



ACORD APROVAT PEL CONSELL ESCOLAR MUNICIPAL – CONSELL MUNICIPAL D'EDUCACIÓ DE GIRONA EN SESSIÓ PLENÀRIA DE DATA 26 DE MARÇ DE 2008.

INFORME DE VALORACIÓ SOBRE LES ESTRATÈGIES PER A LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES EN ELS CENTRES EDUCATIUS D'INFANTIL I PRIMÀRIA PÚBLICS DE LA CIUTAT DE GIRONA.

La Comissió d'Ordenació del Sistema Educatiu i Millora de la Qualitat de l'Ensenyament del Consell Escolar Municipal-Consell Municipal d'Educació (CEM), al llarg d'aquest curs escolar 2007-2008 ha endegat en profunditat el tema *“Estratègies per a la resolució de conflictes en els centres educatius d'infantil i primària públics de la ciutat de Girona”* amb l'objectiu de poder emetre una valoració aproximada sobre la convivència escolar en aquests centres educatius i possibles estratègies per a la resolució dels conflictes.

Justificació

A Catalunya, en els darrers anys s'ha fet públic un conjunt de casos o fenòmens de relacions de convivència i confrontació en els centres educatius, els quals, han adquirit en ocasions, uns símptomes preocupants que requereixen d'un anàlisi, valoració i propostes d'actuació conjunta per part de tota la comunitat educativa.

Considerem que la convivència és un valor primordial en la societat desenvolupada, atès que mitjançant el diàleg s'arriba a compartir i resoldre conflictes quotidians fruit de la diversitat d'opinions. L'educació en valors, l'educació per a la convivència, és doncs, una tasca prioritària i una tasca de tots els agents socialitzadors: família, escola, comunitat, administracions, entitats, etc. En aquest marc, les escoles d'educació infantil i primària tenen un paper cabdal, atès que contribueixen en la formació i desenvolupament adequat de la persona, així com en la construcció d'una societat, en definitiva, més justa, inclusiva, democràtica i solidària.

El treball de la comissió, prenent com a punt de partida els resultats i comentaris de l'Informe Extraordinari de “Convivència i Conflictes en els centres educatius” publicat al desembre de 2006 pel Síndic de Greuges i d'altra bibliografia complementària bàsica, s'ha centrat en un anàlisi més qualitatiu i global sobre diferents dimensions de la realitat de la convivència escolar en els centres educatius d'infantil i primària de la ciutat de Girona.

Introducció: concepte i tipologia de conflictes

A continuació presentem de forma resumida algunes de les aportacions teòriques i conceptuals més significatives en relació a les estratègies per a la resolució de conflictes, que són fruit de la xerrada que va organitzar la comissió amb un expert en mediació de conflictes².

En aquest sentit es va comentar que resulta difícil aclarir el significat del concepte “conflicte”, atès que cada persona té una concepció o perspectiva diferent. Per uns pot significar baralla, per altres desacord, i per altres crisi. El cert és que tenir un conflicte, significa estar

¹ Veure annex: Pla de treball “Estratègies per a la resolució de conflictes en els CEIP's de Girona”

² Xerrada sobre estratègies de conflictes, a càrrec de l'expert en mediació el Sr. Jordi Collell

en una situació de crisi, la qual cosa permet una doble interpretació, per una banda, significaria perill i per l'altra, significaria una oportunitat de canvi.

Pel que fa a la seva classificació, el conflicte pot ser verbal, físic i d'exclusió social, aquestes modalitats poden sorgir en les següents situacions problemàtiques:

- a) *Disruptivitat*: fa referència a la violència contra les finalitats educatives
- b) *Indisciplina*: fa referència a la violència contra les normes
- c) *Vandalisme*: fa referència a la violència contra els objectes
- d) *Maltractament interpersonal*: fa referència a la violència entre alumnes o companys

Cal tenir present, l'esbiaix produït segons quina sigui la font que determina quin és el tipus de conflicte més freqüent (ex: un/a director/a d'un centre és molt probable que consideri que el tipus de conflicte més freqüent sigui el de la indisciplina; mentre que un/a mestre/a podrà pensar que és la disruptivitat)

En relació a les estratègies per a la resolució dels conflictes, és convenient realitzar un mapa del conflicte per tal de situar a les parts en la resolució del propi conflicte. El mapa del conflicte es realitza a partir de les respostes que es donen als següents interrogats (quin és?, com s'ha produït?, quan i a on?, per què?, etc.).

Les principals *tècniques* per a la resolució dels problemes són:

- a) Diàleg
- b) Negociació
- c) Mediació
- d) Arbitratge

L'existència d'un *Pla de convivència del centre* hauria d'incorporar els següents tres eixos:

- a) *tractament del conflicte*: pot fer-se a través del reglament de regim intern, de mesures de disciplina positiva i de la mediació escolar. Es recomana que les normes siguin sempre poques i que es facin complir a tothom.
- b) *avaluació emocional*: és el factor clau de la convivència escolar, ja que serveix per identificar i regular les emocions (pròpies i alienes), desenvolupar habilitats per prevenir els efectes de les emocions negatives i generar-ne de positives, millorar la capacitat d'aprenentatge i de relació interpersonal i adoptar conscientment una actitud positiva davant la vida.
- c) *aprenentatge o treball cooperatiu*: és un terme genèric que s'utilitza per referir-se a un grup de procediments d'ensenyament que parteixen de l'organització de la classe en petits grups, on els alumnes treballen conjuntament de forma coordinada per tal de resoldre les tasques acadèmiques i aprofundir en el seu aprenentatge. Es tracta d'una forma d'organitzar l'aula i les tasques que s'hi realitzen de manera que els objectius dels components de cada grup estan estretament vinculats, cadascun d'ells només pot assolir els seus objectius si la resta aconsegueix assolir els seus corresponents objectius.

Metodologia

La comissió ha implementat en el desenvolupament de totes les fases del present informe una metodologia activa, constituent en la participació voluntària dels seus membres i en la vinculació directa amb els centres educatius d'infantil i primària públics de la ciutat.

Les principals fases de desenvolupament han estat:

- a) Diagnosi: consisteix en la recerca de fons bibliogràfiques bàsiques i xerrada amb un expert en mediació de conflictes.

- b) Disseny³: consisteix en la carta de presentació i guió d'entrevista semiestructurada. El *destinataris* de les entrevistes realitzades han estat els Directors/es dels centres educatius d'infantil i primària públics de la ciutat.
- c) Implementació: consisteix en l'execució de les entrevistes i la recollida de dades.
- d) Anàlisi de les dades: consisteix en la valoració del buidatge dels resultats i elaboració de l'informe final de valoració.

Anàlisi de les dades

A priori, cal constatar que les dades obtingudes procedeixen del mateix agent d'avaluació, director/a del centre educatiu, i per tant les conclusions que se'n deriven cal contextualitzar-les des de la perspectiva de la comunitat educativa del centre, no de l'alumnat.

a) a **nivell de participació** del centres educatius i membres de la comissió en el desenvolupament del projecte:

Des de l'inici es va plantejar administrar el guió d'entrevista només als centres d'educació infantil i primària públics de la ciutat, exceptuant 4 centres, tres dels quals per què assumeixen només etapes educatives inicials, i per tant, l'existència de situacions conflictives en aquests és pràcticament nul·la i l'altre per què disposen d'un projecte d'educació democràtica consolidat i amb un elevat grau d'èxit a l'escola. Per tant, en **total han participat 16 centres educatius**, això significa el 80% dels centres educatius d'educació infantil i primària públics de la ciutat.

La **participació dels membres** d'aquesta comissió ha estat elevada i positiva, **el 50% s'ha implicat activament**, tant en el disseny com en l'execució del guió d'entrevista així com en l'intercanvi d'informació i elaboració de les conclusions i recomanacions.

La mitjana de la distribució d'entrevistes realitzades per cadascun dels membres de la comissió ha estat d'entre 2 i 3 visites a centres educatius.

b) a **nivell de contingut**⁴

Els blocs temàtics identificats en el guió d'entrevista corresponen als següents ítem del guió:

- a) Normes de convivència escolar: ítems de l'1 al 6
- b) Situacions de conflicte en el centre: ítems del 7 al 9
- c) Estratègies per a la resolució de conflictes: ítems 10, 11 i 14
- d) Rol de les famílies: ítem 13
- e) Suggestiments per a la millora de la convivència escolar: ítem 12

b.1. Normes de convivència escolar

El sistema de regulació de la convivència en els centres educatius és per excel·lència el *Reglament de Règim Intern*. Complementàriament, alguns centres han fet referència explícita al *Decret 279/2006, de 4 de juliol, sobre els drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya*, el qual independentment de tractar els drets i deures de l'alumnat i el règim disciplinari en els centres educatius, també introdueix i reforça la mediació escolar com a procés educatiu en la gestió dels conflictes.

³ Veure annex: model de carta de presentació i de guió d'entrevista utilitzada.

⁴ D'acord amb la identificació dels blocs temàtics del guió d'entrevista.

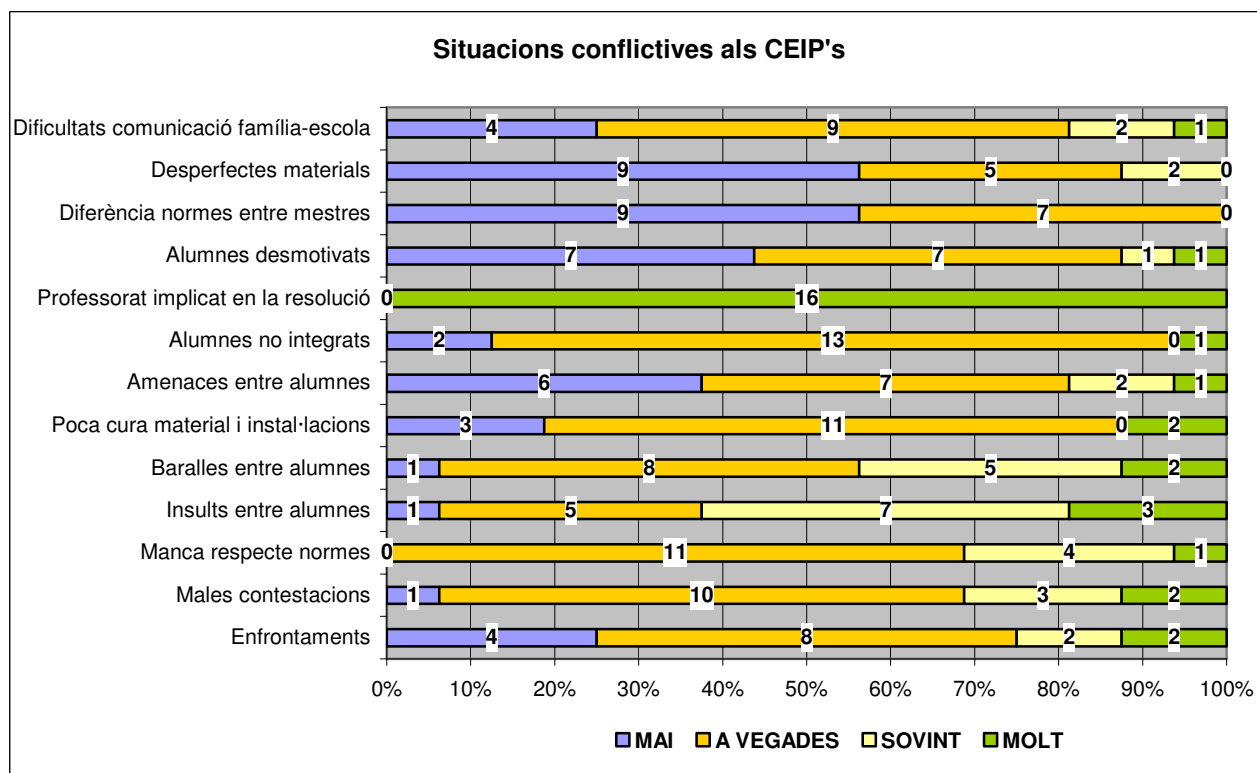
A nivell d'aula, majoritàriament els centres constaten que les normes de convivència són elaborades i consensuades entre cada tutor/a i el grup d'alumnes, mitjançant espais de tutoria, assemblees i consell de delegats.

Pel que fa a l'existència d'una Comissió de Convivència en el consell escolar de centre, s'identifiquen el 68,75% dels centres, i en relació a la concreció d'un Pla de Convivència, coincideix en un 37,5% tant els centres que el tenen elaborat com els que no el tenen i només un 25% dels centres no ha respost. Això no significa que no existeixi un sistema de resolució de conflictes en el centre, ans al contrari, en els centres que han respost que no tenen un pla concret de convivència disposen de protocols d'actuació específics.

A nivell de gestió dels conflictes en el centres educatius, podem constatar que majoritàriament els agents que intervenen en el procés de resolució de conflictes són el/la tutor/a o persona que ha presenciat el conflicte i la direcció del centre. No obstant, cal destacar que en 2 centres hi intervenen altres figures professionals (tècnic/a d'integració social, mediador/a social, mediador/a escolar) i, fins i tot, en tres centres es disposa d'un servei de mediació escolar.

b.2. Situacions de conflicte en el centre⁵

Majoritàriament, les situacions de conflicte que se succeeixen en els centres educatius amb una freqüència moderada (a vegades) són les *males contestacions* (62,5%), els *enfrentaments entre alumnes i alumnes-professorat* (50%) i les *amenaces entre alumnes* (43,75%). Els *insults i les baralles* entre alumnes, són la tipologia de conflicte més comú en els centres i amb una freqüència elevada. És per tant, en aquesta tipologia de conflictes on caldria plantejar noves actuacions.



Aquests conflictes se succeeixen majoritàriament al pati, al menjador, als passadissos i a la sortida de l'escola.

⁵ Veure annex: dades del buidatge de l'ítem 7 "situacions conflictives" del guió d'entrevista

En un percentatge també elevat, però dintre d'una freqüència moderada (a vegades), trobem valoracions referides a la manca de respecte a les normes i a la poca cura del material i de les instal·lacions del centre per part de l'alumnat (68,75%), en menor grau però es produeixen desperfectes materials en els centres (31,25%).

Pel que fa a l'alumnat amb dificultats d'integració socioeducativa, aquest representa un 81,25% en els centres educatius, no obstant s'observa que l'interès per a la resolució dels conflictes per part de l'alumnat és d'un 43,75%.

A nivell de rol d'implicació activa del professorat en la resolució dels conflictes es coincideix en un 100% a tots els centres educatius, no obstant s'observa en un 43,75% que existeixen algunes diferències en relació a normes que pot aplicar un o altre mestre/a a l'aula.

Finalment, en relació a la comunicació amb les famílies s'observa que en un 75% existeixen, a vegades o sovint, diferències pel que fa a la implicació i tipus d'intervenció que fa la família al llarg del procés de resolució dels conflictes.

Cal tenir present, que sovint els conflictes sorgits en el propi context de barri o familiar de l'alumnat es solen reproduir a l'escola.

b.3. Estratègies per a la resolució de conflictes als centres

En termes generals, les estratègies considerades poc o gens eficaces són l'actitud autoritària, els crits i el càstig.

Les estratègies més eficaces i d'aplicació similar a la majoria dels centres educatius han estat les següents:

- calmar
- dialogar
- reflexionar
- demanar disculpes mútuament
- pactar (establir un acord)
- castigar, aplicar protocols específics i comissió de seguretat (en casos molt extrems)

Els serveis de mediació escolar són emprats per 3 centres i valorats positivament com a eines eficaces per a la resolució dels conflictes.

Es considera molt recomanable:

- calmar a les persones implicades.
- intentar solucionar els problemes de forma immediata i amb les persones que hi han estat presents.
- intentar implicar-se, com a mediador/a, el mínim possible per tal de que ambdues persones arribin a la conciliació entre ambdues.
- implicar a la família al llarg del procés de resolució de conflictes, si s'escau.
- utilitzar espais adequats per resoldre els conflictes com són tutories, entrevistes i assemblees.

b.4. Rol de les famílies

Majoritàriament es comparteix en tots els centres el fet que les famílies participen en la resolució dels conflictes, sobretot quan el conflicte és greu. No obstant es considera que a vegades la família resolt el problema de forma diferent a les indicacions o pautes que ha establert el centre, o magnifiquen d'origen la situació problemàtica, prenent-ne fins i tot part del conflicte.

b.5. Suggeriments per millorar la convivència escolar

- Mantenir les assemblees de classe, tutories, consell d'alumnes i aplicar noves dinàmiques de grup.
- Fer més prevenció en l'àmbit de la resolució de conflictes.
- Repensar els encàrrecs de serveis a la comunitat, com alternatives al càstig de l'expulsió.
- Potenciar o millorar el desenvolupament del PAT (pla d'acció tutorial) en el centre.
- Dissenyar continguts de treball i aplicar-los de forma transversal en el curriculum del centre.
- Fer projectes o campanyes de sensibilització al centre.
- Ampliar l'ús de serveis de mediació escolar (presa de decisions per part del propi alumne).
- Fomentar la creació de nous plans d'entorn a la ciutat.
- Formar a les famílies en l'àmbit de la resolució de conflictes i del coneixement de les normes del centre al que hi està vinculat. (ex. escola de pares, xerrades o conferències).
- Promoure l'autonomia dels centres i la selecció de l'equip educatiu del centre.
- Incrementar les visites d'atenció de l'EAP als centres.
- Incrementar la dotació de recursos humans als centres, vetllant per la qualitat del perfil i continuïtat laboral.
- Millorar l'adequació del perfil del mestre (formació inicial i permanent).
- Incorporar nous perfils professionals en els centres: tècnic/a d'integració social, vetllador/a, etc.
- Motivar als centres educatius en l'elaboració de projectes d'innovació educativa, que estiguin adaptats a la població del centre i al seu context socioeconòmic.

Conclusions

En trets generals, podem concloure que des de la perspectiva de la comunitat educativa del centre la convivència en els centres educatius d'infantil i primària públics de la ciutat presenta els següents punts forts i punts febles:

ítem	PUNTS FORTS	PUNT FEBLES
NORMATIVA ESCOLAR	És un factor rellevant per la configuració de la convivència al centre educatiu.	Manca actualitzar, adequar i flexibilitzar la normativa escolar d'acord l'evolució de la societat.
	La seva aplicació i desenvolupament és equitatiu i coherent.	Caldria potenciar la creació de projectes d'innovació educativa (educació en valors, participació democràtica i resolució de conflictes).
	Es disposen d'espais de diàleg, intercanvi i coneixement: tutories, assemblees, consell d'alumnes.	Cal millorar la participació de l'alumnat en la configuració de la normativa escolar al llarg de tot el seu procés d'escolarització.
SITUACIONS CONFLICTIVES	La tipologia de conflictes més freqüents (d'acord amb les dades obtingudes) fan referències a conductes d'indisciplina i maltracte interpersonal (baralles i insults).	Exceptuant centres d'atenció preferent, amb problemàtiques complexes vinculades al context social, econòmic i cultural del seu entorn.
		Desconeixement en l'àmbit educatiu de situacions de conflicte, tipologies, procediment d'actuació i estratègies per a la resolució de conflictes.
ESTRATÈGIES RESOLUCIÓ CONFLICTES	Èxit en l'aplicació de projectes d'educació democràtica.	
	Disponibilitat de materials adequats de convivència educativa: CRP, Programes d'innovació educativa.	
PARTICIPACIÓ FAMÍLIES	Dinamització de les AMPA's (pla de formació).	Manca de coneixement de les famílies sobre el conflicte i estratègies per a la seva resolució.
		Famílies novingudes: culturalment tenen una altra manera de resoldre els conflictes i sovint no es comparteixen amb les pautes facilitades pel centre.

Tenint present els resultats d'aquest informe i la bibliografia complementària consultada, la Comissió d'Ordenació del Sistema Educatiu i Millora de la Qualitat de l'Ensenyament, ha elaborat les següents **recomanacions** adreçades als diversos sectors implicats:

□ A l'administració pública educativa:

1. Difondre bones pràctiques d'intervenció en la resolució de conflictes als centres educatius.
2. Dotar als centres educatius dels recursos necessaris: assessorament tècnic, formació permanent específica i materials especialitzats.
3. Vetllar per l'adequat funcionament dels protocols d'actuacions d'alguns centres i avaluar-ne el seguiment de la seva aplicació.
4. Promoure la participació dels centres en programes de millora de la convivència educativa en els centres.
5. Garantir una adequada formació del professorat en estratègies d'intervenció en situacions de conflicte al centre.

□ Als centres educatius:

1. Incorporar la millora de la convivència com a objectiu prioritari en qualsevol centre educatiu.
2. Fomentar el treball cooperatiu, l'educació emocional i l'educació en valors.
3. Incrementar les funcions i el paper de les comissions de convivència en els consells escolars de centre, si s'escau.
4. Adaptar i utilitzar el currículum i la metodologia com elements bàsics per l'aprenentatge de la convivència.
5. Incrementar la participació de l'alumnat i de les famílies en l'elaboració, aplicació i revisió de les normes de convivència.

S'acorda:

1. Traslladar aquest informe de valoració relatiu a les estratègies per a la resolució de conflictes en els centres educatius d'infantil i primària públics de la ciutat de Girona, que ha emès el CEM al Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya, a l'Ajuntament de Girona, a la Federació d'Associació de Pares i Mares, i als centres d'educació infantil i primària públics de la ciutat.
2. Vetllar perquè siguin tingudes en compte tant pel Departament d'Educació com per l'Ajuntament, el recull de recomanacions facilitades.

Annex: Pla de treball “Estratègies per a la resolució dels conflictes als CEIP’s de Girona”.

Objectius específics

1. Valorar el tipus de convivència escolar en els centres d'educació infantil i primària públics de la ciutat.
2. Definir diferents estratègies per a la resolució de conflictes

Cronograma

Calendari	Actuacions
Maig 2007	- Definició del pla de treball (objectius i metodologia) - Recerca i lectura de documentació bibliogràfica
Juny 2007	- Disseny d'un guió d'entrevista semiestructurada
Octubre 2007	- Revisió i ampliació de documentació bibliogràfica - Revisió dels instruments: carta de presentació i guió d'entrevista - Distribució voluntària i aleatòria dels membres de la comissió en els diferents CEIP's.
Novembre 2007	- Xerrada amb un expert en mediació i resolució de conflictes
Desembre 2007	- Enviament de la carta de presentació als centres educatius - Definició del model de guió d'entrevista (definitiu) - Realització d'entrevistes per part dels membres de la comissió
Gener 2008	- Finalització de les entrevistes per part dels membres de la comissió - Lliurament dels resultats a la secretaria tècnica
Febrer 2008	- Elaboració del buidatge de dades de les entrevistes realitzades
Març 2008	- Elaboració de les conclusions i de l'informe - Presentació de l'informe de valoració en sessió plenària

Bibliografia

AUTORS DIVERSOS (2005). *Filosofía en la escuela*. Barcelona, Graó.

CONSELL ESCOLAR DE CATALUNYA (2006). *Conviure i treballar junts*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

DOMÉNECH, J; GUERRERO, J. (2006). *Mirades a l'educació que volem*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.

LE GAL, J. (2003). *Els drets de l'infant a l'escola. Una educació per a la ciutadania*. Barcelona: Graó.

MEIRIEU, P. (2004). *Referents per a un món sense referents*. Barcelona: Rosa Sensat.

ORTEGA, R; DEL REY, R. (2003). *La violència escolar*. Barcelona: Graó.

TERRICABRAS, J.M. (2002). *I a tu, què t'importa? Els valors. La tria personal i l'interès col·lectiu*. Barcelona: La Campana.

TONUCCI, F. (2004). *Quan els infants diuen prou!*. Barcelona: Graó.

TORRALBA, F (2006). *L'Art de saber escoltar*. Lleida. Pagès editors.

TORREGO, J.C. (coord.) (2006). *Modelo integrado de mejora de la convivencia*. Barcelona: Graó.

VINYAMATA, E. (coord.) (2003). *Aprender del conflicto. Conflictología y educación*. Barcelona: Graó.

➤ Pàgines web:

Centre de Recursos educatius: <http://www.xtec.cat/innovacio/convivencia/>
Programes d'innovació educativa: <http://www.xtec.cat/innovacio/convivencia/>
Mediació educativa: <http://www.mediacioneducativa.com.ar/>
Experiències Comunitat Escolar: <http://comunidad-escolar.pntic.mec.es/689/experi.html>
Ministeri d'Educació i Ciència: <http://roble.pntic.mec.es>
Centre Reina Sofia: <http://www.gva.es/violencia/>
Creu Roja Joventut: <http://imi.tsai.es/imi/croja/intro.html>
Centre Pau i treba: <http://www.peretarres.org/pauitreva/>
Associació Rosa Sensat: <http://www.rosasensat.org/>
Fòrum Mundial de Mediació: <http://www.mediate.com/world/>
Gernika Gogoratuz: <http://www.gernikagogoratuz.org/>
Unesco-Education for Culture of Peace Department: <http://www.unesco.org/cpp/>

CARTA DE PRESENTACIÓ

Benvolgut/da Sr./Sra. _____

Enguany la Comissió d'Ordenació del Sistema Educatiu i Millora de la Qualitat de l'Ensenyament del Consell Escolar Municipal – Consell Municipal d'Educació de Girona (CEM), us comunica que ha endegat un nou tema de treball, *“Les estratègies de resolució de conflictes en els centres públics d'educació infantil i primària de la ciutat de Girona”*, amb la finalitat de conèixer la situació actual del tipus de convivència escolar existent en aquests centres educatius.

Per tal de desenvolupar aquest tema, la comissió ha dedicat diverses sessions de treball a la recerca de fonts bibliogràfiques i consulta de material divers, a l'assessorament extern per part d'un expert professional d'intervenció en la resolució de conflictes i a la l'elaboració d'un instrument per a la recollida d'informació que garanteixi la confidencialitat de les dades obtingudes.

Amb l'objectiu d'obtenir un coneixement més real sobre algunes qüestions vinculades a com s'aborda des del centre educatiu el tractament de les situacions conflictives i el tipus d'estratègies emprades per a la seva resolució, la comissió ha considerat interessant sol·licitar una entrevista amb vostè o en la persona en qui delegui.

Per aquest motiu, us informem que un/una membre d'aquesta comissió es posarà en contacte amb vostè, per concertar dia i hora per realitzar l'entrevista, i us recordem que la comissió es compromet a garantir la confidencialitat de les dades i comentaris obtinguts, així com a fer-vos arribar les conclusions d'aquest treball.

Per a qualsevol consulta us podeu adreçar a la Secretaria tècnica del CEM (Plaça del Vi, 1. 17004 Girona. Telèfon 972 419 074, cem@ajgirona.org)

Agraïm la vostra atenció i col·laboració.

Atentament,

Lluïsa Faxedas i Brujats

*Presidenta de la Comissió d'Ordenació
del Sistema Educatiu i Millora de la Qualitat
de l'Ensenyament.*

Girona,

DADES DE L'ÍTEM 7 "situacions conflictives"

Situacions conflictives/freqüència	MAI	A VEGADES	SOVINT	MOLT	TOTAL centres
Enfrontaments	4	8	2	2	16
Males contestacions	1	10	3	2	16
Manca respecte normes	0	11	4	1	16
Insults entre alumnes	1	5	7	3	16
Baralles entre alumnes	1	8	5	2	16
Poca cura material i instal·lacions	3	11	0	2	16
Amenaces entre alumnes	6	7	2	1	16
Alumnes no integrats	2	13	0	1	16
Professorat implicat en la resolució	0	0	0	16	16
Alumnes desmotivats	7	7	1	1	16
Diferència normes entre mestres	9	7	0	0	16
Desperfectes materials	9	5	2	0	16
Dificultats comunicació família-escola	4	9	2	1	16