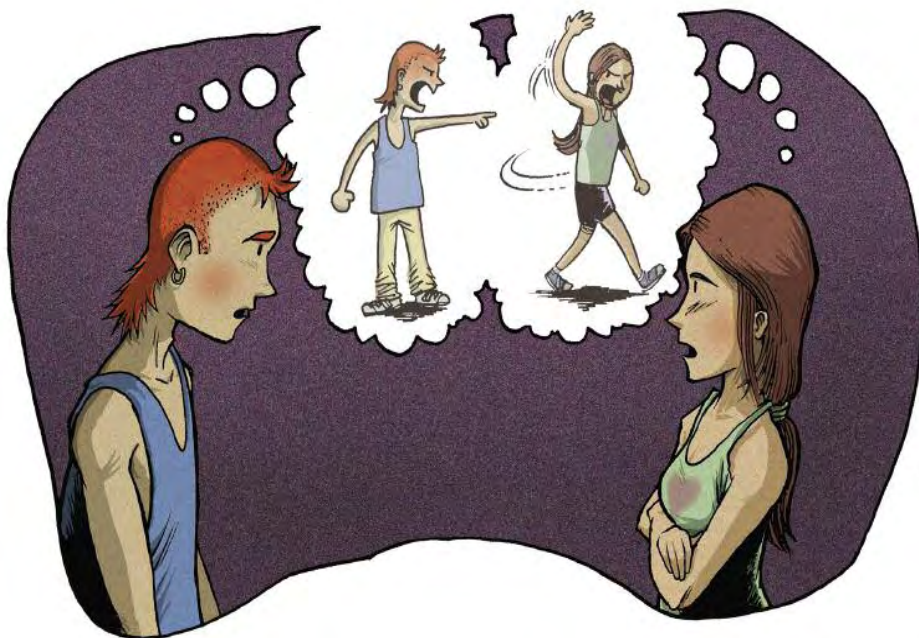
Si profundizamos en el conflicto analizando los intereses o deseos de las partes, vemos que el interés de la profesora es poder dar la clase sin interrupciones y dejar claro que no se le puede faltar al respeto. El alumno desea que la profesora reconozca que esta vez se ha confundido y no le ha tratado justamente.

Hay que tener en cuenta que en el ámbito escolar, en general, y aunque no se haga explícito, el profesorado desea siempre el éxito de su alumnado y una buena convivencia en el aula, y por su parte, los chi-

cos y chicas desean aprobar las asignaturas y no ser sancionados, por lo que los intereses básicos son comunes. De esta forma vemos que, al ir profundizando en el conflicto, encontramos un acercamiento mayor que si nos quedamos únicamente en las posiciones.

Si seguimos indagando, advertimos que estos deseos o intereses suelen estar sustentados en unos determinados valores, que en el caso de la profesora serían el respeto a las normas y a las personas, y en el caso del chico, a la justicia.

Podemos encontrar, no obstante, que los valores no son los mismos para todas las personas, especialmente si son de distintas generaciones, ya que el respeto a las normas establecidas puede ser un valor fundamental para un profesor y no serlo para los jóvenes; pero quizás haya una mayor aproximación en las necesidades básicas como la autoestima y el derecho a ser tratado con justicia y respeto, y aquí vemos que las dos partes en conflicto tienen las mismas necesidades, aunque vistas desde distintas ópticas.



Con este análisis podemos sugerir un encuentro de mediación con mejores expectativas de colaboración para la resolución del conflicto y la reconstrucción de las relaciones de las que teníamos en un principio, lo que es muy importante, ya que la profesora y el alumno deben seguir conviviendo durante este curso, y posiblemente, los siguientes.

Con una respuesta convencional al conflicto, el jefe de estudios habría puesto una sanción al chico y éste volvería a clase más molesto aún con la profesora y convencido de que esta “le tiene manía”, y ella por su parte le vigilaría continuamente con lo que, sin proponérselo, volvería a tener que amonestarle, deteriorándose todavía más su relación y la convivencia de toda el aula.

Efectivamente, los conflictos latentes o mal resueltos, tienen un importante efecto multiplicador, generando nuevos problemas en las relaciones. Por otra parte, un conflicto bien resuelto supone:

- ◆ Aumento de nuestra capacidad para resolver otros en el futuro.
- ◆ Mejor disposición a realizar otros acuerdos.
- ◆ Fortalecimiento de la relación.
- ◆ Aumento de la autoestima y la confianza mutua.
- ◆ Posibilidad de realizar nuevas actividades en común.

## Estilos de enfrentamiento al conflicto

Todas las personas tenemos un estilo espontáneo de intervención cuando surge un conflicto, pero podemos y debemos utilizar distintas respuestas dependiendo de la importancia que demos al asunto a tratar y del interés que tengamos en tener una buena relación con la otra persona.

Nuestro estilo habitual de conducta puede generar más o menos conflictos, por lo que es importante conocerlo<sup>1</sup>.

---

1. Podemos analizar nuestro estilo espontáneo de enfrentamiento a un conflicto o a una negociación en: [www.nexusarea.com.ar/visionholistica/test\\_decti\\_de\\_estilos\\_de\\_negociacion.htm](http://www.nexusarea.com.ar/visionholistica/test_decti_de_estilos_de_negociacion.htm)

Podemos distinguir, por tanto, diversas alternativas:

- ◆ **Estilo Evasivo:** Elude o evita el conflicto, ya que no le interesa demasiado ni el asunto negociado ni la relación con la otra parte, o teme al enfrentamiento.
- ◆ **Estilo Acomodativo:** También llamado *condescendiente* o *suave*. Le preocupa fundamentalmente la relación con la otra persona, y poco o nada el objeto negociado, cede con facilidad.
- ◆ **Estilo Competitivo:** *Dominante* o *duro*, le preocupa casi exclusivamente el objeto negociado, con poco o ningún interés por la relación con la otra parte; quiere ganar siempre.
- ◆ **Estilo Transaccional:** O *de compromiso*, es un término medio para conflictos en que no hay demasiado interés en el asunto ni está afectada la relación.
- ◆ **Estilo Cooperativo:** Se le denomina también *integrador*. Le interesa el asunto negociado, pero también mantener la relación con la otra persona; colabora para llegar a un acuerdo en que las dos partes “ganen”.

Analizaremos estas alternativas con un ejemplo típico de la vida familiar: *Tu hijo adolescente quiere ir a una fiesta el viernes por la noche. Te pide tu aprobación y a ti esta situación te genera un conflicto por la hora de regreso. Puedes afrontarlo de diversas maneras:*

**Evasión:** Ante el conflicto, decides no enfrentarte al mismo y le dices: “Ya veremos” o “díselo a tu padre”. Huyes del conflicto y no planteas tus objetivos. No ganas tú y tampoco tu hijo ya que no llega a plantearse el problema o lo traspasa a otra persona.

**Acomodación:** Cedes y renuncias a tus intereses para satisfacer a los de tu hijo: “Bien, lo que tú quieras”. Pierdes y tu hijo gana.

**Competición:** Tratas de conseguir lo que quieres y no te importan los intereses de tu hijo. Ejemplo: “Tú harás lo que yo diga y no irás a la fiesta”. La madre gana y el hijo pierde.

**Transaccional o de compromiso:** Tratas de llegar a un acuerdo que te satisfaga a ti y a tu hijo o hija. No renuncias a tus objetivos, pero tampoco impides la consecución de los suyos. Ganáis los dos: “Irás a la fiesta pero tienes que tener en cuenta unas condiciones, tales como el horario de regreso, etc.”.

**Cooperación:** Si consideras que no se trata de una situación puntual, ya que tu hijo empieza a salir habitualmente, es importante dialogar con él de una manera más extensa que en la ocasión anterior y negociar las condiciones y compromisos por las dos partes. También en este caso los dos ganáis.

## LA MEDIACIÓN

La mediación, según lo analizado anteriormente, se sitúa en el estilo cooperativo, ya que pretende el beneficio de las dos partes enfrentadas, siempre desde el diálogo y la colaboración.

Ahora bien, entendemos que la finalidad de la mediación no es tanto solucionar conflictos y llegar a acuerdos, sino restablecer las relaciones interpersonales, favorecer la comunicación, construir espacios comunes, y desarrollar una serie de habilidades que nos permitan afrontar los conflictos desde sus inicios, antes incluso de que lleguen a manifestarse. Cabe señalar, en este sentido, que todas las habilidades que conlleva la mediación (escucha activa, empatía...), en las cuales iremos profundizando, pueden aplicarse en diferentes situaciones conflictivas, al margen de estar en un proceso de mediación formal. Así pues, formarse en mediación implica beneficios no sólo escolares (reducción de expedientes, prevención de la violencia...), sino también en otros contextos. Por tanto, muchas de las técnicas de mediación podréis aplicarlas ante los diferentes conflictos surgidos con vuestros hijos e hijas.



### ¿Qué es la mediación?

Entendemos la mediación como un proceso de transformación positiva de conflictos que, mediante el diálogo, colaboración y respeto entre las personas implicadas y con la ayuda de una tercera persona o varias (mediadores o mediadoras), permite explorar el conflicto producido, buscar soluciones al mismo, y restablecer las relaciones deterioradas por el enfrentamiento. Si el proceso es estructurado, es decir si se siguen unas fases concretas y unas pautas de actuación específicas, hablaremos de mediación formal; sin embargo, si la intervención del mediador ante la situación conflictiva es mucho más espontánea, hablaríamos de una mediación informal.

### ¿Cuáles son sus características principales?

- ♦ **La mediación nunca puede imponerse.** La participación de las dos partes enfrentadas en el conflicto es absolutamente voluntaria.
- ♦ **Las soluciones dependen de la voluntad de las partes.** A diferencia del árbitro o el juez, el mediador no toma decisiones, sino

que ayuda a que las partes en conflicto encuentren por sí mismas las soluciones más satisfactorias mediante la comunicación y la colaboración.

- ♦ **Es confidencial.** Los asuntos tratados en el proceso de mediación no pueden ser divulgados por las partes ni por los mediadores.
- ♦ **Ayuda a la reconstrucción de las relaciones.** En el ámbito escolar y familiar esta característica es muy importante, ya que la convivencia debe continuar.

### ¿En qué conflictos puede aplicarse la mediación?

La mediación puede aplicarse para ayudar a resolver conflictos surgidos entre alumnado, entre alumnado-profesorado, entre profesorado, familias o familia-profesorado... siempre en función de lo que el centro determine en su Proyecto de Mediación o en su Plan de Convivencia

Ahora bien, conviene reseñar que no todos los conflictos son susceptibles de tratarse a través de la mediación. La mediación puede ayudar únicamente en aquellos conflictos en los que no existe un gran desequilibrio entre las partes, no hay excesiva gravedad y existe intención de solucionar el conflicto dialogando. Sin embargo, no es recomendable mediar un conflicto en el que uno de los protagonistas está sufriendo violencia por parte del otro, puesto que estos tipos de conflictos requieren, al menos en un principio, otro tipo de intervenciones. Tampoco puede aplicarse en aquellos conflictos que ya fueron mediados y las personas implicadas en el mismo no cumplieron lo pactado o en aquellos casos en los que existe una falta de confianza hacia el espacio de mediación.

### ¿Quién puede ser mediador?

Cualquier miembro de la comunidad educativa: profesorado, alumnado, padres, madres y personal no docente. Ahora bien, cualquier mediador/a debe ser formado en los principios y pautas de todo proce-



so de mediación. Por otra parte, es aconsejable que los mediadores escolares trabajen en parejas (comediación), ya que facilita captar diferentes percepciones del conflicto, permite un mayor control del proceso de mediación y proporciona tranquilidad a los mediadores, especialmente si no son muy expertos.

### ¿Quién puede solicitar la mediación?

La mediación puede solicitarla el alumnado, el profesorado, el personal no docente del centro y las familias del alumnado, es decir cualquier miembro de la comunidad que haya protagonizado un conflicto y desee utilizar este servicio de manera voluntaria.

### ¿Qué condiciones son necesarias para llevar a cabo una mediación?

- ♦ **Servicio de mediación:** Para poner en práctica las mediaciones es necesario configurar un servicio de mediación, para lo cual se requiere constituir una estructura organizativa encargada de impulsar su funcionamiento, sensibilizar a toda la comunidad educativa sobre la necesidad de mejorar la convivencia a través de la mediación y configurar un equipo de mediación integrado por representantes de los diferentes sectores de la comunidad educativa que hayan recibido una formación previa<sup>2</sup>.
- ♦ **Solicitud de mediación:** Cualquier miembro de la comunidad educativa puede solicitar la utilización del servicio de mediación al Equipo Directivo, al Departamento de Orientación o al Equipo de Mediación, según haya establecido el centro al elaborar el Plan de mediación.
- ♦ **Elección de mediadores/as:** Como decíamos, podrán ser mediadores alumnado, madres, padres, profesorado, etc. Ahora bien, en los procesos específicos de mediación los mediadores ten-

---

2. Para ver el desarrollo completo de un servicio de mediación podéis ver la publicación de CEAPA, Colección Herramientas nº 23 ¿Cómo elaborar un plan de mediación en un centro educativo? Guía para su desarrollo con el apoyo del APA.

drán que ser aceptados por las dos personas en conflicto y no tener relaciones familiares o amistosas con ninguna de las partes. Además, a la hora de seleccionar la intervención de un mediador en un conflicto específico tendremos en cuenta las personas involucradas en el mismo, ya que es conveniente que cada una de las partes esté representada de alguna manera para que no sienta que sus intereses están amenazados. Por ejemplo, si el conflicto ha surgido entre alumnos, los mediadores podrán ser alumnos; no obstante, si en el conflicto está implicado un profesor y un alumno, los mediadores serán un alumno y un profesor y si el conflicto ha surgido entre un profesor y un padre, los mediadores serán un profesor y un padre. Por otra parte, no es conveniente que sean mediadores los miembros del equipo directivo, ya que, al ser los responsables de imponer las sanciones (en su caso), pueden entrar en conflicto de intereses.

- ♦ **Espacios:** Se debe organizar un espacio en el centro escolar en el que se lleven a cabo los procesos de mediación, al que suele denominarse “aula o espacio de mediación”, en donde las personas puedan sentarse de manera cómoda, mirarse y escucharse los unos a los otros sin interrupciones. Además, puede ser aprovechado para llevar a cabo el proceso formativo de los mediadores.
- ♦ **Tiempos:** Deben fijarse unos horarios específicos para realizarse los procesos de mediación y así evitar solapamiento de actividades o, en el caso de que dicho solapamiento se ocasione, garantizar que la citas de la mediación ya hayan sido aceptadas por ambas partes de manera anticipada. En algunos centros, se aprovecha el horario de tutoría para su puesta en práctica, especialmente si se ha previsto que este horario sea común a diversos grupos, aunque también puede utilizarse el tiempo extraescolar. En cualquier caso, es conveniente fijar un intervalo de tiempo adecuado para realizar con calma la mediación, aunque no debe alargarse excesivamente.



## LA COMUNICACIÓN

Un elemento esencial para la resolución de los conflictos es la comunicación, ya que en la raíz de una gran parte de ellos se encuentra un defecto de la misma.

Las habilidades que se consideran fundamentales para una comunicación eficaz son:

- ◆ Escucha activa
- ◆ Empatía
- ◆ Mensajes en primera persona o mensajes en “yo”

### Escucha activa

Escuchar a una persona es distinto de oírlo. Cuando alguien nos habla, interpretamos lo que quiere decir desde nuestro punto de vista,

nuestro estado de ánimo, nuestras circunstancias, suponiendo muchas veces lo que nos van a decir y pensando lo que vamos a responder. También analizamos los gestos, los silencios y las posturas del otro.

Cuando hablamos de escucha activa<sup>3</sup>, nos referimos a percibir con atención el mensaje de nuestro interlocutor, demostrándole interés de forma verbal y no verbal, tratando de interpretar correctamente su mensaje, y devolviéndole información sobre lo que hemos entendido. De esta forma, demostramos nuestro respeto por la otra persona y el interés por su punto de vista, al tiempo que creamos un clima de entendimiento y colaboración que nos permite percibir sus sentimientos y necesidades.

En cuanto al lenguaje no verbal, es importante adoptar una postura corporal receptiva, una expresión atenta, mantener el contacto visual y un tono de voz suave.

El lenguaje verbal de la escucha activa implica la interacción con nuestro interlocutor con preguntas con la finalidad de:

- ♦ **Mostrar interés:** Para ello, se deben realizar preguntas abiertas, intentando no forzar al interlocutor a que cuente detalles que no desea, ni acosarlo con un excesivo número de preguntas. Las preguntas abiertas son las que invitan a hablar libremente y contar los aspectos que interesan a la persona entrevistada. En contraposición, las preguntas cerradas se responden con respuestas cortas, y sirven, en general, para confirmar las suposiciones de la persona que pregunta o aclarar los detalles que le interesan. Por ello, en la escucha activa es más conveniente utilizar las abiertas, ya que lo que nos interesa conocer son los puntos de vista de la persona que nos habla.

---

3. Podemos realizar un test para comprobar nuestras cualidades de escucha activa en: [www.nexusarea.com.ar/visionholistica/test\\_de\\_escucha\\_activa.htm](http://www.nexusarea.com.ar/visionholistica/test_de_escucha_activa.htm)

- ◆ **Clarificar:** Se pueden realizar preguntas que sirvan para aclarar detalles importantes que ha omitido el narrador, como: ¿Qué ocurrió cuando...? ¿Cómo reaccionó él...? ¿Te refieres a...?
- ◆ **Parfrasear:** Consiste en repetir con nuestras palabras lo que nos quiere decir la otra persona, para comprobar que le estamos entendiendo bien.
- ◆ **Reflejar:** Intentamos que sea consciente de sus sentimientos con preguntas como: ¿Quieres decir que te sentiste molesta cuando...?
- ◆ **Resumir:** Ofrecemos una breve versión de los hechos para que la otra persona nos dé su aprobación o desacuerdo.

## Empatía

Podemos definir la empatía como la capacidad de una persona para ponerse en el “lugar de otro” y entender sus ideas y sentimientos, aunque no los comparta. Este proceso permite percibir los puntos de vista de la otra persona y los sentimientos que le producen, facilitando así la comprensión del mensaje que pretende transmitirnos.

## Mensajes en primera persona o “mensajes en yo”

También es muy importante para que exista una buena comunicación, la forma en que expresamos nuestros mensajes, ya que un lenguaje incorrecto puede conducir a que la otra persona se sienta ofendida o amenazada, por ello debemos evitar:

- ◆ **Juicios, insultos, o descalificaciones:** Eres un egoísta/No vales para nada.
- ◆ **Generalizaciones:** Siempre llegas tarde/Nunca cuentas con nosotros.

- ◆ **Comparaciones:** Tus amigas sí ayudan en casa.
- ◆ **Pronósticos o amenazas:** Te lo advertí/Ya sé lo que pretendes/Te vas a enterar.
- ◆ **Chantaje emocional:** Ya no me quieres.

Si estas frases están dirigidas de padres a hijos, pueden ser especialmente perjudiciales, ya que pueden hacer pensar al chico o la chica: “soy vago”, “no valgo nada”, “soy malo”, “no tengo remedio”; con lo que destruimos su autoestima y su confianza en nosotros, dificultando así la comunicación futura.

Por ello, una de las mejores formas de expresarnos es a través de la utilización de los denominados mensajes en primera persona o “mensajes en yo”.

Estos mensajes contienen información sobre:

- ◆ La situación que me afecta
- ◆ Qué sentimiento me produce esa situación
- ◆ Por qué me afecta de esa manera, si lo sé
- ◆ Qué necesito, abriendo la posibilidad de negociación

Para ello, comienzan la frase con una “primera persona”: yo, me, a mí..., seguidas de un verbo que exprese lo que siento o pienso: deseo, siento, me gustaría..., y a continuación describo la situación o el comportamiento que me molesta. Así se expresan los propios sentimientos y se evita culpar o agredir verbalmente al otro. Para finalizar, expongo mis necesidades o la posibilidad de una negociación, intentando manifestarlas en forma positiva, como “ven a la hora acordada”, en vez de “no vengas tarde”.

Un ejemplo de este tipo de mensajes sería:

*Me siento irritada cuando entro en tu habitación y la veo tan desordenada, porque dedico mucho tiempo a limpiar y ordenar la casa pa-*

*ra que todos nos sintamos cómodos en ella. Me gustaría que habláramos con calma de este problema y llegáramos a un acuerdo para que colabores en el mantenimiento del orden y la limpieza en casa.*

Una buena comunicación conduce a relaciones cálidas, de autoestima y de colaboración, mientras que una mala comunicación tiene como consecuencia conflictividad y baja autoestima.

Los mediadores deben estar formados en estas habilidades de comunicación y procurar que las partes en conflicto se expresen correctamente en el acto de mediación, para lo que deben darles unas pequeñas pautas y normas al comienzo de la misma y procurar que las respeten durante todo el proceso.

## EL PROCESO DE MEDIACIÓN

Un proceso de mediación formal consta de diferentes fases que podemos agrupar en tres: premediación, mediación propiamente dicha y revisión de la mediación.



## Premediación

Se trata de la primera toma de contacto del mediador o mediadores con las personas en conflicto. Se realiza con cada persona por separado, y se escucha la primera versión de los hechos, utilizando las habilidades de comunicación descritas anteriormente para intentar definir el problema con claridad, explorando los sentimientos y necesidades de la persona implicada. A continuación, se explica en qué consiste el proceso y las normas, y se recoge información sobre su disposición a mediar.

## Mediación

### Presentación de los mediadores y de las reglas del juego

Desde este momento la intervención de los mediadores tiene lugar con los protagonistas juntos. Se inicia con los saludos y presentaciones y se explican las condiciones y normas para poder realizar la mediación: escuchar sin interrumpir, hablar sin faltar al respeto con “mensajes en yo”, mantener la confidencialidad acerca del contenido del encuentro e intentar cooperar a fin de llegar a un acuerdo. Además, se explican las funciones de los mediadores, que no van a dar soluciones ni forzar ningún acuerdo, sino a ayudarles a comunicarse.

Se indica también que se van a tomar notas para facilitar los resúmenes y los acuerdos, pero se destruirán posteriormente, quedando reflejado por escrito únicamente el posible acuerdo, que deberán firmar las dos partes como prueba de conformidad.

### Cuéntame

En esta fase lo que interesa es comprender lo que ha pasado. Así pues, cada una de las partes relata su versión y vivencia de los hechos. Es muy importante dejarles tiempo para que expliquen sus perspectivas en presencia de la otra parte. El equipo mediador reali-



za pregunta abiertas para animar a que se expresen: qué ha pasado, si quieren contar algo más... y utiliza las técnicas de escucha activa: parafrasear, reformular, clarificar, reflejar y resumir.

Si hay dos mediadores, uno de ellos debe ser el responsable de controlar los turnos de exposición de cada una de las personas y el otro puede ir anotando los temas tratados, los puntos de encuentro y de confrontación, las emociones, sentimientos, etc.

### **Aclarar el problema**

Se trata de situarse, de realizar un análisis más objetivo del conflicto, utilizando preguntas que concreten algunos temas y resaltando los aspectos comunes que han expuesto las dos partes. Así se define de manera conjunta y consensuada cuál es el problema. Se pasa de lo individual a lo compartido, del “yo/tú” al “nosotros”, de “tú eres el problema” a “compartimos un problema”. Se analizan las diferencias y se detectan preocupaciones comunes.

### **Proponer soluciones**

Los mediadores/as piden a las personas en conflicto que propongan sus posibles soluciones al mismo, buscando intereses comunes. Para ello puede partirse de una “lluvia de ideas”, en la que se presentan diferentes alternativas sin valorarlas previamente, para analizarlas después y decidir cuáles de ellas son las que podrían satisfacer las expectativas de ambos.

### **Llegar a un acuerdo**

Se valoran las propuestas surgidas y se analiza su viabilidad para llegar a un acuerdo justo, equilibrado, concreto, realista y posible. Finalmente, se redacta un plan de acción para su firma en el que se especifica qué harán y cuándo. Se explicitan también plazos y momentos de revisión o evaluación de su cumplimiento.

Si se han tomado notas, tanto aquí como en las premediaciones, se destruyen para preservar la confidencialidad del proceso, conservando únicamente la hoja del acuerdo.

Los mediadores pueden tener la tentación de pasar inmediatamente de la fase de “*cuéntame*” a la fase de “*llegar a un acuerdo*”, en una especie de urgencia por ayudar a las personas a solucionar el problema lo más pronto posible; no obstante, para avanzar y mejorar la relación –objetivo primordial de toda mediación– es fundamental entender con profundidad el conflicto y lo que hay detrás, así como buscar los puntos comunes para, de esta manera, reconstruir la relación. Por tanto, debemos ser muy conscientes del momento en que nos encontramos, y de lo que tenemos que hacer en cada punto del proceso.

### **Agradecer a las partes su colaboración**

Los mediadores agradecen su colaboración a las personas que han participado en el proceso, valoran el esfuerzo realizado y les felicitan por haber llegado a un acuerdo, o haberlo intentado, para terminar citándoles para un posterior encuentro de revisión, e invitándoles a cerrar la negociación con un simbólico estrechamiento de manos, pero sin forzarlo.

### **Revisión**

En esta última fase se revisa el cumplimiento de los acuerdos, dando la oportunidad a las partes de valorar el proceso y su satisfacción con el mismo, así como su colaboración y capacidad para resolver situaciones similares de manera positiva. Es conveniente realizar un pequeño informe reflejando estas consideraciones, para efectuar posteriormente la puesta en común de los diferentes casos en el equipo de mediación.

Todas estas fases formarían parte de un proceso de mediación formal; no obstante, existe también la posibilidad de utilizar una media-

ción informal, que es, como ya señalábamos, más espontánea y menos estructurada y puede ser aplicada por cualquier persona ante una situación conflictiva sin seguir las fases expuestas de manera tan estricta.

## LA PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN

### Pautas de actuación del equipo mediador

El equipo mediador no resuelve el problema, sino que ayuda a que las partes en conflicto lo hagan, mediante el fomento de la comunicación y ayudando al esclarecimiento de la situación por medio de la escucha activa, las preguntas abiertas y la exploración de emociones y sentimientos. La decisión final siempre debe ser adoptada por las partes en conflicto. Es ésta una de las características que distingue a la mediación de otros procesos de resolución de conflictos en los que es una tercera persona la que dicta la solución.



Así pues, las pautas de actuación específicas que debe considerar el equipo mediador son:

- ♦ **Escuchar activamente:** para ello debe utilizar las pautas de escucha activa ya mencionadas, tales como mostrar interés, parafrasear...
- ♦ **No juzgar:** el equipo mediador no puede juzgar ni a las personas ni a la situación en la que se han visto envueltas. Su función no es decir lo que está bien o lo que está mal.
- ♦ **No aconsejar.**
- ♦ **Apoyar a ambas partes de manera equitativa.**
- ♦ **Respetar los valores de las personas implicadas.**
- ♦ **Analizar los problemas, identificando y separando los distintos temas involucrados.**
- ♦ **Centrarse en los intereses y necesidades de las partes, no en sus posiciones.** Como destacábamos anteriormente, cuando surge un conflicto es importante profundizar en él, más allá de las posiciones, ya que los intereses y necesidades pueden ayudarnos a un mejor entendimiento del problema y un mayor acercamiento entre los protagonistas.
- ♦ **Ser comprensivo con las personas y estricto con el problema.** Debe atender al problema, sin culpabilizar a las personas.
- ♦ **No proponer soluciones.** Son las personas que tienen el conflicto las que, desde su autonomía personal, deciden por sí mismos la manera de restablecer la relación y encontrar la solución al problema.
- ♦ **Apoyar la mejora de la relación:** En todo momento, el equipo mediador intenta que la relación entre las personas que tienen el

conflicto mejore, propiciando la comunicación y comprensión entre ellas.

- ♦ **Encauzar hacia visiones y soluciones realistas:** De todas las soluciones propuestas, el mediador debe guiar hacia aquellas que responden a preocupaciones compartidas y que puedan llevarse a cabo.
- ♦ **Evitar el protagonismo:** Ya que, aunque los mediadores son los catalizadores del proceso, los auténticos protagonistas son las personas en conflicto.

No obstante, los mediadores no son unas figuras pasivas con la única función de facilitar el encuentro de las dos partes, sino que deben guiar el proceso, buscando que los participantes respeten las normas, cooperen, se expresen, escuchen la perspectiva del otro, propongan soluciones y las valoren, intentando que transformen su conflicto de manera positiva y mejoren su relación.

### Beneficios de la mediación

Las ventajas de la mediación son muchas: se aprende a dialogar, a participar, a lograr un consenso, a defender las propias ideas, a escuchar de manera activa, a ponerse en el lugar del otro, a adquirir compromisos, a expresar sentimientos y emociones, a pensar y a actuar con autonomía contribuyendo, de esta manera, a la formación de ciudadanos capaces de convivir democráticamente. Y los beneficios son para todas las personas que han intervenido en el proceso de mediación: las dos personas que tienen el conflicto y el equipo mediador.

De esta forma, la mediación no podemos considerarla únicamente como una metodología con grandes ventajas en el ámbito escolar, sino que se trata de un recurso de aprendizaje cuyos beneficios traspasan los límites escolares e influyen en otros ámbitos de la vida social.

Por tanto, las habilidades que nos proporciona la mediación pueden ser aplicadas en los conflictos que nos surgen inevitablemente en nuestra vida cotidiana y suponer un gran beneficio en nuestras relaciones sociales y familiares.

Así, sin necesidad de realizar mediaciones formales, nuestros hijos e hijas y nosotros mismos, seremos capaces de afrontar nuestros propios conflictos desde otra perspectiva, transformándolos en oportunidades de crecer como personas.

En síntesis, podemos considerar la mediación como un paso que nos permite avanzar hacia una cultura de paz, diálogo, respeto y colaboración.

## PARA SABER MÁS

BINABURO, J.A. y MUÑOZ, B. (2007). *Educación desde el conflicto. Guía de mediación escolar*. Barcelona: CEAC

BOQUÉ TORREMORELL, M. C. (2002). *Guía de mediación escolar. Programa comprensivo de actividades de 6 a 16 años*. Barcelona: Octaedro- Rosa Sensat.

BOQUÉ TORREMORELL, M. C. (2005). *Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo*. Barcelona: CEAC.

BOQUÉ, M.; COROMINAS, Y., ESCOLL, M. y ESPERT, M. (2005). *Hagamos las paces*. Barcelona: CEAC.

COMMUNITY BOARDS y ALZATE, R. (2000). Resolución del conflicto. Programa para Bachillerato y Ed. Secundaria (Tomos I y II). Bilbao: Mensajero.

DEPARTAMENT D'ENSENYAMENT (2003). La convivència en els centres d'ensenyament secundari. Programa i propostes pedagògiques. Carpeta de difusió del programa "Convivència i Mediació Escolar". El material impreso se puede descargar on-line en: <http://www20.gencat.cat/docs/Educacio/Documents/ARXIUS/carvi.pdf>

GARCÍA RAGA, L. Y HERAS MARTÍNEZ, C. (2008) ¿Cómo elaborar un plan de mediación en un centro educativo? Guía para su desarrollo con el apoyo del APA. Madrid. CEAPA. El material impreso se puede descargar on-line en el apartado de publicaciones de: [www.ceapa.es](http://www.ceapa.es).

LÓPEZ MARTÍN, R. (coord.) (2007). *Las múltiples caras de la mediación. Y llegó para quedarse...* Valencia: Universitat de València.

ORTEGA, R. y DEL REY, (2002). “Aprender a pedir ayuda: mediación en conflictos”. En R. ORTEGA (coord.). *Estrategias educativas para la prevención de la violencia. Mediación y diálogo* (pp. 83-98). Madrid: Cruz Roja Juventud.

TORREGO, J.C. (coord.) (2000). *Mediación de conflictos en Instituciones Educativas. Manual de formación de mediadores*. Madrid: Narcea.

TORREGO, J. C.; FUNES, S. y MORENO, J. M. (2001). *Mediación de conflictos en centros educativos*. [Vídeo]. Madrid: UNED.

TUVILLA, J. (2004). *Cultura de paz. Fundamentos y claves educativas*. Bilbao: Desclée.

URANGA, M. (1998). “Mediación, negociación y habilidades para el conflicto en el marco escolar”, en G. CASAMAYOR (coord.). *Cómo dar respuesta a los conflictos. La disciplina de la enseñanza secundaria* (pp. 143-159). Barcelona: Graó.

### Enlaces electrónicos

<http://www.nexusarea.com.ar/visionholistica/discografia.htm>

[http://w3.cnice.mec.es/recursos2/convivencia\\_escolar/index.html](http://w3.cnice.mec.es/recursos2/convivencia_escolar/index.html)

<http://intercentres.cult.gva.es/cefire/46401840/diversificacio/Conflictos/Conflictos.htm>



# PUBLICACIONES DE CEAPA

## LISTADO DE FEDERACIONES Y CONFEDERACIONES

## Revista P/Madres de Alumnos

Publicación bimensual, con una tirada de 12.300 ejemplares, que incluye en sus páginas información de interés para padres y madres sobre temas educativos, sociales, familiares y trata todas aquellas cuestiones relacionadas con los derechos de la infancia.

### Temas de Escuela de Padres y Madres

#### ***Carpeta Uno***

1. La televisión
2. Educación especial e integración escolar
3. Defensa de la Escuela Pública
4. Las escuelas de padres y madres
5. Educación para el ocio y el tiempo libre
6. Los padres y madres ante los temas transversales
7. Educar para la tolerancia

#### ***Carpeta Dos***

8. Educación, participación y democracia
9. Infancia y educación infantil
10. Educación sexual
11. Técnicas para la dinamización de APAs
12. Sociología de la educación
13. Educación para el consumo
14. Orientación y tutoría

#### ***Carpeta Tres***

15. Los centros educativos y su entorno
16. Juegos y juguetes
17. Prevención de las drogodependencias
18. Las actividades extraescolares
19. Planificación de actividades y programas
20. La familia: espacio de convivencia y socialización
21. Educación no Sexista
22. Ante el racismo: la educación intercultural

### Colección Cursos

1. Las APAs, la participación y la gestión de los centros educativos
10. La prevención de las drogodependencias: Nuevos retos y perspectivas
13. La educación sexual, un marco para hablar de los afectos
14. Construyendo salud. Promoción de habilidades parentales
15. Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres
16. Construyendo Salud. Promoción de habilidades parentales. Manual para el monitor
17. Aprendiendo en familia. Prevención del conflicto familiar en el marco de la igualdad de oportunidades
18. Educación Sexual desde la familia. Infantil y Primaria
19. Educación Sexual desde la familia. Secundaria
20. Construyendo un mundo mejor con nuestros hijos e hijas. Manual para monitores
21. Construyendo un mundo mejor con nuestros hijos e hijas. Manual para padres y madres
22. Habilidades de comunicación familiar. Ampliación del programa Construyendo Salud
23. Coeducación. Prevención de la violencia contra las mujeres y las niñas
24. Educación para el consumo.  
Materiales para trabajar el consumo desde la perspectiva de género
25. Habilidades para trabajar con grupos e impartir cursos de formación

## Colección Informes

1. El reparto del trabajo doméstico en la familia. La socialización en las diferencias de género
2. Nuevos consumos juveniles de drogas. Aportaciones desde el papel de intermediación social de las apas
3. Manual de legislación educativa. Instrumento de trabajo de las APAs y consejeros escolares de la escuela pública
4. Los padres y madres ante el consumo de alcohol de los jóvenes
5. Los padres y madres ante la prevención de conductas problemáticas en la adolescencia
6. Los estilos educativos de las familias españolas y el consumo de drogas en la adolescencia
7. La participación de las familias en la escuela pública. La asociaciones de padres y madres de alumnado

## Colección Herramientas

1. La tutoría, un marco para las relaciones familia-centro educativo
2. Los comedores escolares
3. Cómo poner en marcha escuelas de padres y madres
4. La financiación de las APAs. ¿De dónde sale el dinero?
5. Educación física y deporte en la edad escolar
6. La violencia contra las niñas: el abuso sexual
7. El alcohol en casa
8. Las APAs ante el alcohol y otras drogas
9. La alimentación en edad escolar
10. Tareas domésticas: hacia un modelo de responsabilidades compartidas
11. La educación desde las familias monoparentales
12. La gestión democrática de centros educativos para padres y madres
13. Orientación profesional desde la familia. Construyendo alternativas no tradicionales
14. Las drogas en la E.S.O.: propuestas educativas para madres y padres
15. Prevención del sida en los niños y los adolescentes. Guía para padres y madres
16. La tutoría, un marco para la prevención en secundaria
17. Ocio y escuela. Ámbitos de intervención para las asociaciones de padres y madres
18. Apuntes de educación sexual. Sobre la sexualidad de niños y niñas con discapacidad
19. Las dificultades de vivir una vida apresurada. Reflexiones en torno a nuestro uso del tiempo
20. Los padres y madres ante las drogas. Propuestas educativas
21. La escuela en el medio rural
22. Educar en la corresponsabilidad. Propuestas para la familia y la escuela
23. ¿Cómo elaborar un plan de mediación en un centro educativo?  
Guía para su desarrollo con el apoyo del apa

## Colección Aprende y Educa

1. ¿Hablamos de sexualidad con nuestros hijos e hijas?
2. ¿Educamos igual a nuestros hijos e hijas?
3. ¿Cómo elegir los juguetes?
4. ¿Sabes usar Internet o los videojuegos?
5. ¿Por qué es tan importante la educación infantil?
6. ¿Es adecuada la alimentación en los centros escolares?
7. ¿Estás preparado para cuando tus hijos o hijas se encuentren con las drogas?

## Colección Experiencias

1. Primer Concurso de Experiencias Educativas
2. Segundo Concurso de Experiencias Educativas
3. Tercer Concurso de Experiencias Educativas
4. Cuarto Concurso de Experiencias Educativas
5. Quinto Concurso de Experiencias Educativas
6. Sexto Concurso de Experiencias Educativas
7. Actividades realizadas por las APAs para prevenir el consumo de drogas
8. Séptimo Concurso de Experiencias Educativas

## Otros títulos

- Los retos de la educación ante el siglo XXI. Congreso de educación de CEAPA (CEAPA/Editorial Popular, 1995)
- La escuela que incluye las diferencias, excluye las desigualdades. Congreso de CEAPA sobre necesidades educativas especiales (CEAPA/Edit. Popular. 1996)
- ¿50 años de Derechos Humanos? Guía para padres y madres comprometidos
- Educación para la salud: la alimentación y la nutrición en edad escolar
- El papel de la familia y las APAs ante los problemas del medio ambiente
- ¿Cómo promover la participación de las mujeres y las familias inmigrantes en la escuela?
- Recomendaciones para mejorar la alimentación de la familia
- Manual del Consejero Escolar
- Alcohol. Cannabis
- Television y familia. Recomendaciones
- Manual de APAS. Democracia participativa
- Y tú, ¿te apuntas a romper con el machismo?
- Construyendo sexualidades, o cómo educar la sexualidad de las hijas y de los hijos

## Federaciones y Confederaciones que integran CEAPA

CEAPA es una Confederación de ámbito estatal que está integrada por Federaciones y Confederaciones de ámbitos provincial y autonómico. A continuación ofrecemos un directorio de las organizaciones provinciales, regionales y autonómicas de APAs de la Escuela Pública.

### FAPA ALBACETE

C/ Zapateros, 4 4ª Planta  
02001 Albacete  
Tel: 967 21 11 27 | Fax: 967 21 26 36  
Web: [www.albafapa.com](http://www.albafapa.com)  
Email: [fapa@albafapa.com](mailto:fapa@albafapa.com)

### FAPA ALICANTE

C/ Redován, 6  
03014 Alicante  
Tel: 96 525 26 00 | Fax: 96 591 63 36  
Web: <http://www.fapagabrielmiro.es/>  
Email: [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  
Email: [fapace@fapacealmeria.org](mailto:fapace@fapacealmeria.org)

### FAPA ARAGÓN (FAPAR)

San Antonio Abad, 38 (Antiguo C.P. Rosa Arjó)  
50010 Zaragoza  
Tel: 976 32 14 30 - 976 46 04 16 | Fax:  
Web: [www.fapar.org/](http://www.fapar.org/)  
Email: [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  
Web: [www.fapamv.com/](http://www.fapamv.com/)  
Email: [fapa@fapamv.com](mailto:fapa@fapamv.com)

### FAMPA ÁVILA

Apdo. de Correos, 60  
05080 Ávila  
Tel: 920 25 27 10 | Fax:  
Web: [www.fampa.org](http://www.fampa.org)  
Email: [fampa@fampa.org](mailto:fampa@fampa.org)

### COAPA BALEARS

Gremio Tintoreros, 2  
Polígono Son Castelló  
07009 Palma de Mallorca  
Tel: 971 20 84 84 | Fax: 971 75 18 63  
Web: [www.fapamallorca.org/](http://www.fapamallorca.org/)  
Email: [info@coapabalears.org](mailto:info@coapabalears.org)

### FAPA BENAHOARE

C/ Doctor Santos Abreu, 48  
38700 Santa Cruz de la Palma  
Tel: 922 42 06 90 | Fax: 922 41 36 00  
Email: [faipalma@terra.es](mailto:faipalma@terra.es)

### FAPA BURGOS

Apdo. de Correos, 562  
09080 Burgos  
Tel: 947 22 28 58 | Fax: 947 22 78 99  
Email: [fapabur@wanadoo.es](mailto:fapabur@wanadoo.es)

### FEDAPA CÁDIZ

Colegio Adolfo de Castro  
C/ Guadalmesi, s/n  
11012 Cádiz  
Tel: 956285985 | Fax: 956285989  
Email: [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  
Email: [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  
Web: [webs.ono.com/fapacs](http://webs.ono.com/fapacs)  
Email: [fapacs@ono.com](mailto:fapacs@ono.com)

### FAPA CATALUÑA "FAPAC"

C/ Cartagena, 245 ático  
08025 Barcelona  
Tel: 93 435 76 86 | Fax: 93 433 03 61  
Web: [www.fapac.net/](http://www.fapac.net/)  
Email: [fapac@fapac.net](mailto:fapac@fapac.net)

### FAPAES CATALUÑA

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

### FAPA CEUTA

Apdo. de Correos 477  
51001 Ceuta  
Tel: 956518850 | Fax: 956512479  
Email: [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  
Web: [www.fapaciudadreal.com/](http://www.fapaciudadreal.com/)  
Email: [alfonsoxelsabio@teleline.es](mailto:alfonsoxelsabio@teleline.es)

### **FAPA CÓRDOBA “Ágora”**

C/ Doña Berenguela, 2  
14006 Córdoba  
Tel: 957 40 06 42 | Fax: 957 40 06 42  
Email: [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  
Email: [fapacuenca@hotmail.com](mailto:fapacuenca@hotmail.com)

### **FREAPA EXTREMADURA**

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

### **FAPA FUERTEVENTURA**

C/ Pino, s/n Barrio Majada Marcial  
Centro de Educación Ocupacional  
35600 Puerto del Rosario (Fuerteventura)  
Tel: 928 868 614 | Fax: 928 868 614  
Email: [fimapafuer@hotmail.com](mailto:fimapafuer@hotmail.com)

### **CONFAPA GALICIA**

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

### **FAPA GOMERA**

García, 8  
38830 Agulo-Gomera  
Tel: 922 14 61 08 | Fax: 922 14 61 08  
Email: [fapagarajonay@telefonica.net](mailto:fapagarajonay@telefonica.net)

### **FAPA GRAN CANARIA “Galdós”**

Avda. 1º de Mayo, 22, 1º dcha.  
35002 Las Palmas de Gran Canaria  
Tel: 928 38 20 72 | Fax: 928 36 19 03  
Web: [www.fapagaldos.org](http://www.fapagaldos.org)  
Email: [fagaldos@teleline.es](mailto:fagaldos@teleline.es)

### **FAPA GRANADA “Alhambra”**

Camino de Santa Juliana s/n  
18007 Granada  
Tel: 958 13 83 09 | Fax: 958 13 17 64  
Email: [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  
Email: [fapagu@teleline.es](mailto:fapagu@teleline.es)

### **FAPA HIERRO**

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

### **FAPA HUELVA**

Av. Andalucía, 11 A, Bajo.  
21004 Huelva  
Tel: 959 26 12 03 | Fax: 959 26 12 03  
Email: [fapahuelva@msn.com](mailto:fapahuelva@msn.com)

### **FAPA JAÉN “Los Olivos”**

Apdo. de Correos, 129  
23700 Linares  
Tel: 953 65 06 25 | Fax: 953 69 71 99  
Email: [flosolivos@telefonica.net](mailto:flosolivos@telefonica.net)

### **FAPA LANZAROTE**

José Antonio, 86, 2ºB  
35500 Arrecife de Lanzarote  
Tel: 928 80 00 89 | Fax: 928 80 20 44  
Email: [fapalanzarote@telefonica.net](mailto:fapalanzarote@telefonica.net)

### **FELAMPA LEÓN “Sierra-Pambley”**

C/ Francisco Fernández Díez, 28  
APTDO. DE CORREOS, 705 - 24080 LEON  
Tel: 987 21 23 20 | Fax: 987 21 23 20  
Web: [www.felampa.org](http://www.felampa.org)  
Email: [felampa@felampa.org](mailto:felampa@felampa.org)

### **FAPA MADRID**

#### **“Francisco Giner de los Ríos de Madrid”**

Reina Mercedes, 22  
28020 Madrid  
Tel: 91 534 58 95 - 91 553 97 73  
Fax: 91 535 05 95  
Web: [www.fapaginerdelosrios.es/](http://www.fapaginerdelosrios.es/)  
Email: [info@fapaginerdelosrios.es](mailto:info@fapaginerdelosrios.es)

### **FDAPA MÁLAGA**

C/ Hoyo Higuera, 3  
CEIP Félix Rodríguez de la Fuente  
29009 Málaga  
Tel: 952 042 623 | Fax: 952 042 671  
Web: [www.fdapamalaga.org/](http://www.fdapamalaga.org/)  
Email: [info@fdapamalaga.org](mailto:info@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  
Web: [www.faparm.com/](http://www.faparm.com/)  
Email: [faparm@ono.com](mailto:faparm@ono.com)

### **FAPA NAVARRA “Herrikoa”**

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

### **FAPA PALENCIA**

C/ Obispo Nicolás Castellanos, 10, 5º  
34001 Palencia  
Tel: 979 74 15 28 | Fax: 979 70 22 61  
Email: [pelices@alerce.pntic.mec.es](mailto:pelices@alerce.pntic.mec.es)

### **FAPA RIOJA**

C/ Calvo Sotelo, 3 3º Dcha.  
26003 Logroño  
Tel: 941 24 84 80 | Fax: 941 24 84 80  
Email: [faparioja@hotmail.com](mailto:faparioja@hotmail.com)

### **FAPA SALAMANCA**

Apdo. de Correos, 281  
37080 Salamanca  
Tel: 923 12 35 17 | Fax: 923 22 36 55  
Email: [fapahelmantike@inicia.es](mailto:fapahelmantike@inicia.es)

### **FEDAMPA SEGOVIA**

Apdo. de Correos 581  
40080 Segovia  
Tel: 921 44 45 87 | Fax: 921 44 45 87  
Web: <http://fedampasegovia.unlugar.com>  
Email: [fedampasegovia@hotmail.com](mailto:fedampasegovia@hotmail.com)

### **FAPA SEVILLA “Nueva Escuela”**

Ronda Tamarguillo s/n  
Edif. Deleg. Prov. Educación  
41005 Sevilla  
Tel: 95 493 45 68 | Fax: 95 466 22 07  
Web: [www.fapasevilla.com/](http://www.fapasevilla.com/)  
Email: [fapa@fapasevilla.com](mailto:fapa@fapasevilla.com)

### **FAPA SORIA**

C/ Caro, s/n - Trasera C.P. Las Pedrizas  
42001 Soria  
Tel: 975 22 94 24 | Fax: 975 22 94 24  
Email: [fapaso@sissoria.com](mailto:fapaso@sissoria.com)

### **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  
Web: [www.fitapa.org/](http://www.fitapa.org/)  
Email: [fitapa@fitapa.org](mailto:fitapa@fitapa.org)

### **FAPA TOLEDO**

Apdo. de Correos, 504  
45600 Talavera de la Reina  
Tel: 925 82 14 79 | Fax: 925 82 14 79  
Email: [fapatoledo@terra.es](mailto:fapatoledo@terra.es)

### **FAPA VALENCIA**

C/ Denia, 6, puertas 1 Y 2  
46006 Valencia  
Tel: 96 373 98 11 | Fax: 96 333 00 77  
Email: [fapa-valencia@hotmail.com](mailto:fapa-valencia@hotmail.com)

### **FAPA VALLADOLID**

Avda. Ramón Pradera, 16 Bajo-Local, 3  
47009 Valladolid  
Tel: 983 343 519 | Fax: 983 343 519  
Email: [fapava@terra.es](mailto:fapava@terra.es)

### **FAPA ZAMORA**

Apdo. de Correos, 508  
49080 Zamora  
Tel: 980 52 47 01 | Fax: 980 52 47 01  
Email: [fapazamora@telefonica.net](mailto:fapazamora@telefonica.net)



CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ASOCIACIONES  
DE PADRES Y MADRES DE ALUMNOS

