

LA MEDIACIÓ COM A VIA CAP A L'AUTOGESTIÓ PERSONAL: GUIA D'ESTRATÈGIES I RECURSOS DOCENTS PER A INFANTS DE 3-6 ANYS

Autora: **Laia Tort Ribas**

Tutor: Antoni Miralpeix

Treball Final de Grau - Grau Educació Infantil

Facultat de Psicologia, Ciències de l'Educació i l'Esport, Universitat Ramon Llull - Blanquerna.
Curs 2017-2018

Resum: Aquest article pretén fer una aproximació a un mètode de resolució de conflictes com és la mediació escolar aplicada als infants de 3 a 6 anys. En aquesta direcció, hem volgut donar resposta als nostres tres objectius: analitzar les fortaleses i les mancances de la mediació del docent com a mètode de resolució de conflictes en el segon cicle d'Educació Infantil; descriure les habilitats socials i emocionals més rellevants dels infants per dur a terme la mediació i poder esdevenir autònoms; i, proposar una guia pel mestre per a la gestió de conflictes a l'aula a partir de la mediació escolar. D'aquesta manera, hem dissenyat un estudi descriptiu i qualitatiu a través d'entrevistes estructurades a dos experts i sis mestres d'aquest cicle. Els resultats obtinguts ens mostren que la mediació és un bon mètode perquè té efectes positius gràcies al diàleg, ajuda en el creixement personal i dóna estratègies pel futur. Però també té algunes limitacions com el moment d'intervenir o l'equip de mediació, ja que no és necessari perquè els mestres l'apliquen diàriament. Per altra banda, és molt important assentar unes bases en els infants, és a dir, desenvolupar la conversa, l'escolta, el respecte, la identificació i expressió d'emocions, etc. per tal de poder resoldre els conflictes de manera autònoma.

Paraules clau: resolució de conflictes, mediació escolar, rol del mestre, habilitats socials i emocionals.

Abstract: This article aims to make an approach to a method of conflict resolution such as school mediation applied to children between 3 and 6 years old. In this direction, we wanted to respond to our three goals: to analyze the advantages and disadvantages of teacher mediation as a method of conflict resolution in the second cycle of Childhood Education; describe the most relevant social and emotional skills of children to carry out mediation and to become autonomous; and, propose a guide for teachers to manage conflicts in the classroom from school mediation. In this way, we have designed a descriptive and qualitative study through structured interviews with two experts and six teachers of this cycle. The results obtained show that mediation is a good method because it has positive effects through the conversations, helps in personal growth and provides strategies for the future. But, it has some limitations as

the intervention moment or the mediation team because it is not necessary and the teachers are using it daily. On the other hand, it is very important to establish a basic foundation in children like developing conversation, listening, respect, identification and expression of emotions in order to resolve conflicts independently.

Keywords: conflict resolution, school mediation, teacher's role, social and emotional skills.

Introducció

En el nostre dia a dia ens trobem amb un ampli ventall de situacions que ens repercuteixen positivament o negativa en la nostra manera de ser i actuar. La nostra capacitat per comunicar-nos i interaccionar amb els altres ha fet que no sempre pensem igual i trobem que tots els éssers humans, siguin infants o adults, discrepem en algun moment, provocant petits enfrontaments que s'hauran de resoldre.

D'ençà que vam començar a realitzar pràctiques a la universitat, ens hem trobat amb moltes situacions en les quals els infants es barallen per una joguina, per anar els primers de la fila, perquè els han donat un cop, etc. En alguns casos, els i les mestres intenten gestionar-los però també hi ha els que no tenen temps per trobar una solució i opten per agafar l'objecte, separar els nens o enviar-los "al racó de pensar". Moltes de les solucions que proposen no són les més adients o adequades pels petits. Per aquest motiu, la nostra pregunta de recerca és *com els mestres acompanyen als infants de 3-6 anys a resoldre conflictes de manera autònoma, a través de la mediació escolar?*

En aquest mateix sentit, el nostre principal objectiu és *proposar una guia pel mestre per a la gestió de conflictes a l'aula a partir de la mediació escolar*, per tal de poder aplicar-la de manera informal al dia a dia dels nens i nenes. Per poder elaborar-la, se'ns fa necessari primer *analitzar les fortaleses i les mancances de la mediació del docent com a mètode de resolució de conflictes en el segon cicle d'Educació Infantil*. També, considerant que les criatures han de poder enfrontar-se a les situacions que la vida posa en el seu camí, l'últim objectiu és *descriure les habilitats socials i emocionals més rellevants dels infants per dur a terme la mediació i poder esdevenir autònoms*. No pretenem descriure-les totes les que haurien de tenir sinó que detectarem aquelles que creiem que són les més essencials per tal de poder donar resposta a les confrontacions que sorgeixen.

Amb tot plegat, esperem poder oferir un seguit de recursos i estratègies útils per abordar els petits entrebancs que ens anem trobant de manera que tots els implicats puguin trobar una solució.

Marc teòric

En aquest apartat podreu trobar informació extreta de diferents autors, començant per una petita introducció sobre els conflictes i la seva resolució, el rol docent en la mediació escolar, l'infant com a mediador dels conflictes i, finalment, un apartat de bones pràctiques amb recursos i estratègies per tenir en compte.

EL ROL DOCENT EN LA MEDIACIÓ DE CONFLICTES

Els conflictes i la seva resolució

Els éssers humans som individus amb necessitats, interessos i punts de vista diferents que interactuem amb altres persones amb les quals és inevitable tenir discussions (Boqué, 2003). Cascón (2001:5) defineix els conflictes com “aquelles situacions de disputa o divergència en les que hi ha contraposició d'interessos, necessitats o valors en joc”.

Tal com diu l'Institut Obert de Catalunya (IOC) (2010) podem classificar-los en: pseudoconflictes, on hi ha persones enfrontades per interessos que realment no són oposats; conflictes latents, que són els que no es manifesten clarament fins a l'esclat; intrapersonals, “*individuals i interns de cada persona relacionats amb oposició d'interessos i valors d'un mateix*”; i interpersonals, “*entre dues persones que s'enfronten per una tercera persona, una idea o un material*”. A més, segons Boqué, Corominas, Escoll i Espert (2005), quan es produeix un conflicte, podem actuar de diferents maneres, però no és qüestió d'eliminar-los, sinó de construir vies que es puguin aplicar al nostre dia a dia.

També, trobem diferents solucions: des d'utilitzar terceres persones o processos judicials, com la mediació, fins a solucionar-ho de mutu acord sense necessitat d'altres agents (IOC, 2010). D'aquesta manera, les disputes no s'han de considerar com a idees negatives de violència, sinó concebre-les des d'una perspectiva positiva, “considerant la diversitat i la diferència com un valor de creixement i enriquiment mutu, encara que comporti desacords i conflictes” (Cascón, 2001:3).

La mediació en el context escolar

Hem destacat que la mediació és una de les vies per les quals es pot optar a l'hora de resoldre un conflicte. Boqué (2003) i Vinyamata (2003) la defineixen com un procés de comunicació entre les parts amb l'ajuda d'una tercera persona (mediador/a) imparcial i neutral. Els ajuda a poder comprendre el problema i encarar-lo amb actituds constructives, buscant solucions i restablint relacions que s'havien trencat a partir del diàleg. Per tant, és important crear espais i climes de seguretat i llibertat per arribar a un acord comú que s'ajusti a les seves necessitats, evitant sempre qualsevol forma de violència.

Segons Boqué et al. (2005) la mediació com a programa de resolució de conflictes a les escoles va sorgir als Estats Units als anys 70 quan educadors i famílies a favor de l'Educació per la Pau van tenir la necessitat d'ensenyar habilitats per resoldre'ls pacíficament. El fet que s'expandís de manera tan accelerada va ser degut al seu potencial educatiu en el desenvolupament dels infants i la comprensió de les relacions humanes partint de la igualtat, donant una resposta no violenta als enfrontaments i tenint la capacitat per decidir quina és la sortida més adequada (Viana, 2013).

Per altra banda, hi ha tres grans models d'aquest mètode: el tradicional-lineal de Harvard, el circular-narratiu de Sara Cobb i el transformista de Bush i Folger. En aquest cas, ens basarem en el de Bush i Folger (1996), que se centra en les relacions i la persona a partir de la cooperació (de Prada i López, 2008, Viana, 2013). Segons Horowitz (1998, citat a Boqué, 2003:74), aquest model ens ofereix l'ocasió de veure les disputes com a oportunitats de creixement, conclouent que "la transformació implica canviar no només les situacions sinó també a les persones i a la societat".

Característiques i funcions de la mediació escolar

Segons Viana (2012) i el Decret 279/2006 (art. 24), reconeixen que la mediació consta de quatre característiques que la diferencien de la resta de processos de resolució de conflictes: la voluntarietat, on les persones implicades tenen total llibertat d'iniciar o no el procés i deixar-lo un cop ha començat; la neutralitat, on el mediador no prendrà cap decisió ni resoldrà el problema; la confidencialitat, que preserva la informació que aportin les parts en les sessions; i el caràcter personalíssim, que obliga a les persones implicades a assistir personalment en el procés.

Tanmateix, Boqué (2003) defineix i estableix quatre àmbits d'actuació que són: la formació per a la convivència, la prevenció de la violència, la intervenció davant del

conflicte i la reparació i reconciliació. Tots aquests pretenen desenvolupar al màxim les potencialitats de cada infant; proporcionar un espai d'escolta i generar aprenentatges significatius; brindar la possibilitat de decidir per si mateixos; i reflexionar i reconstruir allò que s'ha trencat en algun moment. No obstant això, no tots es poden resoldre a través d'aquest mètode ni es podrà dur a terme si alguna de les parts es nega a acceptar el procés o el mediador.

El rol del mestre com a mediador

Cascón (2001) divideix la mediació en funció de com es produeix, és a dir, informal, si qui actua de mediador ho fa de manera espontània en el mateix lloc on està intervenint sobre qüestions quotidianes, establint acords i relacions positives entre les persones; o formal, on es formen equips de mediació amb una ubicació concreta, aplicant unes tècniques i procediments més consolidats. Tanmateix, per posar en marxa el procés, es requereixen unes habilitats pròpies amb l'objectiu d'oferir elements educatius i que canviïn a les persones i les seves relacions (de Prada i López, 2008).

El primer que ha de tenir clar un mestre és que "ell és un convidat a la mediació" i en cap cas és el protagonista (Acland, 1993, citat a Boqué, 2003:88). La principal funció és facilitar la comunicació, és a dir, crear espais on les persones es puguin comunicar i se sentin escoltades i respectades (Boqué, 2003). El mediador treballa amb persones úniques en situacions irrepetibles en les quals ha de tenir un ampli domini de les tècniques i situar-se a una certa distància per poder escoltar sense judicis, deixant-se impactar per l'altre, tot i que tampoc s'ha de deixar influenciar (Boqué, 2003 i Parellada i Traveset, 2014). És per això que seguint el model de Lederach (1996), Boqué et al. (2005) divideix el procés en 5 fases, on en cada una el mediador tindrà unes funcions:

1. ENTRADA. Donar la benvinguda a les persones i presentar-se com a mediador. S'explicarà què és, com funciona i les tres normes, que són: 1) Parlar i escoltar per torns, 2) Parlar sense ofendre i 3) Cooperar per canviar la solució.
2. CONTA'M. Els protagonistes tindran un espai per expressar-se i es demanarà per torns explicar què ha passat i com s'han sentit. L'objectiu és escoltar-se mútuament, empatitzar, intercanviar informació, exterioritzar sentiments, etc. El mediador no mostrarà en cap moment la seva opinió ni jutjarà.
3. SITUAR EL CONFLICTE. Es farà una anàlisi del conflicte, remarcant aquells aspectes comuns per les dues parts i reformulant-lo de manera inclusiva. Es passarà del "jo" i "tu" al "nosaltres".

4. BUSCAR SOLUCIONS. Consisteix en una pluja d'idees creatives i originals que satisfacin les necessitats d'ambdues parts, sense jutjar-les ni discutir-les. Se seleccionaran les més interessants per les dues parts i s'avaluaran. El mediador no opinarà ni proposarà.

5. L'ACORD. S'arribarà a acords definitius satisfactoris per totes les parts i es realitzarà un document amb els compromisos que s'adquiriran voluntàriament. El que importa és recuperar les bones relacions.

Finalment, Diez i Tapia (1999, citat a Boqué, 2003:49) diuen que “com a mediadors no podem canviar el món, però sí que podem intentar ajudar a la gent a què parli d'una manera diferent amb l'esperança que si així ho fa, es modificarà la seva manera d'interactuar i es produiran canvis que permetran arribar a acords”.

L'INFANT COM A MEDIADOR DE CONFLICTES

Sovint, els infants protagonistes d'un conflicte es troben atrapats en una situació que no els permet defensar adequadament els seus interessos per falta de les habilitats necessàries (Link, 1996, citat a Boqué, 2003). Molts dels intercanvis que es produeixen en el procés de mediació contribuiran al desenvolupament integral dels nens i nenes, ja que equivocar-se moltes vegades i fer un aprenentatge de les vivències ajudarà també a trobar el camí adequat i modificar les seves maneres d'actuar.

L'autonomia dels infants

Entre els dos i els sis anys es plantegen petits problemes que són necessaris que es resolguin a poc a poc per avançar en el procés de creixement personal. La finalitat de l'Educació Infantil (Servei d'Ordenació Curricular d'Educació Infantil i Primària, 2016:118) és “*contribuir al desenvolupament emocional i afectiu, físic i motor, social i cognitiu dels infants, proporcionant-los un clima i entorn de confiança on se sentin acollits i amb expectatives d'aprenentatge*”. D'aquesta manera, podríem dir que el nostre objectiu és vetllar pel seu benestar, que se senti bé i vulgui formar part del grup.

Perquè un nen o nena esdevingui autònom cal que els mestres els acompanyin en la seva evolució, sense anticipar-se a les seves accions, deixant-los actuar per ells mateixos i confiant en ells, atès que les presses per adquirir les habilitats provoquen una visió errada de l'autonomia (Servei d'Ordenació Curricular d'Educació Infantil i Primària, 2016). Ha d'anar lligada a la confiança d'un mateix en la manera de resoldre situacions problemàtiques, interaccionant amb els altres i el món que els envolta, participant i actuant cada vegada amb més iniciativa i generant coneixements

(Bassedas, Huguet i Solé, 2010). Entre els 3 i els 6 anys, es donen moltes situacions de conflicte, les quals són molt necessàries per poder practicar diferents habilitats socials i emocionals i per aquest motiu, ens centrem a analitzar les més essencials i importants per tal de poder aplicar-les en els enfrontaments que es produeixin (Bassedas et al., 2010).

Gardner (1993) examina el desenvolupament tant dels aspectes interns de la persona com els que tenen a veure amb els altres, és a dir, considera que hi ha diferents classes d'intel·ligència personal. La intrapersonal s'ocupa d'un mateix, tracta les diferents emocions i sentiments, les aprèn a manejar, coneixent-se i acceptant-se un mateix per actuar de manera efectiva. En canvi, la interpersonal la defineix com la capacitat per comprendre els altres, els seus estats d'ànim, les seves motivacions i intencions, per establir relacions constructives amb els altres i adquirir habilitats comunicatives. En conjunt, una no pot desenvolupar-se sense l'altre, perquè quan un infant es comença a conèixer ell mateix i les seves reaccions, pot diferenciar les dels altres i al revés, la relació amb els altres ens aporta informació sobre nosaltres mateixos també (Boqué, 2007).

Les habilitats socials

Jiménez (2000:11) exposa que “un objectiu important en el procés evolutiu dels nens és que aprenguin a iniciar i mantenir unes relacions positives amb els seus companys”, i perquè es pugui donar, ens cal un clima de benestar en el qual els infants se sentin estimats, segurs i còmodes per crear vincles (IOC, 2010). Les relacions ens aporten benestar emocional i felicitat, però també són la causa de moltes discussions, sobretot entre els 3 i els 6 anys (Bisquerra, 2009, citat a García-Navarro, 2012).

La mediació ens dóna l'oportunitat d'oferir recursos comunicatius per poder solucionar els conflictes (de Armas, 2003). Les habilitats socials, com diu López-Cassà (2011:24), “són un conjunt de capacitats per mantenir bones relacions amb els altres”. És important estimular-les i desenvolupar-les ja des de les primeres edats amb l'objectiu d'ensenyar i aprendre diferents estratègies interpersonals per millorar les tècniques de relació (Segura, 2004, citat a Binoburo i Muñoz, 2007). Així doncs, per poder gaudir d'una comunicació amb altres persones, s'haurien de treballar les següents habilitats i actituds cap als altres (Boqué et al., 2005:77):

ESCOLTA ACTIVA. Consisteix a “animar al nostre interlocutor perquè s’expressi amb confiança, sense jutjar ni confrontar els seus arguments, només mirant de comprendre els seus motius” (Boqué et al., 2005:82).

ASSERTIVITAT. Segons Boqué et al. (2005:81) defineixen que ser assertiu implica “*expressar i defensar els propis pensaments i sentiments clarament, amb un objectiu definit, esforçant-nos per ser entesos i mostrant respecte pel nostre interlocutor*”, la qual no implica haver de renunciar als nostres drets per agradar a una altra persona.

EXPRESSAR L’OPINIÓ. López-Cassà (2011) es refereix a la capacitat per iniciar i mantenir converses, expressar les idees amb claredat, de manera adequada i sense faltar el respecte.

REBRE CRÍTiques. Els infants moltes vegades es troben amb situacions en les quals altres persones els diuen coses que no els agraden i hauran d’aprendre a reaccionar amb calma, escoltant i aprofitant la informació que ens pot ser útil (IOC, 2010).

Finalment, Eduard Punset (2012:6) exposa que “la intel·ligència, sigui emocional o de qualsevol tipus, o és social o no és intel·ligent”. Però per poder establir bones relacions amb els altres es necessita l’habilitat de manejar les emocions, tant d’un mateix com dels altres (Bisquerra, 2012).

Les habilitats emocionals

Les emocions apareixen en totes les confrontacions, ja que sovint ens adverteixen que alguna cosa no funciona bé o ens impedeix pensar correctament, la qual ens motiva a canviar-ho (Boqué et al., 2005 i Mora, 2012). Hem d’oferir un bon clima on tinguin el dret d’enfadar-se, de no estar d’acord amb els punts de vista dels altres, a parlar dels sentiments tant d’uns com dels altres, on tinguin temps per expressar-se, etc. (Maquieira, 2011). Per aconseguir-ho hauran de desenvolupar les següents habilitats emocionals que considerem més rellevants (Boqué et al., 2005:108):

AUTOESTIMA. Els infants s’aniran creant una imatge i un coneixement d’ells mateixos, coneixent les seves capacitats i limitacions, superant-se i evitant comportaments insegurs per anar-se creant una imatge d’ells mateixos i desenvolupant-se amb seguretat cap a l’autonomia (Bassedas et al., 2010:47).

CONSCIÈNCIA EMOCIONAL. Segons Bisquerra (2012) implica prendre consciència dels sentiments i les emocions, identificant-les, posant noms i comprendre les dels altres però totes s’han d’acceptar.

AUTOREGULACIÓ EMOCIONAL. Consisteix a “donar una resposta apropiada a les emocions que experimentem”, evitant reaccions impulsives que ens afectin a nosaltres

o als altres, mantenint la calma, tolerant la frustració, desenvolupant l'empatia, etc. (Bisquerra, 2012 i Boqué et al., 2005:109).

EMPATIA. Per García-Navarro (2012:39) l'empatia és "la capacitat per llegir, reconèixer, comprendre i connectar amb les emocions de les altres persones, que ens permet entendre no només el punt de vista dels altres sinó l'emoció des de la qual viuen un fet".

Finalment, Richard Davidson (citat a Goleman, 2006:120) afirma que "totes les emocions són socials. Resulta impossible separar la causa d'una emoció del món de les relacions, perquè són les relacions socials les que mobilitzen les nostres emocions".

Estratègies i recursos. Bones pràctiques

Ferrández (1997) ens explica que els infants integren les habilitats mitjançant la repetició de les accions, amb la intenció de millorar i modificar els seus comportaments, actituds, valors i normes de la societat de la qual forma part. Però no s'ha de fer de manera monòtona, sinó han de ser variades i flexibles, on sovint es jugui amb la novetat per tal de fomentar l'interès.

Com deia Cascón (2001), els educadors han de donar l'oportunitat perquè s'expressin de manera lliure en un clima de confiança, fomentar la conversa amb ells, escoltar-los i que se sentin segurs i estimats, que tinguin un espai on puguin anar creant vincles amb els altres companys i adults. El més senzill i pràctic és aprofitar les situacions del dia a dia per mantenir una conversa i potenciar tant les habilitats socials com les emocionals (Bassedas et al., 2010). A banda d'això, els jocs ens permeten relacionar-nos amb altres persones, divertir-nos, estimular actituds positives i cooperatives i facilitar la comunicació. També es desenvolupen el control de la impulsivitat, la tolerància a la frustració, el respecte als torns, als altres i al material i a escoltar amb atenció (Vinyamata, 2003).

Boqué et al. (2005), ens ofereixen una sèrie de propostes per implementar a l'aula per aprendre a resoldre els conflictes per ells mateixos. El primer de tot és crear un racó dins l'aula per fer les paus, sense la necessitat que el mestre intervingui. Per això, és molt important la creació del grup, que es pot fer de diferents maneres com a través de cançons i del contacte físic com són les abraçades, dramatitzacions amb contes, titelles o a través de diferents jocs. En segon lloc, per treballar la comunicació podem realitzar diferents activitats: donar el bon dia, preguntar com estem, oferir ajuda, etc.,

són petites eines per millorar la relació i la comunicació (Caro, 2014). Una altra opció serien jocs com el gegant diu, el joc del telèfon o qui és qui (Boqué et al., 2005). Per altra banda, per aprendre a expressar les emocions i els sentiments podem jugar amb la música i ballar, el joc del mirall o de les mil cares i també ens podem ajudar de contes, titelles o petits teatres (Boqué et al., 2005 i López-Cassà, 2012).

Com a conclusió, Boqué (2007:54) recalca que *“els infants d'Educació Infantil i Primària experimenten situacions de conflicte que poden canalitzar-se de manera constructiva amb el suport de companys mediadors. La mediació adopta un caràcter educatiu i preventiu que fa recomanable que tots els nens i nenes desenvolupin les habilitats necessàries per a l'autogestió dels conflictes”*.

Mètode

En aquest apartat ens hem proposat descriure el mètode que hem seguit per donar resposta als nostres objectius inicials. Segons Latorre, del Rincón i Arnal (1996), aquest article es troba dins del paradigma interpretatiu perquè ens proposem comprendre i interpretar la realitat amb la qual ens trobem. Pretenem descriure com els mestres poden acompanyar als infants a resoldre els conflictes a través de la mediació i per això, hem realitzat una metodologia qualitativa i així entendre els significats de les accions dels nens i nenes a l'hora de resoldre'ls.

Pel que fa a l'estudi, ha estat descriptiu, ja que el nostre objectiu és analitzar el mètode de la mediació des de diferents variables per tal de conèixer si és adequat o no i com es pot aplicar a l'Educació Infantil. També, és transversal pel fet que s'han recollit les dades en un moment determinat i una recerca de camp realitzada en una situació natural, tenint en compte les situacions reals que es viuen (Latorre et al., 1996). A més, hem utilitzat el mètode inductiu, ja que les conclusions han estat extretes a partir dels comentaris dels participants (Bisquerra, 2004).

Amb relació als participants, hem seleccionat una mostra causal i intencional segons Latorre et al. (1996). Per una banda la selecció de diferents experts ens ha portat a una mostra intencional, ja que els considerem representatius i importants com a font d'informació. Hem seleccionat: l'Eduard Vinyamata, expert en la mediació i la resolució de conflictes i la M. Carme Boqué, experta en la mediació escolar; per conèixer amb més detall tant el procés com els seus avantatges i inconvenients. En canvi, l'elecció dels mestres per comprovar la pràctica actual a les escoles, ha sigut causal perquè hem contactat amb diferents persones i finalment 6 d'elles s'han ofert a participar en

les entrevistes. Hem procurat que fossin de diferents cursos per saber com actuen i quins recursos utilitzen per gestionar les diverses situacions d'enfrontament que es donen en les diferents edats. D'aquesta manera, han participat una mestra de l'Escola Lloret (P3), una de l'Escola Pia Mataró (P3), una de l'Escola Sant Gregori (P4), dues de l'Escola Thau Barcelona (P4 i P5) i una de l'Escola El Farell (P5).

Per conèixer les dades que ens havien de proporcionar les persones de la mostra, hem utilitzat com a instrument les entrevistes. Hem elaborat una pels experts, amb preguntes enfocades a conèixer algunes qüestions del mètode amb profunditat, que responien a l'objectiu 1 i una pels mestres, amb preguntes centrades en les estratègies i les seves actuacions, per l'objectiu 2. Ambdues han sigut estructurades, planificant prèviament les preguntes que formularíem, establint un guió seqüenciat i dirigit amb interrogacions tancades perquè ens interessava conèixer qüestions molt concretes que les literatures no ens havien donat (Bisquerra, 2004). La majoria les hem realitzat presencialment i han estat gravades en veu, tot i que d'altres, per problemes de disponibilitat i d'horaris han estat contestades per correu electrònic. Un cop recollides les dades, les hem transcrit i ordenat segons les dimensions i categories del nostre quadre de comandament, i seguidament, les hem codificat i analitzat relacionant-les amb el marc teòric.

Així doncs, les dimensions d'anàlisi han estat primerament, la mediació escolar, que és, quines són les seves funcions i com pot ser el procés, però per conèixer-la primer hem hagut d'analitzar com resolen els conflictes a l'escola, quins es donen i com actuen davant d'aquests. I finalment, ens hem proposat analitzar quines són les habilitats socials i emocionals més rellevants que els infants necessiten desenvolupar per tal de poder resoldre'ls de manera autònoma (Vegeu Annex 1. Quadre de comandament).

Resultats i discussió

En aquest apartat s'han agrupat les entrevistes que hem realitzat tant als experts com als mestres en dues taules de síntesi dels resultats obtinguts, contrastades amb els diferents autors del marc teòric. Seguidament, s'ha fet una anàlisi i discussió dels apartats més rellevants.

OBJECTIU 1. Analitzar les fortaleses i les mancances de la mediació del docent com a mètode de resolució de conflictes en el segon cicle d'Educació Infantil.

SUBCATEGORIA		MARC TEÒRIC	MARC APLICATIU (E: experts / M: mestres)
Tipus de conflicte	Pseudoconflictes	Persones enfrontades per interessos que realment no són oposats. (IOC, 2010)	E: Causa interna (2)
	Conflictes latents	Conflictes que no es manifesten clarament però els interessos són oposats, fins que un esclata. (IOC, 2010)	E: Escenaris sense violència(2); Cohesió de grup, límits d'actuació, bústies de felicitacions o queixes, representacions amb titelles; indirectament no rebuig.
	Conflictes intrapersonals	Conflictes individuals i interns de cada persona relacionats amb oposició d'interessos i valors d'un mateix (IOC, 2010)	E: Manera de relacionar-se; Crisis personals - teràpia M: Frustracions(3); inseguretats(2); estat d'ànim; necessitat d'immediatesa; falta de llenguatge i estratègies(2); egocentrisme.
	Conflictes interpersonals	Conflictes entre dues persones que s'enfronten per una tercera persona, idea o un material (IOC, 2010)	E: Malentesos, rumors, gelosia, interessos contraposats, relacions, agressions, M: Compartir material(5); llenguatge(4); fila; egocentrisme.
Gestió autònoma dels conflictes		Podem actuar de diferents maneres, però no és qüestió d'eliminar-los, sinó de construir vies que es puguin aplicar al dia a dia. (Boqué, Corominas, Escoll i Espert, 2005).	M: Intervenció mestra (6); gestió autònoma (1); Depèn de la maduració, caràcter i pràctica (2).
Definició Mediació escolar		Procés de comunicació entre les parts amb l'ajuda d'una tercera persona imparcial i neutral. Els ajuda a poder comprendre el problema i encarar-lo amb actituds constructives a partir del diàleg i evitant violència. (Vinyamata, 2003; Moore, 1995 i Boqué, 2003)	E: Funciona molt bé (2); Escoltar i parlar per torns, trobant solució comuna, no violència (2); Relacions interpersonals, continuades, estables i interdependents. M: Teoria sí pràctica no (1); Sí no són capaços sols, ajuda a exposar problema i reconduir (4); fer al moment i una persona coneguda (2); Sí més grans (1).
Funcions de la mediació escolar	Formació	La mediació escolar pretén desenvolupar al màxim les potencialitats de cada infant. (Boqué, 2003). Però els mediadors necessiten una formació específica amb l'objectiu d'oferir elements educatius i que canviïn les persones i les seves relacions. (de Prada i López, 2008)	E: Un mestre benestar de tots; explorar i aprendre de les actuacions M: No el coneixen (2); Sí sense formació (3); Sí preparació (1).
	Prevenió	La mediació escolar proporciona un espai d'escolta que respecta a les persones, els seus punts de vista i sentiments, generant aprenentatges significatius per aplicar a noves situacions. (Boqué, 2003).	E: Preventiva (2); empatitzar; cohesió de grup i benestar dels altres.
	Intervenció	La mediació escolar brinda la possibilitat de decidir per si mateixos. (Boqué, 2003). El mediador s'encarregarà de facilitar la comunicació, l'escolta, el respecte i l'empatia, sense permetre la violència i afavorint la participació dels implicats en la resolució del conflicte. (Boqué, 2003)	E: Observar, parlar (2); Oferir eines per autonomia. M: Observar i intervenir no més eines (5); Intervenir sempre (1); donar estratègies escolta i conversa (6); Anotar les estratègies (1); normes de convivència (1); Preguntar si solucionar sols (1); Racó dels bons amics (1); humor (1).
	Reparació	La mediació escolar permet reflexionar i reconstruir allò que s'ha trencat en algun moment. (Boqué, 2003)	E: Afrontar per créixer i canviar món; veure que no funcionen i millorar; tractament psicològic; solució pacífica i no violenta.
Procés de mediació	Formal	Es formen equips de mediació als quals es pot recórrer per solucionar un conflicte, aplicant unes tècniques i procediments específics i més consolidats. (Cascón, 2001).	E: Mètode no violent, progressiu; estratègies per treballar guanyar tots; Actua causes, no jutjar; opció no mediar. M: Servei de mediació primària (4) i secundària (3); No hi ha a parvulari (6).
	Informal	Qui actua de mediador ho fa de manera espontània en el mateix lloc on estigui intervenint en qüestions quotidianes i establint acords i relacions positives entre les persones.	E: El mestre estratègies de mediació; aplica a la seva manera; crear, efecte positius. M: cada dia quan atenen i ajuden (2).
	Limitacions	La formació requereix temps igual que el desenvolupament de les sessions amb els alumnes. També, la continuïtat no sempre està garantida. (Boqué, Corominas, Escoll i Espert, 2005)	E: No hi ha a Infantil (2).

Taula 1. Síntesi de resultats de l'objectiu 1 (Elaboració pròpia, 2018)

Per començar, els experts que hem entrevistat ens expliquen que els conflictes que més es produeixen entre les persones són deguts a malentesos, interessos contraposats o gelosia, mentre que els mestres ens aprofundeixen i els conflictes que més es donen a l'escola són a l'hora de compartir material comú o per dificultats de llenguatge. Aquestes situacions ens queden reafirmades quan l'IOC (2010) ens exposa

que els conflictes interpersonals es donen quan les persones s'enfronten per una tercera persona, idea o material, coincidint amb 5 de les 6 mestres. També, observem que es produeixen en altres situacions com poden ser pel lloc de la fila o perquè es troben en una etapa d'egocentrisme (2/6 mestres).

Per altra banda, els mestres ens expliquen que hi ha conflictes intrapersonals, interns de cada persona per oposició d'interessos o de valors d'un mateix (IOC, 2010). Els més comuns són la poca tolerància a la frustració (3/6 mestres), per inseguretats dels infants, com per exemple la vergonya (2/6 mestres) o per falta de llenguatge o estratègies (2/6 mestres). A més, en aquest cas, els experts ens confirmen que normalment es troben en la manera de relacionar-se o per crisis internes personals, tot i que si són conflictes importants, han de ser tractats a través de teràpia. Així doncs, els conflictes que es produeixen a l'escola en els infants de 3 a 6 anys no són causats per assumptes greus sinó per qüestions que tot just estan aprenent a gestionar com pot ser el fet d'haver de compartir o la frustració.

En segon lloc, quan els infants es troben immersos en un conflicte, cadascú actua en funció de la seva maduresa, el seu caràcter i les seves experiències, tal com ens diuen alguns mestres; però no es tracta d'eliminar-nos sinó d'adquirir les estratègies que ens ofereixen per aplicar al dia a dia (Boqué, Corominas, Escoll i Espert, 2005), tot i que la majoria requereixen la intervenció de la mestra per resoldre'ls. En efecte, a mesura que els infants van solucionant els enfrontaments amb els quals es troben durant el dia i amb la intervenció de la mestra, van adquirint unes estratègies i eines que les van assimilant per aplicar posteriorment.

Pel que fa a la intervenció dels mestres que hem entrevistat, 5/6 d'elles ens diuen que quan veuen a dos infants en conflicte el primer que fan és observar i intervenir quan no tenen més recursos, encara una altra intervé directament quan el veu o quan li comuniquen. Convé ressaltar que totes coincideixen en la manera d'actuar: agafar les parts implicades, escoltar-se, donar estratègies si veuen que no s'avança i buscar una solució comuna i favorable per tots. Tal com ens diuen les literatures, el mediador ha de facilitar la comunicació, l'escolta, el respecte i l'empatia, sense permetre la violència i afavorint la participació dels implicats en la resolució del conflicte (Boqué, 2003).

Seguidament, entrant en el concepte de mediació, segons els experts funciona molt bé, però les opinions dels mestres són desiguals. Per una banda, 4/6 d'elles consideren un bon mètode per aplicar perquè els seus alumnes no són capaços de

resoldre'ls sols i, a més, els ajuda a exposar el problema i reconduir-lo entre tots; una altra opina que sí que es podria aplicar però amb nens i nenes més grans i, per altra banda, una mestra creu que la teoria del procés és adequat però a l'hora de posar-ho a la pràctica no, ja que, i aquí coincideix amb dues més, els conflictes amb els infants s'han de resoldre al moment i amb una persona que els conegui, no una externa. Fins i tot, podem veure que a cap de les escoles entrevistades hi ha servei de mediació a l'Educació Infantil.

Finalment, veiem que dins del procés de mediació, tant mestres com experts manifesten que ells contínuament apliquen estratègies d'aquest mètode a la seva manera, és a dir, que en el dia a dia els mestres ja actuen com a mediadors, sense necessitat de tenir un servei.

OBJECTIU 2. Descriure les habilitats socials i emocionals més rellevants dels infants per dur a terme la mediació i poder esdevenir autònoms.

SUBCATEGORIA	MARC TEÒRIC	MARC APLICATIU (M: mestres)
Habilitats socials	Capacitat per establir relacions adequades amb els altres (López-Cassà, 2001). Escolta activa, assertivitat, expressar l'opinió i les emocions, rebre crítiques. (Boqué, Corominas, Escoll i Espert, 2005)	M: Conversar, pactar (3); Escollar els altres (4); Empatia (3); Treball en equip (2), Vetllar pels altres (1).
Expressar l'opinió	Capacitat per iniciar i mantenir converses, expressar els propis pensaments amb claredat, de manera adequada i sense faltar el respecte. (López-Cassà, 2011)	M: Falta de creativitat, imaginació; Essers crítics (5); coneixements previs; Reproduir conflictes amb titelles o contes (3); Parlar situació viscuda: debats (5); quotidianitat (3)
Rebre crítiques	Aprendre a reaccionar a coses que no els agraden, responant amb calma, escoltant el que es diu i aprofitant la informació que ens pot ser útil. (Institut Obert de Catalunya, 2010)	M: Escoltar bé; Compartir situacions amb respecte, no cridar no pegar i reflexionar (4), Empatitzar (2); Fixar límits amb els companys (3); demanar perdó.
Habilitats emocionals	Conscienciar-se de les pròpies emocions i de les dels altres i la capacitat per regular-les. (Bisquerra, 2012) Autoestima, consciència emocional, autoregulació emocional, empatia (Boqué, Corominas, Escoll i Espert, 2005)	M: Identificar emocions (6); posar paraules i estratègies; empatia (2); autocontrol; confiança; conjunt de totes (2).
Identificar emocions	Conèixer les pròpies emocions, identificant-les, posant noms. (Bisquerra, 2012)	M: Contes (3); mirall i preguntar; rotllana bon dia; mirar imatges emocions; l'emocionòmetre; dibuixar expressions; posar-se d'exemple i conversar (4).
Controlar emocions	Donar una resposta apropiada a les emocions que experimentem, controlant la conducta, tolerant la frustració, mantenint la calma... (Bisquerra, 2012)	M: Dialogar i parlar; mirall; tenir un espai, objecte, suport amic per relaxar-se (5); primer identificar l'emoció i després controlar-la; Contes.
Comprensió dels altres	Identificar les emocions dels altres a través de l'observació del comportament de les persones que ens envolten (Bisquerra, 2012)	M: Depèn de la maduració i l'experiència (2); egocentrisme (6); més madurs sí (4); Jocs d'expressió corporal, el mirall, fer representacions.
Empatia	Llegir, reconèixer, comprendre i connectar amb els altres per relacionar-nos millor, sense jutjar i evitant l'egocentrisme (García-Navarro, 2012)	M: Partir de l'exemple i parlar (4); jocs, imatges, titelles; escoltar opinions dels altres i gestionar.

Taula 2. Síntesi de resultats de l'objectiu 2 (Elaboració pròpia, 2018)

Un altre punt important són les habilitats tant socials com emocionals que han de desenvolupar els infants. Amb relació a les socials, Boqué et al. (2005) ens recalquen que les més rellevants són l'escolta, l'assertivitat, expressar l'opinió i aprendre a rebre crítiques, de les quals els mestres coincideixen i, fins i tot afegeixen que creuen

important el treball en equip i vetllar pels altres, ja que els infants han de ser capaços d'establir relacions adequades amb els altres per poder resoldre els conflictes (López-Cassà, 2011). D'aquesta manera, totes les mestres recalquen la importància de saber expressar els propis pensaments i idees perquè busquen éssers crítics que pensin i es qüestionin. Això ho posen en pràctica mitjançant reproduccions de conflictes amb contes o titelles, parlar sobre situacions pròpies, etc. que alhora també fomenta l'escolta i l'assertivitat. Tanmateix, en les relacions socials es reben sovint crítiques a les quals s'ha d'aprendre a reaccionar amb calma, escoltant el que es diu i beneficiar-se de la informació (IOC, 2010), que portant-ho a la pràctica, les mestres ens expliquen que és molt important que es fixin límits entre ells per tal d'evitar que es repeteixin algunes conductes, així com escoltar bé i compartir situacions, sempre des del respecte, sense cridar i reflexionant.

Per acabar, en l'àmbit de les habilitats emocionals, segons els mestres identificar les emocions, l'empatia, l'autocontrol i tenir confiança en un mateix són imprescindibles. Per Bisquerra (2012) es tracta de conscienciar-se de les pròpies emocions i de les dels altres, juntament amb la capacitat per regular-les. Els mestres ho posen en pràctica a través de contes, de mirar-se al mirall per saber com se senten, observant imatges d'altres emocions i, com hem estat dient partint de situacions pròpies i dialogant sobre aquestes. Cal destacar també que per aprendre a controlar les emocions a molts infants els ajuda tenir un espai, un objecte o algun company que els doni suport per relaxar-se, com ens diuen 5 de les 6 mestres. A més, elles també utilitzen estratègies com l'exemple, els jocs, els titelles, etc. per poder llegir, reconèixer, comprendre i connectar amb els altres, evitant l'egocentrisme (García-Navarro, 2012), tot i que arribar a entendre el que els passa als altres, anirà en funció de la maduresa i l'experiència, ja que totes confirmen que encara els infants es troben en l'etapa d'egocentrisme.

Conclusions

En aquest apartat, hem determinat unes conclusions de cada un dels objectius que hem exposat al principi de l'article a partir dels resultats parcials que hem determinat en l'anterior secció.

Objectiu 1. *Analitzar les fortaleses i les mancances de la mediació del docent com a mètode de resolució de conflictes en el segon cicle d'Educació Infantil.*

A tall de conclusió, podríem dir que els punts forts de la mediació del docent serien: un mètode de resolució de conflictes que s'aplica des d'un vessant pacífic i positiu, sense la necessitat d'utilitzar ni la violència ni l'autoritat; la intervenció dels mestres enmig d'un conflicte a través del diàleg, que és la principal via de resolució que utilitza la mediació; també ens permet veure els conflictes com a opcions de creixement i de reflexió alhora que ens avisen que alguna cosa s'ha de millorar; i, finalment, permet desenvolupar estratègies i eines que s'han de posar en pràctica a l'hora de resoldre un conflicte, relacionades amb l'objectiu 2. Pel que fa als inconvenients, les entrevistes amb els mestres ens en remarquen dos. El primer és que els conflictes amb els infants de 3 a 6 anys s'han de resoldre al moment, no es poden esperar a reunir tot el personal de mediació per buscar una solució. I el segon va en relació a les persones que formen part d'aquest equip perquè en aquestes edats els costa expressar i si venen persones externes que no els coneixen no entendran què és el que realment ha passat. Per tant, podríem dir que la mediació és un bon mètode per aplicar als infants de 3 a 6 anys, però no és necessari tenir un servei de mediació que els ajudi a resoldre els enfrontaments, sinó que els mestres en el dia a dia ja tenen aquesta funció.

Objectiu 2. *Descriure les habilitats socials i emocionals més rellevants dels infants per dur a terme la mediació i poder esdevenir autònoms.*

Amb relació a les habilitats socials, remarquen la importància de la comunicació i el diàleg. És imprescindible que per aprendre a resoldre un conflicte de manera autònoma, els infants sàpiguen mantenir una conversa, escoltar-se, respectar els torns de paraula, dir les coses de manera adequada sense cridar, imposar ni pegar, acceptar els diferents punts de vista... i així, establir relacions positives amb els altres. Però com diu en Punset (2012), per poder relacionar-nos amb altres persones és molt important primer entendre'ns a nosaltres mateixos. Així, que els infants han de desenvolupar la identificació de les emocions, el control d'aquestes i poder comprendre el que els passa als altres. Com a conclusió, tant unes com per les altres, el mètode més comú de treballar-les és a partir de les pròpies vivències, de posar-se com a exemple i parlar-ne, però també es poden desenvolupar a través d'altres recursos com contes, representacions de titelles, jocs corporals, entre d'altres.

Objectiu 3. *Proposar una guia pel mestre per a la gestió de conflictes a l'aula a partir de la mediació escolar.*

Per últim i com hem estat dient, és molt important que els infants aprenguin a resoldre els conflictes de manera autònoma. Sí que és cert, que en l'interval d'edats que

comprèn el nostre article, se'ns fa necessari primer que aprenguin un seguit d'estratègies i d'eines per poder solucionar-los. D'aquesta manera, proposem una guia de recursos per treballar a l'escola que hem configurat a partir del nostre marc teòric i de les respostes de les entrevistes amb l'objectiu que els infants arribin a l'autogestió personal.

Guia d'estratègies i recursos docents per infants de 3-6 anys:

→ OBSERVACIÓ. Quan es produeix un conflicte, no s'ha d'actuar en el moment que es veu el problema. Primer s'ha d'observar com ho intenten solucionar els alumnes i, en el moment que no s'avança en la resolució, intervenir. D'aquesta manera, es podrà començar a veure quines són les estratègies que ells mateixos van utilitzant i encaminar-nos cap a la gestió autònoma.

→ INTERVENCIÓ. Si veiem que no avancen en la seva resolució autònoma i s'ha d'intervenir, és recomanable fer-ho en el mateix moment. No s'ha d'esperar perquè els infants acostumen a oblidar el motiu del seu conflicte.

→ PROCÉS. És molt important utilitzar la via del diàleg, és a dir, agafar les parts en qüestió, exposar quin és el problema, donant cadascú la seva versió i intentant trobar una solució comuna i adequada per tots. En altres paraules, aplicar el procés de la mediació de manera informal, en el dia a dia.

→ ESPAI. És imprescindible crear un espai de benestar a l'aula, on els infants se sentin segurs, estimats i que formen part del grup, amb confiança, on es puguin comunicar i expressar lliurement, on totes les opinions tinguin cabuda i on es vagin creant els vincles amb els altres.

→ PERTINENÇA AL GRUP. És molt important que els infants se sentin part del seu grup i per tant, és recomanable fer jocs amb cançons, on hi hagi abraçades, dramatitzacions, explicar preocupacions, etc. per unir-los. No s'ha de fer només a principi de curs, sinó regularment.

→ CONVERSA. Els infants han d'aprendre a iniciar i mantenir una conversa amb tot el que implica (escoltar, respectar, expressar l'opinió, acceptar altres punts de vista, etc.). El mestre ho pot treballar a partir de preguntes d'un conte o de titelles, de situacions quotidianes on s'ha de donar l'opinió, de joc o treballs cooperatius on s'ha de prendre decisions...

→ EMOCIONS. Els infants han d'aprendre a identificar les pròpies emocions, les dels altres i regular-les de manera adequada. El mestre ho pot estimular mitjançant jocs per descobrir les emocions, el joc del mirall, observar imatges d'emocions, contes,

representacions de titelles, exemples de situacions viscudes on es vegin implicades les emocions o jocs de posar-se en la pell dels altres.

→ RACÓ DE L'AULA. Podem crear un racó a l'aula on els infants puguin anar lliurement quan s'hagi de resoldre un conflicte, sense la necessitat del mestre.

→ MESTRE. És imprescindible que el mestre conegui els seus alumnes, sàpiga com es desenvolupen per tal d'adaptar els seus recursos a les seves necessitats.

Limitacions i prospectiva de futur

En aquest apartat posem sobre el paper algunes de les limitacions amb les quals ens hem trobat mentre hem realitzat l'article. La primera ha estat la informació sobre el tema, ja que és un àmbit que ha estat molt explorat al llarg dels anys, hi havia molta informació i ens hem hagut de dirigir cap a aspectes menys treballats. La segona ha estat a l'hora de realitzar les entrevistes. Ens hem trobat amb una mostra reduïda tot i que ens vam posar en contacte amb diverses persones per participar, principalment ens ha costat contactar amb mestres, ja que es trobaven en un moment de final de trimestre i anaven molt atabalats. A més, la falta de disponibilitat per part seva ha fet que algunes de les entrevistes fossin contestades per correu electrònic. Aquesta limitació ens ha portat al fet que algunes de les respostes no han estat exactament el que nosaltres demanàvem i no hem tingut la possibilitat de reformular-les per encaminar-les cap als nostres interessos.

Finalment, ha estat un treball molt satisfactori on hem intentat exposar un seguit d'informacions destinades a mestres del segon cicle d'Educació Infantil, sobretot. Creiem que en aquestes edats és molt important començar per unes bases que es vagin desenvolupant per tal d'arribar a resoldre els conflictes de manera autònoma. Però aquestes no ens ajuden únicament en els conflictes, sinó també com a persones. Esperem que pugui ser útil i que a mesura que es vagi avançant i els alumnes creixin, es puguin anar incorporant nous recursos i eines, és a dir, que no es quedi aquí sinó que entre tots es vagi ampliant per millorar les nostres actuacions. De la mateixa manera que aquesta va destinada a l'Educació Infantil, també es podria crear una per Educació Primària i Secundària, amb estratègies més adequades per aquests infants.

Referències

Bassedas, E.; Huguet, T. i Solé, I. (2010). *Aprendre i ensenyar a l'Educació Infantil* (4^a ed.). Barcelona: Editorial Graó

Binoburo, J. A. i Muñoz, B. (2007). *Educar desde el conflicto: Guía para la mediación escolar*. Barcelona: Ediciones Ceac

Bisquerra, R. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: Editorial La Muralla.

Biquerra, R (Coord.); Punset, E.; Mora, F.; García-Navarro, E.; López-Cassà, È.; Pérez-González, J. C.; Lantieri, L.; Nambiar, M.; Aguilera, P.; Segovia, N. i Planells, O. (2012). *¿Cómo educar las emociones?: La inteligencia emocional en la infancia y la adolescencia*. Esplugues de Llobregat (Barcelona): Hospital Sant Joan de Déu. Recuperat a: <http://faros.hsjdbcn.org/es/cuaderno-faro/como-educar-emociones-inteligencia-emocional-infancia-adolescencia>

Boqué, M. C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Editorial Gedisa

Boqué, M. C. (2003). Mediació escolar: un desafiament a la violència. *Guix* (300), 66-73. Recuperat a: <http://www.grao.com/ca/producte/mediacio-escolar-un-desafiament-a-la-violencia>

Boqué, M. C. (2004). Algunes idees sobre mediació escolar... I un miler de conflictes. *Àmbits de psicopedagogia: revista catalana de psicopedagogia* (12), 17-20.

Boqué, M. C.; Corominas, Y.; Escoll, M. i Espert, M. (2005). *Fem les paus: Mediació 3-6 anys*. Barcelona: Ediciones Ceac

Boqué, M. C. (2007). La convivència en els centres d'Educació Infantil i Primària. Generalitat de Catalunya, Departament d'Educació. Recuperat a: http://ensenyament.gencat.cat/web/.content/home/departament/publicacions/monografies/convivencia-centres-infantil-primaria/la_convivencia_centres_deducacio_infantil_primaria.pdf

Caro, L. (2014). Sistema de cuidados en el aula. *Cuadernos de Pedagogía* (444)

Cascón, P. (2001). Educar en y para el conflicto. Barcelona: Unesco. Recuperat a: <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001329/132945s.pdf>

Catalunya. Decret 279/2006, del 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya.

Diari oficial de la Generalitat de Catalunya, 6 de juliol de 2006, núm. 4670. Recuperat a:

http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?documentId=403808&action=fitxa

Catalunya. Decret 181/2008, de 9 de setembre, pel qual s'estableix l'ordenació dels ensenyaments del segon cicle de l'Educació Infantil. *Diari oficial de la Generalitat de Catalunya*, 12 de febrer de 2009, núm. 5317. Recuperat a: http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_ocults/pjur_resultats_fitxa/?action=fitxa&mode=single&documentId=516475&language=ca_ES

De Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar* (32), 125-136. Recuperat a: <http://educar.uab.cat/article/view/v32-de-arms>

De Prada, J. i López, J. A. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Documentación Social* (148), 99-116.

Ferrández, A. (1997). *Didáctica i components de l'acte didàctic*. Barcelona: Edicions de la Universitat Oberta de Catalunya.

Gardner, H. (1993). *Frames of mind: The Theory of Multiple Intelligences*. Nova York: Basic Books.

Goleman, D. (2006). *Inteligencia social: La nueva ciencia de las relaciones humanas*. Barcelona: Editorial Kairós.

Goleman, D. (2008). *Inteligencia emocional* (8ª ed). Barcelona: Editorial Kairós.

Institut d'Estudis Catalans. (S. D). *Diccionari de la llengua catalana*. Segona edició. Recuperat a: <https://mdlc.iec.cat/>

Institut Obert de Catalunya. (2010). *Habilitats socials*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament d'Ensenyament. Recuperat a: http://ioc.xtec.cat/materials/FP/Materials/1752_EDI/EDI_1752_M08/web/html/index.html

!

Jiménez, M. (2000). *Las relaciones interpersonales en la infancia: sus problemas y soluciones*. Málaga: Ediciones Aljibe

Latorre, A., del Rincón, D. i Arnal, J. (1996). *Bases metodològiques de la investigació educativa*. Barcelona: Hurtado.

López-Cassà, E. (2011). *Educar las emociones en la infancia (de 0 a 6 años): Reflexiones y propuestas prácticas*. Madrid: Wolters Kluwer.

Maquieira, L. S. (2011). ¿Cómo aprenden los pequeños acerca de sus estados emocionales? *Revista Infancia latinoamericana* (1), 46-48. Recuperat a: <http://www2.rosasensat.org/es/revistes/infancia-latinoamericana/numero/1>

Parellada, C. i Traveset, M. (2014). *Xarxa amorosa per educar: Les idees clau de la pedagogia sistèmica multidimensional*. Barcelona: Octaedro.

Servei d'Ordenació Curricular d'Educació Infantil i Primària. (2016). *Currículum i orientacions educació infantil segon cicle*. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Departament d'Educació. Recuperat a: <http://ensenyament.gencat.cat/web/.content/home/departament/publicacions/colleccions/curriculum/curriculum-infantil-2n-cicle.pdf>

Viana, M. I. (2012). Características de la mediación escolar en España: Estudio comparado entre comunidades autónomas. *Cuestiones Pedagógicas* (22), 377-394. Recuperat a: http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/22/art_17.pdf

Viana, M. I. (2013). Aims or purposes of school mediation in Spain. *New approaches in educational research*, 2(1), 32-38. Recuperat a: <https://naerjournal.ua.es/article/view/v2n1-5>

Vinyamata, E. (2003). *Aprender mediación*. Barcelona: Paidós Ibérica.

Annexos

ANNEX 1. QUADRE DE COMANDAMENT

OBJECTIU 1 Anàlitzar les fortaleces i les mancances de la mediació escolar com a mètode de resolució de conflictes en el segon cicle d'Educació Infantil.	DIMENSIO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ITEM INSTRUMENTS: Entrevista PARTICIPANTS: Experts (E) / Mestres (M)
	OBJECTIU 1 Anàlitzar les fortaleces i les mancances de la mediació escolar com a mètode de resolució de conflictes en el segon cicle d'Educació Infantil.	Resolució de conflictes	Tipus de conflicte	Pseudoconflictes
Conflictes latents				2. Coneix algun mètode per fer aflorar els conflictes que estan latents? Quin? E
Intrapersonals				3. Quins són els conflictes més comuns que tenen els infants amb ells mateixos a l'escola? E M
Interpersonals				4. Quins són els conflictes més comuns que es donen entre els infants a l'escola? E M
Resposta als conflictes			Gestió autònoma	5. Saben gestionar sols els conflictes que tenen els infants? M
La mediació escolar		Concepte	Definició	6. Consideres la mediació un bon mètode de resolució de conflictes per aplicar a 3-6 anys? Per què? E M
			Funcions	7. Quina preparació necessita un mestre per dur a terme el procés de mediació? E // Coneixes el mètode de mediació? Tens alguna preparació o alguns coneixements? Quins? M
		Procés	Prevenició	8. Consideres que la mediació escolar ajuda als infants a reconduir una situació abans d'arribar a un enfrontament? Per què? E
			Intervenció	9. De quina manera actua quan es troba davant d'un conflicte? E // En quin moment intervens per ajudar a resoldre un conflicte? Com ajudes als infants a resoldre un conflicte? M
			Reparació	10. Es convenient solucionar sempre els conflictes escolars a través de la mediació? En quines situacions és més apropiat fer-lo servir? E
			Formal	11. Com hauríem d'aplicar el procés de mediació amb infants de 3-6 anys? E
				12. Teniu algun programa específic de mediació a l'escola? Com l'apliqueu? M
			Informal	13. Es podria aplicar el procés de mediació sense haver de seguir tots els passos? Com? E M
Limitacions		14. Podria dir les limitacions que troba de l'aplicació de la mediació escolar a 3-6 anys? E		
OBJECTIU 2 Descriure les habilitats socials i emocionals dels infants per dur a terme la mediació i poder esdevenir autònoms.	DIMENSIO	CATEGORIA	ITEM INSTRUMENTS: Entrevista PARTICIPANTS: Mestres (M)	
	Habilitats socials	Estratègies	15. Quines són les habilitats socials més rellevants que poden incidir en la prevenció de conflictes? M	
16. Per què és important que els infants aprenguin a expressar la seva opinió? Com ho estimules? M				
17. Quines estratègies utilitzes per ensenyar als infants a rebre i donar consells que no agraden? M				
Habilitats emocionals	Estratègies	18. Quines són les habilitats emocionals més rellevants que poden incidir en la prevenció de conflictes? M		
		19. Com ensenyeu als infants a identificar les emocions pròpies i les dels altres? M		
		20. Quins recursos utilitzen els infants per aprendre a controlar les seves emocions? M		
		21. Els infants solen comprendre el que li passa a l'altra persona?		
		22. De quina manera treballas l'empatia a classe? M		

Taula 3. Quadre de comandament (Elaboració pròpia, 2018).