

# CONFLICTES ENTRE INFANTS EN EL MOMENT DEL JOC A L'AULA I ESTRATÈGIES DE RESOLUCIÓ APLICADES PER EL/LA MESTRE/A

Irene Bea Romani  
Víctor Gasol Giménez  
Alba Matz López  
Mireia Pascual Zapata  
Saray Sanz Perela

Estudiants del grau de mestre en Educació infantil a la Universitat de Barcelona

## **Resum**

En aquest article volem mostrar el procés observacional que hem fet durant la primera estada de pràctiques en escoles dels dos cicles d'infantil. El nostre objectiu ha estat observar els conflictes que sorgeixen a l'aula entre els infants en el moment del joc i les estratègies que porta a terme el/a mestre/a per resoldre'ls. Per assolir-lo hem fet una recerca d'informació basant-nos en les teories de diversos autors i les hem contrastat amb les dades obtingudes en les nostres sessions d'observació. Aquestes les hem recollit en quatre sessions de joc utilitzant el registre obert de les notes de camp i basant-nos en els indicadors acordats prèviament que ens permetien centrar la mirada. Durant aquestes sessions vam combinar una observació activa participant i no participant que ens permetia el fet d'haver entrat com a mestres en pràctiques.

Un cop teníem les dades transcrites, vam haver de triangular la informació per tal de definir unes categories que ens permetessin comparar els resultats centrant-nos en allò que era més rellevant en relació al nostre tema d'observació.

Arran de la triangulació dels resultats, vam concloure que no ens semblava molt adequada la manera d'actuar del mestre en el segon cicle i per això hem aportat una proposta d'innovació. Està basada en la mediació i en que és necessària la participació i implicació de tots els infants, no només dels causants del conflicte.

**Paraules clau:** conflicte, observació, mediació, estratègies, mestra, joc, infants

## Introducció

Aquest article és una síntesi de tot el procés observacional que hem realitzat als centres de pràctiques i tot el procés d'anàlisi de les dades obtingudes. A més a més, un cop hem comparat els resultats, hem arribat a unes conclusions que ens han permès aportar una innovació sobre el tema tractat.

Creiem que l'educació emocional és molt important a l'escola i és imprescindible començar-la a treballar des de ben petits. L'educació emocional té un efecte en la resolució de conflictes perquè permet prevenir la violència i desenvolupar la convivència en l'etapa d'infantil que és un punt clau per a la socialització dels infants. Ens hem volgut centrar en quins aspectes poden influenciar el sorgiment de conflictes i com es poden resoldre aquestes desavinences.

Malauradament, encara no hem tingut l'oportunitat de tractar-ho en profunditat a la universitat i creiem que és important saber sobre aquest tema per tal d'aprendre i contrastar diferents metodologies i estratègies de resolució de conflictes. Tot això ens permetrà tenir un bagatge més ampli de recursos per quan siguem mestres i ens haguem de enfrontar a una gran varietat de conflictes dia a dia.

Els conflictes es donen en moltes ocasions, però ens hem volgut fixar en un mateix moment/activitat per tal de centrar la mirada i poder facilitar l'estudi comparatiu gràcies a que sempre es segueixen els mateixos patrons. El joc ha estat el moment escollit ja que és quan es produeixen la majoria dels conflictes a l'aula i és quan els infants es poden expressar lliurement i la mestra no intervé tant.

Volem detectar en quins moments, durant les estones de joc, sorgeixen conflictes entre els alumnes, quin tipus de conflictes es poden produir, les diferents reaccions que tindran els infants i la mestra davant dels conflictes, la manera com els resol la mestra i les estratègies que es duen a terme per treballar-los correctament.

Per fer-ho hem observat als infants en els diferents moments de joc (joc dirigit, lliure i per racons) i la intervenció de la mestra en aquest i en el conflicte.

## Dimensions i indicadors

**Aula:** és el nostre escenari d'observació i és l'espai on els infants passen la major part del temps. Per aquest motiu és l'espai en el qual sorgeixen conflictes més freqüentment. A més, creiem que és important saber la distribució dels espais de joc i les joguines que hi ha dins de l'aula perquè poden influenciar en l'aparició dels conflictes. Indicadors: materials, distribució de l'aula, utilització dels espais i normes.

**Relacions:** el tipus de vincle i confiança que hi ha entre les persones determina els conflictes que hi poden haver. Cal observar la relació que hi ha entre els infants i entre aquests i la mestra perquè determinen la reacció d'ambdues parts durant els conflictes. També és important saber de quina manera s'informa a les famílies quan els seus fills/es han estat causants de conflictes greus.

Indicadors: Relació entre les mestres, relació entre els alumnes, relació mestres –alumnes, relació mestra – famílies.

**Joc:** és el moment idoni en el que sorgeixen la majoria dels conflictes a l'aula, especialment a les escoles bressol. Indicadors: racons, joc dirigit, joc lliure, relació entre els infants en les estones de joc, relació entre els infants i les joguines.

**Moments de conflicte:** És el tema principal de l'observació i per això volem observar el perquè és produeixen conflictes, les reaccions que els hi produeixen als infants i el mètode que efectua la mestra per poder solucionar-los. Indicadors: Tipus de conflictes, motiu dels conflictes, reacció dels infants, reacció de la mestra i estratègies de resolució.

**Mestre/a:** és l'encarregat de determinar l'actitud que adopta durant el joc (observar, dirigir, etc.) i és qui s'encarrega de mediar, regular i actuar quan sorgeix un conflicte. A més, la seva actitud determinarà que els infants siguin més recurrents als conflictes en funció del que hagi normalitzat la mestra a l'aula. Indicadors: intervenció del mestra durant el joc, actitud de la mestra, valoració del conflicte, què fa la mestra per afavorir un bon clima a l'aula.

## Objectius

### **Generals**

- Observar els conflictes que sorgeixen a l'aula en les estones de joc entre els infants i observar la reacció del/la mestre/a i l'estratègia de resolució que aquest/a aplica.

### **Específics**

- Determinar, a partir de l'observació, quins són els conflictes més freqüents a l'aula en el moment del joc i quins són els motius que els originen

- Determinar, a partir de l'observació, si els conflictes es produeixen majoritàriament en les estones de joc o en altres activitats i moments concrets

- Identificar a partir de l'observació quina estratègia utilitzada per el/la mestre/a ha estat més eficaç en relació al conflicte que es pretenia resoldre.

- Detectar aquells components de caràcter personal que posa en joc el/la mestre/a en l'exercici de la seva pràctica docent, que optimitzen el clima de treball a l'aula.

## Marc teòric

Abans de fer el procés d'observació, hem buscat la informació existent sobre el tema dels conflictes i el joc a l'educació infantil. Aquesta informació ens ha permès tenir una base teòrica del tema que volíem observar i en certa manera, ens ha servit a l'hora de decidir els indicadors que han definit el nostre procés observacional.

Vygotsky considera que l'origen del joc es troba en l'acció espontània dels infants, però orientada socialment. Per tant, els jocs tenen un valor socialitzador i són transmissions de cultura. Mitjançant el joc que els infants aprenen, els valors i els petits detalls de la vida quotidiana.

“Els conflictes són situacions en les quals dues o més persones entren en **oposició** o desacord perquè les seves posicions, interessos, necessitats, desitjos o valors són incompatibles, o són percebudes com incompatibles, a on juguen un paper molt important les emocions i els sentiments, i on la relació entre les parts en conflicte pot sortir enfortida o deteriorada en funció de com sigui el procés de resolució del conflicte” (Montserrat Palomar Negro i Anna Virgili Elvira)

Segons la relació els conflictes poden ser:

**Conflictes intrapersonals:** Són conflictes individuals i interns de cada persona relacionats amb circumstàncies íntimes, dilemes entre les diverses dimensions emocionals, o bé oposició entre interessos i valors d'una mateixa persona. Si no es resolen o es mantenen durant molt de temps poden causar estrès o fins i tot trastorns psicològics.

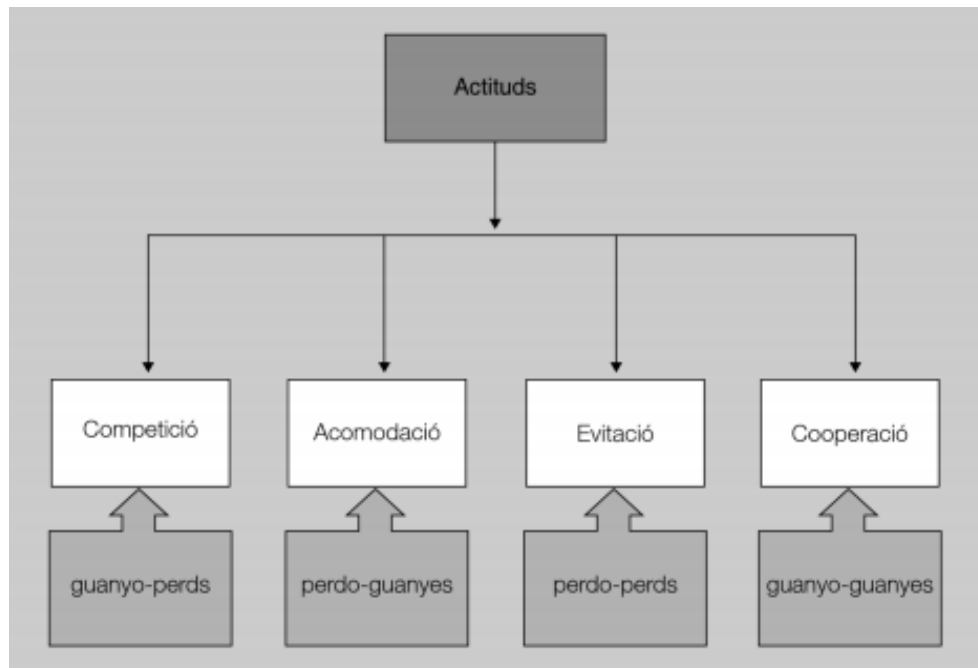
**Conflictes de relació:** S'estableixen diferents nivells segons la relació que hi ha entre els grups o les persones.

**Conflictes interpersonals:** Són conflictes entre dues persones que s'enfronten per una tercera persona, una idea o un bé material que tots dos desitgen. Poden variar en intensitat.

**Conflictes grupals:** El conflicte pot afectar a tres o més persones. El grup es considera petit si està format per unes 20 persones o menys.

A l'educació l'infant explora el seu món interior i a la vegada, es comença a separar del seu món social, casa i família, per socialitzar-se amb els seus iguals a l'escola. “Els nens han d'anar resolent en paral·lel l'ansietat i les tensions del seu món intern, subjectiu, i les que es generen en el procés de socialització (Estela Flores Ramos, 2005)

## Actitud davant dels conflictes



Segons Maria Munné Tomás (2002), es poden definir cinc sistemes de resolució de conflictes:

**El judici:** és un procés que no és voluntari ja que les parts implicades s'han de sotmetre al judici encara que no vulguin. El jutge pren les decisions en basant-se en proves i arguments. És un mètode que s'està deteriorant per donar peu a la resolució alternativa de conflictes que està formada pels mètodes que a continuació s'expliquen.

**L'arbitratge:** és un procés voluntari en el que les parts implicades en el conflicte poden opinar sobre el procés, però la decisió final la pren un tercer (l'àrbitre).

**La conciliació:** aquest procés voluntari es pot aplicar en un procés judicial i es traca que el jutge permet la confrontació de punts de vista de les parts i que aquestes aconseguixin arribar a un acord. L'acord s'aconsegueix a través de les propostes que fa el conciliador i ha de ser acceptat per les parts.

**La mediació:** en aquest procés hi ha un mediador que dirigeix i facilita els intercanvis entre les parts i ajuda a buscar una solució. El mediador no proposa solucions com el conciliador, sinó que condueix a les parts per tal que elles mateixes creïn les alternatives i decideixin.

**La negociació:** en aquest procés les parts dialoguen i decideixen i decideixen sobre el procés i sobre el resultat. No hi intervé cap persona més que els implicats en el conflicte.

## **El procés observacional**

### **Context de l'observació**

Per fer aquest article hem tingut l'oportunitat d'accedir a diferents escoles i a diferents etapes educatives de l'educació infantil. En el cas de l'etapa de l'escola bressol, hem pogut observar totes les edats que avarca aquesta etapa (lactants, caminants i grans o parlants). En el cas de l'etapa de segon cicle només hem pogut observar el grup de P3. A més a més, l'àmbit social d'aquestes escoles ha estat bastant diferent i això ens ha permès comparar el comportament dels infants dependent del seu context social. El fet d'haver estat en diferents grups d'edats ens ha permès observar grups classe amb ràtios diferents: 8 infants en el cas de lactants, aproximadament uns 20 infants en el cas del grup de caminants i grans i 25 en el cas de P3.

L'escenari en que hem realitzat l'observació, com vam decidir en la guia, ha estat l'aula, ja que és un espai en el que hem pogut observar i participar amb total llibertat i en el que hi hem passat la major part del temps, exceptuant les estones de pati. A més, com que és el context habitual dels infants on hi ha unes normes establertes, hem pogut veure amb quina freqüència s'han donat aquests conflictes. També ens ha permès poder veure la manera com la mestra actua en funció d'aquestes normes per solucionar els conflictes, sobretot durant l'estona del joc ja que és en aquest moment en el que ens hem centrat per observar.

### **L'accés a l'escenari**

Per dur a terme la nostra observació, hem escollit com escenari l'aula d'educació infantil perquè és l'espai en el qual disposem de més llibertat d'actuació i on creiem que realitzarem un procés d'observació de conflictes més adequadament durant el joc. Per tant, ha estat un escenari transparent i accessible per fer les nostres observacions.

Per tal d'accedir a l'escenari tots els membres del grup menys un ho hem fet de manera formal, ja que des del primer moment ens han presentat com una mestra més, amb les mateixes funcions que la tutora tot i ser mestres en pràctiques de la facultat. L'altre membre, ha accedit al centre de manera informal a través de contactar amb la cap d'estudis de l'escola en la que fa de monitor de menjador i de la qual és exalumne.

## **Modalitat d'observació**

En un principi teníem pensat fer el paper d'observador participant actiu o passiu depenent del moment, però ens hem adonat que l'observació participant passiva és més difícil de dur a terme en una aula amb tants infants. Per això, hem anat combinant moments d'interacció amb els infants i altres en què aprofitàvem per realitzar les nostres notes de camp. En aquests moments observàvem la situació sense intervenir però estant al costat dels infants i sense oblidar la funció de guia que sempre ha de tenir un/a mestre/a. Per tant, encara que hi havia estones en què no participàvem era difícil escriure tot el necessari, ja que no volíem perdre cap detall i a més el fet que els infants ens consideressin com un/a altre/a mestre/a comportava que ens tinguessin en compte en qualsevol moment, ja fos per dir-nos alguna cosa, perquè juguéssim amb ells, per queixar-se d'algun infant que els havia molestat, pegat o tret una joguina, etc. Per això, de vegades completàvem les nostres notes de camp en les estones lliures.

La informació que aconseguíem a partir de les nostres observacions a l'aula també, en la majoria dels casos, les hem anat complementant amb la informació indirecta que ens aportava el/a mestre/a. Aquest/a ens anava comentant quines eren les característiques de cada infant per conèixer-los millor, sobre aspectes relacionats amb el material i sobre les diverses activitats i actuacions a l'aula.

Abans de començar les sessions d'observació, vam informar als mestres del treball que havíem de realitzar i, en la majoria dels casos, no van tenir inconvenient en veure'ns a estones omplint les notes de camp. En el cas d'una companya del grup, la mestra li va dir que mentre ella estigués a l'aula, no li permetria estar quieta. En alguns moments no ha estat la mestra sinó els infants els que ens han fet deixar la llibreta perquè requerien de la nostra atenció. En aquests casos havíem d'anotar i ampliar les notes de camp en les estones d'aquell mateix dia que teníem lliures com ja hem dit anteriorment.

El fet que ens presentessin com a mestres ens ha afavorit per aconseguir un "rapport" més elevat i ràpid amb els infants.

## **Descripció del rol adquirit com a observadors/es i la relació amb els informants**

Tal com havíem planificat, vam fer una observació parcialment encoberta, ja que vam informar a la mestra però no als nens. El fet d'adquirir el rol de mestres i com a tals, intervenir i participar a l'aula, va evitar la reactivitat dels infants en els moments d'observació.

En la guia vam acordar que observariem des de les dues perspectives: interna i externa. Majoritàriament hem mantingut una perspectiva interna, ja que el rol de mestres dificultava allunyar-se d'aquesta. Per això, hem pogut viure molts moments des de la seva mirada, implicant-nos en el joc i en els conflictes que sorgien.

En els moments d'observació participant passiva hem pogut mantenir una perspectiva externa, però el fet d'establir un vincle afectiu amb els infants dificultava aquesta perspectiva.

També cal dir que pel que respecte al nostre tema dels conflictes els resultats no variaran gaire depenent de la perspectiva, ja que és un tema bastant objectiu, així com el que ens hem proposat aprendre (quins conflictes es donen en el joc i quines són les estratègies per resoldre'ls).

En el nostre cas, la perspectiva interna ens ha servit per entendre millor els comportaments dels infants, la seva actitud i la de la mestra entre d'altres, però no per influenciar en els resultats obtinguts.

### **Temporalització de les observacions**

Per fer l'observació hem decidit des d'un principi fer una observació múltiple de quatre sessions d'una hora i mitja d'observació. Hem pensat que amb quatre sessions podríem observar molt més que amb una observació única. Tot i això, creiem que és insuficient per tal de poder fer un anàlisi més concret i ampli dels conflictes, ja que en un període de temps més gran es podria observar els canvis en les conductes i reaccions dels infants, i potser també, si la mestra intenta dialogar més amb ells a mesura que van adquirint habilitats comunicatives.

Teníem pensat fer les observacions en les dues últimes setmanes de pràctiques perquè així els infants ens coneixerien més i es reduiria la reactivitat, però hi ha algun membre del grup que, per disponibilitat, ha fet les observacions al llarg de les quatre setmanes.

Com hem comentat, vam decidir que la durada de les sessions seria d'una hora i mitja. Un cop a les escoles ens hem trobat que no sempre han pogut durar tant perquè no sempre les estones de joc tenien la mateixa durada i en el cas de les escoles bressol, no podíem controlar les activitats que es farien ja que depenia de l'ambient i el clima que hi havia a



l'aula. A més a més, hi havia vegades que les estones de joc estaven interrompudes per l'hora de repartir fruita, que depenent el dia es feia abans o després.

Cronograma:

Sessions per setmanes		Març		Abril	
		1	2	3	4
PRIMERA SESSIÓ	Escola A			Dia 3	
	Escola B		Dia 25		
	Escola C	Dia 19			
	Escola D			Dia 1	
	Escola E	Dia 20			
SEGONA SESSIÓ	Escola A			Dia 7	
	Escola B		Dia 26		
	Escola C			Dia 31	
	Escola D			Dia 3	
	Escola E				Dia 8
TERCERA SESSIÓ	Escola A				Dia 10
	Escola B		Dia 27		
	Escola C			Dia 1	
	Escola D				Dia 8
	Escola E				Dia 10
QUARTA SESSIÓ	Escola A				Dia 11
	Escola B			Dia 31	
	Escola C				Dia 8
	Escola D				Dia 10
	Escola E				Dia 21

Escola A: Víctor Escola B: Mireia Escola C: Alba Escola D: Saray Escola E: Irene

**Sistemes de registre emprats**

El registre obert i narratiu que hem utilitzat durant les sessions d'observació ha estat les notes de camp. Ha estat el registre que des d'un principi havíem pensat ja que ens és un

registre que ens permet recollir una gran quantitat de dades i informació al moment i que permet explicar de manera descriptiva tot el que succeeix dins la situació en què ens trobem cada membre del grup. Per aquest motiu, hem hagut de simplificar el que ha passat a l'aula amb idees o paraules claus que ens permetessin recordar a posteriori aquella situació concreta i ampliar la informació amb més detall.

A més a més de les notes de camp, algun membre del grup ha utilitzat un anecdotari per tal de poder registrar els diferents conflictes que han pogut sorgir fora de l'hora de joc o fora de l'hora d'observació (en el cas de les membres en pràctiques) i que han estat rellevants per contrastar amb els conflictes sorgits durant les estones de joc.

### **Abast de cada sessió d'observació**

Durant les quatre sessions d'observació hem observat als infants i a la mestra en funció dels indicadors establerts a l'inici. Per fer-ho, hem seguit les fases proposades per Spradley. En la fase descriptiva, que va ser en la primera sessió d'observació, vam fer una visió general de l'aula, dels infants, de la mestra i del joc. En la fase focalitzada, que va durar dues sessions, ens vam centrar en la relació dels infants en el joc i els conflictes que sorgien. La fase selectiva la vam fer en la darrera sessió, en la que ens vam centrar exclusivament en algun conflicte, en els infants conflictius i en l'estratègia aplicada per la mestra.

Tot i això, el tema dels conflictes i la manera de resoldre'ls de la mestra els vam observar en totes les sessions però els vam anar concretant en funció de les etapes.

### **La retirada de l'escenari**

Les sessions d'observació van durar només quatre sessions. Després d'aquestes, quatre membres del grup vam seguir fent pràctiques en l'escola bressol i per això no va haver de fer una retirada de l'espai físic. En canvi, el membre que va accedir a un centre educatiu sense conveni de pràctiques i que només accedia per tal de poder tenir un centre en el que fer les sessions d'observació, va fer una retirada física un cop va acabar les quatre sessions. Per fer-ho, es va acomiadar de la classe en la que havia estat durant aquells dies.

### **Procés d'anàlisi de la informació**

Per tal d'anar recollint les dades obtingudes en el procés observacional, hem anat centrant la mirada en funció dels indicadors que vam decidir en grup abans de començar les sessions d'observació a les diferents escoles, presents en la guia d'observació. En la primera sessió vam fer una observació general sobre l'espai (distribució, material) i sobre la dinàmica dels

infants que va resultar més senzilla. En les dues següents ( fase focalitzada) vam anar centrant-nos en observar els conflictes que sorgien des d'una visió més global com també la reacció dels infants entre ells i de la mestra davant el conflicte i la valoració que aquesta feia. En la darrera (fase selectiva) ens vam centrar en algun conflicte concret, en algun infant conflictiu i en les estratègies aplicades per el/la mestre per resoldre'ls.

Hi ha algun membre del grup que ha fet servir els memoràndums, els quals han servit per anar centrant la mirada de cada a cada sessió d'observació. En ells hem fet un breu esment del que s'observava en cada sessió i dels temes que calia observar en la següent. El fet de tenir clar els temes que ja havíem observat i els que ens faltaven ens ha facilitat la feina.

Un cop fetes les transcripcions, cada membre del grup va fer unes categories en funció de les seves dades. A continuació les vam posar en comú per veure amb quines coincidíem i finalment, vam decidir els nostres les sis categories entre tots. En la majoria de categories vam coincidir, ja que eren les que definien millor el nostre tema i entre tots vam decidir el sistema de codificació, ja que tot i que havíem coincidit en les categories, cadascú havia establert uns codis diferents i vam haver d'acordar quins serien els definitius.

Després de tenir definit el sistema de categories, cada membre del grup va categoritzar les seves transcripcions i va senyalar amb diferents colors els fragments que es corresponen amb cadascuna de les categories. Aquest pas ens va permetre destriar la informació que era rellevant pel nostre treball i la que era prescindible. A més a més de la informació de les transcripcions, vam poder triangular la informació amb les dades aportades per les/es mestres i per la informació que ha aportat una membre que va poder assistir a una entrevista de pares i mares.

Un cop categoritzades les transcripcions, vam realitzar les matrius: un quadre en el que cada membre del grup feia una síntesi de la informació obtinguda per cada categoria en cada sessió d'informació. Per fer-ho hem utilitzat matrius comparatives per facilitar-nos una visió temporal de les dades i poder veure l'evolució i les diferències.

Considerem que la majoria de les dades obtingudes són de qualitat, ja que en certa manera hem pogut observar tots aquells aspectes que en un inici ens vam plantejar.

A l'hora de triangular les matrius per elaborar els resultats ens vam trobar amb que la informació era molt repetitiva. A nivell individual, vam redactar els resultats en funció dels objectius i després vam haver d'afegir la informació que respon a la definició de les categories que es troben implícites.

## Sistema de categories

CATEGORIA	CODI	DEFINICIÓ
CONTEXT	CTXT	Distribució de l'aula (Espai físic , material fungible i no fungible
MESTRA	ME	Actitud, intervenció, reacció, relació amb els infants, clima que afavoreix a l'aula
ALUMNES	AL	Actitud, reacció, relació entre ells
CONFLICTE	CON	Moment en que es produeixen, tipus i motiu d'aquests
JOC	JOC	Tipus de joc, relació entre els infants en el joc, relació amb les joguines i el material de joc
ESTRATÈGIES	EST	Què fa la mestra o nosaltres (mestres en pràctiques) per resoldre els conflictes

## Resultats

### **Resultats del Víctor**

Els conflictes principals que es donen en les estones de **joc**, són els **conflictes**, sempre **entre els infants** (interpersonals), de treure les joguines, no deixar-les als companys i agafar totes les joguines. Sorgeixen bàsicament perquè sempre es vol allò que l'altre té o fer allò que l'altre fa. A més, el conflicte de no deixar jugar al companys/a, es dona en major grau per la nenes.

*La Lucía Z i la Lucía, que sempre van i fan les coses juntes, estan jugant a construccions i no deixen incorporar-se a la Irene al joc.*

*Lucía: Ai!, surt que no ets la nostre amiga...*

El conflicte que més es dona i es pot observar és, el de treure les joguines als companys. Durant les estones d'activitats, plàstiques, de joc dirigit, etc. no sorgeixen conflictes entre els infants, sí que en sorgeixen d' individuals, això vol dir que només sorgeixen conflictes en les **estones de joc lliure**.

Davant els conflictes, l'**estratègia** utilitzada era el parlar amb al infant, afectat, sobre què havia passat i culpabilitzar a l'altre i castigar-lo. El càstig, s'utilitzava per fer veure al nen que havia fet malament i es feia observar al nen com actuaven els seus companys perquè s'adonés que ell també ho podia fer bé.

El comportament del **mestre** per afavorir un bon clima, era bàsicament el de reforçar positivament mitjançant paraules o mostres afectives als nens quan feien alguna cosa ben feta i deixar de banda la seva feina per dedicar una estona a jugar amb ells.

### **Resultats de la Mireia**

Tots els conflictes que he pogut observar en el context de l'aula, han anat sorgint a través del joc que han anat duent a terme els alumnes lactants de l'Escola Bressol Municipal Can Canet, els quals la majoria han estat solucionats mitjançant les estratègies i els recursos metodològics que la seva tutora ha anat emprant.

Respecte els **objectius generals**, he observat els conflictes que es donen a **l'aula durant l'estona del joc lliure o heurístic** ja que en aquesta etapa, l'infant juga amb tot objecte que té a l'abast amb l'objectiu d'experimentar, descobrir i gaudir.

Quan algun d'aquests infants veu un objecte que li crida l'atenció va a per aquest. En el cas de voler aquest objecte però el tingui un company seu, si l'infant el vol aconseguir des d'un principi, no li importarà com es senti l'altre i li prendrà.

Ara per ara, els nens pertanyents a la primera etapa infantil són egocèntrics i tant sols pensen amb el seu benestar personal. I per tant, aquest es l'inici de molts conflictes, concretament els més comuns durant aquesta etapa.

També, he observat la **reacció que té la mestra** (la Sonia) respecte aquestes situacions i les estratègies que aplica en el moment del conflicte per poder resoldre'l o ajudar a resoldre'l adequadament. Em va semblar una **estratègia** lògica i correcta. Primerament, observa si el problema succeït és lleu o greu i a partir d'aquesta base, decideix si cal intervenir o no. A més, a través del diàleg, els hi dona explicacions als mateixos infants causants o víctimes

del conflicte per tal de que aquests sàpiguen el que és correcte i incorrecte. Ella els hi explica que allò que han fet no està bé i en el cas contrari, consola a l'alumne i el tranquil·litza.

Cal tenir en compte que encara que siguin lactants, si des d'un bon principi els hi vas repetint unes consignes de comportament, uns valors o uns hàbits, aquests acaben comprenent el que la mestre els hi vol fer entendre i amb el temps entendran el que els pot perjudicar i el que no.

I respecte els **objectius específics**, he observat que els conflictes més freqüents són, per exemple, prendre joguines als companys. Quan un d'aquests la veu, li és igual com es sentin o el que pensin els altres pel motiu esmentat anteriorment (egocentrisme). Per tant, l'origen d'aquesta causa és el fet de voler prendre la joguina (o l'objecte) que té un altre infant en aquell instant per així poder jugar-hi ell mateix fins que es cansi.

Normalment, durant l'etapa lactant, els conflictes també poden ser produïts durant l'hora del menjar, ja que sovint es treuen la cullera o el pa, per exemple. I finalment, com és normal, es produeix a l'hora del joc. La majoria dels conflictes sorgeixen durant aquest moment perquè realment, és el que més necessita fer l'infant per desenvolupar-se: jugar.

A través de l'observació he pogut veure que la tutora (Sonia) és una dona molt dolça, tendre i afectuosa. Sempre que intervé en un conflicte ho fa amb la màxima delicadesa possible, però de totes maneres, quan ha de posar ordre a l'assumpte i crida l'atenció a un alumne, ho fa sense problemes. Tot i que si algun cop que ha fet un petit crit (perquè com a tota persona, és humana i s'equivoca), després se'n penedeix, reconeix l'error i es disculpa dient que s'ha equivocat.

Amb la paciència i tranquil·litat que transmet diàriament, el clima que crea a l'aula és pacífic i acollidor. Això ajuda i influeix molt en els alumnes a l'hora de menjar, jugar, escoltar, etc.

I si es dona aquest clima a l'aula, és gràcies a la manera de ser i de fer les coses de la Sonia. En el cas de que fos una dona molt moguda, nerviosa o impacient, possiblement els alumnes adquiririen també aquesta conducta i la mantindrien cada dia a l'aula. La presència d'una mestra és essencial per l'alumne perquè és el seu referent diari a l'escola.

## **Resultats de l'Alba**

Pel que fa al tipus de conflicte més freqüent a l'aula en el moment del joc podem veure que és el de tipus interpersonal, és a dir, entre **infants**. El motiu gairebé sempre és el mateix: un

infant vol la joguina o conte que té l'altre. Quan es dóna aquesta situació l'infant que vol la joguina pega a l'altre per aconseguir-la o li treu a la força, i per tant el nen o nena que tenia la joguina s'enfada, es posa a plorar o va a buscar el recolzament de la mestra.

Tots els conflictes observats de tipus interpersonal, que han estat la majoria, s'han produït durant l'estona del joc, en concret el **joc lliure (racons)**. Pel que fa a altres **tipus de conflictes** no tan freqüents s'han donat durant una activitat o bé en el moment d'acabar-la o, fins i tot, també hi ha hagut un conflicte de negació de les normes durant el joc. Per tant, podem dir que la majoria de conflictes es donen a l'estona del joc.

Considero que l'**estratègia** més eficaç per solucionar els conflictes ha estat quan s'ha donat la combinació entre dues estratègies: dir-li a l'infant que vagi a descansar una mica i que després parlem (per tal que es calmi) i fer-li preguntes i comentaris que li despertin l'empatia cap a l'altre un cop ja està tranquil (està molt trist, no li ha agradat, a tu t'agradaria que t'ho fessin?, dóna-li un petó...). Una de les estratègies que s'ha intentat aplicar i que encara no ha donat tan resultat és afavorir que siguin els infants mateixos els que busquin les solucions al conflicte (no intervenir fins que sigui necessari). Tot i això, una altra estratègia que també potenciarà l'anterior és felicitar a un infant quan ajuda a l'altre, ja que aleshores se sent valorat i, per tant, tornarà a tenir aquest comportament en un futur alhora que serveix d'exemple per a la resta de companys.

Per exemple:

*Un infant volia el conte de l'altre i en comptes de demanar-li li treu a la força. Aleshores un tercer infant, en veure que s'havia posat trist, li dóna el conte que tenia ell sense que li demanés.*

*En aquell moment, per tant, el vaig felicitar: "Molt bé Jo", "Has vist que bé que ho ha fet el Jo i que guapo?"*

Per optimitzar el clima a l'aula la **mestra** manté una actitud positiva i motivadora, dóna alternatives als infants quan trenquen les normes i els reforça positivament quan les compleixen, soluciona els conflictes de manera pacífica i tranquil·la intentant que no influeixi en la dinàmica de la resta del grup.

## **Resultats de la Saray**

Un cop fetes les sessions d'observació a l'aula en el moment del joc, he pogut ser partícip de la majoria dels **conflictes** que es produeixen en aquest moment entre els infants.

He pogut comprovar, tenint en compte les quatre setmanes que he estat de pràctiques, que el **moment del joc**, ja sigui per racons, lliure, amb materials o joguines, a la SUM (sala d'usos múltiples) amb les diferents joguines i cotxes, és el moment àlgid dels conflictes.

La gran majoria de vegades el motiu dels quals ha estat el fet de barallar-se per alguna joguina en concret o molestar-se els uns als altres. Tot això portava a que els **infants** reaccionessin pegant-se o plorant.

M'ha sorprès notòriament que, en cap moment de conflicte, la **mestra** reacciona cridant o malament. Simplement des d'on està, pregunta què ha pasta o a vegades s'apropa ella mateixa. Considero que l'actitud de la mestra influencia molt en el comportament de la classe. En cap moment alça la veu o crida i això afavoreix a que, quan els infants juguen, hi hagi bon clima a l'aula.

Pel que fa a la **resolució de conflictes**, la mestra sempre intentava que els infants es possessin al lloc dels altres quan es molestaven "veritat que a tu no t'agrada que et peguin? A ell/a tampoc" A més a més, quan es tractava de conflictes per tenir les joguines, sempre sabia qui la tenia primer. Intentava negociar amb els infants i els explicava que l'altre tenia primer la joguina i que, al cap d'una estona, ja li deixaria.

### **Resultats de la Irene**

Els **conflictes** que he pogut observar a l'aula amb el grup de caminants de l'escola bressol, es donen en les **estones de joc** en els diversos **espais o racons**. El conflicte més freqüent és el de treure's les joguines, per exemple, quan s'acumula un grup d'infants en el mateix espai hi ha disputes sobre qui agafa la joguina. Generalment, en el joc lliure no hi ha normes establertes, però sí que hi ha una sèrie d'actuacions que els nens ja tenen interioritzades. Un altre conflicte freqüent a l'aula és el de les mossegades o esgarrapades.

*"El B. està al racó de la construcció i veu que un nen té una joguina que ell vol. S'apropa i el mossega, el Samuel es posa a plorar i la mestra intervé". En aquesta situació, la mestra intervé cridant l'atenció a l'infant varies vegades, però l'infant continua traient les joguines ifins i tot, mossegant i esgarrapant als altres. La **mestra**, primer de tot, s'apropa a l'infant afectat reforçant-lo i després va a l'infant que ha mossegat i li fa veure que això no està bé i fomentant l'empatia amb recursos com "Veus que està trist? No li agrada que li facis això."*



Per afavorir el clima a l'aula, la mestra s'asseu a l'alçada dels **alumnes** de manera que el tracte és més afectiu, els ofereix moments de relaxació amb cançons o contes interactuant amb ells. Una bona **estratègia** de la mestra és també reforçar les actituds positives dels infants.

## Conclusions

Després d'haver fet el procés d'observació i un cop analitzades les dades, hem fet una triangulació de resultats i hem arribat a la conclusió que el moment del joc lliure, és sens dubte, el moment en el que es produeixen la majoria dels conflictes entre els infants.

Hem pogut contrastar que en molts d'aquests, el conflicte més freqüent és la presa de joguines dels altres i el motiu principal és que els infants, que estan en l'etapa pròpia de l'egocentrisme, volen les joguines que té l'altre sense importar-li que l'altre està jugant amb ella.

Quan es donen aquestes situacions, l'infant que vol la joguina pega a l'altre per aconseguir-la o li treu a la força i per tant, l'infant que tenia inicialment la joguina, s'enfada, es posa a plorar o cridar, pega a qui li ha tret o va a buscar el recolzament de la mestra.

Pel que fa a la reacció i l'estratègia, és l'objectiu en el que hem pogut trobar més diferències entre el primer cicle d'infantil i el segon.

En l'escola bressol, la mestra en cap moment reaccionava malament davant del conflicte i mai utilitzava el càstig com a solució. Sempre parlava amb els infants per saber què havia passat i els explicava que a l'altre no li agrada el que li havia fet.

En canvi, en el segon cicle el mestre reaccionava cridant a l'agressor i l'esbrancava. Parlava sempre amb l'afectat i a l'altre el castigava directament sense permetre que s'expliqués.

En tots els casos ens hem trobat que la/el mestre/a afavoreix un bon clima a l'aula gràcies al to de veu que utilitza, al reforç positiu quan fan les coses bé i a les contínues mostres d'afecte.

Tal i com defensen les teories de Vygotsky i en relació a la informació recollida en la categoria del joc, hem arribat a la conclusió que els infants gràcies al joc simbòlic on apareix la imitació, reproduïxen accions de la seva vida quotidiana i dels seus referents. A més a més, és un agent socialitzador ja que permet que els infants es relacionin entre ells i on es veuen els diferents rols que poden adoptar. A vegades, quan apareix el rol d'autoritat, l'infant creu que pot agafar les joguines dels altres pel seu propi interès. Freud també parla del joc com un procés intern de naturalesa emocional: el joc és l'expressió de sentiments

inconscients. Per això, en el moment del joc és un moment en el que es veu molt clarament l'egocentrisme dels infants. Segons Piaget, l'egocentrisme és la dificultat per diferenciar el món exterior del món interior propi. L'infant està centrat en si mateix, en el seu jo, en la seva consciència, i no pot adoptar el punt de vista dels altres. Per a ell no existeix un altre punt de vista que no sigui el seu. A causa d'aquesta característica que presenten els infants en l'etapa preoperacional, en el moment de joc els infants no entenen que els altres tinguin les joguines quan ells també les volen i per això, en la majoria de casos, s'inicien els conflictes.

Un cop hem comparat les dades referents a la categoria dels conflictes i comparant-ho amb les tipologies de conflictes existents, hem conclòs que la majoria són conflictes interpersonals, ja que comporten la disputa de dos infants o més per un cert material, en aquest cas les joguines.

Pel que fa a les dades obtingudes sobre les estratègies de resolució de conflictes i tenint en compte les estratègies explicades per Maria Munné, hem vist que en la majoria de casos la mestra utilitzava la conciliació com estratègia resolutiva, ja que la mestra permetia que els infants expliquessin el que havia passat i era ella qui decidia la solució. En molts casos quan eren disputes per joguines, la mestra li retornava la joguina a l'infant que la tenia primer i li deia que al cap d'una estona li podria deixar a l'altre. En el cas del mestre de P3, aplicava l'estratègia del judici, ja que no permetia que els dos implicats expliquessin el que havia passat. Directament castigava a l'infant que havia començat el conflicte.

El fet d'haver treballat el tema dels conflictes en el joc durant l'etapa infantil ens ha permès, a cadascun dels integrants del grup, aportar nous coneixements, experiències, idees i opinions que, probablement, abans no haguéssim pensat. Gràcies al procés d'observació realitzat a les aules, hem comprovat la gran quantitat de conflictes que es donen entre els infants durant el moment del joc i possiblement, aquest ha estat un dels punts més rellevants per poder fer el treball.

Considerem que, que tots cinc haguem vist diferents graus i situacions conflictives i com les nostres mestres han utilitzat les seves estratègies de resolució, ens ha ajudat molt a l'hora de fer aportacions pel treball. Totes aquestes observacions ens han permès comparar i opinar sobre quina és la que ens semblava més adequada i quina no.

Per redactar el marc teòric hem tingut dificultats, ja que teníem molta informació a l'abast. Finalment l'hem reduït al màxim per escollir aquells temes que eren més rellevants per al nostre treball.

Decidir com fèiem les coses i de quina manera a vegades ha estat un dilema. Tenir diferents opinions, punts de vista i maneres de realitzar les tasques passa amb tots els grups, però afortunadament, sempre hem sabut arribar a una acord en comú i ho hem resolt.

Un cop contrastades les diferents estratègies de resolució de conflictes aplicades en les diferents escoles observades, hem fet una proposta d'innovació basada en les pràctiques restauratives i dins la mediació. Aquesta proposta està dirigida al segon cicle d'educació infantil, ja que en aquesta proposta es necessita una intervenció activa per part dels infants i en el primer cicle, són massa petits i encara no han desenvolupat les habilitats cognitives i comunicatives necessàries. A més a més l'hem centrat en el segon cicle perquè l'estratègia que aplicava el mestre d'aquesta etapa no ens ha semblat gaire adequada pels infants, ja que no hi ha escolta per part d'aquest en referència al motiu del conflicte ni deixa que expressin la seva opinió.

La proposta es diu temps de cercle i l'estructura d'aquesta activitat de mediació és la següent:

### **Temps de cercle**

- 1.- Inici( introducció per explicar quin ha estat el conflicte) i talking piece ( objecte que et dóna el torn de paraula)
- 2.- Check in: Els infants han de dir si estaven implicats o no en el conflicte. D'aquesta manera es veuen els diferents punts de vista i les diferents versions que hi ha sobre el que ha passat.
- 3.- Dinàmica de canvi de lloc per no estar dividida la classe entre el que formen part del conflicte i els que no.
- 4.- Activitat principal→ Respostes a les Preguntes Restauratives.

**Què ha passat?:**

**En què estaves pensant?, què senties?, què sents ara?**

**A qui i com ha afectat?:**

**Què pots fer per resoldre el conflicte?**

**Com podem resoldre les necessitats?**

- 5.- Anàlisis (quines solucions t'han agradat més)
- 6.-Dinàmica de moviment per relaxar-nos
- 7.- Check out (què m'emporto?)

## **Referències bibliogràfiques**

Cedrón, S... [ET. AL]. (2009) Valores, cultura y sociedad : los contenidos "transversales" en Educación Infantil. Madrid: CEP.

Flores Ramos, E. (2005). *La resolución de conflictos en el aula de educación infantil*. Valladolid: Editorial de la Infancia.

Herrero Nivelá, M. Luisa (1997). [en línia] *La importància de la observació en el procés educatiu*. Revista electrònica Interuniversitària de Formació del professorat. 1(0)

Munné Tomas, M. (2002). "El proceso de mediación. Mediación y conciliación en la escuela". En *Mediación y negociación en las instituciones educativas*. Postgrado de Intervención en Situaciones de conflicto en la Institución Educativa. Universidad de Barcelona

Palomar Negredo, M. i Virgili Elvira, A. [en línia] *Gestió de conflictes i resolució de problemes*. IOC: habilitats socials.

Pastor i Pérez, X. (coordinador), Peris i Duran, C. (2007). *La mediació comunitària i la gestió alternativa de conflictes a Catalunya: de les experiències a les bones pràctiques; facilitar la governabilitat*. [Recurs electrònic] Girona : GREC- Resolució de Conflictes

Pastor, Xavier (coordinació)... [et. al]. (2005) *Guia pràctica de la gestió de conflictes al teixit associatiu: com abordar i solucionar els conflictes amb èxit*. Barcelona: Mediterrània.

Romero, V i Gómez, M. (2008) *El joc infantil i la seva metodologia*, Barcelona: Ed. Altamar, S.A.

Ugalde Villa, I. Q. (2008-2009) *Resolució de conflictes en la Educació Infantil*. [en línia] Postgrado en Intervención en Situaciones de Conflicto en la Institución educativa. Universidad de Barcelona