Col·legi Maristes Sant Pere Chanel

PROTOCOL DE PREVENCIÓ, DETECCIÓ I INTERVENCIÓ DAVANT L'ASSETJAMENT I EL CIBERASSETJAMENT ENTRE IGUALS

Generalitat de Catalunya
Departament d'Educació

PROTOCOL DE PREVENCIÓ, DETECCIÓ I INTERVENCIÓ DAVANT L'ASSETJAMENT I EL CIBERASSETJAMENT ENTRE IGUALS

Justificació i objectius del Protocol

Assetjament i ciberassetjament entre iguals
Conducta de maltractament psicològic i/o físic d'un alumne/a o grup d'alumnes a un/a company/a de manera continuada. Es parla de ciberassetjament quan implica l'ús d'eines tecnològiques.

Per saber-ne més
- Tipus
- Incidència en els centres educatius
- 10 punts per conèixer millor l'assetjament i el ciberassetjament

PREVENCIÓ i DETECCIÓ

Normativa preventiva

Factors de risc i accions de prevenció

- Desenvolupament personal
- Context escolar
- Àmbit familiar
- Entorn

INDICIS

Coneixement o sospita d'una situació d'assetjament o ciberassetjament entre iguals per part de qualsevol membre de la comunitat escolar

Indicadors

VALORACIÓ

Informe de valoració
- Compilació d'informació
- Entrevista a l'alumnat implicat
- Entrevista al grup d'observadors
- Entrevista a les famílies

DIRECCIÓ
Normativa

Comunicació → **Inspecció d'educació**
Assessorament

VALORACIÓ

Reforç mesures preventives

Sí / **No**

INTERVENCIÓ

Vegeu: Protocol de conflictes greus

Vegeu: Protocol d'actuació amb menors infractors

Destinataris	FASES D'INTERVENCIÓ	Responsables
Alumne/a assetjat/da Alumne/a assetjador/a Família de l'alumne/a assetjat/da Família de l'alumne/a assetjador/a	1. Mesures d'urgència	Direcció del centre Tutor/a
Alumne/a assetjat/da	2. Protecció a l'alumne/a assetjat/da i/o ciberassetjat/da	Direcció del centre Tutor/a
Alumne/a assetjat/da Alumne/a assetjador/a Alumnat observador (Grup-classe)	3. Detecció de necessitats educatives i concreció	Tutor/a Orientador/a educatiu i/o mestre/a pedagogia terapèutica EAP
Família de l'alumne/a assetjat/da Família de l'alumne/a assetjador/a	4. Col·laboració i compromís de les famílies	Direcció del centre Tutor/a
Alumne/a assetjador/a Alumne/a assetjat/da Alumnat observador (Grup-classe)	5. Reconeixement, acceptació i reparació del dany	Tutor/a Orientador/a educatiu i/o mestre/a pedagogia terapèutica
Alumne/a assetjador/a Alumne/a assetjat/da Alumnat observador (Grup-classe)	6. Pràctiques reparadores i restauratives	Tutor/a Orientador/a educatiu i/o mestre/a pedagogia terapèutica
Alumne/a assetjador/a Alumne/a assetjat/da Alumnat observador (Grup-classe)	7. Seguiment del cas	Direcció del centre Tutor/a

AUTOAPRENENTATGE

Nota: els subratllats són enllaços que obren documents o pàgines d'internet

Justificació i objectius

Justificació

Si bé **l'assetjament escolar** o maltractament entre iguals és un fenomen que ha existit sempre, en aquests moments tota la societat, i en especial la comunitat educativa, està més sensibilitzada.

En la darrera Enquesta de Convivència Escolar i Seguretat a Catalunya (ECESC 2016-2017) la incidència de l'assetjament mostra certa tendència a disminuir. En canvi, com a conseqüència de la generalització de l'ús de les tecnologies, augmenta la intensitat de l'assetjament i el patiment de qui el rep. El **ciberassetjament** deixa la víctima sense espais de protecció, permet una difusió exponencial, facilita l'anonimat i permet que l'acció es mantingui en el temps.

L'assetjament escolar constitueix un fet que repercuteix negativament en tots els agents implicats, tant individualment (agressor, víctima i observadors) com de forma col·lectiva. A nivell individual, l'assetjament condiciona el desenvolupament personal i acadèmic tant de la persona que el pateix com de qui l'exerceix i el de la resta del grup, en consolidar hàbits i actituds no desitjables. Així mateix, es tensen les relacions i es veu greument afectat el funcionament de l'aula i la convivència en els centre educatiu.

Les famílies tenen un paper important en la prevenció, detecció i intervenció davant l'assetjament que esdevé clau en situacions de ciberassetjament, atès que aquest es produeix, en general, fora del centre.

Els centres educatius són espais de socialització d'infants i joves en què es poden donar situacions de conflicte i de violència entre iguals, però també són el marc idoni on implementar estratègies de prevenció davant l'assetjament i el ciberassetjament que facilitin la creació d'un clima de convivència positiu a l'aula i contribueixin a la construcció de la cultura de pau.

L'existència d'un protocol permet dotar els centres i el professorat d'una eina efectiva de prevenció, detecció i intervenció davant l'assetjament i el ciberassetjament entre iguals, establint un marc comú d'actuació i afavorint la coordinació dels diferents agents implicats mitjançant un circuit sistematitzat.

Aquest protocol s'emmarca en la normativa vigent i ofereix orientacions de caràcter preventiu, de detecció i d'intervenció que cal contextualitzar en la realitat de cada centre educatiu.

Objectius

Missió
Evitar les conductes d'assetjament i ciberassetjament entre l'alumnat.

Objectiu general
Dotar els centres educatius d'eines per prevenir, detectar i intervenir davant situacions d'assetjament i ciberassetjament entre iguals.

Objectius específics
- Sensibilitzar el professorat i el personal del centre, l'alumnat i les seves famílies sobre l'assetjament i el ciberassetjament entre iguals i la necessitat d'educar en la gestió positiva dels conflictes per tal de prevenir-los.
- Fomentar la implementació de mesures preventives en els centres educatius.
- Facilitar la detecció de situacions d'assetjament i ciberassetjament entre iguals que poden afectar el benestar de les persones i arribar a vulnerar els seus drets elementals.
- Promoure les intervencions educatives entre l'alumnat i les seves famílies davant situacions d'assetjament i ciberassetjament entre iguals.
- Establir un circuit de coordinació entre els diferents membres de la comunitat escolar i educativa implicats en el protocol.

Assetjament i ciberassetjament entre iguals

Conducta de maltractament psicològic i/o físic, en el marc escolar, d'un alumne o grup d'alumnes a un altre de manera continuada. Es parla de ciberassetjament quan el maltractament es fa mitjançant l'ús d'eines tecnològiques.

Dan Olweus (1983) defineix l'assetjament escolar (*bullying*) com una "conducta de persecució física i/o psicològica que realitza un/a alumne/a contra un/a altre/a, el qual escull com a víctima de repetits atacs. Aquesta acció, negativa i intencionada, situa la víctima en una posició de la qual difícilment pot sortir-se'n pels seus propis mitjans. La continuïtat d'aquestes relacions provoca en les víctimes efectes clarament negatius: descens de l'autoestima, estats d'ansietat i quadres depressius, cosa que dificulta la seva integració en el medi escolar i el desenvolupament normal dels aprenentatges".

Així, l'assetjament no es refereix a manifestacions violentes i puntuals, ja siguin físiques (empentes, clatellots, baralles...) o verbals (insults, malnoms…), espontànies o organitzades, ni a d'altres comportaments problemàtics que es podrien manifestar d'una manera més o menys oberta en l'entorn escolar.

L'assetjament és un tipus de violència entre iguals que presenta les característiques següents:

1. **Existeix una situació d'abús de poder** que impedeix que la persona assetjada pugui sortir de la situació per ella mateixa.
2. **Hi ha intencionalitat per part de l'agressor o agressors** de fer mal, ja sigui físicament o psicològicament.
3. **Qui el pateix es troba indefens enfront de qui l'intimida**, i això té com a conseqüència inseguretat i deteriorament de l'autoestima.
4. **Es repeteix sistemàticament al llarg d'un període de temps** durant el qual l'agressió es dóna de manera sostinguda.

Aquestes agressions intencionals, reiterades i en les que es posa de manifest una situació d'abús de poder poden ser físiques, verbals o d'exclusió social i es poden manifestar de forma directa o indirecta. Totes elles acostumen a ser poc visibles per les persones adultes pel que són difícils d'identificar i de diagnosticar, quant a la seva gravetat, i, per tant, també d'eliminar. Cal afegir, a més, les dificultats de l'alumne que pateix assetjament per revelar els fets i demanar ajuda.

D'altra banda, parlem de **ciberassetjament** quan aquestes agressions es donen de forma reiterada i es fan mitjançant suports tecnològics (amenaces, insults, ridiculitzacions, extorsions, robatoris de contrasenyes, suplantacions d'identitat, buit social, amb missatges

de text o de veu, imatges fixes o enregistrades, etc.). Com que no és necessària la presència de la persona agredida per dur a terme l'agressió, la persona assetjada es veu privada de qualsevol possibilitat de defensar-se, fins i tot pot passar molt temps fins que s'assabenti què està passant. D'altra banda, la virtualitat dificulta que es produeixi un feedback que faci aturar l'agressió.

El ciberassetjament presenta, a més de les característiques pròpies de l'assetjament, uns trets específics que fan augmentar el patiment de la persona ciberassetjada.

1. **Mitjà**: s'utilitzen eines tecnològiques com Internet, telefonia mòbil, xarxes socials, plataformes de difusió de continguts...
2. **Format**: es tracta d'un assetjament indirecte que afecta la víctima psicològicament.
3. **Possible anonimat**: sovint en situacions de ciberassetjament qui maltracta canvia la identificació, utilitza pseudònims, altera el llenguatge... el que dificulta la seva identificació i pot proprocionar-li una sensació d'impunitat. La incertesa que genera condueix a una disminució de la confiança en els companys i les companyes, i pot arribar a generar un ambient d'hostilitat en els centres educatius.
4. **Perdurabilitat**: els efectes de l'acció es perllonguen en el temps i en l'espai. La informació lesiva està disponible les 24 hores de dia i la majoria de les vegades és difícil eliminar el material publicat que pot estar exposat de forma pública durant molt de temps.
5. **Difusió exponencial**: degut a les característiques dels mitjans utilitzats, l'impacte de l'agressió pot ser molt més gran. Internet aporta a la difusió un creixement exponencial.
6. **Inseguretat**: es perden els límits de quins espais i quins moments són segurs. La víctima es queda sense espais de protecció ja que pot estar rebent constantment missatges de mòbil o ordinador o estar sent contínuament difamada en una xarxa social.
7. **Relació amb l'assetjament**: és freqüent que el ciberassetjament entre alumnes estigui lligat a situacions d'assetjament escolar en la vida real (sobretot comportaments d'exclusió i aïllament).
8. **Agrupament de ciberassetjadors**: Internet facilita l'agrupament d'assetjadors (coneguts entre ells o no) a qui demanar col·laboració en la difusió de continguts vexatoris o difamatoris.

Les conductes de ciberassetjament, atesa la versatilitat de les eines tecnològiques, poden ser molt diverses:

- Amenaçar mitjançant l'enviament de missatges amenaçants o desagradables per correu electrònic, whatsapp, xarxes socials…
- Robar contrasenyes, suplantar identitats: fer-se passar per una altra persona en els xats, entrar en el correu d'algú fent servir la seva contrasenya...
- Publicar a les xarxes socials fotos reals o trucades amb comentaris ofensius o publicar escrits despectius i/o insultants o etiquetar...
- Crear webs o blocs amb continguts ofensius.
- Publicar dades personals...
- Enregistrar fets d'amagat o contra la voluntat de la víctima, agressions...
- Crear enquestes a Internet amb voluntat d'humiliar, per exemple "qui és la més grassa de l'Institut?" o "qui és el més imbècil del centre?"
- Insultar, amenaçar, utilitzar un llenguatge obscè o agressiu en els jocs multiusuari.
- Enviar programes brossa o virus, subscriure a la víctima a llistes de pornografia…

No són ciberassetjament altres conductes de risc associades al mal ús o abús de les tecnologies com el consum de pornografia, les compres on-line o el joc patològic.

Tipus d'assetjament entre iguals

L'**assetjament entre iguals** es pot exercir de forma directa o indirecta. En les formes directes, l'agressor dóna la cara, la víctima s'adona que algú li està fent mal. En canvi, les formes indirectes poden ser molt subtils: la víctima percep que hi ha alguna cosa que no rutlla, però no acaba de saber què està passant ni qui n'és responsable. El fet de no identificar l'agressor pot desestabilitzar molt; la víctima arriba a dubtar de les seves pròpies percepcions i pot patir un fort estrès i ansietat.

Segons la forma i la naturalesa de les agressions, podem trobar els següents tipus d'assetjament entre iguals:

	Forma	
Naturalesa	**Directa**	**Indirecta**
Física	Donar empentes Pegar Amenaçar amb armes…	Robar objectes d'algú Trencar objectes d'algú Amagar objectes d'algú…
Verbal	Insultar Burlar-se Anomenar amb malnoms...	Parlar malament d'algú Difondre falsos rumors…
Digital	Trucades i missatges de text *e-mails* Fotografies i vídeos tramesos directament Participació en xats	Comentaris, fotografies i vídeos penjats a les xarxes socials de forma anònima Suplantació de personalitat per enviar o publicar material comprometedor
Exclusió social	Excloure No deixar participar...	Ignorar Fer com si fos transparent...

De vegades, les conductes d'odi i discriminació poden desembocar en situacions d'assetjament que poden tenir conseqüències molt negatives per a qui les pateix.

Com ja s'ha dit, si el mitjans utilitzats són tecnològics (missatges de text, *e-mails*, xarxes socials, videojocs, etc.), es parla de **ciberassetjament**. En aquest cas, l'agressor s'empara en l'anonimat (o presumpte anonimat) i això porta la víctima a desconfiar de tothom. A més a més, l'efecte expansiu de la xarxa fa que l'acció adquireixi una dimensió exponencial.

Val a dir que en una situació de ciberassetjament la repetició pot no consistir en agredir o maltractar una persona vàries vegades, és suficient amb pujar només una vegada una imatge no desitjada a una xarxa social perquè la vegin moltes persones. Això vol dir que la repetició es produeix cada vegada que es vegi la imatge, cada vegada que es comparteixi la imatge o els comentaris abusius que la puguin acompanyar.

El **ciberassetjament** també pot exercir-se de forma directa o indirecta. En les formes directes trobem, per exemple, trucades, missatges, fotografies, vídeos o, fins i tot, filmacions en directe de la persona que agredeix. En el cas de les formes indirectes, en canvi, qui exerceix el ciberassetjament publica material comprometedor sobre la persona ciberassetjada, o bé suplanta la seva identitat i/o l'exclou a través de publicacions d'imatges compromeses, de comentaris o crítiques en pàgines webs, blogs o xarxes socials.

El ciberassetjament abasta un ventall ampli de conductes que, segons la literatura científica, poden classificar-se atenent la via per la qual es produeix l'agressió o en funció del tipus de conducta que es desenvolupi.

Segons la **via**, el cibersassetjament s'exerceix:

- A través de missatges de text
- A través de correus electrònics
- A través de whatsapp o altres xats
- A través de les xarxes socials
- A través de fotografies i/o vídeos que s'envien o es publiquen
- A través de jocs *on-line*

El ciberassetjament pot prendre diverses formes segons el **tipus de conducta**:

- **Provocació incendiària *(flaming):*** s'intercanvien insults breus i acalorats mitjançant missatges electrònics utilitzant un llenguatge vulgar i enutjat.
- **Fustigació (*harassment*)**: quan s'envien imatges o vídeos humiliants sobre una persona, s'envien virus informàtics, se'ls denigra en els jocs *on-line*…
- **Denigració *(denigration)***: quan es distribueix informació d'un altre en to despectiu i fals mitjançant correus electrònics, missatges o enviament de fotografies alterades digitalment.
- **Assetjament públic *(happy slapping)***: quan un grup filma les vexacions que infligeix a d'altres companys o companyes i les penja a la xarxa.
- **Exclusió social *(exclusion)***: quan es priva la víctima de l'accés a fòrums, grups, xats o xarxes socials.

- **Suplantació de personalitat *(impersonation)***: quan s'entra en un compte de correu electrònic o en el perfil d'una xarxa social d'una persona per enviar o publicar material comprometedor, manipulant i usurpant la identitat.
- **Difamació i joc brut *(outing and trickey)***: quan s'enganya la víctima perquè comparteixi i transmeti informació confidencial sobre un altre promovent rumors difamatoris.

Altres conductes relacionades amb el ciberassetjament

El ***sexting*** consisteix en la difusió o publicació de continguts (principalment fotografies o vídeos) de tipus sexual produïts per una persona, utilitzant el telèfon mòbil o un altre dispositiu tecnològic. Aquesta imatge és enviada a una altra persona de manera confidencial, però la persona receptora la difon i passa a ser pública. És important destacar la voluntarietat inicial de la víctima, qui, generalment, és el productor dels continguts i el primer responsable de la seva difusió en compartir-los sense tenir massa consciència dels riscos que això comporta.

Les situacions de *sexting* poden derivar en diferents amenaces, sovint entrellaçades: invasió de la privacitat, danys psicològics, ciberassetjament, sextorsió i *grooming*. De fet, una imatge de *sexting* pot ser difosa de manera voluntària (el receptor reenvia les imatges als seus contactes) o involuntària (per robatori del mòbil i mitjançant l'accés no consentit d'una tercera persona a l'ordinador) i entrar en el circuit de pornografia infantil i afavorir la sextorsió (xantatge amb l'ús d'aquests continguts i l'amenaça de la seva publicació) o el ciberassetjament sexual.

El ***grooming* o ciberassetjament sexual** a menors es tracta d'una forma d'assetjament sexual en la qual els adults es guanyen la confiança dels menors (enganyant o suplantant la personalitat), fingint empatia, estimació... amb la intenció d'obtenir satisfacció sexual (gairebé sempre obté imatges dels menors nus).

La difusió d'imatges o vídeos de caràcter sexual poden contenir certs elements que facilitin la **ubicació** física, de manera que existeix el risc afegit de l'exposició a pederastes. Aquestes situacions, en no tractar-se de cibersassetjament entre iguals, no són objecte d'aquest protocol.

Aquestes situacions, en no tractar-se de cibersassetjament entre iguals, no són objecte d'aquest protocol.

Incidència en els centres educatius

Els estudis realitzats posen en evidència que el maltractament entre alumnes es produeix en tot tipus de centres, amb major o menor grau, al marge de la seva titularitat i nivell socioeconòmic.

La forma més freqüent és l'assetjament verbal, tant en les formes directes (insultar) com en les indirectes (fer córrer rumors). Generalment, els nois s'impliquen més en agressions directes i les noies, en agressions indirectes.

Les conductes d'agressió directa ja es comencen a observar a l'educació infantil, mentre que les formes indirectes no s'acaben de desenvolupar fins el cicle mitjà d'educació primària, ja que requereixen el domini de certes habilitats socials. A partir d'aquestes edats, les conductes d'assetjament entre iguals es comencen a fer més evidents i assoleixen un punt màxim entre el darrer nivell de Primària i el primer cicle d'ESO. A partir d'aquests cursos, s'observa un descens d'aquestes actituds.

L'agressió física, sobretot entre els nois, sol ser força visible. Cal distingir les baralles esporàdiques, en què es mesura la força i/o l'estatus entre els iguals, de les **situacions de desequilibri**. Una **observació de la continuïtat en el temps** d'aquestes accions ens pot posar en alerta. És important –sobretot a primària- l'observació en espais on la vigilància de l'adult és menor o més distesa (lavabos, racons de pati, passadissos, vestidors, menjador, activitats extraescolars, transport escolar, etc.). Per tant, també és important la formació dels monitors d'aquestes activitats. El **registre d'incidents** per escrit és una eina que pot ser d'ajut.

La darrera **Enquesta sobre Convivència Escolar i Seguretat a Catalunya** (ECESC 2016-17), realitzada a l'alumnat de secundària, mostra, en termes generals i respecte a edicions anteriors, la següent situació:

- El 94,2% de l'alumnat enquestat considera que hi ha alumnes maltractats en els centres educatius catalans, però tan sols un 23,3% en percep algun cas al seu grup classe.

- El **9,9% dels alumnes enquestats afirmen haver patit assetjament** (alguna acció negativa un cop a la setmana o més) durant el curs escolar. S'observa una disminució de 0'5 punts percentuals respecte el curs 2011-12.

- Un **27%** de l'alumnat es considera **observador passiu o instigador**.

- El **38,7%** de l'alumnat víctima de maltractaments **ho comunica als seus pares** i un **36,7% ho comunica al professorat**. S'observa un augment en el nivell de comunicació d'aquestes situacions als adults respecte a la darrera edició (ECESC 2011-2012: 29,4% i 22,2 % de l'alumnat, respectivament).

- Malgrat aquesta lleugera disminució, el que si que augmenta és **l'ús dels mitjans digitals** en els **processos d'assetjament (38%)**

- El **3,7%** dels alumnes enquestats diuen haver patit **assetjament amb l'ús de mitjans digitals** (ciberassetjament) i **10,6%,** afirma haver estat víctima d'algun tipus de **maltractament** (burles, insults, exclusió, amenaces...) **amb l'ús de mitjans digitals**, independentment de la seva freqüència. Aquestes dades mostren un lleuger augment respecte a la darrera edició de l'estudi (ECESC 2011-2012: 3'5% i 10,3% de l'alumnat, respectivament).

- Entre les víctimes de ciberassetjament predominen les **noies**.

- El **ciberassetjament** es dona a l'etapa de **l'ensenyament secundari**, amb una tendència a la disminució en els cursos superiors, tot i que darrerament, s'han detectat casos de ciberassetjament en el darrer curs del cicle superior d'educació primària.

Tots els nens i joves tenen dret a ser respectats i a sentir-se segurs, tant en l'entorn real com en el virtual. Assolir aquest objectiu requereix un esforç permanent de tota la comunitat educativa (docents, alumnat, famílies, etc.). Per això, cal ajudar-los a desenvolupar la seva autoestima i la seva competència socioemocional, i a prendre consciència tant dels avantatges com dels riscos de l'ús de les tecnologies.

Deu punts per conèixer millor l'assetjament i el ciberassetjament

1. Assetjar no és "fer una broma"

Hi ha alumnes que quan agredeixen o insulten i algú els ho retreu diuen: "*Només estem jugant, és broma!*", però **assetjar no és fer una broma. En una broma tothom riu i ningú no resulta perjudicat, mentre que en l'assetjament hi ha una víctima**. A vegades hi ha bromes pesades que poden molestar, però no poden ser considerades com assetjament. Tanmateix, en repetir-se i allargar-se en el temps, el patiment es perpetua i aleshores sí poden parlar d'assetjament.

En aquest mateix sentit, alguns alumnes creuen que difondre xafarderies o informacions personals o determinades fotos a través de les xarxes socials són fets sense importància perquè ho fan habitualment entre ells. Tanmateix, no valoren que aquests fets no són una broma ni les conseqüències que poden arribar a tenir, per qui ho pateix i per ells mateixos, ja que tot allò que fem a Internet deixa una empremta que, d'alguna manera, posa en risc el control sobre la privadesa.

2. Qualsevol pot fer conductes d'assetjament i ciberassetjament o patir-les

Tot i que qualsevol alumne pot comportar-se agressivament en un moment concret, hi ha alumnes que utilitzen la violència per solucionar els problemes. N'hi ha que abusen de la seva força física per a sentir-se poderosos. Aquests alumnes solen tenir dificultats per relacionar-se amb els altres i mostrar baixa tolerància a la frustració o dificultats per complir les normes i respectar els límits.

Sembla ser que els alumnes que a casa viuen escenes violentes tenen més possibilitats de mostrar-se violents amb els altres. Tanmateix, també n'hi ha que sense ser violents s'afegeixen a les agressions que han començat altres companys o bé les permeten, esdevenint còmplices amb els seu silenci.

En relació al ciberassetjament, pel fet de ser una forma de maltractament indirecte, facilita que els alumnes que no s'atrevirien a causar un dany a un company o companya directament sí gosin a fer-ho utilitzant les tecnologies. Fins i tot pot donar-se el cas que una víctima d'assetjament tingui conductes ciberassetjadores.

La majoria d'episodis de ciberassetjament entre iguals es donen entre menors amb un cert grau de convivència: companys i companyes de classe, de centre, de veïnat… però pot donar-se el cas que la víctima i l'assetjador no es coneguin personalment.

La dificultat de control per part de la família sobre el bon ús del telèfon mòbil o d'Internet, la possibilitat de l'anonimat o la suplantació d'identitat enforteix els ciberassetjadors.

De la mateixa manera que qualsevol alumne pot ser agressor, qualsevol alumne pot patir assetjament o ciberassetjament. La diferència, sortir de la norma pot fer que una persona sigui més susceptible de ser objecte de les crítiques i les burles del grup (tenir les orelles grosses, portar ulleres, pensar o vestir diferent, ser d'una altra ètnia, estudiar molt i ser aplicat, etc.) i arribar a patir assetjament o ciberassetjament. En aquestes situacions no hi ha hagut provocació prèvia. Els agressors solen dir *"És ell o ella qui s'ho busca"*, encara que això només és un pretext per justificar l'agressió.

No obstant, alguns alumnes poden ser més vulnerables a la victimització, sobretot, per la seva baixa autoestima i inseguretat. No sempre és clara la relació de causalitat, és a dir, si determinades característiques poden ser la causa o bé les conseqüències d'un procés de victimització.

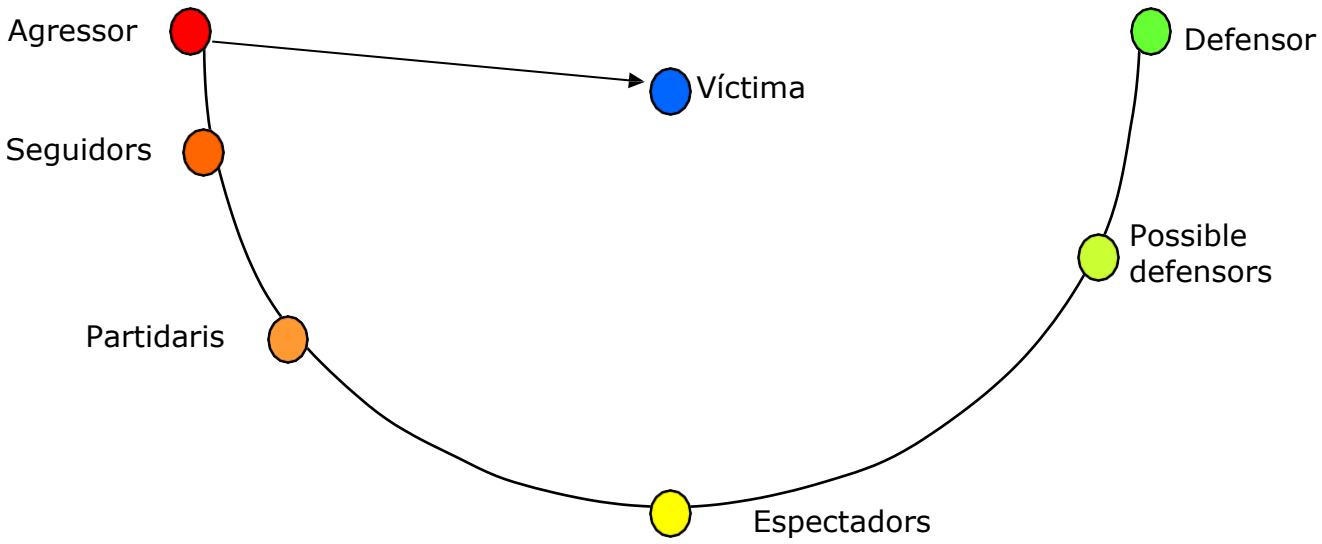
De vegades hi ha alumnes que estan implicats en els dos rols; per una banda, són víctimes de les agressions d'uns i, per l'altra, victimitzen altres companys que perceben com a més dèbils.

3. En les situacions d'assetjament tothom hi juga un rol

L'assetjament entre iguals no és una qüestió només d'agressor i víctima; és un problema seriós que afecta tothom. **Es tracta d'una violència social per naturalesa, que té efectes molt negatius en el clima de l'aula i en els processos d'ensenyament-aprenentatge del grup classe on té lloc.**

Dan Olweus descriu els diferents rols que es poden adoptar davant una situació d'assetjament en el que anomena "cercle del *bullying*". Cal recordar que davant una situació d'assetjament per abús de poder no hi ha posicions neutrals. Els *espectadors* també formen part del problema, ja que en desentendre's, el toleren per omissió.

Figura 1: El cercle del bullying (Olweus 2001):



- **Agressor**: comença l'assetjament i en pren part activa
- **Seguidors**: no comencen l'assetjament, però en prenen part activa.
- **Partidaris**: no prenen part activa, però el recolzen mostrant un suport obert.
- **Espectadors**: no prenen posició, no intervenen.
- **Possibles defensors**: pensen que caldria ajudar la víctima, però no ho fan.
- **Defensors**: no els agrada l'assetjament i ajuden la víctima o ho intenten.

4. Nois i noies són diferents quan agredeixen

Pel que fa el gènere, es confirma que l'assetjament continua essent un fenomen que afecta bàsicament els nens, que l'exerceixen i el pateixen en major proporció que les noies. A l'ESO la incidència per sexe és molt semblant.
En general, els nois utilitzen més les formes directes d'agredir com pegar, amenaçar i insultar mentre que les noies acostumen a ser protagonistes d'agressions indirectes i relacionals.
Pel que fa el ciberassetjament, es constata que, d'una banda, les noies tenen més conductes assetjadores mitjançant les tecnologies que presencialment i, d'altra, que les noies són víctimes de ciberassetjament en un percentatge superior al dels nois.

5. L'assetjament entre alumnes és un problema de salut que afecta a tothom

S'ha demostrat que els alumnes implicats en situacions d'assetjament i ciberassetjament continuat tenen més trastorns psicològics i problemes conductuals que els no implicats, tant pel que fa als agressors com a les víctimes.

Els alumnes victimitzats poden desenvolupar aversió a l'escola, depressions, angoixes i una pèrdua d'autoconfiança i d'autoestima que pot tenir greus conseqüències per al seu desenvolupament. En casos greus, poden tenir ideacions o, fins i tot, fer intents de suïcidi.

Les situacions d'assetjament i ciberassetjament també afecten els espectadors i l'entorn on es produeixen. De fet, les persones que viuen o observen de manera reiterada relacions d'abús basades en la violència, s'insensibilitzen i poden acabar pensant que:

- Les normes són per a saltar-se-les **(conducta antisocial)**.
- No complir-les proporciona prestigi social **(deteriorament moral)**.
- L'única forma de fer-se respectar és esdevenir violent **(inevitabilitat de la violència)**.

6. El noi o la noia victimitzat necessita ajuda

Hem de tenir present que la víctima està atrapada en una espiral de violència de la qual no n'és responsable i d'on no pot sortir-se'n tota sola; necessita la intervenció dels altres. **Si els companys l'ajudessin, es trencaria el cercle de l'assetjament, però generalment això no passa** perquè, de vegades, els companys formen part del grup de ciberagressors o en són seguidors i els que podrien oferir-li ajuda no saber com fer-ho o tenen por .

Poques vegades qui pateix assetjament i ciberassetjament busca l'ajuda dels adults, perquè sovint no entén què passa, creu que és culpa seva i sent vergonya; també se sent malament per no saber-se defensar i pot preferir amagar el problema, o bé pot tenir por de la possible repressió dels agressors. És important fer-los saber que estan patint una situació injusta de la qual no en són responsables i que han de poder confiar que els adults l'ajudaran.

Els alumnes que pateixen assetjament o ciberassetjament poden presentar certa fragilitat emocional i social que s'agreujarà per la situació en la que es troba. Per això, caldrà ajudar-los a **recuperar la seva autoestima, l'autoconfiança i millorar la capacitat de gestió de les relacions socials**.

7. El noi o la noia que agredeix també necessita ajuda

Hi ha alumnes que davant d'un conflicte no són capaços de generar solucions alternatives i responen agressivament; veuen l'agressió com la millor manera d'aconseguir els seus objectius i no tenen en compte les emocions ni els interessos dels altres ("*Agredeixo per fer-me respectar*"). En d'altres casos, agredeixen perquè tenen una percepció esbiaixada de les intencions de l'altre ("*Agredeixo abans que m'agredeixin*"). En ambdos casos infants i adolescents presenten una mancança d'habilitats socials i dificultats d'autoconeixement i de control emocional.

Altres alumnes agredeixen a través de les relacions socials: manipulen els altres per aconseguir que un alumne determinat sigui rebutjat, no li facin costat o l'excloguin de les activitats. En aquest cas no es no tenen manca d'habilitats socials sinó que en fan ús d'aquestes en benefici dels seus interessos i tenen una **acusada dificultat per empatitzar emocionalment amb l'altre**.

8. Aturar la situació requereix una actitud ferma

A l'alumnat assetjat li costa informar als adults i això acostuma a ser més freqüent a mesura que es fan més grans. Molts alumnes són objecte d'assetjament i ciberassetjament durant

llargs períodes de temps i els adults només s'adonen quan el problema ha assolit nivells greus. Això és degut, en part, al fet que els nens no comparteixen el seu problema amb els adults, no demanen ajuda. La desconfiança i/o reticència a informar els adults es basa en la sospita, de vegades fins i tot en l'experiència, que allò que per a ells és una situació molt greu serà subestimat pels adults.

Al marge d'una política de convivència global d'escola, l'actitud dels adults és essencial. Actuar contra aquesta situació injusta, d'abús de poder, per insignificant que pugui semblar, té molta importància ja que modela les expectatives sobre l'ús de la violència per resoldre conflictes i contribueix a la millora del clima de convivència a l'escola, amb resultats positius per a tothom (alumnes, professionals i pares).

En tot cas, la víctima s'ha de sentir escoltada i protegida, i la persona agressora ha de saber que està incorrent en una falta greument perjudicial per a la convivència, i que no es permetrà que aquesta situació continuï.

9. Es tracta de drets fonamentals

Aquest fenomen afecta els drets fonamentals de les persones: **tota persona té dret a veure's lliure de l'opressió i la humiliació repetida i intencionada, tant a l'escola com en tot l'àmbit social**.

Com s'especifica en l'article 3 de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació "Els alumnes tenen dret a rebre una educació integral, orientada al ple desenvolupament de la personalitat, amb respecte als principis democràtics de convivència i als drets i les llibertats fonamentals".

Els alumnes acudeixen a l'escola no tan sols a adquirir coneixements sinó també, com diu la llei, a formar-se en el respecte als drets i llibertats fonamentals i en l'exercici de la tolerància i de la llibertat dins dels principis democràtics de convivència. És un dret dels alumnes aprendre en un ambient segur i és un deure dels adults treballar per tal que tots els alumnes se sentin segurs al seu centre.

Per tant, el centre educatiu ha de tenir recursos de detecció i intervenció envers les conductes d'assetjament i ciberassetjament, donar a conèixer els drets i els deures fonamentals de les persones i els mecanismes que té l'escola per garantir-los, i informar a qui es pot adreçar una persona si pateix qualsevol situació de maltractament.

10. La col·laboració de la família és imprescindible

Les famílies poden desenvolupar un paper clau en la prevenció, detecció i intervenció davant l'assetjament escolar. Tenint en compte la dificultat que mostren infants i adolescents per comunicar que estan patint assetjament, cal promoure els estils parentals comunicativament oberts que facilitin la comunicació en tot moment, perquè sigui més senzill expressar el malestar a l'inici d'una situació d'assetjament.

D'altra banda, és clau la col·laboració família i escola i treballar plegats des de la confiança per poder donar una resposta ferma, coherent i eficaç a aquestes situacions.

Tot i que el ciberassetjament pot tenir el seu origen en problemàtiques iniciades en els centres, el fet és que generalment s'hi practica fora.
L'acció de la xarxa traspassa els límits geogràfics dels centres. En el ciberassetjament poden estar implicats joves de diversos centres educatius. Aquest fet situa sovint els centres en un pla secundari. L'acompanyament i la supervisió de les famílies es fa imprescindible. Davant dels riscos potencials derivats de l'ús d'aquestes tecnologies, no es tracta únicament que les famílies prohibeixin als seus fills la seva utilització, sinó de vetllar pel seu bon ús.

Per tot plegat, des dels centres educatius s'ha de col·laborar estretament en la tasca preventiva i compartir amb les famílies eines i estratègies en l'ús responsable de les tecnologies.

Els centres educatius han de ser entorns segurs d'aprenentatge i socialització.

Normativa preventiva davant l'assetjament i el ciberassetjament

1. **LLEI 12/2009, del 10 de juliol, d'educació** (DOGC 5422 - 16/07/2009)

L'article 7 sobre **Convivència** manifesta que:

1. *Tots els membres de la comunitat escolar tenen el dret a una bona convivència i el deure de facilitar-la.*
2. *Les regles de convivència als centres educatius s'han de basar genèricament en els principis democràtics i específicament en els principis i normes que deriven d'aquesta llei.*

L'article 30 sobre **Dret i Deure de convivència** estableix que:

1. *L'aprenentatge de la convivència és un element fonamental del procés educatiu i així ho ha d'expressar el projecte educatiu de cada centre.*
2. *Tots els membres de la comunitat escolar tenen dret a conviure en un bon clima escolar i el deure de facilitar-lo amb llur actitud i conducta en tot moment i en tots els àmbits de l'activitat del centre.*
3. *Els centres han de vetllar perquè els membres de la comunitat escolar coneguin la Convenció sobre els drets dels infants.*
4. *Correspon a la direcció i al professorat de cada centre, en exercici de l'autoritat que tenen conferida, i sens perjudici de les competències del consell escolar en aquesta matèria, el control i l'aplicació de les normes de convivència. En aquesta funció, hi ha de participar la resta de membres de la comunitat educativa del centre. La direcció del centre ha de garantir la informació suficient i crear les condicions necessàries perquè aquesta participació es pugui fer efectiva.*
5. *Els centres han d'establir mesures de promoció de la convivència, i en particular mecanismes de mediació per a la resolució pacífica dels conflictes i fórmules per mitjà de les quals les famílies es comprometin a cooperar de manera efectiva en l'orientació, l'estímul i, quan calgui, l'esmena de l'actitud i la conducta dels alumnes en el centre educatiu.*

L'article 33, que tracta sobre **Protecció contra l'assetjament escolar i contra les agressions**, estableix que:

1. *El Govern i el Departament han d'adoptar les mesures necessàries per a prevenir les situacions d'assetjament escolar i, si s'escauen, afrontar-les de manera immediata, i per a assegurar en tot cas als afectats l'assistència adequada i la protecció necessària per a garantir-los el dret a la intimitat.*

2. *El Departament ha de posar a disposició dels centres els mitjans necessaris per a atendre les situacions de risc d'assetjament escolar. En cas que resulti imprescindible,*

es poden adoptar mesures extraordinàries d'escolarització, i el Departament pot adoptar també, en l'àmbit del personal al seu servei, mesures extraordinàries de mobilitat.

2. **DECRET 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya** (DOGC 4670 - 06.07.2006)

L'article 25, sobre **l'Àmbit d'aplicació de la mediació**, disposa que:

1. *El procés de mediació pot utilitzar-se com a estratègia preventiva en la gestió de conflictes entre membres de la comunitat escolar, encara que no estiguin tipificats com a conductes contràries o greument perjudicials per a la convivència en el centre.*

(...)

3. **LLEI 11/2014, del 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals i per erradicar l'homòbia, la bifòbia i la transfòbia** (DOGC 6730 - 17/10/2014)

L'article 12 sobre **Educació** disposa que:

(...)

6. S*'ha de vetllar per la conscienciació i la prevenció de la violència per raó d'orientació sexual, identitat de gènere i expressió de gènere i oferir mecanismes als centres perquè detectin situacions de discriminació o exclusió de qualsevol persona per les dites raons. En aquest sentit, s'ha de promoure el desplegament efectiu de plans de convivència amb un èmfasi especial en les mesures de prevenció i d'actuació contra l'assetjament de què poden ser objecte les persones LGBTI en el medi escolar.*

(...)

4. **RESOLUCIÓ ENS/585/2017, de 17 de març, per la qual s'estableix l'elaboració i la implementació del Projecte de Convivència en els centres educatius dins el marc del Projecte Educatiu de Centre** (DOGC 7336 - 24.3.2017)

La Resolució ENS/585/2017 estableix l'obligatorietat per a tots els centres educatius del Servei d'Educació de Catalunya d'implementar el Projecte de Convivència en el marc del seu Projecte Educatiu en un termini màxim de tres anys.

Així mateix, en l'apartat 6, estableix els continguts del projecte de convivència, que han de incloure la concreció de protocols de prevenció, detecció i intervenció enfront situacions de conflictes greument perjudicials per a la convivència, entre els quals hi ha aquest protocol. Els

centres educatius, a partir del debat i la reflexió comunitària, poden adaptar a la seva realitat i necessitats específiques els protocols per a la millora de la convivència del Departament d'Ensenyament, d'acord amb allò que determinin els documents per a l'organització i la gestió dels centres.

D'altra banda, en l'apartat 4 de l'annex es detallen les mesures i actuacions relacionades amb el nivell preventiu i que fan referència a les mesures i actuacions orientades a desenvolupar en l'alumnat aquelles actituds i valors propis de la competència social i ciutadana que contribueixen a fer-lo competent en relació a si mateix, amb els altres i amb el món.

Les **tecnologies** aporten avantatges en els aprenentatges i en la comunicació. Tanmateix, també se'n pot fer un ús inadequat i poc responsable, sense valorar les conseqüències: ús abusiu i/o addictiu, vulneració de drets de la propietat industrial o intel·lectual, accés a continguts inapropiats, amenaces a la intimitat i, sobretot, ciberassetjament entre grups d'iguals.

Tenint en compte les especificitats del ciberassetjament, també cal tenir present la normativa que fa referència a la protecció de dades i l'ús d'imatges.

Normativa sobre protecció de dades

El dret fonamental a la protecció de dades de caràcter personal es configura en l'article 18.4 de la Constitució Espanyola i en l'article 31 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya, com a dret a l'autodeterminació informativa (STC. 292/2000). Aquest dret es desenvolupa en la **Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD)**. La LOPD "té com a objecte garantir i protegir tot el que fa referència al tractament de les dades personals, les llibertats públiques i els drets fonamentals de les persones físiques i, especialment el seu honor i la seva intimitat personal i familiar".

El **Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal**. A l'article 13 es fa referència al consentiment per al tractament de dades de menors d'edat i l'apartat 1 concreta que "es pot procedir al tractament de les dades dels més grans de catorze anys amb el seu consentiment, excepte en els casos en què la Llei exigeixi per a la seva prestació l'assistència dels titulars de la pàtria potestat o tutela. En el cas dels menors de catorze anys es requereix el consentiment dels pares o tutors".

En relació a la protecció de dades cal tenir en compte el **REGLAMENT (UE) 2016/679 DEL PARLAMENT EUROPEU I DEL CONSELL, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció**

de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades) que comportarà el fi de la vigència de Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, i del seu Reglament i l'entrada en vigor d'una nova llei orgànica que substitueixi l'actual i que serà aplicable a partir del 25 de maig de 2018, segons estableix el seu article 99.

Normativa sobre ús d'imatges i divulgació d'informació relativa a la vida íntima de les persones.

La **Llei Orgànica 1/1982, de 5 de maig, de protecció civil al dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar i a la pròpia imatge** en els articles 7.2. i 7.3. explicita que "la utilització d'aparells d'escolta, dispositius òptics, o de qualsevol altre mitjà per al coneixement de la vida íntima de les persones o de manifestacions o cartes privades no destinades a qui faci ús d'aquests mitjans, així com la seva gravació, registre o reproducció i la divulgació de fets relatius a la vida privada d'una persona o família que afectin la seva reputació i bon nom, així com la revelació o publicació del contingut de cartes, memòries o altres escrits personals de caràcter íntim" tenen consideració d'intromissions il·legítimes.

La **Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, de modificació parcial del Codi civil i de la Llei d'enjudiciament civil** en el seu article 4.1. concreta que "els menors tenen dret a l'honor, la intimitat personal i familiar i a la seva pròpia imatge".

La Llei 14/2010 del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència regula la utilització de les imatges dels menors en la publicitat o en els medis de comunicació social (articulat 59 a 62 del Capítol IX). Concretament, en l'article 61 exposa que "l'exhibició pública o la difusió d'imatges, missatges o objectes no poden ésser perjudicials per als infants o els adolescents ni poden incitar a actituds o conductes que vulnerin els drets i els principis reconeguts per la Constitució i per la resta de l'ordenament jurídic vigent".

Factors de risc de les situacions d'assetjament i ciberassetjament entre iguals i accions de prevenció

Introducció

Les investigacions sobre els factors que influeixen en el desenvolupament de conductes d'assetjament i ciberassetjament evidencien que no hi ha un patró clar que s'ajusti al perfil d'un menor que pateix assetjament o del que assetja els seus iguals. S'apunten, però, una sèrie de factors de risc que poden afavorir que es produeixin situacions d'assetjament i ciberassetjament.

Aquests factors de risc poden vincular-se a diferents àmbits: el desenvolupament personal, el context escolar, l'àmbit familiar i l'entorn, però serà necessari un enfocament multidisciplinari per treballar-ne la prevenció.

Factors de risc vinculats al desenvolupament personal

- Un autoconcepte negatiu i baixa autoestima
- La dificultat per reconèixer i gestionar les emocions
- La dificultat per avançar en el pensament conseqüencial
- La dificultat per relacionar-se amb els altres

Factors de risc vinculats al context escolar

- La tendència a minimitzar l'assetjament i el ciberassetjament
- La manca de formació
- La dificultat de crear vincles
- La manca d'estratègies organitzatives facilitadores de la convivència

Factors de risc vinculats a l'àmbit familiar

- El desconeixement dels processos d'assetjament i ciberassetjament

- La dificultat de posar en pràctica pautes educatives que promoguin les relacions positives
- La dificultat d'establir processos de corresponsabilitat escola-família

Factors de risc vinculats a l'entorn

- La dificultat de treballar en xarxa
- La baixa participació de l'alumnat en activitats de lleure

Factors de risc vinculats al desenvolupament personal i accions de prevenció

- Un autoconcepte negatiu i baixa autoestima
- La dificultat per reconèixer i gestionar les emocions
- La dificultat per avançar en el pensament conseqüencial
- La dificultat per relacionar-se amb els altres

Prevenció de factors de risc vinculats al desenvolupament personal

Cal considerar que el desenvolupament de la persona es dona al llarg de tota la vida. La transició entre la infantesa i la vida adulta és un llarg procés que comença al voltant dels 10 i 11 anys, amb la pubertat, i que s'allarga més enllà dels 16 anys durant l'adolescència. Els processos de creixement i maduració de la pubertat condueixen a una transformació física que en molt poc temps modifiquen la imatge personal i influiran en els canvis psicològics, cognitius i emocionals que es produiran en l'adolescència. Ambdues etapes són difícils de separar i afecten a la persona en tota la seva globalitat i són crucials per a la consolidació de la maduresa posterior.

D'aquesta etapa destaca una certa tendència a la inestabilitat emocional, fruït dels canvis fisiològics que s'experimenten; les noves funcions cognitives tot just estrenades, que es van exercitant a mesura que l'adolescent s'endinsa en ella; la cerca de nous referents; el desafiament als límits establerts, la necessitat de construir una identitat diferenciada; i l'apropament als iguals, que li permet enfrontar-se als desafiaments d'aquesta nova etapa en un entorn que li proporciona seguretat.

El reconeixement social i la consolidació de vincles, sobretot amb els iguals, són fonamentals. Ara bé, cal tenir en compte que els vincles positius són d'igualtat, però de vegades tenen un marcat component jeràrquic i, fins i tot, poden donar-se relacions de domini-submissió.

En aquest sentit, l'establiment de vincles forts i sans és una de les primeres tasques que han d'afrontar els docents per a la creació d'un bon clima de convivència a l'aula, en general, i per a la prevenció de situacions d'assetjament i ciberassetjament, en particular.

Tot i la importància dels iguals, un desenvolupament personal saludable requereix de l'acompanyament de les persones adultes de referència, en primer lloc la família, que ofereixin a l'adolescent reconeixement, escolta i confiança en les seves potencialitats.

Tanmateix, aquest acompanyament no sempre es dona i a les dificultats associades al peculiar desenvolupament personal de cada alumne o alumna durant aquesta etapa poden afegir-se dificultats derivades d'àmbit familiar o contextual. Aquesta situació de fragilitat els pot arribar a fer més vulnerables i ser susceptibles, per tant, de patir assetjament o tenir conductes assetjadores.

Ja s'han comentat els principals aspectes de l'àmbit personal de l'alumnat que cal considerar com a factors de risc de possibles situacions d'assetjament i ciberassetjament. Per prevenir aquestes situacions, cal que el centre educatiu disposi d'eines i estratègies per incidir en les causes que les produeixen. A continuació, s'ofereixen orientacions per a la prevenció d'aquestes conductes a partir dels factors assenyalats.

Un autoconcepte negatiu i baixa autoestima

La imatge que una persona té d'un mateix, l'autoconcepte, s'ha anat construint durant la infantesa per la qual cosa l'acompanyament de la família en la creació d'una imatge positiva d'un mateix és fonamental. El sentiment de la pròpia vàlua i competència, l'autoestima, exerceix una gran influència en el desenvolupament personal.

Val a dir que, autoconcepte i autoestima van íntimament lligats, de manera que un autoconcepte positiu significa que la persona té una alta autoestima. Els infants i adolescents amb una alta autoestima mostren confiança en ells mateixos i tenen més facilitat per entomar reptes, tolerar la frustració i poder manejar adequadament burles o crítiques. Una baixa autoestima significa que la persona no se sent prou valuosa, la qual cosa pot generar inseguretat i dificultar les relacions amb un mateix i amb els altres.

El treball de reforç de l'autoconcepte i l'autoestima pot contribuir a la prevenció de les situacions d'assetjament i ciberassetjament.

L'autoestima es desenvolupa de manera gradual, des de la infantesa fins a la vida adulta i és susceptible de canvi i millora. En aquest sentit, es proposa començar a treballar l'autoconcepte com a factor de protecció ja des de l'educació infantil.

Per a la millora de l'autoconcepte i l'autoestima els centres educatius poden:

- Treballar **l'autoconcepte i l'autoestima** des de l'acció tutorial:
  - En la **tutoria individualitzada.** De manera personal i directa, el tutor o tutora es pot relacionar i conèixer amb precisió la personalitat de l'alumne i les seves necessitats, de manera que el pugui ajudar a potenciar el seu desenvolupament.
    - Qui sóc jo, sigues tu
      Aquesta activitat, elaborada per l'organisme de Salut Pública de la Diputació de Girona, inclou un qüestionari per conèixer el nivell d'autoestima dels alumnes i

detectar els alumnes amb l'autoestima baixa, prendre consciència de les coses que cal canviar per millorar-la i enfortir l'autoconcepte.

- En la **tutoria grupal.** Treballar amb tot l'alumnat activitats de millora de l'autoestima.
  - Jocs d'autoestima i cohesió de grup
    Recull d'activitats seqüenciades per a treballar el reconeixement i la confiança en un mateix (pp. 3-9).
- En **l'acció tutorial compartida.** La col·laboració família i escola ha de contribuir al desenvolupament personal dels alumnes, al seguiment del seu procés d'aprenentatge i a l'orientació escolar, acadèmica i professional per tal de potenciar la seva maduresa, autonomia i presa de decisions coherents i responsables, de manera que tots els alumnes aconsegueixin un major i millor creixement personal i integració social.
  - L'entrevista inicial. Una eina de comunicació i informació
    En aquesta guia, el Departament d'Ensenyament dóna orientacions i criteris, organitzats per diferents etapes educatives, que poden ajudar a preparar les entrevistes amb la família.
  - Carta de compromís educatiu
    En aquest document, elaborat pel Departament d'Ensenyament, s'ofereixen models de carta de compromís i les seves d'addendes, així com orientacions per a l'elaboració dels continguts específics addicionals que permeten fer el seguiment de l'evolució de cada alumne o alumna dels àmbits personal, rendiment escolar i integració escolar i social

Altres recursos:

- L'autoestima
  En aquest document extret de la llicència d'estudis concedida pel Departament d'Ensenyament a l'Anna Carpena i titulada "Habilitats socials i educació en valors des de l'acció tutorial" es proposen quins són els senyals de manca d'autoestima i les activitats per millorar-la.
- La tolerància a la frustració
  En aquest projecte elaborat per B. Pagès es proposa com ajudar als infants d'educació primària a adquirir recursos i estratègies en la gestió de la seva pròpia frustració i augmentar-ne la tolerància (pp. 29-53).
- La integración escolar como parte de un modelo de protección infantil basado en la promoción de la resiliencia
  En aquest document de Jorge Barudy Labrin, director dels Centres EXIL a Bèlgica i Espanya, es proposen una sèrie d'estratègies perquè els i les professionals promoguin la resiliència (pp. 4-5).

La dificultat per reconèixer i gestionar les emocions

Les emocions són les "eines" que ens permeten identificar allò que sentim i el que senten els altres. Les emocions són formes de respondre al que sentim, creant una reacció que tindrà

un comportament específic. Cada emoció té el seu sentit i la seva utilitat. El que és important és ensenyar als alumnes com gestionar-les de forma que les puguin reconèixer i modular, prendre consciència de com se senten i com viuen les emocions, la duració que tenen i com les expressen. El treball de la gestió de les emocions contempla també, en l'àmbit de les relacions interpersonals, reconèixer les emocions de l'altre i ser capaços de comprendre com se sent i per què se sent així, de "posar-nos en el seu lloc", de manera racional i objectiva. En aquest sentit, caldrà també desenvolupar l'empatia, és a dir, la capacitat de reconèixer l'estat d'ànim d'algú altre i actuar amb sensibilitat envers aquesta comprensió. L'empatia implica posar en joc tant aspectes emocionals com cognitius.

L'assetjament i el ciberassetjament escolar es relacionen amb una gestió ineficaç de les emocions. L'alumne que pateix assetjament té dificultats per gestionar la seva por, ansietat i, fins i tot, ràbia, no troba la manera d'aturar la situació ni, sovint, se sent capaç de demanar ajuda. L'alumne que assetja té dificultats per gestionar la seva ràbia o frustració i, a més, pot no ser conscient de l'impacte que les seves accions tenen sobre qui les pateix. Aquesta manca d'empatia pot impedir-li aturar i/o revertir la situació d'assetjament o ciberassetjament. I no podem oblidar els observadors. L'empatia dels membres del grup pot ajudar-los a transformar-se en agents actius enfront l'assetjament o el ciberassetjament.

Així doncs, es fa evident que la dificultat per reconèixer i gestionar les emocions és un factor de risc tant per patir com per exercir assetjament o ciberassetjament, per la qual cosa caldrà treballar de forma preventiva el desenvolupament de les competències socioemocionals, la gestió emocional i el desenvolupament de l'empatia, incidint especialment en l'empatia "virtual".

Per a la millora en la gestió de les emocions i el desenvolupament de l'empatia, incidint especialment en l'empatia "virtual", els centres educatius poden:

- Treballar la **gestió de les emocions** i el desenvolupament de **l'empatia** mitjançant diversos recursos
  - 5 Kxs de Convivència. Educació Secundària Obligatòria
    En aquest espai de la XTEC es pot accedir a un conjunt de materials per treballar les emocions i l'empatia entre els alumnes. Cal destacar la kxa d'emocions, amb activitats per conèixer, comprendre i valorar els sentiments i emocions.
  - Kxa de convivència. Educació infantil i primària
    En aquest espai de la XTEC es pot accedir a un conjunt d'activitats per treballar diferents aspectes que intervenen en la convivència com la competència social, la comunicació, les emocions, l'acollida, la inclusió i la cultura de la pau i mediació. Cal destacar activitats com Dòmino de les emocions, El rellotge de les emocions, Emocions entre tothom... a la carpeta del cicle superior.
  - Activitats de gestió de les emocions
    Propostes i recursos de gestió de les emocions a l'aula (escolta activa, etc.) disponibles al document sobre Desenvolupament personal del Suport lingüístic i social en aules multilingües del Departament d'Ensenyament (pp. 26-28).

- Programa d'innovació pedagògica #aquiproubullying
  En aquesta pàgina de la XTEC es presenta la proposta didàctica del Programa #aquiproubullying. El mòdul Competències socioemocionals per a Educació Primària treballa la gestió de les emocions i l'empatia en les activitats 1, 2 i 3 i el mòdul Competències socioemocionals per a Educació Secundària en les activitats 2 i 3.
- Utilitzar els recursos sobre **Educació socioemocional** disponibles a l'aplicació informàtica que el Departament d'Ensenyament posa a l'abast dels centres per a l'elaboració del Projecte de convivència.

Altres recursos:

- Tan sols respira
  En aquest espai de FAROS de l'Hospital de Sant Joan de Déu es pot accedir al curt de Julie Bayer Salzman & Josh Salzman (Wavecrest Films) on nens i nenes expliquen davant la càmera com se senten davant determinades situacions amb un valor emocional negatiu per ells mateixos i com aconsegueixen tranquil•litzar-se mitjançant la respiració, la qual cosa els ajuda a aconseguir que el focus del seu pensament deixi de ser la situació que els ha generat angoixa personal.
- Intimidad, mi tesoro
  En aquesta unitat didàctica, que es pot trobar a la plataforma Web We Want elaborada per Insafe i coordinada per European Schoolnet, es treballa el concepte d'intimitat a la xarxa i la gestió adequada de les emocions a l'espai virtual. Forma part del conjunt d'unitats didàctiques Manual docent Web We Want.
- Sabes elegir
  Aquesta unitat didàctica, elaborada per Internet Segura for Kids (IS4K), té la finalitat de reforçar la responsabilitat i l'esperit crític contrastant informació d'internet, reflexionar i reaccionar davant les diferents propostes durant la navegació. També permet treballar el desenvolupament de l'empatia en el context virtual. Aquesta plataforma presenta altres unitats didàctiques d'interès.

La dificultat per avançar en el pensament conseqüencial

Treballar les habilitats cognitives pot ajudar l'alumnat a definir què passa, què pot fer, analitzar alternatives, valorar conseqüències tenint en compte els altres i passar a l'acció possible, com a procés imprescindible per aprendre a relacionar-se positivament i gestionar els conflictes.

Entre les habilitats cognitives és especialment important ajudar a desenvolupar el pensament conseqüencial de tot l'alumnat. Aquest treball ha de facilitar la valoració de les conseqüències d'una determinada acció, per a un mateix i per als altres, en qualsevol escenari, sigui presencial o virtual. Ara bé, tot i potenciar l'entrenament d'aquest pensament cal també fomentar aprenentatge d'estratègies i tècniques de pensament reflexiu i presa de decisions així com acompanyar l'alumnat en el seu creixement moral (coneixement i exercici dels drets, respecte, justícia) per tal de poder adoptar respostes assertives.

Per fer prevenció en relació amb aquest factors de risc es proposa:

- Treballar amb l'alumnat les **habilitats cognitives** emprant com a recurs el Programa de competència social, editat pel Departament d'Ensenyament, que ofereix activitats diferenciades segons l'etapa educativa.
  - Educació Primària - Cicle superior (10-11 anys). Decideix II: activitats per desenvolupar les habilitats cognitives de l'alumnat (pp. 107-119).
  - Educació Secundària Obligatòria - Primer cicle. Habilitats cognitives, creixement moral i habilitats socials: orientacions i recursos per treballar les habilitats cognitives dels adolescents (pp. 7-34).
  - Educació Secundària Obligatòria – Segon cicle. Habilitats cognitives, creixement moral i habilitats socials: orientacions i recursos per treballar les habilitats cognitives dels adolescents (pp. 9-37).

- Fomentar l'entrenament del **pensament conseqüencial** mitjançant el mòdul formatiu Ús segur i responsable de les xarxes per a Educació Primària i Ús segur i responsable de les xarxes per a Educació Secundària, elaborats pel Departament d'Ensenyament en el marc del Programa d'innovació pedagògica #aquiproubylluing.

La dificultat per relacionar-se amb els altres

Una situació d'assetjament o ciberassetjament entre iguals posa de manifest la desigualtat en les relacions que pot arribar a una relació de domini-submissió. Als factors de risc abans esmentats, una baixa autoestima, una gestió emocional poc eficaç i un pensament conseqüencial poc desenvolupat, cal afegir la manca d'habilitats socials i comunicatives i de les actituds i valors que facilitin el coneixement de l'altre, el reconeixement i el respecte.

La manca d'habilitats socials i comunicatives dificulten les relacions perquè no permeten l'expressió de sentiments, actituds, desitjos, opinions o drets d'una manera adequada a cada situació. En aquest sentit, cal promoure l'aprenentatge de l'assertivitat, és a dir, el desenvolupament de la capacitat d'expressar pensaments i emocions i de defensar els posicionaments propis sense mostrar conductes agressives o manipuladores i, alhora, respectant les altres persones.

El respecte és el reconeixement dels drets de les persones i la valoració de la seva identitat, opinió o manera de pensar... La manca de respecte a l'altre, a la diferència, pot començar amb bromes o burles aparentment innocents en un principi i transformar-se en una situació d'assetjament o ciberassetjament perquè es dona de manera reiterada i conscient.

D'altra banda, la dificultat per relacionar-se des del reconeixement i el respecte mutu obstaculitza també la creació de vincles en el grup. La manca de cohesió incidirà

directament sobre el rol que desenvolupen els seus membres en una situació d'assetjament o ciberassetjament.

Totes les competències necessàries per relacionar-se amb els altres estan relacionades a més amb la capacitat de gestionar els conflictes positivament. Així, les mancances o dèficits que dificulten les relacions i, per tant, l'aparició de conflictes interpersonals, són alhora les que obstaculitzen la seva gestió.

Davant d'aquesta situació, el centre educatiu pot dur a terme actuacions com:

- Fomentar el valor del **respecte.**
  - Swing of chance
    Aquest curtmetratge relata la història de Harry, un barber al Nova York dels anys 30, el qual no tolera als homes i a les dones negres. Alguna cosa passarà perquè això canviï.

- Treballar amb l'alumnat de Secundària l'**assertivitat** utilitzant com a recursos:
  - Programa d'innovació pedagògica #aquiproubullying
    En aquesta pàgina de la XTEC es presenta la proposta didàctica del Programa #aquiproubullying. El mòdul Competències socioemocionals per a Educació Primària treballa l'assertivitat en les activitats 2 i 3 i el mòdul Competències socioemocionals per a Educació Secundària en l'activitat 1.
  - La información no es conocimiento
    En aquesta unitat didàctica, que es pot trobar a la plataforma Web We Want, elaborada per Insafe i coordinada per European Schoolnet, es proposa desenvolupar i consolidar l'aprenentatge de l'assertivitat davant el ciberassetjament com a mesura d'autoafirmació. Forma part del conjunt d'unitats didàctiques Manual docent Web We Want.

- Practicar amb l'alumnat l'ús adequat de la **comunicació** a internet, les normes de **conducta i gentilesa a l'àmbit digital** i pautes educatives de reacció quan succeeix alguna situació de ciberassetjament.
  - Vivimos en Red
    En aquesta unitat didàctica d'Internet Segura for Kids (IS4K) es proposa treballar la necessitat de mantenir un comportament cívic i promoure bones pràctiques relacionals a la xarxa. Aquesta plataforma presenta altres unitats didàctiques d'interès.
  - Participar en la red
    En aquesta unitat didàctica, que es pot trobar a la plataforma Web We Want elaborada per Insafe i coordinada per European Schoolnet, es treballa la manera com actuar, respondre i interactuar a la xarxa. Forma part del conjunt d'unitats didàctiques Manual docent Web We Want.

- Impulsar actuacions i estratègies que promoguin la **cohesió del grup** (vegeu Factors de risc vinculats al context escolar).

- Treballar totes les competències i habilitats necessàries per a la **gestió positiva dels conflictes**.

- Fomentar l'entrenament del **pensament conseqüencial** mitjançant els mòduls formatius per a Educació Primària i Educació Secundària elaborat Departament d'Ensenyament en el marc del Programa d'innovació pedagògica #aquiproubylluing.

Factors de risc vinculats al context escolar i accions de prevenció

- La tendència a minimitzar l'assetjament i el ciberassetjament
- La manca de formació
- La dificultat de crear vincles
- La manca d'estratègies organitzatives facilitadores de la convivència

Prevenció de factors de risc vinculats al context escolar

Un dels reptes de les societats del segle XXI és avançar, col·lectivament, en el respecte a les persones i les llibertats fonamentals. Tal com indica l'article 30.2 de la Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, "tots els membres de la comunitat escolar tenen dret a conviure en un bon clima escolar i el deure de facilitar-lo amb llur actitud i conducta en tot moment i en tots els àmbits de l'activitat del centre."

El centre educatiu és, després de l'entorn familiar, el principal espai de socialització d'infants i adolescents i ha de garantir el desenvolupament de les competències necessàries per viure i conviure junts en una societat diversa. Tanmateix, l'escola constitueix un mirall de la societat on, malauradament, les relacions d'abús de poder es donen amb massa freqüència en diversos àmbits relacionals (familiars, laborals, institucionals, etc.). L'escola ha de ser un espai basat en l'equitat, que faciliti la relació positiva entre iguals per tal d'evitar les relacions de domini i l'ús de la violència.

Malgrat tot, en els centres educatius es donen situacions d'assetjament i ciberassetjament en les quals una persona o un grup reduït de persones, per tenir més força, més habilitats psicosocials o un determinat status, agredeix una altra o la humilia, establint-se d'aquesta manera una relació de domini-submissió que es manté amb el suport de la resta del grup que la tolera i legitima amb el seu silenci.

Per tant, caldrà incidir en l'alumnat implicat, però també en la resta del grup d'iguals, educant en el respecte als drets humans, la dignitat de les persones i la gestió positiva dels conflictes.

Per prevenir les situacions d'assetjament i ciberassetjament, cal que el centre educatiu tingui eines i estratègies per incidir en les causes que la produeixen. A continuació, s'ofereixen orientacions per a la prevenció d'aquestes conductes a partir dels factors assenyalats.

La tendència a minimitzar l'assetjament i el ciberassetjament

Aprendre a conviure i a treballar junts constitueix un objectiu fonamental en els centres educatius. Malgrat que el clima relacional és força bo[1], cal fer palès que també s'hi produeixen conflictes no exempts de violència. Tanmateix, més enllà de les baralles ocasionals que tothom coneix i reconeix en un centre, l'assetjament escolar constitueix un tipus de violència que, pels seus trets característics (la intencionalitat, la reiteració en el temps i el desequilibri de poder), sovint s'amaga sota la superfície de les relacions observables en l'escola, oculta gairebé sempre per als adults, però ben coneguda per l'alumnat. Per això, és un tipus de violència difícil d'identificar i de diagnosticar i, per tant, també d'eliminar.

L'assetjament no és un fenomen nou (els primers estudis sobre el tema es remunten als anys 80), en canvi, el ciberassetjament s'ha començat a manifestar de forma més recent amb la irrupció d'internet i les tecnologies de la comunicació i informació. En general, les conductes de ciberassetjament en què estan implicats nois en edat escolar tenen el seu origen en situacions i actituds d'assetjament preexistents, però el ciberassetjament ha esdevingut un fenomen amb naturalesa pròpia i trets específics (la perdurabilitat, el potencial de difusió i l'anonimat, entre d'altres). De fet, en l'actualitat, està disminuint la percepció de l'assetjament en l'àmbit escolar, però, per contra, s'està incrementant la del ciberassetjament.

En qualsevol cas, en els darrers anys ha anat augmentant en la nostra societat la presa de consciència sobre la gravetat d'aquests fenòmens i els seus efectes perjudicials en el desenvolupament personal dels alumnes i el clima d'aprenentatge en els centres educatius. Tanmateix, en ocasions, han estat poc valorats o gestionats, especialment en les seves formes menys intenses (burles, insults, malnoms, exclusió social).[2]

Aquesta tendència a minimitzar l'assetjament entre iguals a l'escola pot donar-se a causa de falses creences segons les quals aquestes conductes no tenen prou importància o, fins i tot, reforcen el caràcter de les persones, tant dels qui les exerceixen com de qui les pateixen. Altrament, pot obeir a factors personals (falta de confiança, desànim, inseguretat) o ambientals (normes poc clares, excessiva permissivitat, falta de coordinació) del context escolar.

Per evitar aquestes situacions, el centre educatiu pot posar en pràctica accions com:

- Compartir **una mateixa visió de l'assetjament i el ciberassetjament** i dels seus trets característics entre el professorat.

[1] Segons l'Enquesta de Convivència Escolar i Seguretat a Catalunya 2016-2017 (ECESC 2016-2017), l'alumnat valora amb una nota mitjana d'entre 7 i 8 punts les **relacions amb els companys** (7,8) **i amb el professorat** (7,4).

[2] Segons l'ECESC 2016-2017, un 54,1% de l'alumnat considera que **la intervenció del professorat** va fer que acabessin els maltractaments (ECESC 2011-2012: 48,9%). Tanmateix, un 18,4% de l'alumnat declara que **el professorat no va intervenir** davant aquests casos (ECESC 2011-2012: 9%).

- *La Ràbia*. Bosch, Lolita (2017). Barcelona: Amsterdam. Ara Llibres.
  En aquest llibre, l'autora parla de l'assetjament a partir de la seva experiència i de la de molts altres adolescents en l'actualitat. Pot ser una bona eina de sensibilització per parlar d'aquest tema entre els docents.
- *Proyecto antibullying. Prevención del bullying y el ciberbullying en la comunitat educativa.* Avilés, José Maria (2015). Madrid: Ciencias de la educación preescolar y especial.
  Aquest llibre aporta algunes pautes i instruments per informar-se sobre l'assetjament i el ciberassetjament, identificar els seus components bàsics a partir de l'anàlisi de situacions tipus o casos reals i, finalment, elaborar-ne una definició. Aquest treball es pot fer extensiu a la resta de sectors de la comunitat escolar (p. 59-76).
- *Educar en las redes sociales. Programa preventivo PRIRES*. Avilés, José Maria (2018). Bilbao: Desclé de Brouwer.
  Aquest programa ofereix informació i eines per construir una ciberconvivència positiva i que l'alumnat assumeixi una ciutadania digital i responsable.

- Conèixer **la dimensió de l'assetjament i el ciberassetjament en el centre educatiu** a partir d'enquestes o qüestionaris que recullin aquesta informació. Alguns instruments de detecció:
  - PRECONCIMEI (Avilés, 2002).
    Qüestionari d'avaluació del bullying per a l'alumnat, professorat i famílies. A més del qüestionari, el document aporta informació sobre l'assetjament i les diverses fases per planificar un projecte antibullying (també localitzable a *Proyecto antibullying*, activitat K2).
  - Qüestionari sobre convivència, conflictes i violència escolar (Ortega, del Rey, Mora-Merchán, Sánchez y Ortega-Rivera, 2008).
    En aquest espai del Laboratori d'Estudis sobre Convivència i Prevenció de la Violència (LAECOVI), es pot accedir a diversos qüestionaris adreçats a professorat, alumnes i famílies, elaborats per l'equip d'investigadors de la universitat de Còrdova.
  - Qüestionari de percepció d'assetjament escolar
    Des d'aquest espai es pot accedir a la plantilla d'un qüestionari adreçat a l'alumnat, elaborat en el marc del Programa #aquiproubullying, que permet detectar possibles situacions d'assetjament o ciberassetjament en l'entorn escolar. El qüestionari està constituït per 30 ítems, agrupats en 3 blocs: percepció general, les víctimes i els autors. A partir d'aquesta plantilla els centres poden editar els seus propis formularis.
- Elaborar i difondre una **declaració institucional** contra l'assetjament i el ciberassetjament amb la implicació i el compromís de la resta de la comunitat escolar (vegeu models a *Proyecto antibullying*, activitats J2a i J2b).
- Dur a terme **campanyes de sensibilització** en el centre educatiu amb la implicació de l'alumnat i altres sectors de la comunitat escolar. Alguns exemples:
  - Campanya "Digues NO a l'assetjament escolar"

En l'escola Prat de la Riba d'Esplugues de Llobregat, els nens i les nenes de 5è de primària han gravat un vídeo per a la campanya "No a l'assetjament escolar" amb un missatge d'ànim a totes les persones que el pateixen i per lluitar junts contra l'assetjament.

- Campanya contra l'assetjament I tu? Estàs amb nosaltres?
  En aquesta campanya, l'alumnat de 2n d'ESO de l'INS Can Peixauet de Santa Coloma de Gramenet ha elaborat un vídeo contra l'assetjament escolar que han presentat als alumnes d'altres centres del municipi en el marc del VI Certamen de Convivència i Drets socials organitzat pel Servei de Convivència de l'Ajuntament.
- Stop. Tu pots
  En l'INS Badia i Margarit d'Igualada, en el marc de la campanya de prevenció de l'assetjament organitzada per l'ajuntament, s'ha organitzat una exposició de llibres, juntament amb altres activitats com conferències, club de lectura juvenil, tallers, etc.
- Stop bullying
  En aquest espai del web de l'escola Aloma de Barcelona es pot consultar un muntatge fotogràfic arran de l'acte celebrat, en el marc del Dia escolar contra l'assetjament escolar, pels alumnes de 4t de primària.

- Afavorir la participació de l'alumnat en **premis i concursos** que tinguin com a finalitat prendre consciència de la importància de les relacions positives. Alguns exemples:
  - I Concurs PUM! Ciberbullying
    En aquest espai, l'Associació de Consumidors de Mitjans Audiovisuals de Catalunya convoca el I Concurs de Foto-Còmics PUM! Ciberbullying entre totes les escoles de Catalunya.
  - Premis Dialoga
    En aquest espai, la Facultat de Dret d'ESADE i el Col·legi de Notaris de Catalunya, convoquen aquest premi amb l'objectiu de promoure i difondre la resolució pacífica dels conflictes. Hi ha diverses modalitats (individual, grup, centre educatiu). En les darreres dues edicions han tractat el tema de l'assetjament escolar.

La manca de formació

La formació és un element clau en la prevenció de l'assetjament i el ciberassetjament. Els alumnes saben què és, n'han sentit a parlar en mitjans de comunicació i, fins i tot, en tenen coneixement arran de la seva pròpia experiència escolar, però no sempre diferencien prou bé les situacions de maltractament ocasional de les situacions pròpiament d'assetjament i ciberassetjament. Així mateix, és important que l'alumnat prengui consciència de la gravetat d'aquests fets i dels seus efectes perjudicials i es comprometi a ser part activa en la seva prevenció. Dotar l'alumnat, i la resta de la comunitat escolar, de la informació i formació necessàries els permetrà conèixer aquest fenomen, identificar les situacions de risc en què es puguin trobar i actuar-ne en conseqüència.

Per dotar d'informació i formació a l'alumnat i la resta de la comunitat escolar, el centre pot posar en pràctica accions com:

- Promoure la **formació dels alumnes**. El programa #aquiproubullyng ofereix mòduls formatius adreçats als alumnes de primària i secundària que es poden utilitzar a tutoria o en el marc que el centre educatiu determini. Aquest programa també ofereix mòduls formatius adreçats a les famílies que comparteixen continguts amb els dels alumnes i que poden ser treballats de forma paral·lela i compartida (vegeu Factors de risc vinculats a l'àmbit familiar). Tots els mòduls disposen d'un dossier per a l'alumnat i d'una guia per al docent. La tasca de prevenció requereix de l'adquisició de coneixements i del desenvolupament d'habilitats i actituds que capacitin l'alumnat per a la convivència positiva en qualsevol escenari: el centre educatiu, l'entorn, les xarxes socials... Quant a la prevenció, els mòduls s'estructuren al voltant dels continguts següents:
  - Aproximació als conceptes d'assetjament i ciberassetjament
    La primera tasca preventiva constitueix a conèixer què són l'assetjament i el ciberassetjament i trencar falses idees o creences. Hi ha mòduls tant per a l'alumnat de primària com de secundària.
  - Competències socioemocionals
    L'educació socioemocional proporciona eines per avançar en el coneixement propi i en el dels altres i per millorar la manera com ens relacionem, a partir de la gestió de les emocions, l'empatia i l'assertivitat. També hi ha un mòdul per a alumnat de secundària.
  - Gestió positiva dels conflictes
    El conflicte concebut com una oportunitat per tal de conèixer i fomentar les relacions positives entre els membres del grup i prendre consciència que, si bé la convivència pot ser font de conflictes, és, alhora, la via per transformar-los. També hi ha un mòdul per a alumnat de secundària.
  - Ús segur i responsable de les xarxes
    L'adquisició de la competència digital resulta un requisit indispensable per desenvolupar-se de forma segura i responsable a internet i les xarxes socials. També hi ha un mòdul per a l'alumnat de secundària.

- Promoure la **formació del professorat**
  - Educar en la gestió positiva del conflicte

    En aquest espai de l'Ateneu trobareu materials formatius del Departament d'Educació adreçat a professorat amb l'objectiu de treballar com millorar les respostes als conflictes interpersonals i donar a conèixer eines, estratègies i habilitats per ajudar l'alumnat a gestionar-los de manera positiva.
- Difondre **guies de prevenció** per informar els diversos sectors de la comunitat escolar.
  - El Departament d'Ensenyament ha publicat diverses guies de prevenció per treballar l'assetjament i el ciberassetjament amb l'alumnat de primària i secundària, així com

guies de prevenció adreçades a les famílies (vegeu Factors de risc vinculats a l'àmbit familiar):

- Tractem-nos bé: guia per treballar l'assetjament amb l'alumnat de primària.
- Tractem-nos bé: guia per treballar el ciberassetjament amb l'alumnat de primària
- I tu, què hi pots fer? guia per treballar l'assetjament amb l'alumnat de secundària
- I tu, què hi pots fer? guia per treballar el ciberassetjament amb l'alumnat de secundària

- En relació amb l'ús segur i responsable de les tecnologies de la informació, convé destacar:
  - Protegir la teva privacitat i controlar les teves dades
    En la unitat 4 d'aquesta guia, publicada per l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, es treballa la privacitat en les xarxes socials. Aquesta guia educativa, constitueix un recurs adreçat al professorat per sensibilitzar i fer reflexionar l'alumnat sobre el valor de la privacitat i la importància de la protecció de les dades personals..
  - Manual de bons usos digitals. Guia de recomanacions i hàbits saludables davant la tecnologia
    En l'apartat Passo de mals rotllos! d'aquesta guia, publicada pel Departament d'Ensenyament, s'informa sobre ciberassetjament i altres comportaments poc desitjables digitalment. Aquesta guia i pretén sensibilitzar l'alumnat sobre diferents aspectes del món digital oferint informació i donant consells i recomanacions amb un llenguatge planer.
  - Internet segura
    En aquesta pàgina web, depenent del Centre de Seguretat de la Informació de Catalunya (CESICAT), es posa a disposició dels educadors tot tipus de recursos amb l'objectiu de garantir la seguretat dels menors i l'ús responsable de les tecnologies.

- Impulsar la **participació i implicació de l'alumnat** en la prevenció de l'assetjament i el ciberassetjament.
  - Equips X la convivència
    En aquest espai del programa #aquiproubullying es pot accedir a l'activitat didàctica, adreçada a l'alumnat del cicle superior d'educació primària. Aquests equips tenen com a finalitat detectar i aturar aquelles accions que dificultin les relacions entre iguals i malmetin la convivència i promoure tant estratègies de gestió positiva dels conflictes com mesures restauratives de tal manera no arribin a donar-se situacions d'assetjament.
  - Servei comunitari Guaites
    En aquest espai del programa #aquiproubullying es pot accedir a informació sobre el servei comunitari i al transferible específic sobre assetjament, adreçat a alumnat de

3r o 4t d'ESO. Aquest servei comunitari té com a finalitat detectar i aturar possibles situacions d'assetjament i altres accions que dificultin les relacions entre iguals, amb l'objectiu d'implicar l'alumnat en la millora de la convivència i en la gestió positiva dels conflictes.

- Internet. De tu a tu
  En aquest document del Servei comunitari es pot accedir als continguts d'aquest transferible sobre ciberassetjament. Aquest programa, en col·laboració amb Mossos d'Esquadra, contempla la formació de l'alumnat de 3r o 4t d'ESO sobre l'ús d'internet i les xarxes socials que, alhora, es convertiran en formadors dels seus companys de 1r d'ESO o 6è de primària, i de referents per a tots els alumnes del centre durant el curs escolar.
- Cibermentor&s
  En aquest manual de la Fundació Barrié, elaborat per José Maria Avilés i Javier García Barreiro, s'ofereixen orientacions i recursos per crear un sistema de suport entre iguals que funciona en alguns entorns escolars on l'alumnat d'edats superiors, format i preparat, atén l'alumnat més jove en la gestió de les seves relacions interpersonals a les xarxes socials i sobre problemes que hi puguin sorgir.
- Alumnes ajudants
  En aquest espai es pot accedir al programa L'aventura del saber de TVE sobre mediació escolar on es recull, entre d'altres experiències, el programa d'alumnes ajudants dissenyat per Juan Carlos Torrego, professor de la Universitat d'Alcalá d'Henares. Aquest projecte constitueix una poderosa eina de prevenció que implica alumnes, professorat i famílies.

La dificultat de crear vincles

L'assetjament i el ciberassetjament constitueixen fenòmens de grup on tots els alumnes hi juguen un rol, tal com va establir Dan Olweus amb el conegut "cercle del bullying". Pot ser habitual que tant els agressors com les víctimes presentin algun tipus de mancança emocional o d'habilitats socials que els predisposi a conductes d'agressió o victimització, però en moltes ocasions no és així, de manera que qualsevol alumne pot assumir el rol de víctima o d'agressor en un grup.

En un grup poden donar-se situacions en què no sempre es respecti la diferència, de manera que qualsevol persona que surt de la norma, del que és habitual, té més probabilitats de ser rebutjada pels seus companys i ser susceptible de patir assetjament o ciberassetjament. De vegades, l'enveja o la gelosia també pot ser-ne el motiu. Així mateix, les conductes d'assetjament i ciberassetjament estan motivades, en gran part, per la recerca d'un estatus o posició privilegiada dins del grup.

Per tot plegat, cal identificar els valors predominants dels alumnes i reforçar els vincles entre iguals, tant en l'àmbit de l'aula com en un àmbit més general de centre. Les relacions

basades en el respecte, la igualtat, el reconeixement i la valoració de les diferències són elements a treballar.

Un altre aspecte que cal tenir en compte són els vincles entre el docent i l'alumnat i la creació d'un clima de relacions positives, basades en la responsabilitat, el respecte i la confiança, que afavoreixi la comunicació de les possibles situacions d'assetjament i ciberassetjament als adults. L'estil docent del professorat, és a dir, la seva forma de fer, de comunicar-se i d'abordar els conflictes a l'aula, resulten determinants. Cal estar obert, doncs, a la creació d'un clima socioafectiu càlid, sense incórrer en la permissibilitat, l'ús d'un estil comunicatiu assertiu i mostrar tolerància zero davant qualsevol tipus de violència.

Per tal d'afavorir el reforçament de tots aquests vincles en el marc de l'aula, el centre educatiu pot posar en pràctica accions com:

- Elaborar sociogrames que permetin fer un **seguiment del clima relacional de l'aula** i conèixer els graus d'influència i preferència entre l'alumnat i possibles casos d'aïllament o exclusió (Qüestionari sobre Conductes i Experiències Socials a Classe-CESC-).

- Promoure, des de la tutoria grupal, actuacions que fomentin **la coneixença i la cohesió del grup** per tal de crear comunitat, és a dir, un entorn acollidor i saludable per a tot l'alumnat.

  - Recull de dinàmiques de grup
    En el document Estratègies per millorar la convivència, publicat per l'IOC en col·laboració amb el Departament d'Ensenyament, trobareu un apartat dedicat a les dinàmiques grupals per treballar les habilitats socials i millorar la convivència (pp. 9-37). Hi ha versió digital.

  - Jocs i dinàmiques
    En aquest espai de l'Escola de Cultura de Pau es pot accedir a diversos exercicis i dinàmiques per reforçar els vincles del grup i aprendre a fer front als conflictes.

  - El benestar a l'aula. Eines per a l'acció tutorial (2). Prevenció de conductes negatives i construcció de la cultura de la pau
    En aquest llibre de Mari Carme Boqué i altres es presenten uns breus fonaments teòrics i es proposen un conjunt d'activitats per treballar la cohesió de grup (pp.7-16).

- Implementar **programes d'ajuda entre iguals** en què companys i companyes juguin un paper clau de suport per al desenvolupament del sentiment de pertinença en l'alumnat.

  - El Departament d'Ensenyament ofereix instruments d'acompanyament entre iguals: La tutoria entre iguals i Apadrinament lector.

  - Programa TEI
    En aquest web es pot trobar informació sobre aquest programa de convivència basat en la tutorització emocional amb l'objectiu de desenvolupar el respecte, l'empatia i el compromís de l'alumnat.

- Fomentar els **cercles de diàleg** a l'aula. Els cercles de diàleg constitueixen una pràctica restaurativa formal que afavoreix la cohesió de grup, la creació de comunitat i la resolució de petits conflictes, així com el paper del docent com a facilitador de relacions positives a l'aula.
- Potenciar en el marc del pla d'acció tutorial **activitats de tutoria**, tant la individual com la grupal, que fomentin la relació entre docent i alumnes, com per exemple sortides de tutoria.
- Reforçar **l'estil docent** del professorat i les **habilitats comunicatives** de l'alumnat.
  - Estil docent i gestió de l'aula
    En aquest material editat pel Departament d'Ensenyament es pot accedir a un marc teòric i un conjunt d'activitats per optimitzar el clima d'aula a partir del treball d'elements com l'estil comunicatiu (assertiu, passiu, agressiu) per afrontar els conflictes, els procediments d'instrucció, les rutines i el control i gestió d'aula.
  - Comunicació afectiva i efectiva
    En aquest quadern de treball adreçat a l'alumnat mediador publicat pel Departament d'Ensenyament es poden trobar dinàmiques i pràctiques per treballar i millorar les habilitats comunicatives de l'alumat (pp. 23-41).
  - El benestar a l'aula. Eines per a l'acció tutorial (1). Educació per a la convivència
    En aquest llibre de Carme Boqué i altres es presenten uns breus fonaments teòrics i es proposen un conjunt d'activitats perquè l'alumnat aprengui a comunicar-se, fomentant el diàleg i l'escolta activa (pp. 18-23).

La manca d'estratègies organitzatives facilitadores de la convivència

Per tal de garantir un bon clima de centre cal un marc organitzatiu que afavoreixi la planificació, la coordinació i el seguiment de les actuacions i els processos que intervenen en la millora de la convivència i la prevenció de l'assetjament i el ciberassetjament en el centre educatiu.

En aquest sentit, és fonamental desenvolupar estratègies organitzatives que facilitin la convivència a partir de diverses línies d'actuació com el treball de la **norma**, el foment de la **participació**, l'establiment de mecanismes de **comunicació** i la **gestió de recursos**.

La **norma** és l'instrument regulador de la convivència que té com a finalitat garantir els drets i els deures de tothom. Les normes formalitzen el necessari clima de respecte, seguretat i benestar en el centre. Per interioritzar les normes i vetllar pel seu compliment és important participar en el seu debat i elaboració, la qual cosa afavoreix la implicació i compromís dels diversos sectors de la comunitat escolar.

Per a tal fi, el centre educatiu pot posar en pràctica accions com:

- Potenciar una **gestió participativa de les normes** en la seva elaboració i difusió.
  - Projecte de convivència
    En aquest document es pot accedir als continguts de l'aplicació informàtica que el Departament d'Ensenyament posa a l'abast dels centres educatius per a l'elaboració del Projecte de convivència de centre. El tema Norma ofereix instruments de diagnosi, orientacions i recursos per potenciar l'elaboració i difusió de les normes del centre de forma participativa.
- Elaborar i difondre **normes específiques antibullying** en el centre. Convé facilitar el debat a l'aula entre els alumnes i elaborar normes bàsiques per prevenir situacions d'assetjament i ciberassetjament, visualitzar-les i difondre-les tant a l'aula com en la resta d'àmbits del centre educatiu.
- Establir **pautes clares sobre l'ús de dispositius mòbils**. Cal que els centres estableixin unes pautes clares sobre l'ús d'aquests dispositius, emmarcades en una política de centre més àmplia sobre comunicació amb mitjans digitals, que vetllin per la seguretat de l'alumnat i incideixin en el bon ús de les xarxes socials.
  - Ús dels dispositius mòbils
    En aquest espai de la XTEC es poden consultar alguns exemples i experiències de pautes d'ús i regulació dels dispositius mòbils en centres educatius. Es poden trobar orientacions i criteris per tractar aquest tema en els Documents d'organització i gestió del centre > Tecnologies per a l'aprenentatge i el coneixement.
  - eDafety Label
    En aquest web de l'European Schoolnet, adreçat als centres educatius amb l'objectiu d'assessorar-los en temes de seguretat, es pot realitzar una avaluació en línia molt completa de diferents elements: la seguretat tècnica, la protecció de dades, el tractament del ciberassetjament o la presència del centre a Internet. A partir d'aquesta informació es genera un informe personalitzat amb orientacions concretes. Si el centre efectua les actuacions pertinents i aporta evidències al sistema, rebrà l'acreditació eSafety Label.

D'altra banda, **"sentir-se part de"** és la primera condició per generar sentiment de comunitat i crear un àmbit inclusiu, factors que poden incidir positivament en la prevenció de l'assetjament i el ciberassetjament.

Per a tal fi, el centre educatiu pot posar en pràctica accions com:

- Potenciar un **clima participatiu** que afavoreixi el sentiment de pertinença.
  - Projecte de convivència
    En aquest document es pot accedir als continguts de l'aplicació informàtica que el Departament d'Ensenyament posa a l'abast dels centres educatius per a l'elaboració del Projecte de convivència de centre. El tema Participació ofereix instruments de diagnosi, orientacions i recursos per potenciar la participació dels diversos sectors de la comunitat escolar, i molt especialment de l'alumnat, en la vida del centre.

Així mateix, els centres educatius han de disposar d'uns **canals de comunicació** que permetin accedir a la informació que es necessita en tot moment, o bé posar-se en contacte amb les persones que tenen el coneixement. A més de tenir dissenyada una estratègia comunicativa, els centres educatius han de vetllar també perquè els professionals que hi treballen desenvolupin les habilitats comunicatives necessàries per afavorir un clima positiu.

Per a tal fi, el centre educatiu pot posar en pràctica accions com:

- Desenvolupar una **estratègia comunicativa** interna i externa de centre que contempli, entre d'altres aspectes, la facilitació dels processos comunicatius i el desenvolupament de les habilitats comunicatives dels professionals que hi treballen.
  - Projecte de convivència
    En aquest document es pot accedir als continguts de l'aplicació informàtica que el Departament d'Ensenyament posa a l'abast dels centres educatius per a l'elaboració del Projecte de convivència de centre. El tema Comunicació ofereix instruments de diagnosi, orientacions i recursos per desenvolupar una estratègia comunicativa de centre.
- Establir **canals de comunicació i denúncia** (e-mail, telèfon, bústia, persones referents, etc.) de qualsevol sospita de maltractament o incident greu en el centre educatiu. Per evitar que els possibles casos d'assetjament o ciberassetjament quedin ocults en el centre, cal afavorir un clima comunicatiu entre tots els sectors de la comunitat escolar i establir i difondre canals de comunicació i denúncia, ja sigui amb referents personals o amb mitjans físics o digitals. En aquest sentit, la pàgina web del centre pot jugar un paper molt important, així com l'acció tutorial i la tutoria individualitzada. Així mateix, caldrà incidir entre l'alumnat en la necessitat de donar a conèixer aquestes situacions injustes que atempten contra la dignitat de les persones i combatre el silenci que en moltes ocasions les acompanyen, garantint, si cal, el seu anonimat.
  - Fer difusió del **Telèfon Infància Respon 116 111**. Els centres educatius han d'establir els seus propis mecanismes de difusió entre els membres de la comunitat escolar d'aquest servei públic d'atenció exclusivament telefònica, gratuït i permanent, que funciona vint-i-quatre hores al dia, els 365 dies de l'any. El servei Infància Respon té l'objectiu de prevenir i detectar els maltractaments d'infants i adolescents, posant especial atenció en els casos d'assetjament i ciberassetjament escolar.
  - Bústia segura
    En l'INS Pere Vives Vich d'Igualada s'ha posat a disposició dels alumnes un correu electrònic per denunciar possibles casos d'assetjament en el centre.
  - Entre els mòduls formatius que ofereix el programa #aquiproubullyng, cal destacar aquells que tenen com a objectiu fonamental, entre d'altres, conscienciar l'alumnat de la necessitat de comunicar als adults possibles casos d'assetjament o ciberassetjament.
    - Com detectar i aturar l'assetjament

En aquest mòdul es plantegen activitats per empatitzar amb les persones que pateixen assetjament i animar a denunciar aquestes situacions injustes als adults. També hi ha un mòdul adreçat a alumnat de secundària.

- Detectar i aturar el ciberassetjament
  En aquest mòdul es plantegen activitats per empatitzar amb les persones que pateixen ciberassetjament i animar a denunciar aquestes situacions injustes als adults. També hi ha un mòdul adreçat a alumnat de secundària.

Per últim, per tal de garantir un bon clima de centre és necessària una **gestió dels recursos** disponibles que el facilitin. Són de gran importància per a aquest fi una distribució eficient dels recursos humans i materials (agrupament d'alumnes, assignació de tutories i equips docents...) i dels recursos immaterials com la gestió del temps i els espais educatius o la gestió del coneixement i el lideratge de l'organització.

Per a tal fi, el centre educatiu pot posar en pràctica accions com:

- Afavorir una **gestió eficient de recursos** del centre.
  - Projecte de convivència
    En aquest document es pot accedir als continguts de l'aplicació informàtica que el Departament d'Ensenyament posa a l'abast dels centres educatius per a l'elaboració del Projecte de convivència de centre. El tema Estructura i gestió de recursos ofereix instruments de diagnosi, orientacions i recursos per facilitar una gestió eficient dels recursos humans, materials i immaterials disponibles al centre.
- Promoure els **agrupaments heterogenis** dels alumnes com un element que afavoreix la interacció i la inclusió de l'alumnat i que beneficia els processos d'ensenyament-aprenentatge i el clima escolar.
- Facilitar la **gestió de l'aula**. Per gestió d'aula entenem tant aspectes organitzatius (planificació i organització d'activitats, temps, espai, materials, etc.) com d'altres relacionats amb el lideratge, l'estil docent, el desenvolupament de metodologies actives o la competència social del professorat, que afavoreixen la creació d'un bon clima d'aula.
- Supervisar **espais i temps de risc**. Cal prendre consciència que l'assetjament escolar acostuma a ser poc visible, especialment en aquells espais (passadissos, patis, lavabos i vestidors, etc.) i moments (canvis d'aula, esbarjo, entrades i sortides del centre) on no hi ha presència d'adults. Conseqüentment, caldrà analitzar-los i cercar les vies de gestió per minimitzar-lo.

Factors de risc vinculats a l'àmbit familiar i accions de prevenció

- El desconeixement dels processos d'assetjament i ciberassetjament
- La dificultat de posar en pràctica pautes educatives que promoguin les relacions positives
- La dificultat d'establir processos de corresponsabilitat escola-família

Prevenció de factors de risc vinculats a l'àmbit familiar

La família és el primer referent educatiu i responsable del creixement i de l'educació dels seus fills. En algunes ocasions, però, la família, degut a la situació personal o al context complex en què viuen, pot tenir dificultats per dur a terme un acompanyament adequat dels seus fills i filles, generant-hi un sentiment d'indefensió o desorientació.

De vegades, a aquesta situació s'hi afegeix la dificultat de mantenir, per part de les famílies, una relació fluida amb el centre educatiu dels fills (desconeixement de la llengua, dels mecanismes participatius, etc.).

És clau, per tant, treballar l'entesa, la col·laboració i el compromís de la família i el centre educatiu ja que d'aquesta corresponsabilització en depèn, fonamentalment, l'èxit de les actuacions en relació amb l'assetjament i el ciberassetjament.

D'altra banda, també és necessari tenir present el desconeixement que les famílies, i la societat en general, tenen sobre l'assetjament i el ciberassetjament. En aquest sentit, és imprescindible que les famílies disposin d'informació i formació per poder ajudar els seus fills i filles. El paper de la família és especialment rellevant en les situacions de ciberassetjament ja que aquestes traspassen els límits físics del centre educatiu.

Cal que el centre educatiu disposi d'eines i estratègies per prevenir les situacions d'assetjament i ciberassetjament tot incidint en les causes que, des de l'àmbit familiar, poden estar-hi relacionades. A continuació, s'ofereixen orientacions per a la seva prevenció a partir dels següents factors de risc:

El desconeixement sobre els processos d'assetjament i ciberassetjament

L'assetjament escolar o maltractament entre iguals afecta, sobretot, els alumnes que el pateixen, però també els que el provoquen i la resta de companys, tant a nivell personal, acadèmic com relacional.

És important conèixer bé aquest fenomen i identificar les situacions d'assetjament i ciberassetjament per poder ajudar els fills i donar-los eines que els permetin gestionar millor aquestes situacions de manera que puguin ser menys vulnerables a patir-lo, menys proclius a tenir conductes assetjadores i menys tolerants amb les relacions abusives.

Per dotar d'informació i formació a les famílies, el centre pot posar en pràctica accions com:

- Difondre **guies de prevenció** per informar les famílies:
  - El Departament d'Ensenyament ha publicat diverses guies de prevenció adreçades a les famílies per donar a conèixer l'assetjament i el ciberassetjament:
    - Web Família i Escola. Junts x l'Educació: prevenció i detecció de l'assetjament
    - Web Família i Escola. Junts x l'Educació: prevenció i detecció del ciberassetjament
- Promoure la **formació** de les famílies:
  - El Programa d'innovació pedagògica #aquiproubullying posa a l'abast dels centres formació, eines i estratègies per elaborar un projecte de prevenció, detecció i intervenció davant l'assetjament amb la participació de tota la comunitat escolar, especialment de l'alumnat qui actuarà com observador i agent actiu i compromès en la lluita contra l'assetjament alhora que adquireix les actituds i els valors propis de la competència social i ciutadana. Aquest programa ofereix a les famílies mòduls autoformatius que s'orienten a facilitar les estratègies i recursos per ajudar els fills a prevenir aquestes situacions. Els continguts dels mòduls per a famílies estan alineats amb els mòduls per a l'alumnat d'educació primària i secundària amb l'objectiu de donar continuïtat i coherència a les actuacions del centre reforçant-les en l'àmbit familiar. D'aquests mòduls destaquem:
    - Aproximació al concepte d'assetjament i ciberassetjament
      La finalitat d'aquest mòdul és donar a conèixer a les famílies què és l'assetjament i el ciberassetjament per poder ajudar els fills a gestionar millor els conflictes relacionals i donar-los eines per evitar que puguin ser vulnerables a patir-lo, permetre actuacions abusives o tenir conductes agressives o assetjadores.

La dificultat de posar en pràctica pautes educatives que promoguin les relacions positives

És molt important que les famílies estableixin pautes educatives adequades a cadascuna de les etapes de desenvolupament per tal de garantir que els fills vagin assolint de manera adequada la capacitat d'autonomia alhora que els ofereixin l'afecte i la seguretat necessàries. Els factors que semblen tenir més influència, tant com a factor de risc com pel que fa la protecció dels fills davant l'assetjament i el ciberassetjament, són l'**estil parental** i el **modelatge positiu**, amb una atenció especial a **l'ús de les tecnologies i la participació en xarxes socials**.

Per **estil parental** entenem la manera d'actuar i educar infants i joves per part dels adults. Un estil parental autoritari es relaciona amb menys autonomia personal i baixa autoestima dels fills, la qual cosa pot afavorir un desajustament social i personal. D'altra banda, un estil parental amb un escàs control parental, la manca (real o percebuda) de suport emocional, uns vincles febles, la poca confiança i la manca de comunicació comprometen el procés de desenvolupament dels fills perquè no els proporciona la seguretat necessària. També es pot considerar com a factor de risc un estil parental paternalista o sobreprotector basat en molt d'afecte i poca exigència i que afecta directament el desenvolupament de la capacitat d'autonomia i de la construcció de valors com l'esforç i la responsabilitat.

Un estil de criança més democràtic, basat en l'afecte, la comunicació fluïda amb els fills, en l'existència de límits i normes, de control parental i l'interès per les activitats que fan els fills i per les seves amistats, és un factor de protecció ja que facilita les bones relacions. A més, les relacions positives, la comunicació fluïda i la confiança en els adults de referència pot facilitar que els fills revelin si estan patint directament una situació d'assetjament o ciberassetjament o bé si coneixen algú que ho estigui patint.

Per tal de prevenir situacions d'assetjament i ciberassetjament, el centre educatiu pot posar en pràctica accions com:

- Oferir a les famílies, si escau, orientacions i recursos sobre els **estils parentals** i com influeixen aquests en el desenvolupament dels fills.
  - Parentalitat positiva
    En aquest article de la Fundació Faros s'expliquen quatre estils parentals d'educació (paternalista, autoritari, democràtic i negligent) i com influeixen en el desenvolupament de l'infant.
  - Autonomia
    En aquest programa de 'Famílies i escola' adreçat a la comunitat educativa i, especialment, als pares i mares, es pretén donar eines de suport per estimular l'autonomia dels menors i que s'acostumin a prendre decisions. 'Famílies i escola' és una producció fruit de la col·laboració entre l'Àrea de Cultura, Educació i Esports de la Diputació de Barcelona, FAPAES (Federació d'Associacions de Mares i Pares d'alumnes d'estudis sufragats amb fons públics no universitaris de Catalunya) i La Xarxa de Comunicació Local, realitzada per Canal Terrassa.

Val a dir que el **modelatge positiu** que les famílies exerceixen en els fills respecte a la manera de relacionar-se i de gestionar els conflictes serà el millor factor de protecció. En aquest sentit, per tal de prevenir situacions d'assetjament i ciberassetjament, el centre educatiu pot posar en pràctica accions com:

- Oferir a les famílies, si escau, orientacions i recursos que reforcin el seu **modelatge positiu**:
  - Programa d'innovació pedagògica #aquiproubullying

En aquesta pàgina de la XTEC es presenta la proposta didàctica del Programa #aquiproubullying. Aquest programa ofereix a les famílies mòduls autoformatius amb orientacions i recursos per ajudar els fills a desenvolupar capacitats i habilitats que els ajudin a relacionar-se de manera assertiva i a gestionar positivament els conflictes que puguin tenir presencialment o bé en escenaris virtuals. Són especialment rellevants els mòduls:

- Competències socioemocionals
  La finalitat d'aquest mòdul és donar a conèixer a les famílies les habilitats i capacitats que poden ajudar els fills a gestionar les seves emocions de manera positiva i actuar de forma assertiva, defensant els propis posicionaments des del respecte i el coneixement de l'altre. Hi ha també un nivell d'aprofundiment.
- Gestió positiva dels conflictes
  La finalitat d'aquest mòdul és que les famílies coneguin els elements que intervenen en un conflicte i les capacitats necessàries reconduir-lo de forma positiva de manera que puguin ajudar els fills a desenvolupar-les. Hi ha també un nivell d'aprofundiment.
- Ús segur i responsable de les xarxes
  La finalitat d'aquest mòdul és donar a les famílies elements per reflexionar sobre la vida digital dels fills, quins són els comportaments apropiats i inapropiats en una comunitat virtual i, en general, a Internet, conèixer quines accions d'autoprotecció es poden dur a terme a les xarxes socials i ajudar-los a desenvolupar-se de forma segura i responsable al món digital.

- Temps de família: Comunicació
  En aquest espai del web Família i Escola. Junts x l'Educació del Departament d'Ensenyament les famílies poden trobar informació i recursos sobre com comunicar-se amb els fills per tal que desenvolupin estratègies que els permetin saber relacionar-se de manera positiva amb altres persones en d'altres entorns, a part del familiar.
- Educació en valors: Respecte
  En aquest espai del web Família i Escola. Junts x l'Educació del Departament d'Ensenyament les famílies poden trobar informació i recursos sobre com ajudar els fills a desenvolupar el respecte cap a un mateix, cap els altres i cap a l'entorn com a base fonamental per a una convivència justa i pacífica entre tots els membres de la societat.

L'ús de les tecnologies i la participació en xarxes socials han dibuixat un nou escenari en el que també és necessari establir relacions positives. És per això que les famílies han de valorar la necessitat d'establir uns criteris en relació amb la necessitat d'ús del mòbil, la tableta o l'ordinador, l'adequació dels continguts que poden consultar els fills mitjançant aquestes eines i la necessitat de supervisió, tenint en compte la seva edat, etc. i garantir l'eficàcia de les mesures de seguretat a les xarxes (configuracions de privacitat i seguretat).

En aquest sentit, el centre educatiu pot dur a terme accions com:

- Oferir a les famílies, si escau, orientacions i recursos sobre **l'ús segur i responsable de les tecnologies i les xarxes socials**:
  - Educació en l'ús de les tecnologies
    En aquest espai del web Família i Escola. Junts x l'Educació del Departament d'Ensenyament les famílies poden trobar informació i recursos sobre l'ús i abús de les tecnologies, prevenció i detecció del ciberassetjament i xarxes socials.
  - Protecció de menors Navegació segura "[S02] Guies de seguretat TIC"
    En aquesta guia de la Fundació Centre de Seguretat de la Informació de Catalunya (CESICAT) es presenten diversos casos pràctics resolts i recomanacions per a una navegació segura dels menors per internet.
  - Recomanacions per a un bon ús d'internet
    En aquest apartat del Consell de l'Audiovisual a Catalunya (ACA) es poden trobar una sèrie de vídeos amb recomanacions per aconseguir un bon ús d'internet (continguts lesius, ciberassetjament, etc.).
  - L'Univers digital dels infants
    En aquest vídeo elaborat per European Schoolnet, xarxa creada per 24 Ministeris Europeus d'Educació, es proposa reflexionar sobre la necessitat d'acompanyament i la promoció de l'autonomia dels infants en la navegació per internet.

La dificultat d'establir processos de corresponsabilitat escola-família

En algunes ocasions, les dificultats comunicatives, complexitat contextual, manca d'obertura del centre o de la família, pocs espais participatius, etc. no faciliten la bona entesa i obstaculitzen la possibilitat d'establir processos de coresponsabilitat entre escola i família. Aquesta distància, real o percebuda, entre escola i família, pot afectar també els fills en el seu procés socialitzador i esdevenir un factor de risc d'assetjament i ciberassetjament.
En els casos de ciberassetjament és especialment interessant establir una coordinació estreta de les actuacions entre famílies i centre educatiu per tal de contribuir al bon ús de les tecnologies i la seguretat a les xarxes, tenint en compte, com ja s'ha dit, que traspassa els límits físics de l'escola.

Per tal de facilitar els **processos de corresponsabilització escola-família**, els centres educatius poden fomentar l'acció tutorial compartida i utilitzar com a eina clau la carta de compromís educatiu. En aquest sentit, el Departament d'Ensenyament posa a l'abast dels centres:

- Escola i Família. Junts x l'Educació

En aquest document es pot accedir als continguts de l'aplicació informàtica Escola i Família. Junts x l'Educació del Departament d'Ensenyament. Aquesta aplicació informàtica posa a l'abast dels centres eines de diagnosi, orientacions i recursos per millorar la corresponsabilitat escola-família. En aquest sentit, de les sis línies d'intervenció són especialment rellevants "Carta de compromís" i "Acció tutorial compartida".

Factors de risc vinculats a l'entorn i accions de prevenció

- La dificultat de treballar en xarxa
- La baixa participació de l'alumnat en activitats de lleure

Prevenció de factors de risc vinculats a l'entorn

La necessitat d'oferir als infants i joves una formació que els possibiliti l'èxit educatiu i una plena integració social, fa necessària una acció educativa conjunta i complementària entre la família, el centre educatiu i tots els altres agents i entitats educatives de l'entorn.

L'assetjament i el ciberassetjament no constitueixen un problema estrictament escolar, sinó que es manifesten en l'escola com un reflex dels valors existents en la societat, on les relacions d'abús entre els adults també s'hi produeixen amb relativa freqüència (*moobing*, violència de gènere, etc.). Les circumstàncies familiars i de l'entorn immediat de l'alumnat tenen un impacte directe en el seu procés escolar i educatiu. Els valors predominants i els patrons de conducta de famílies i grups d'amics o comunitat influeixen directament en el seu comportament a l'aula. Paral·lelament, l'assetjament i el ciberassetjament tenen una repercussió directa en l'entorn, de manera que sovint aquestes situacions acaben transcendit l'àmbit estrictament escolar.

Per unes i altres raons, és important abordar la convivència en els centres, i més concretament la prevenció de l'assetjament i el ciberassetjament, de forma integral i des de contextos més amplis.

A continuació, s'ofereixen orientacions i recursos per a la prevenció d'aquestes conductes a partir dels factors assenyalats.

La dificultat de treballar en xarxa

El treball en xarxa crea consciència de comunitat i és en comunitat on cal treballar la prevenció de l'assetjament i el ciberassetjament. Els centres educatius s'han d'obrir a l'entorn i aquest ha de prendre consciència de la seva capacitat educadora. Cal anar avançant en la posada en marxa de projectes educatius des d'un plantejament comunitari, que responguin a les necessitats detectades en el territori, tinguin objectius compartits entre tots els agents implicats i proposin actuacions per donar-hi resposta.

Davant d'aquesta situació, els centres educatius poden proposar accions com:

- Col·laborar amb l'Administració local (ajuntaments, consells comarcals, etc.) en la realització de **campanyes contra l'assetjament i el ciberassetjament escolar**.
  - No estàs sol/a. La Seu CONTRA l'assetjament escolar
    En aquest espai de l'ajuntament de La Seu d'Urgell es pot trobar informació sobre la campanya que es va dur a terme en el municipi (a través d'una exposició, formacions, xerrades i d'altres accions) amb l'objectiu de combatre i prevenir de manera transversal el 'bullying', amb la col·laboració dels centres educatius i altres entitats municipals i comarcals.
  - Stop tu pots
    En aquest espai de l'ajuntament d'Igualada es pot consultar el programa d'activitats organitzat per l'ajuntament i la Biblioteca Central d'Igualada amb la col·laboració de Projecte Marta. Durant un mes es van organitzar exposicions, xerrades, concursos... amb la implicació i participació dels centres educatius.
  - Concurs d'idees contra l'assetjament infantil i juvenil
    En aquest espai de l'ajuntament d'Igualada es poden trobar les bases d'un concurs d'idees adreçades als instituts de la ciutat. Es tracta que els alumnes, en petits grups liderats per un adult referent, elaborin un projecte que contempli accions a desenvolupar en els centres per tal de prevenir i abordar l'assetjament entre iguals.

- Col·laborar en la creació de **projectes educatius d'àmbit comunitari** on hi participin tots els agents educatius del territori (projectes educatius de ciutat, **plans educatius d'entorn**).
  - Projecte d'Àmbit Comunitari de convivència
    En aquest espai de la XTEC trobareu sistematitzat com dur a terme un projecte d'àmbit comunitari de convivència. En aquest projecte els diferents agents educatius (centres, famílies, ajuntaments, entitats i associacions, etc.) diagnostiquen necessitats convivencials, defineixen objectius i concreten actuacions coordinades i complementàries.
  - Plans educatius d'entorn
    En aquest espai de la XTEC trobareu informació sobre els Plans educatius d'entorn en el marc dels quals es creen grups de treball en els que poden participar **tots els agents que operen en el territori i que tenen com a finalitat, entre altres, la millora de la convivència i la cohesió social.**

- Fomentar la participació del centre en **projectes de prevenció, detecció i intervenció enfront l'assetjament o el ciberassetjament d'àmbit comunitari**.
  - Pla estratègic contra l'assetjament escolar
    En aquest espai del Consell Comarcal de l'Alt Urgell es pot trobar informació sobre aquest pla organitzat per la comissió de convivència de la Seu d'Urgell i comarca, formada per la comunitat educativa i social del territori, que té com a objectiu principal abordar l'assetjament escolar de forma transversal. La primera iniciativa ha estat l'elaboració d'una diagnosi de necessitats d'infants, adolescents, docents, famílies i altres professionals respecte l'assetjament escolar a la Seu d'Urgell i comarca.

La baixa participació de l'alumnat en activitats de lleure

Les activitats de lleure designen un conjunt d'activitats que es realitzen en el temps lliure d'infants i joves fora del currículum escolar i de l'àmbit familiar, que ajuden a adquirir competències i habilitats socials i tenen un important paper educatiu i socialitzador.

Les activitats esportives, culturals i d'educació en el lleure constitueixen, doncs, un pilar bàsic en el desenvolupament integral d'infants i joves. Una manca d'oferta d'aquest tipus d'activitats en l'entorn immediat dels alumnes o la no orientació o promoció d'aquestes constitueixen un factor de risc en tant que pot afavorir el desenvolupament de conductes antisocials i una manca de sentit de comunitat.

Davant d'aquestes situacions, els centres educatius poden proposar accions com:

- Promoure la realització d'**activitats fora de l'horari lectiu** aprofitant les instal·lacions disponibles al centre (patis oberts, biblioteca, etc.).

- Donar a conèixer a l'alumnat i les seves famílies, a través de l'acció tutorial, **l'oferta d'activitats esportives, culturals i d'educació en el lleure de les entitats de l'entorn**.

- Promoure que les AMPA del territori col·laborin per oferir una **oferta coordinada d'actuacions** que puguin donar resposta als interessos i necessitats de l'alumnat.

Indicadors de coneixement o sospita d'una situació d'assetjament o ciberassetjament

Els casos d'assetjament i ciberassetjament solen donar-se lluny de la vigilància dels adults i la majoria dels casos no són denunciats. Ja s'ha comentat que és de gran importància treballar per la prevenció, però en el cas que es detectin conductes assetjadores, és fonamental actuar al més aviat possible.

En els casos de ciberassetjament el fet que es puguin donar en qualsevol lloc i en qualsevol moment, sovint emparats en l'anonimat, dificulta encara més la seva detecció.

Les víctimes d'assetjament i ciberassetjament solen tenir un gran sentiment de culpa per no haver pogut gestionar la situació d'una altra forma, haver proporcionat informació personal a les xarxes socials o no haver estat capaços de tallar la situació. Tot plegat incideix en la dificultat de no compartir-ho amb ningú.

Els indicadors observables des de l'àmbit escolar i familiar en un nen o en un adolescent que és assetjat o ciberassetjat són de tipologia molt diversa. És important estar atents i tenir present que la persona maltractada pot manifestar més d'un símptoma i de diferent categoria. Tanmateix, l'observació d'alguns d'aquests indicis no ha d'associar-se exclusivament a una conducta d'assetjament o ciberassetjament. Caldrà ser molt curosos ja que aquests indicadors poden estar associats a altres problemàtiques.

Indicadors físics	
1	Sovint presenta **nafres, talls o blaus** inexplicables.
2	Presenta **trastorns psicosomàtics** (mal de panxa, mal de cap, vòmits…).
3	Manifesta **canvis en les pautes de menjar**: sovint hi ha disminució de les ganes de menjar i pèrdua de pes.
4	**S'expressa amb dificultat** i fins i tot quequeja.
5	Té **problemes de son**.
6	Presenta **tics nerviosos**.
Indicadors conductuals	
1	**Evita anar a determinats llocs**, classes, falta dies determinats...
2	Fa **absentisme** i pot arribar a **l'abandonament escolar**.
3	Presenta una actitud hipervigilant, de recel.
4	**Sovint està sol**, no té amics i/o és rebutjat pels companys.
5	Presenta **canvis sobtats en les rutines diàries** (no vol anar al pati, no vol seure en

	un lloc, vol quedar-se a la classe, demana que el mestre l'acompanyi, etc.).
6	Baixa el seu **rendiment acadèmic**.
7	No troba, perd o **li prenen les coses** sovint.
6	Sovint és intimidat o molestat, es fiquen amb ell o està ficat en **baralles** en què es troba indefens.
7	Comença a **amenaçar o agredir altres nens** més petits.
8	Sempre explica històries, **diu mentides**, fa estranyes justificacions.
9	**Es culpa** dels problemes o les dificultats.
10	No vol anar al centre educatiu o **s'aïlla** dels seus companys.
Indicadors en relació amb l'ús d'eines tecnològiques	
1	**Està pendent** constantment que el mòbil o l'ordinador estiguin encesos i disponibles, inclús quan dorm.
2	**Es mostra enfadat**, depressiu o frustrat **després** d'utilitzar l'ordinador.
3	Deixa d'utilitzar l'ordinador de **forma sobtada**.
4	Mostra **canvis sobtats de comportament** després d'una trucada, missatge, accés a una xarxa…
5	**Dona la contrasenya** de correu o d'alguna xarxa amb facilitat.
6	Comparteix **dades personals** en diferents xarxes socials, com: *facebook, tuenti* o videojocs en línia…
7	Intercanvia **fotos o vídeos** i informació personal per W*hatsApp, Gossip, Informer*….
8	Accepta com a amics **persones desconegudes**.
Indicadors emocionals	
1	**Expressa canvis** sobtats **d'humor**, d'estats d'ànim o de comportament.
2	Expressa **inseguretat i /o ansietat**.
3	**Li costa controlar-se**.
4	**Mostra poques** habilitats socials (especialment **assertivitat**).
5	Mostra un aspecte contrariat, **trist, deprimit i/o temorenc** sense motiu aparent.
6	**Plora** amb facilitat i/o sovint **s'angoixa** emocionalment.
7	Es tanca en si mateix, **evitant relacionar-se** amb els amics o amb la família.
8	Es preocupa excessivament per la seva seguretat personal: dedica molt de temps i esforç a pensar i preocupar-se per trobar trajectes i espais segurs.
9	S'obsessiona per la seva alçada o pel seu pes, o altres trets físics.
Per part dels companys	

1	**Se'n burlen** i li fan bromes desagradables, l'insulten, etc.
2	Li fan arribar notes o **missatges electrònics insultants** o amenaçadors.
3	Li donen contínuament la **culpa** de les coses que surten malament.
4	No li parlen, **l'ignoren**.
5	L'anomenen amb **malnoms**.
6	**Mai no el conviden** a festes o activitats fora de l'escola.
7	En els jocs d'equip sempre és dels **últims en ser triat**.
8	**Coaccionen els possibles amics** per tal que no interactuïn amb ell.
9	**Rebutgen** seure al seu costat.
10	Se'n burlen i el rebutgen pel seu aspecte físic, per com vesteix, per la seva forma de ser, per la seva orientació sexual...

Normativa (Direcció)

1. **LLEI 12/2009, del 10 de juliol, d'educació** (DOGC 5422 - 16/07/2009)

L'article 33, sobre **Protecció contra l'assetjament escolar i contra les agressions**, exposa que:

1. El Govern i el Departament han d'adoptar les mesures necessàries per a prevenir les situacions d'assetjament escolar i, si s'escauen, afrontar-les de manera immediata, i per a assegurar en tot cas als afectats l'assistència adequada i la protecció necessària per a garantir-los el dret a la intimitat.

2. El Departament ha de posar a disposició dels centres els mitjans necessaris per a atendre les situacions de risc d'assetjament escolar. En cas que resulti imprescindible, es poden adoptar mesures extraordinàries d'escolarització, i el Departament pot adoptar també, en l'àmbit del personal al seu servei, mesures extraordinàries de mobilitat.

(...)

L'article 37, sobre **Faltes i sancions relacionades amb la convivència**, disposa que:

1. Es consideren faltes greument perjudicials per a la convivència en el centre educatiu les conductes següents:

a) Les injúries, ofenses, agressions físiques, amenaces, vexacions o humiliacions a altres membres de la comunitat educativa, el deteriorament intencionat de llurs pertinences i els actes que atemptin greument contra llur intimitat o llur integritat personal.

(...)

d) La comissió reiterada d'actes contraris a les normes de convivència del centre.

2. Els actes o les conductes a què fa referència l'apartat 1 que impliquin discriminació per raó de gènere, sexe, raça, naixença o qualsevol altra condició personal o social dels afectats s'han de considerar especialment greus.

3. Les sancions que es poden imposar per la comissió d'alguna de les faltes tipificades per l'apartat 1 són la suspensió del dret de participar en activitats extraescolars o complementàries o la suspensió del dret d'assistir al centre o a determinades classes, en tots dos supòsits per un període màxim de tres mesos o pel temps que resti fins a la finalització del curs acadèmic, si són menys de tres mesos, o bé la inhabilitació definitiva per a cursar estudis al centre.

2. **Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius.** DOGC 5686- 05.08.2010

L'article 24, sobre **Mesures correctores i sancionadores**, manifesta que:

1. L'aplicació de mesures correctores i sancionadores de les irregularitats o faltes comeses per l'alumnat que afectin la convivència, establertes a la Llei d'educació, a les normes d'organització i funcionament del centre i, en el seu cas, en la carta de compromís educatiu s'ha d'inscriure en el marc de l'acció educativa i té per finalitat contribuir a la millora del seu procés educatiu. Sempre que sigui concordant amb aquesta finalitat, la mesura correctora ha d'incloure alguna activitat d'utilitat social per al centre.

(...)

3. Per a la graduació en l'aplicació de les sancions que corregeixen les faltes esmentades a l'article 37.1 de la Llei d'educació, s'han de tenir en compte els criteris següents:

a) Les circumstàncies personals, familiars i socials i l'edat de l'alumnat afectat.

b) La proporcionalitat de la sanció amb la conducta o acte que la motiva.

c) La repercussió de la sanció en la millora del procés educatiu de l'alumnat afectat i de la resta de l'alumnat.

d) L'existència d'un acord explícit amb els progenitors o tutors legals, en el marc de la carta de compromís educatiu subscrita per la família, per administrar la sanció de manera compartida.

e) La repercussió objectiva en la vida del centre de l'actuació que se sanciona.

f) La reincidència o reiteració de les actuacions que se sancionen.

4. En tot cas, els actes o conductes a què fa referència l'article 37.1 de la Llei d'educació s'han de considerar especialment greus, i les mesures sancionadores s'han d'acordar de manera proporcionada a aquesta especial gravetat, quan impliquin discriminació per raó de gènere, sexe, raça, naixença o qualsevol altra circumstància personal o social de terceres persones que resultin afectades per l'actuació a corregir.

L'article 25 desenvolupa **les garanties i procediment en la correcció de faltes greument perjudicials per a la convivència**.

1. Les faltes greument perjudicials per a la convivència en el centre tipificades a l'article 37.1 de la Llei d'educació es corregeixen mitjançant una sanció de les previstes a l'article 37.3 de la Llei esmentada. Correspon a la direcció del centre imposar la sanció en la resolució de l'expedient incoat a l'efecte, sense perjudici que la mesura correctora incorpori alguna activitat d'utilitat social per al centre i, en el seu cas, del rescabalament de danys que es puguin establir de manera complementària en la resolució del mateix expedient.

2. La instrucció de l'expedient a què fa referència l'apartat anterior correspon a un o una docent amb designació a càrrec de la direcció del centre. A l'expedient s'estableixen els fets, i la responsabilitat de l'alumnat implicat, i es proposa la sanció així com, si escau, les activitats d'utilitat social per al centre i, en el seu cas, l'import de reparació o restitució dels danys o materials que eventualment hagin quedat afectats per l'actuació que se sanciona.

3. De la incoació de l'expedient la direcció del centre n'informa l'alumnat afectat i, en el cas de menors de 18 anys, també els progenitors o tutors legals. Sense perjudici de les altres actuacions d'instrucció que es considerin oportunes, abans de formular la proposta definitiva de resolució, l'instructor o instructora de l'expedient ha d'escoltar l'alumnat afectat, i també els progenitors o tutors legals, i els ha de donar vista de l'expedient completat fins a la proposta de resolució provisional per tal que puguin manifestar la seva conformitat amb allò que a l'expedient s'estableix i es proposa o hi puguin formular al·legacions. El termini per realitzar el tràmit de vista de l'expedient, de la realització del qual n'ha de quedar constància escrita, és de cinc dies lectius i el termini per formular-hi al·legacions és de cinc dies lectius més.

4. Per tal d'evitar perjudicis majors a l'educació de l'alumnat afectat o a la de la resta d'alumnat del centre, en incoar un expedient la direcció del centre pot aplicar, de manera excepcional, una suspensió provisional d'assistència a classe per un mínim de tres dies lectius prorrogables fins a un màxim de 20 dies lectius, que ha de constar en la resolució de la direcció que incoa l'expedient. Aquesta suspensió pot comportar la no-assistència al centre. Altrament, l'alumne/a haurà d'assistir al centre, però no podrà participar en les activitats lectives amb el seu grup mentre duri la suspensió provisional d'assistència a classe. En tot cas, en la suspensió provisional d'assistència a classe, que s'ha de considerar a compte de la sanció, s'han de determinar les activitats i mesures educatives a dur a terme durant aquest període.

5. Un cop resolt l'expedient per la direcció del centre, i a instàncies dels progenitors o tutors legals, o de l'alumnat afectat si és major d'edat, el consell escolar pot revisar la sanció aplicada, sens perjudici, de la presentació dels recursos o reclamacions pertinents davant els serveis territorials corresponents. En qualsevol cas, la direcció del centre ha d'informar periòdicament el consell escolar dels expedients que s'han resolt. Les faltes i sancions a què es refereix aquest article prescriuen, respectivament, als tres mesos de la seva comissió i de la seva imposició.

6. Per garantir l'efecte educatiu de l'aplicació de les sancions que comportin la pèrdua del dret a assistir temporalment al centre en les etapes d'escolarització obligatòria es procurarà l'acord del pare, mare o tutor o tutora legal. Quan no s'obtingui aquest acord, la resolució que imposa la sanció expressarà motivadament les raons que ho han impedit. La sanció d'inhabilitació definitiva per cursar estudis en el centre, en les etapes obligatòries, ha de garantir a l'alumne/a un lloc escolar en un altre centre. El Departament d'Educació ha de disposar el que sigui pertinent quan el centre afectat no pugui gestionar directament la nova escolarització de l'alumnat en qüestió.

7. Quan, en ocasió de la presumpta comissió de faltes greument perjudicials per a la convivència, l'alumne/a, i la seva família en els i les menors d'edat, reconeixen de manera immediata la comissió dels fets i accepten la sanció corresponent, la direcció imposa i aplica directament la sanció. Tanmateix, ha de quedar constància escrita del reconeixement de la falta comesa i de l'acceptació de la sanció per part de l'alumne/a i, en els i les menors d'edat, del seu pare, mare o tutor o tutora legal.

L'apartat 1 de la disposició addicional dinovena, que desenvolupa la **Responsabilitat en les conductes greument perjudicials per a la convivència en els centres**, disposa que:

1. La direcció del centre públic ha de comunicar al ministeri fiscal qualsevol fet que pugui ser constitutiu de delicte o falta perseguible penalment comès per qualsevol persona de la comunitat educativa en el centre o en relació directa amb la seva activitat, sense perjudici de la continuïtat de les accions correctores previstes en
aquest Decret per a l'alumnat i en la regulació disciplinària d'aplicació als treballadors del centre d'acord amb el que preveuen les lleis.

(...)

3. **DECRET 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya** (DOGC 4670 - 06.07.2006)

L'article 25, sobre **l'Àmbit d'aplicació de la mediació**, disposa que:

(...)

2. Es pot oferir la mediació en la resolució de conflictes generats per conductes de l'alumnat contràries a les normes de convivència o greument perjudicials per a la convivència del centre, llevat que es doni alguna de les circumstàncies següents:
a) Que la conducta sigui una de les descrites en l'apartat b) o c) de l'article 38, i s'hagi emprat greu violència o intimidació, o la descrita en l'apartat h) del mateix article.

L'article 38, sobre Conductes greument perjudicials per a la convivència en el centre, ha estat derogat pel DECRET 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius, el qual, pel que fa les conductes greument perjudicials per a la convivència, es refereix a l'article 37, sobre Faltes i sancions relacionades amb la convivència, de la LLEI 12/2009, del 10 de juliol, d'educació.

Per tot plegat, **es podrà oferir la mediació** en la resolució de conflictes generats per conductes de l'alumnat contràries a les normes de convivència o greument perjudicials per a la convivència del centre, **llevat que es doni alguna de les circumstàncies assenyalades en negreta:**

37. a) Les injúries, ofenses, **agressions físiques, amenaces, vexacions o humiliacions a altres membres de la comunitat educativa,** el deteriorament intencionat de llurs pertinences **i els actes que atemptin greument contra llur intimitat o llur integritat personal.**

b) Que ja s'hagi utilitzat el procés de mediació en la gestió de dos conflictes amb el mateix alumne o alumna, durant el mateix curs escolar, qualsevol que hagi estat el resultat d'aquests processos.

3. Es pot oferir la mediació com a estratègia de reparació o de reconciliació, un cop aplicada una mesura correctora o una sanció, per tal de restablir la confiança entre les persones i proporcionar nous elements de resposta en situacions semblants que es puguin produir.

Informe de valoració

Davant el coneixement o la sospita d'una situació d'assetjament o ciberassetjament entre iguals per part de qualsevol membre de la comunitat escolar, cal posar-ho en coneixement de la direcció del centre. Convé que aquesta informació es reculli per escrit (per exemple, amb un comunicat d'incidència).

El director o directora de cada centre educatiu pot definir un **equip de valoració** que estarà integrat per diferents professionals en funció dels recursos disponibles.

Per tal de formar aquest equip es recomana:

- Vetllar perquè la composició sigui estable.
- Que estigui integrat per 5/6 professionals com a màxim.
- Que en formin part, com a mínim, el tutor o tutora, el cap o la cap d'estudis, el professional orientador del centre i/o el mestre o la mestra de pedagogia terapèutica.

L'equip de valoració, per encàrrec del director o directora, pot realitzar les tasques següents per tal de recollir la informació necessària i assessorar sobre la intervenció que es podria dur a terme:

- Compilació d'informació: recollida d'informació sobre els fets i alumnes implicats en la possible situació d'assetjament o ciberassetjament.
- Entrevistes a l'alumnat implicat (alumne presumptament assetjat o ciberassetjat i alumne presumptament assetjador o ciberassetjador) i contrast de la informació amb les seves famílies. També convé fer entrevistes a altres alumnes observadors.
- Redacció de l'informe amb tota la informació i lliurament a la direcció del centre per fer-ne la valoració.

Correspon al director o directora del centre fer la valoració de la situació i comunicar-ne el resultat a les famílies. En aquest procés de valoració, el director o directora pot comptar amb l'assessorament de l'EAP i de la Inspecció d'Educació.

En el cas que es valori que es tracta d'una situació d'assetjament o ciberassetjament, es comunicarà a la Inspecció d'Educació i s'iniciarà la Fase d'intervenció.

En el cas que es valori que no es tracta d'una situació d'assetjament o ciberassetjament, s'adoptarà un reforç de mesures preventives.

Compilació d'informació

L'Equip de Valoració designat pel director o directora del centre, en el cas que ho consideri adient, compilarà informació sobre els fets i l'alumnat implicat en la possible situació d'assetjament o ciberassetjament parlant amb els seus tutors i tutores i altres membres de la comunitat escolar.

És important que l'obtenció d'informació es faci des del respecte i la no-estigmatització de l'alumne.

Es recomana protocolaritzar la recollida d'informació a través d'un full o pauta de compilació (s'adjunta un model).

PAUTA DE COMPILACIÓ I RECOLLIDA D'INFORMACIÓ

DATA DE LA DETECCIÓ

Qui ha fet la detecció? _____

DADES DELS ALUMNES IMPLICATS

Alumne/a presumptament assetjat/da o ciberassetjat/da:
Nom i cognoms:
Edat:
Curs:
Tutor/a:

Alumne/a presumptament assetjador/a o ciberassetjador/a*:
Nom i cognoms:
Edat:
Curs:
Tutor/a:

FET DETECTAT I UBICACIÓ

Descripció del fet:

***En el cas que hi hagi diversos alumnes implicats, es recolliran també les seves dades*

Aquest incident ha estat protagonitzat per l'alumne/a (o alumnes):

☐ Sol/a

☐ En grup Del seu grup classe? ☐ Sí ☐ No
Del centre? ☐ Sí ☐ No

☐ En el centre aula ☐ passadissos ☐ gimnàs ☐ pati ☐ altres ☐

☐ Fora del centre

☐ Mitjançant l'ús d'eines tecnològiques

COMPORTAMENT DE L'ALUMNE/A PRESUMPTAMENT ASSETJADOR/A O CIBERASSETJADOR/A*

☐ 1ª vegada

☐ Repetició

En cas de repetició, breu resum de la intervenció duta a terme anteriorment

DADES DE CONTEXT I/O FAMILIAR RELLEVANTS

ALTRES ASPECTES RELLEVANTS A CONSIDERAR

**En el cas que hi hagi diversos alumnes implicats, es recollirà també aquesta informació de cadascun d'ells.*

COMPORTAMENT DE L'ALUMNE/A PRESUMPTAMENT ASSETJAT/DA O CIBERASSETJAT/DA*

☐ 1ª vegada

☐ Repetició

En cas de repetició, breu resum de la intervenció duta a terme anteriorment

DADES DE CONTEXT I/O FAMILIAR RELLEVANTS

ALTRES ASPECTES RELLEVANTS A CONSIDERAR

**En el cas que hi hagi diversos alumnes implicats, es recollirà també aquesta informació de cadascun d'ells.*

Entrevista a l'alumnat implicat

Un cop hem compilat la informació relativa a la possible situació d'assetjament o ciberassetjament, serà convenient dur a terme una entrevista individual amb cadascun dels alumnes implicats per conèixer més dades sobre la seva situació personal i la seva valoració dels fets.

Recomanacions generals

- Crear un clima de confiança i de respecte que faciliti la comunicació.
- Fer que se sentin partícips del procés establert.
- Evitar plantejar l'entrevista com un interrogatori, utilitzant el diàleg com a instrument per a la bona comunicació i mantenint una escolta activa.
- Oferir informació objectiva, realista i contrastada sobre què es considera assetjament o ciberassetjament.
- Actuar amb honestedat amb el jove, informant-lo que es trametrà la informació als familiars o altres serveis, si és necessari.
- Informar que l'objectiu de l'entrevista és aclarir els fets i recollir la informació necessària per fer una valoració posterior i determinar si s'ha produït una situació d'assetjament o ciberassetjament en el centre.

Recomanacions per a l'entrevista a l'alumne/a presumptament assetjat/da o ciberassetjat/da:

- Trametre'ls que entenem la dificultat de parlar del que ha passat o està passant, però també la importància de fer-ho.
- Parlar amb serenitat i evitar que es culpabilitzi pel que ha passat o està passant.
- No parlar de forma excessiva i escoltar atentament i amb empatia.

Algunes de les qüestions que podem plantejar podrien ser:

- *Com estàs?*
- *Com et trobes a l'escola / al centre?*
- *Què et preocupa?*
- *Què ha passat?*
- *On i quan?*
- *Qui ho ha fet?*
- *Per què creus que ho fan?*
- *Hi ha algú que ho hagi vist?*
- *Qui coneix la situació? L'hi has explicat a algú? A qui?*

- *Algú t'ajuda?*
- *Des de quan es produeixen aquestes situacions?*
- *Com et sents quan passen aquestes coses?*
- *Què fas quan això succeeix?*
- *Com creus que es pot arreglar tot això?*

Recomanacions per a l'entrevista a l'alumnat presumptament assetjador/a o ciberassetjador/a:

- Parlar amb serenitat, utilitzant un to de veu respectuós i no agressiu, i evitar discussions, ja que creen resistències.
- Evitar valoracions morals o de judici.

Algunes de les qüestions que podem plantejar podrien ser:

- *Com estàs?*
- *Com et trobes a l'escola / al centre?*
- *Què et preocupa?*
- *Com et portes amb els teus companys/es?*

- *M'han dit que l'altre dia va passar alguna cosa amb X... (l'alumne/a presumptament assetjat/da o ciberassetjat/da)*
- *Què va passar? On? Quan?*
- *Per què creus que va passar?*
- *Com et sents quan passen aquestes coses?*
- *Com creus que se sent X?*
- *Com creus que es pot arreglar tot això?*

- *Consideres que les agressions entre companys són un problema en el centre?*
- *Quines són al teu parer les formes més freqüents de maltractament entre companys/es? (insultar, posar malnoms, burlar-se d'algú, ridiculitzar-lo, parlar malament d'algú, aïllar-lo, excloure'l, amenaçar-lo, obligar-li a fer coses que no vol fer, donar-li cops, empentes, barallar-s'hi...)*
- *Amb quina freqüència passen aquestes coses?*
- *Per què creus que alguns nois o noies fan aquestes coses?*
- *Tu ho has fet alguna vegada?*
- *Creus que això que ha passat amb X... (l'alumne/a presumptament assetjat/da o ciberassetjat/da) es pot considerar assetjament i/o ciberassetjament?*

Recollida de dades per a la seva valoració posterior

Hi ha cinc eixos d'atenció que ens poden ajudar a conèixer la situació personal i contextual de l'alumne:

1. SITUACIÓ ACADEMICOESCOLAR
2. SITUACIÓ FAMILIAR
3. OCUPACIÓ DEL TEMPS D'OCI/LLEURE
4. ASPECTES RELACIONALS
5. FACTORS DE PERSONALITAT, PSICOLÒGICS I/O CONDUCTUALS

Guia

1. SITUACIÓ ACADEMICOESCOLAR

- Curs que fa i correspondència amb l'edat
- Percepció del menor sobre la seva situació formativa
- Possible absentisme i/o passivitat
- Dificultats d'adaptació a les normes
- Expectatives acadèmiques
- Motivació / satisfacció per l'estudi
- Models de referència (professors / companys / família)
- Rendiment acadèmic

2. SITUACIÓ FAMILIAR

- Estructura familiar
  - Amb qui viu
  - Situació ocupacional dels pares
- Dinàmica familiar
  - Comunicació
  - Confiança
  - Afectivitat
  - Cohesió
  - Relació entre els pares
  - Relació amb els pares
  - Relació amb els germans
  - Estil educatiu (permissiu, autoritari, etc.)
  - Límits i normes
- Actitud de la família davant els fets esdevinguts

3. TEMPS DE LLEURE

- Activitats d'oci, aficions, lleure educatiu i esport
- Temps d'oci familiar compartit

4. ASPECTES RELACIONALS

En el centre:

- Grup d'amics. Rol en el grup d'amics
- Relacions amb els companys del grup-classe. Rol en el grup-classe

Fora del centre:

- Pertinença a algun grup social. Rol en el grup social

5. FACTORS DE PERSONALITAT, PSICOLÒGICS I/O CONDUCTUALS

Emocionals

- Grau d'autoconeixement
- Grau d'autoestima
- Grau d'autonomia
- Grau d'autocontrol emocional
- Trastorns / medicació

Socials

- Reconeixement de l'altre
- Empatia
- Assertivitat
- Habilitats comunicatives

Gestió positiva dels conflictes

- Autocontrol del comportament i de la conducta
- Competències per a la resolució de conflictes: escolta activa, diàleg, facilitat per arribar a acords en què tothom hi guanyi

Entrevista al grup d'observadors

Detectar les situacions d'assetjament o ciberassetjament no sempre és fàcil, especialment per part de les persones adultes, docents i famílies. A més, a aquesta dificultat s'afegeix el fet que el ciberassetjament es dona, sobretot, fora del centre i en horari extraescolar. Tot i això, el centre ha de preveure les mesures per a la detecció i la intervenció davant aquests tipus de situacions.

En el cas de l'assetjament o el ciberassetjament la reacció dels observadors és un element clau per perpetuar aquestes conductes o bé aturar-les. La col·laboració dels companys i companyes és imprescindible. La relació amb els iguals pot facilitar que qui està patint algun tipus d'abús doni a conèixer als seus companys el que està passant, però que aquests no facin res per canviar la situació. És important treballar amb aquest grup d'observadors passius per transmetre'ls, d'una banda, la voluntat ferma d'aturar qualsevol tipus d'abús i, d'altra banda, que es vol fer comptant amb la seva col·laboració.

La passivitat dels observadors té conseqüències negatives en el grup, tant en el clima d'aula com en el desenvolupament personal dels seus membres, ja que:

a. Legitimen accions reprovables, quan callen perquè no saben què fer o temen ser acusats de "xivatos".
b. Esdevenen còmplices de l'assetjador o ciberassetjador, quan legitimen les seves accions.
c. Fomenten viure en un clima de temor i injustícia regit per la llei del més fort, quan miren cap a un altre costat.

En definitiva, el desenvolupament moral i la capacitat de discernir d'aquests observadors passius resulten greument afectats quan veuen que algú pateix injustament i no fan res per evitar-ho.

Els **objectius de l'entrevista** amb l'alumnat observador són:

a. **Sensibilitzar davant l'assetjament o el ciberassetjament** entre iguals, propiciant l'empatia cap a qui el pateix.
b. **Contribuir a trencar la llei del silenci** per tal de visualitzar possibles situacions d'assetjament o ciberassetjament que roman ocult als ulls de les persones adultes.
c. **Animar a identificar i confirmar** qui pateix assetjament i qui les exerceix.
d. **Buscar la seva implicació**, proporcionant ajuda per tal de **canviar el rol d'espectador passiu a col·laborador actiu**.
e. **Garantir la confidencialitat.**

Comptar amb els iguals en la gestió dels conflictes és fonamental. La seva col·laboració ens pot permetre esbrinar si s'està donant una situació d'assetjament o ciberassetjament, identificar els seus protagonistes i ajudar les persones afectades.

Es proposa reunir un petit grup d'observadors en un espai que faciliti una conversa relaxada i discreta. La sala de mediació pot ser un bon lloc, ja que es pot associar a un espai en el qual es resolen conflictes de manera voluntària i es garanteix la confidencialitat. A més de demanar-los ajuda en la detecció d'una possible situació d'assetjament o ciberassetjament, cal treballar amb ells el seu canvi de rol i que siguin capaços de deixar de banda les pors. És important que se sentin segurs, transmetre que no els maltractaran i que ningú no els ha d'acusar de "xivatos", ja que comunicant una injustícia ajuden a qui està patint i demostren la seva valentia.

Algunes de les qüestions que podem plantejar al petit grup d'observadors podrien ser:

- *Sabeu per què us he demanat que vingueu?*
- *Sabeu què es fa en aquest espai?*
- *M'agradaria que m'ajudéssiu a resoldre una situació...*
- *Però abans ens presentarem...*
- *Esteu bé al centre?*
- *Hi ha persones que no s'ho passen bé al centre. En sabeu d'alguna? Heu vist alguna vegada algú que s'ho estigui passant malament? Heu vist alguna vegada algú que s'ho està passant malament en alguna de les xarxes socials que utilitzeu?*
- *Sabeu què és l'assetjament o el ciberassetjament?*
- *Sabeu com és i què fa la persona que assetja o ciberassetjat?*
- *Sabeu com és i què sent la persona que ho pateix?*
- *Hi ha persones que ho saben i no fan res? Per què? Creieu que no fer res també té conseqüències? Quines?*
- *Què vol dir per a vosaltres ser "xivato"? Us sembla que és el mateix que comunicar que algú està patint una injustícia?*
- *Ens assembla que ara algú està patint assetjament / ciberassetjament i m'agradaria que m'ajudéssiu. Sabeu qui és? Sabeu qui està assetjant / ciberassetjant? Necessitem saber qui són aquestes persones per poder-les ajudar.*
- *Què podem fer?*
- *Podem comptar amb vosaltres?*
- *De quina manera podeu ajudar a aquestes persones?*

Entrevista a les famílies

COMUNICACIÓ DELS FETS I CONTRAST DE LA INFORMACIÓ

Recomanacions generals

- Aquestes entrevistes s'han de dur a terme amb les famílies dels alumnes implicats per separat.
- És important que es faci una presentació clara, amb una comunicació calmada.
- És important utilitzar les eines de comunicació adequades (empatia, missatges en primera persona, etc.) per no alarmar excessivament la família.
- És important explicitar que l'escola i la família tenen el mateix objectiu i que, per això, es demana la seva col·laboració i compromís.
- Es recomana transmetre confiança en el fet que les coses poden millorar.
- Es recomana evitar:
  - centrar-se en la persona en comptes de tractar el fet,
  - jutjar ni fer sentir culpable la família.

Recomanacions per a l'entrevista

1. Comunicar a les famílies les actuacions dutes a terme fins al moment (compilació d'informació i les entrevistes realitzades) i concretar que l'objectiu d'aquestes actuacions, juntament amb l'entrevista actual amb les famílies, és l'elaboració d'un informe que l'equip directiu haurà de valorar per determinar si efectivament s'ha donat un cas d'assetjament o ciberassetjament en el centre.
2. Notificar els fets, sense minimitzar-los ni sobredimensionar-los, i explicar que s'ha donat un incompliment de les normes d'organització i funcionament de centre.
3. Comunicar a les famílies l'actitud de tolerància zero davant l'assetjament i el ciberassetjament.
4. Demanar-los què els han explicat els seus fills i filles per poder contrastar la informació.

5. Preguntar-los quina és la seva opinió sobre els fets i com s'han sentit per poder tenir referències sobre el seu posicionament.
6. Explicar que el centre treballa de manera preventiva amb un protocol d'actuació per a aquests casos.
7. Destacar l'oportunitat de poder abordar la situació i intervenir de forma educativa amb l'alumne, així com la necessitat de comptar amb la col·laboració i implicació de la família.
8. Finalment, agrair a les famílies la seva col·laboració i avançar que la direcció del centre s'hi posarà en contacte al més aviat possible per comunicar-los la valoració definitiva de l'informe que s'està elaborant.

Fases de la intervenció educativa davant una situació d'assetjament o ciberassetjament entre iguals

Introducció

La finalitat de la intervenció és aturar l'assetjament i ciberassetjament, evitar que es torni a produir i restaurar les relacions interpersonals a l'aula i el clima de centre.

La intervenció ha d'anar orientada a desenvolupar en l'alumnat aquelles competències i habilitats que els permeti relacionar-se de manera positiva amb si mateixos i amb els altres.

És important recordar que és difícil establir límits clars entre l'assetjament i el ciberassetjament entre iguals perquè tot el que s'inicia en un entorn pot afectar l'altre. Per aquest motiu la intervenció en aquests casos ha de contemplar la possibilitat d'actuacions complementàries en els dos escenaris (presencial i virtual).

Tant el cas de l'assetjament com en el ciberassetjament entre iguals, la intervenció requereix de la implicació de tota la comunitat escolar, liderada per la direcció del centre educatiu en col•laboració amb el tutor o tutora i el suport del professorat de l'especialitat d'orientació educativa i/o mestres de pedagogia terapèutica i l'Equip d'Assessorament Psicopedagògic (EAP) i de les famílies. Val a dir, que en el cas del ciberassetjament, pel fet que es doni sobretot fora del centre educatiu, el rol de les famílies en les diferents fases de la intervenció serà més rellevant.

Les dades de l'estudi ECESC[1] mostren que si bé l'assetjament presencial no augmenta o fins i tot disminueix lleugerament, l'ús dels mitjans tecnològics en aquests processos - el que anomenem ciberassetjament - augmenta, incrementant-se al mateix temps la intensitat i el grau de patiment de les persones que el reben. És important esmentar que el ciberassetjament es pot donar a tot hora i en tot moment, deixant a la víctima sense espais de protecció. Així mateix, l'ús d'internet en els processos d'assetjament permet una difusió exponencial d'aquestes situacions incrementant notablement la seva incidència.

Amb la voluntat de facilitar la planificació d'intervenció educativa davant d'una situació d'assetjament i/o ciberassetjament es proposen una sèrie de fases amb mesures concretes. Tot i que algunes d'elles es van duent a terme de manera seqüencial, d'altres poden desenvolupar-se de forma paral·lela. Es tracta d'una proposta que cada centre podrà contextualitzar a la seva realitat i a cada situació concreta.

Finalment, aquesta proposta reconeix l'educabilitat de l'ésser humà, és a dir, la seva capacitat i voluntat d'aprendre i revertir situacions abusives. En aquest sentit, a partir de la diagnosi de necessitats educatives, es proposa treballar amb l'alumnat que ha estat

[1] Enquesta de convivència escolar i seguretat a Catalunya als centres educatius, de titularitat pública i privada, de tot el territori de Catalunya. Curs 2016-2017.

assetjat, amb l'alumnat que ha assetjat i amb el grup d'iguals, per canviar els comportaments desajustats i millorar les relacions humanes.

Fase 1: Mesures d'urgència

Descripció

Quan la direcció del centre té la certesa que s'ha produït o s'està produint una situació d'assetjament i ciberassetjament entre iguals, cal intervenir de manera immediata, eficaç i contundent, però no precipitada ni improvisada, per tal d'aturar aquesta situació i garantir la seguretat de l'alumne que ha estat assetjat. Cal, també, fer una condemna seriosa dels fets i insistir en el grau de permissivitat zero per part del centre educatiu respecte a tot allò que atempti contra la convivència.

Orientacions

Si la situació és considerada molt greu, (una agressió física, per exemple), la direcció s'hauria d'entrevistar amb caràcter d'urgència, i per separat, amb les famílies de l'alumnat implicat directament en la situació d'assetjament per a informar-les dels fets i de les actuacions que es duran a terme des del centre educatiu (vegeu més endavant **Comunicar-se amb les famílies**). És important comptar amb la presència del tutor o tutora de l'alumne/a.

L'assetjament, d'acord amb l'article 37.1 de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, està tipificat com a falta greument perjudicial per a la convivència i aquestes faltes, d'acord amb l'article 25 del DECRET 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius, comporten la incoació d'expedient excepte quan l'alumne/a i la seva família reconeixen de manera immediata la comissió dels fets. En aquest cas el director o directora del centre aplicarà la sanció corresponent (vegeu Protocol de conflictes greus). El reconeixement de la falta comesa i l'acceptació de la sanció pot facilitar la implementació de mesures restauratives.

Aturar l'assetjament i/o el ciberassetjament

1. El primer objectiu és aturar l'assetjament i el ciberassetjament i que no reaparegui.
2. Cal assegurar el distanciament de l'alumnat implicat en la situació d'assetjament i ciberassetjament. En aquest sentit, es pot plantejar:
   2.1. Un canvi temporal de grup de l'alumne/a agressor/a i prendre precaucions per tal que no coincideixi amb l'alumne/a agredit/da en espais comuns com les entrades, les sortides o el pati, per la qual cosa caldrà reforçar les mesures de vigilància.
   2.2. L'aplicació excepcional d'una suspensió provisional d'assistència a classe garantint així l'allunyament de l'alumnat agressor com a mesura cautelar en el marc de la incoació d'un expedient, tal com recull l'article 25.4 del DECRET 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius. Aquesta suspensió, que pot comportar la

no-assistència al centre, ha de ser comunicada a la família de l'alumne/a agressor/a abans que comenci el període de l'expulsió (vegeu Protocol de conflictes greus).

3. Si es que els fets poden ser delictius i, per tant, perseguits penalment i l'alumne/a que ha agredit és major de 14 anys (té responsabilitat penal), s'hauran de posar en coneixement de la fiscalia. Si es tracta de menors de 14 anys, i per tant, inimputables, s'activarà el protocol de menors infractors (vegeu Protocol de menors infractors).
4. Si bé les mesures de separació o d'allunyament poden contribuir al fet que l'assetjament presencial s'aturi, en el cas del ciberassetjament aquestes mesures poden ser menys eficaces si no hi ha, a més, restricció de l'ús de les eines tecnològiques i d'accés a les xarxes i a Internet. En aquest sentit, és interessant contemplar mesures com:
   4.1. Recomanar l'alumnat ciberassetjat la disminució o suspensió temporal d'ús de telèfon mòbil i/o de l'ús d'Internet.
   4.2. Mantenir la informació personal que pugui ser sensible en privat i evitar respondre a possibles provocacions.
   4.3. Recomanar que es procedeixi a bloquejar l'alumnat que ha assetjat, denunciant el comportament inapropiat als serveis de la xarxa i conservant les evidències d'assetjament si el ciberassetjament es reprodueix.
   4.4. Establir mesures cautelars dirigides a l'alumnat que ha ciberassetjat, incloent-hi la supervisió o privació temporal d'ús del telèfon mòbil i Internet.
5. És important remarcar que, en cas que es tracti d'una situació de ciberassetjament, caldrà demanar a la família de l'alumnat que ha assetjat que col·labori retirant-li, temporalment, l'accés a aparells mòbils amb connexió a Internet. També cal plantejar la necessitat de restringir l'ús d'aquests aparells a l'alumnat assetjat.

Confortar l'alumne/a que ha estat assetjat i/o ciberassetjat

1. Cal oferir-li atenció immediata. Les actuacions han d'estar sempre orientades a la persona, cosa que exigeix una valoració i un tracte individualitzat a l'alumnat que pateix l'assetjament i ciberassetjament.
2. És clau comptar amb persones referents del centre a les quals pugui accedir en qualsevol moment. Tanmateix, sempre és preferible que aquesta persona referent sigui el tutor o tutora.
3. La prudència i la sensibilitat han d'estar presents en totes les intervencions tenint en compte que aquesta situació genera molt de patiment en aquests alumnes i també en les seves famílies.
4. És important construir espais físics i virtuals segurs, tant en l'entorn escolar com en l'àmbit familiar.

El **tutor o tutora** o la **persona referent** ha de confortar l'alumnat assetjat i ciberassetjat i assegurar-se que sap:

1. Que volem ajudar-lo perquè se senti millor i acompanyat.
2. Que pot demanar ajuda, sempre que ho necessiti, a la persona referent.

3. A qui ha d'adreçar-se en cas que li calgui ajuda, ja sigui perquè no es troba bé o perquè s'ha produït alguna nova agressió.
4. Que elaborarem un mapa de seguretat i li explicarem en què consisteixen les mesures que es contemplin.
5. Que ens és necessària la seva col·laboració positiva.
6. Que ens pot proposar quins companys/es creu que li podrien donar suport.
7. Que, si bé aquestes mesures s'apliquen d'urgència, se'n proposaran d'altres per tal de garantir que s'atura l'assetjament i el ciberassetjament, a fi que recuperi l'autoestima i que es restableixin les seves relacions.
8. Que es comunicaran a les famílies les mesures d'urgència i les actuacions que se seguiran fent.
9. És important fer-li saber que es supervisaran els entorns virtuals (telemàtics) per tal que esdevinguin contextos segurs per a l'alumnat en col•laboració amb la família.

Notificar a l'alumne/a que ha assetjat i/o ciberassetjat

1. La condemna ferma dels fets per part de tota la comunitat educativa.
2. La gravetat dels fets i les conseqüències.
3. Que cal el seu compromís per aturar l'assetjament.
4. Que hi haurà una supervisió de la seva conducta.
5. Que s'aplicarà un altre tipus de mesures per tal de garantir que l'ajudin a adquirir les competències i habilitats per relacionar-se positivament amb si mateix i amb els altres.
6. Que es comunicaran a les famílies les mesures d'urgència i les actuacions que se seguiran fent.
7. Que en cas de ciberassetjament es demanarà a la família la restricció d'ús del mòbil i d'accés a Internet i a les xarxes socials.
8. Que el tutor o tutora, o persona referent en qui es delegui, realitzarà sessions d'acompanyament individualitzat.

Comunicar-se amb les famílies

1. **Família de l'alumne/a que ha estat assetjat i/o ciberassetjat.** A la família d'aquest alumne/a, a més d'informar-la sobre els fets, i amb la finalitat de donar suport immediat al seu fill o filla, se li comunicaran les mesures d'urgència que es posaran en marxa. També se'ls en demanarà la col·laboració per elaborar un mapa de seguretat al més ajustat possible a les necessitats del seu fill o filla.

2. **Família de l'alumne/a que ha assetjat i/o ciberassetjat.** La família d'aquest alumne/a ha de ser informada dels fets i les seves conseqüències, tal com s'ha exposat a les orientacions d'aquesta fase, subratllant la importància que no es procedirà a la incoació d'un expedient si es reconeix de manera immediata la comissió dels fets i se n'accepta la sanció. A més, s'informarà la família que es planificaran actuacions, les quals li seran

comunicades en breu per tal de valorar-les i demanar-los el seu compromís. En cas de ciberassetjament se'ls oferirà suport logístic i assessorament en cas necessari per assegurar la supervisió i el control parental dels entorns virtuals.

Confegir un mapa de seguretat

Per tal d'afavorir la protecció de l'alumnat assetjat o ciberassetjat al centre educatiu, fora bo que la direcció del centre dissenyés un mapa de seguretat amb caràcter d'urgència, orientat a garantir que els diferents espais físics i virtuals, tant escolars com familiars, esdevinguin entorns protegits, i que ha de servir com a base per a l'elaboració posterior d'un mapa de protecció més detallat (vegeu Fase 2).

La informació que es reculli a les entrevistes i converses amb l'alumnat implicat, les famílies, el professorat i el personal no docent servirà per concretar:

1. Quins són els espais físics i les activitats en què l'alumne/a es troba més segur i còmode.
2. Quins són els espais físics i les activitats que li resulten més amenaçadores o inquietants (atenció amb els espais de trànsit o sense presència constant de docents: passadissos, entrades, sortides...).
3. Quins són els espais virtuals i les activitats que li resulten més amenaçadores o inquietants (atenció als xats, als grups de whatsapp o altres espais virtuals).
4. Quines persones poden formar la xarxa de suport de l'alumne/a perquè es pugui incorporar a les activitats amb normalitat i seguretat (docents, personal d'administració i serveis, companys/es, etc.)

És important que l'alumnat assetjat i ciberassetjat no deixi d'assistir al centre educatiu. Malgrat tot, si s'hi reincorpora després d'uns dies, aquesta reincorporació es pot fer de manera progressiva, si això l'ajuda a tenir més seguretat.

Aquesta graella pot contribuir a recollir les necessitats més immediates de protecció de l'alumnat:

Espais físics i entorns virtuals	**RISC**			**Descripció** (si hi ha dades rellevants)	**Proposta de suport**	**Responsable**
	Vermell	**Taronja**	**Verd**			
A casa abans de sortir cap a l'escola	X			*Li fa por sortir de casa*	*Un company/a que visqui a prop el pot passar a recollir*	*Tutor o tutora*
Trajecte d'anada a l'escola						
Entrada a l'escola						
Passadissos						
Lavabos						

Patis						
Educació Física (vestidors)						
Menjador						
Pati de menjador						
Aula						
Sortida						
Trajecte fins a casa						
A casa, un cop torna de l'escola						
Extraescolars						
(...)						

Dispositius a l'escola: ordinador, portàtil o tableta	X			*A l'aula d'informàtica*	*Treballar en parelles*	*Professor o professora de l'àrea*
Dispositius a casa: ordinador, portàtil o tableta		X		*El portàtil quan faig deures a la meva habitació*	*Treballar en espais comuns* *Planificar accés acompanyat a determinats espais virtuals*	*Família*
Mòbil						
Aplicacions:						
xarxes socials	X					
missatgeria instantània						
xat						
correu electrònic	X					
Youtube		X				
videojocs			X			
correu electrònic						

Fase 2: Protecció a l'alumnat que ha estat assetjat i/o ciberassetjat

Descripció

Tot alumne que ha patit assetjament i ciberassetjament té dret a la protecció, informació, suport, assistència i atenció i a la participació activa des de l'inici i durant tot el procés de la intervenció i, per un temps adequat, després de concloure-la, així com a rebre un tracte respectuós, professional, individualitzat i no discriminatori.

Aquesta fase ha d'executar-se amb la màxima celeritat possible i té un caràcter transversal al llarg de successives etapes de la intervenció post-assetjament i post-ciberassetjament.

La finalitat d'aquesta fase és garantir el compliment del dret a la protecció i defensa integral de la persona (d'acord amb l'article 8 Protecció contra els maltractaments de la Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència) i és per aquest motiu que es fonamenta en un concepte ampli de reconeixement, protecció i suport.

Orientacions

1. Les mesures que s'adoptin per al compliment del dret de protecció han de regir-se pel principi fonamental d'interès superior del menor.
2. La fase de protecció requereix d'un procediment prou senzill i adaptable a totes les situacions.
3. La decisió d'inici de la fase de protecció a l'alumnat assetjat ha de provocar de manera automàtica l'activació de les actuacions oportunes.
4. L'efectivitat del dret a la protecció fa necessària la col·laboració de tota la comunitat escolar de manera coordinada.
5. Les actuacions han d'estar sempre orientades a la persona, la qual cosa fa necessària una diagnosi i un tracte individualitzat de l'alumnat assetjat i ciberassetjat.

La direcció del centre, conjuntament amb el tutor o tutora i en col·laboració amb el professorat de l'especialitat d'orientació educativa i/o mestre de pedagogia terapèutica, si escau, dissenyarà un mapa de protecció de l'alumne que ha estat assetjat i ciberassetjat a partir del mapa de seguretat elaborat amb caràcter d'urgència (vegeu Fase 1), una vegada s'hagi aprofundit en les necessitats i s'hagin analitzat els recursos existents. Aquest mapa de protecció s'implementarà conjuntament amb la família i la resta d'agents responsables de la protecció de l'alumne.

Dissenyar i implementar un mapa de protecció

1. **Diagnosi de necessitats de protecció.** El primer objectiu és acabar de concretar les necessitats de l'alumne que ha estat assetjat i ciberassetjat en relació amb la protecció per tal de condicionar el seu entorn escolar immediat. Així, partint de les necessitats recollides en el mapa de seguretat elaborat amb caràcter d'urgència, la direcció del centre educatiu, conjuntament amb el tutor o tutora i en col·laboració amb el professorat de l'especialitat d'orientació educativa i/o mestre de pedagogia terapèutica, si escau, podrà completar les necessitats de protecció, per la qual cosa caldrà tenir en compte:

   - el perfil personal de l'alumne/a,
   - la seva situació en el grup-classe (relacions amb la resta de companys, possibilitats de suports, etc.),
   - el moment del desenvolupament dels fets per detectar els espais d'especial risc.

   La diagnosi ha de ser dinàmica (caldrà anar-hi fent ajustaments). La col·laboració de les famílies resultarà essencial en la concreció d'aquestes necessitats.

2. **Creació d'entorns segurs**

   2.1. Concreció dels espais físics i entorns virtuals de protecció tant al centre educatiu com a l'àmbit familiar i l'entorn immediat.
   2.2. Organització de la supervisió per part de diferents membres de la comunitat escolar.
   2.3. Concreció de mesures de supervisió i acompanyament.
   2.4. Presa de decisions organitzatives sobre agrupaments i horaris, si escau.
   2.5. Planificació de les mesures per a la comunicació i el seguiment de la protecció de l'alumnat víctima d'assetjament i ciberassetjament durant tot el procés d'intervenció.
   2.6. Assignació de persones referents pel que fa a l'acompanyament, el suport i la protecció.
   2.7. Elaboració del mapa de protecció on es concretaran les mesures de protecció sobre els següents àmbits:
      - espais físics
      - entorn virtual escolar
      - entorn virtual familiar
      - organització
      - comunicació
      - seguiment

3. **Disseny i implementació d'un mapa de protecció en l'entorn escolar.** Per tal d'afavorir la protecció l'alumnat assetjat i ciberassetjat al centre escolar, a partir de les seves necessitats recollides en el mapa de seguretat, cal tenir clares les mesures de protecció concretes i quines persones les duran a terme.

La protecció de l'alumnat assetjat és una tasca en la qual cal implicar tota la comunitat escolar. En tot cas, però, en seran responsables els professionals del centre educatiu. En el cas del ciberassetjament la implicació de la família és especialment rellevant ja que aquesta conducta es pot donar a tota hora i en tot moment.

Sovint el ciberassetjament va acompanyat d'accions d'assetjament presencial. Per aquest motiu, i malgrat no s'hagi detectat amb anterioritat, s'ha de tenir en compte la protecció de l'alumnat ciberassetjat en els espais físics del centre.

A continuació es proposa un seguit d'actuacions que, atenent la realitat de cada alumne i de cada centre, caldrà contextualitzar.

Àmbit	**Mesura**	**Responsable**	**Concreció**
Espais Físics	Supervisió durant els canvis de classe	*Professorat de guàrdia de centre* *Membres de l'equip docent*	*Per exemple, es pot acordar que un docent no marxi fins que arribi l'altre*
	Supervisió al menjador	*Direcció*	*Monitor o monitora de menjador o, en el cas de secundària, una persona adulta amb presència permanent*
	Supervisió durant l'esbarjo		
	Supervisió durant les absències del professorat		
	Supervisió a les entrades i sortides		
	Suport en situació de necessitat		
	Supervisió en cas de sortides programades del centre educatiu		
	Altres...		
Entorn Virtual escolar	Dispositius a l'escola: ordinador, portàtil o tableta	*Tutor o tutora* *Membres de l'equip docent*	*Per exemple, es pot restringir l'accés a plataformes, mitjans i/o aplicacions*
	Canal de telefonia mòbil		
Entorn Virtual familiar	Dispositius al domicili: ordinador, portàtil o tableta	*Mare, pare o tutors/es legals*	*Per exemple, fer servir els controls parentals per restringir l'accés a determinats continguts*

	Canal de telefonia mòbil	*Mare, pare o tutors/es legals*	*Per exemple, limitar l'ús del mòbil i, sobretot, l'accés a determinades aplicacions.*
Organització	Revisió agrupaments i desdoblaments del grup-classe, dos docents a l'aula...	*Cap d'estudis* *Tutor/a i Equip Docent* *Orientador/a o Mestre/a de pedagogia terapèutica*	*Per exemple, planificar els agrupaments flexibles o treball en grups per facilitar l'atenció i protecció de l'alumnat assetjat.*
	Revisió de l'alumnat que integra els grups de treball		
	Proposta de cotutoria (compartida) en determinades situacions		
	Ajustaments de l'horari de l'alumnat segons necessitats		.
	Revisió de la ubicació de l'alumnat a l'aula		
	Elaborar el quadre d'assignacions horàries dels professionals implicats en la protecció de l'alumnat assetjat		
	Altres...		
Comunicació	Facilitar canals i estratègies de comunicació entre la persona referent, el tutor/a (quan siguin persones diferents) i l'equip docent.	*Direcció*	*Per exemple, generar espais per anar a parlar amb el tutor/a o persona referent en cas de necessitat*
	Facilitar canals i estratègies de comunicació amb les famílies	*Direcció i Coordinadora o coordinador TIC*	*Per exemple, realitzar entrevistes o reunions amb la família de l'alumnat implicat sobre gestió correcta de les xarxes virtuals per garantir-ne un bon funcionament en termes de seguretat.*
	Altres...		

Seguiment	Entrevista de seguiment de l'entorn familiar i comunitari	*Família* *Tutor/a* *Direcció, si s'escau.*	*Concretar la periodicitat de les reunions de seguiment* *Valorar i ajustar l'eficàcia del mapa de protecció de l'entorn virtual*
	Tutoria periòdica	*Alumnat assetjat i ciberassetjat* *Tutor o tutora*	*Valorar i ajustar l'eficàcia del mapa de protecció d'espais físics i l'entorn virtual*
	Reunió de seguiment amb els agents implicats	*Tutor/a* *Persona referent* *Departament d'orientació*	*Concretar la periodicitat de les reunions de seguiment* *Valorar i ajustar l'eficàcia del mapa de protecció dels espais físics*
	Utilitzar un model de guió per a les entrevistes, unificat i compartit entre els professionals que hi intervenen	*Direcció* *Tutor/a* *Persona referent* *Departament d'orientació*	
	Altres...		

4. **Suport i acompanyament entre iguals.** Si bé la protecció a l'alumnat assetjat i ciberassetjat és responsabilitat dels professionals del centre educatiu i dels adults que l'envolten, aquesta és una tasca en què l'alumnat pot tenir un paper clau alhora que aquesta acció contribueix al seu desenvolupament personal. El compromís en relació amb la protecció pot ser individual o com a grup.

   La protecció efectiva ha de començar amb un ferm compromís individual d'acompanyament per part dels companys i companyes.

   Per aconseguir el compromís de l'alumnat en la protecció de la persona assetjada, caldrà realitzar una selecció d'alumnat susceptible d'acomplir aquesta funció d'acompanyament.

   4.1. **A nivell individual.** Amb el grup seleccionat es realitzaran entrevistes individuals (7 o 10 minuts per persona) amb l'objectiu que cada alumne es comprometi a fer alguna acció concreta per l'alumne assetjat i que es formalitzi el compromís

d'acompanyament. També es faran breus entrevistes individuals de seguiment (3 minuts per persona) en el termini d'una setmana, per exemple.

A continuació es proposa un possible guió per a l'entrevista amb l'alumnat acompanyant:

Guió per a l'entrevista amb l'alumnat acompanyant

El plantejament d'aquesta entrevista parteix del coneixement que té l'alumnat entrevistat de la situació d'assetjament i l'objectiu és el compromís personal de fer alguna acció per l'alumne que ha estat assetjat. Tot i que el tutor o tutora pot plantejar també una demanda directa d'ajuda, és interessant que, l'oferiment, el faci l'alumne.
L'entrevista es podria plantejar de la següent manera:

- M'agradaria parlar amb tu perquè m'he assabentat que un/a company/a està tenint problemes/ l'estan molestant...
- En saps alguna cosa, d'això?
- Què podem fer, què suggereixes, **què podries fer tu per ajudar** a ….?
- Així, comptem amb tu per...
- D'acord, ens veurem en una setmana i parlarem de com ha anat.

L'alumnat que es compromet a donar suport i **acompanyar** l'alumne que ha estat assetjat ha de poder comunicar-se de manera fàcil i fluida amb la persona referent, no només per poder fer el seguiment sinó per **informar** de qualsevol indici que la situació no millora.

A la taula següent es proposa un seguit de possibles mesures d'acompanyament a l'alumne assetjat i ciberassetjat que poden fer els iguals:

Mesura	**Company/companys que es compromet/en**	**Concreció**
Acompanyar durant l'esbarjo		*Evitar que l'alumn/a ciberassetjat estigui sol/a al pati* *Informar al professorat de guàrdia de qualsevol situació anòmala*
Acompanyar durant els canvis de classe del professorat o del grup-classe (canvis de grup o d'aula, espais específics -laboratori, educació física... -, visites i sortides curriculars...)		
Acompanyar en els espais on no hi ha professorat: lavabos, vestidors,...		

Acompanyar durant les absències del professorat		
Estar amatents als comentaris i converses en xats i comunitats virtuals (flickr , MySpace, Facebook, LinkedIn, Twitter, ...), blogs, Serveis Peer to Peer (eMule, Kazaa,...) que comparteixen o no, i que arriben a l'ordinador personal		
Estar amatents en les aplicacions de xat WhatsApp, Telegram, Imo, etc.), comunitats virtuals que poden compartir o en aquelles que no comparteixen per si apareixen comentaris...		
Estar amatents en els xats videojocs quan es juga mitjançant l'ordinador		
Estar amatents a l'ús i qualitat de les aplicacions de les consoles de joc		
Acompanyar a les entrades i sortides		
Acompanyar al menjador		
Informar d'indicis o de situacions d'alerta		
Altres...		

4.2. **A nivell grupal.** Si bé el plantejament inicial de la demanda de protecció es proposa fer-la a nivell individual i que cada alumne adquireixi el compromís d'acompanyar l'alumne que ha estat assetjat en allò que creu que pot fer, el tutor o tutora pot plantejar la demanda de protecció en petit grup. Comptar amb un equip d'alumnes acompanyants pot afavorir la coresponsabilitat en la tasca de protecció.

4.3. **Equips de suport de centre.** En el cas que el centre disposi d'equips d'alumnes que puguin fer aquesta tasca d'acompanyament, com companys tutors, alumnes ajudants, mentors, etc., pot ser interessant comptar-hi, amb el benentès, sempre, que l'alumnat que ha estat assetjat i ciberassetjat pugui establir relacions de confiança amb aquests companys.

- Programa TEI - Tutoria Entre iguals
  En aquest capítol del programa Crónicas, de TVE2, es parla de l'experiència de l'institut Front Marítim, de Barcelona, on els alumnes de 3r d'ESO es converteixen en tutors dels que comencen 1r d'ESO.

- Alumnes ajudants o com intervenir a nivell educatiu en un cas d'assetjament escolar
  En aquest web de la Fundació SM es fa una proposta senzilla d'intervenció davant

l'assetjament o situacions de risc que té com a element clau l'ajuda entre iguals. En el cas de situacions de ciberassetjament, és important que aquests equips de suport tinguin habilitats d'acompanyament i coneguin estratègies per a relacionar-se positivament a Internet en general i a les xarxes en particular.

- Cibermentor&s

En aquest manual de la Fundació Barrié s'ofereixen orientacions i recursos per a crear un sistema de suport entre iguals que funciona en alguns entorns escolars on l'alumnat d'edats superiors, format i preparat, atén a l'alumnat més jove en la gestió de les seves relacions interpersonals a les xarxes socials i sobre problemes que puguin sorgir en elles.

5. **Comunicació a la família del mapa de protecció.** Una vegada elaborat el mapa de protecció, és important que la família en sigui coneixedora per tal de validar-lo de forma definitiva, però sobretot per acompanyar-la, tranquil·litzar-la i generar-li una seguretat que pot transmetre al seu fill o filla.

6. **Visualització de referències de seguretat en tot el centre i entorn.** Es pot contribuir a estimular la confiança de qui ha patit assetjament mitjançant l'elaboració i difusió de missatges per part dels diferents membres de la comunitat escolar que facin referència al centre educatiu com a espai segur.

6.1. Campanyes de sensibilització

- Campanya "Digues NO a l'assetjament escolar"

En l'escola Prat de la Riba d'Esplugues de Llobregat, els nens i les nenes de 5è de primària han gravat un vídeo per a la campanya "No a l'assetjament escolar" amb un missatge d'ànim a totes les persones que el pateixen i per lluitar junts contra l'assetjament.

- Campanya contra l'assetjament I tu? Estàs amb nosaltres?

En aquesta campanya, l'alumnat de 2n d'ESO de l'Ins Can Peixauet de Santa Coloma de Gramenet ha elaborat un vídeo contra l'assetjament escolar que han presentat als alumnes d'altres centres del municipi en el marc del VI Certamen de Convivència i Drets socials organitzat pel Servei de Convivència de l'Ajuntament.

- #CiberassetjamentZero

Aquesta campanya elaborada conjuntament per totes les federacions d'AMPA de Catalunya s'adreça a les famílies i proposa orientacions sobre què és i com actuar davant del ciberassetjament.

- I Concurs PUM! Ciberbullying

En aquest concurs, l'Associació de Consumidors de Mitjans Audiovisuals de Catalunya convoca el I Concurs de Foto-Còmics *PUM! Ciberbullying* entre totes les escoles de Catalunya.

6.2. Mesures d'autoafirmació mitjançant la publicació i difusió de declaracions o manifestos contra l'assetjament i el ciberassetjament per part de la comunitat escolar.

- Manifest Allan contra el bullying
  En aquest espai de l'ajuntament de Barcelona es pot accedir a aquest manifest, elaborat en el marc del 1r Simposi contra el *bullying*, organitzat pel Col·lectiu FU i la Fundació FC Barcelona, i que pot servir com una eina de sensibilització i compromís per part del centre educatiu.

Fase 3: Detecció de necessitats educatives i concreció d'actuacions

Descripció

El que orienta com ens relacionem amb les persones i les respostes que donem davant determinades situacions són les actituds i valors. Així, en tota relació interpersonal basada en el binomi *domini - submissió*, com és el cas de l'assetjament i el ciberassetjament, cal conèixer quines actituds i valors el sostenen i què és el que motiva la conducta de l'alumnat implicat.

Al llarg d'aquesta fase cal esbrinar què ha portat a l'alumnat que ha assetjat a tenir aquesta conducta. Això ajudarà a establir quines mesures reeducatives són les més adients per desenvolupar i potenciar les competències i habilitats que l'han d'ajudar a evitar que aquesta situació es reprodueixi i que sigui capaç de relacionar-se amb si mateix i amb els altres de manera positiva.

Amb l'alumne que ha estat assetjat i ciberassetjat caldrà concretar les competències i habilitats que l'han d'apoderar per tal de fer front a la situació que ha viscut, eliminar i minimitzar el risc de rebre novament aquest tipus d'agressions.

Orientacions

1. Per detectar les necessitats de l'alumnat directament implicat (alumne que ha estat assetjat i ciberassetjat i alumne o alumnes que han assetjat i ciberassetjat) i elaborar la proposta d'actuacions més adequada a cada cas, cal la participació del professional orientador del centre i/o el mestre o la mestra de pedagogia terapèutica, en col·laboració amb els professionals dels equips d'assessorament i orientació psicopedagògica (EAP).

2. En cas del ciberassetjament cal esbrinar el nivell de formació en competències tecnològiques i el bon ús de la xarxa com a punt de partida per poder valorar la necessitat de formació que els ajudi a prendre consciència dels seus riscos i aprendre a utilitzar les tecnologies de manera adequada. Aquesta formació aniria adreçada a l'alumnat, professorat i famílies.

3. Respecte als àmbits que cal abordar en la tasca reeducativa, si bé s'han de determinar a partir de les necessitats de cada individu, els experts plantegen que la detecció de necessitats i les mesures per donar-hi resposta tinguin en compte les següents dimensions:
   3.1. **Cognitiva**: definir què passa, què podem fer, analitzar alternatives, valorar conseqüències tenint en compte els altres i passar a l'acció possible.

3.2. **Emocional**: reconèixer les pròpies emocions i aprendre a gestionar-les i reconèixer les dels altres.
3.3. **Afectiva**: cultivar, millorar i augmentar el benestar personal i vetllar pel de les altres persones.
- Autoestima
- Resiliència
- Empatia
- Tolerància a la frustració

3.4. **Socia**l: saber relacionar-se amb les altres persones
- Habilitats socials, com l'assertivitat
- Habilitats comunicatives, com l'escolta activa

3.5. **Moral:** Desenvolupar actituds i valors

4. El treball d'aquestes competències, habilitats, valors i actituds té com a finalitat capacitar l'alumnat per **gestionar els conflictes de manera positiva** i evitar futures situacions d'assetjament. És per això que, tant amb l'alumne que ha estat assetjat com amb l'assetjador, es proposa treballar les mateixes dimensions posant l'èmfasi en uns aspectes o altres segons el seu rol i segons les seves necessitats. És important que l'alumnat vegin la utilitat d'aquests aprenentatges.

5. Les competències per a conviure han de donar resposta a la gestió de les relacions i dels conflictes a qualsevol escenari, ja sigui **presencial i/o virtual**. És per això que es fa imprescindible treballar les dimensions abans esmentades així com la competència digital.

6. Pel que fa a la detecció de necessitats educatives del grup-classe, la planificació i programació d'activitats hauria d'anar a càrrec del tutor/a del grup-classe amb l'assessorament del professional d'orientació educativa i/o de pedagogia terapèutica del centre educatiu i de l'EAP, si escau. Totes les actuacions que es proposin en la intervenció amb el grup han de tenir com a finalitat prendre consciència del seu paper en la situació d'assetjament i ciberassetjament per tal de contribuir a aturar-la i que no es reprodueixi, facilitar la creació de vincles i la cohesió del grup.

Propostes d'actuació amb l'alumne/a que ha estat assetjat i ciberassetjat

1. **Consideracions prèvies.** És interessant que, una vegada detectades les necessitats de l'alumne assetjat i ciberassetjat pel professional del departament d'orientació en col·laboració amb el professional de l'EAP, la proposta d'actuacions i la seva implementació tinguin presents les consideracions següents:

1.1. Totes les actuacions que es proposin en la intervenció amb l'alumnat assetjat han de tenir com a finalitats prendre consciència que ni ell ni ningú pot ser objecte de maltractament i desenvolupar les capacitats d'autoprotecció i defensa del seus drets a

partir de l'aprenentatge de competències i habilitats en les dimensions personal i interpersonal.

1.2. El tutor o tutora o persona referent, amb el suport professional del departament d'orientació i en col·laboració amb el o la professional de l'EAP, si escau, ha de crear vincles de confiança (no de dependència) i facilitar aquests aprenentatges, posant l'èmfasi en l'apoderament de l'alumne/a per tal de minimitzar en un futur el risc de tornar a rebre aquest tipus de maltractament.

1.3. La necessitat urgent de l'alumnat de sortir de la situació en què es troba és una de les principals motivacions per a l'aprenentatge de competències i habilitats en les dimensions personal i interpersonal i és el primer aliat del professorat.

1.4. Com a format més adient, les actuacions que es planifiquen consisteixen en sessions de treball individual amb el o la professional assignat/da.

1.5. És molt important desbloquejar el silenci en què l'alumne/a ha estat instal·lat des de l'inici de la situació d'assetjament i, per tant, el primer objectiu de les sessions de treball és aconseguir-ne la bona disposició per poder accedir al seu espai de confiança i donar-li protagonisme.

1.6. És necessari que l'alumne/a faci un registre setmanal de l'(auto)observació sobre els continguts treballats i que sigui revisat i posat en comú a les sessions posteriors per fixar objectius de les conductes a assolir de manera gradual.

1.7. Cal assegurar a l'alumnat la confidencialitat de totes les actuacions realitzades en el si de les sessions de treball. És important, però, informar-lo d'allò que sí s'ha d'explicar i a qui es dirà per poder treballar de manera conjunta amb el tutor o tutora o persona referent, altres docents i la família.

2. Actuacions i recursos

2.1. Establiment del **pla de treball** amb l'alumnat assetjat i ciberassetjat i compartir-lo amb la família (vegeu Fase 4). Una vegada detectades les necessitats, cal establir el pla de treball en què s'explicitin els objectius, els continguts i les accions a desenvolupar amb el suport de l'EAP. És important no només informar l'alumne/a sinó donar-li l'oportunitat de ser protagonista d'aquest procés de millora.

2.2. **Dimensió cognitiva: millora de les habilitats cognitives.** Treballar les habilitats cognitives ha d'ajudar l'alumnat assetjat a poder definir què passa, què podem fer, analitzar alternatives, valorar conseqüències tenint en compte els altres i passar a l'acció possible, com a procés imprescindible per aprendre a relacionar-se positivament i gestionar els conflictes.

- Cicle superior (10-11 anys) Decideix II

  En el marc del Programa de competència social editat pel Departament d'Educació, es pot accedir a activitats que desenvolupen les habilitats cognitives (pp. 107-119).

- Primer cicle d'Educació Secundària Obligatòria. Habilitats cognitives, creixement moral i habilitats socials

  En el marc del Programa de competència social editat pel Departament d'Educació, es pot accedir a orientacions i recursos per treballar les habilitats cognitives dels

adolescents (pp. 7-34).

- Segon cicle d'Educació Secundària Obligatòria. Habilitats cognitives, creixement moral i habilitats socials
  En el marc del Programa de competència social editat pel Departament d'Educació, es pot accedir a orientacions i recursos per treballar les habilitats cognitives dels adolescents (pp. 9-37).

- #Ús segur i responsable de les xarxes (Educació Primària)
  En aquests mòdul formatiu pel Departament d'Educació en el marc del programa d'innovació pedagògica #aquiproubylluing l'alumnat pot treballar el l'ús segur i responsable de les xarxes, tot exercitant el pensament conseqüencial. Aquest material posa a disposició dels centres la guia per al docent i el dossier per a l'alumnat.

- Ús segur i responsable de les xarxes (Educació Secundaria)
  En aquests mòdul formatiu pel Departament d'Educació en el marc del programa d'innovació pedagògica #aquiproubullying l'alumnat pot treballar l'ús segur i responsable de les xarxes. tot exercitant el pensament conseqüencial. Aquest material posa a disposició dels centres la guia per al docent i el dossier per a l'alumnat

2.3. **Dimensió emocional: conèixer, reconèixer i gestionar emocions.** Es tracta de conèixer les pròpies emocions i aprendre gestionar-les alhora que s'aprèn a reconèixer les emocions dels altres. La gestió de les emocions implica prendre consciència de les emocions i regular-ne l'actuació d'acord amb els interessos i necessitats.

- Programa d'innovació #aquiproubullying
  En aquesta pàgina de la XTEC es presenta la proposta didàctica del Programa d'innovació #aquiproubullying, que ofereix, entre altres, mòduls de formació sobre educació sociemocional per a l'alumant de Primària i Secundària.

- Tan sols respira
  En aquest curt de *Julie Bayer Salzman* & *Josh Salzman* (Wavecrest Films) nens i nenes expliquen davant la càmera com se senten davant determinades situacions amb un valor emocional negatiu per ells mateixos i com aconsegueixen tranquil·litzar-se mitjançant la respiració, la qual cosa els ajuda a aconseguir que el focus del seu pensament deixi de ser la situació que els ha generat angoixa personal.

- Projecte de Convivència
  En aquest apartat de la XTEC podeu accedir al document "Projecte de Convivència" que ofereix el tema Educació socioemocional, amb orientacions i recursos per desenvolupar l'autoconeixement en els alumnes, des de l'autoconsciència i autoregulació emocional fins propostes per a la reducció dels estats d'ansietat i/o

angoixa.

- La web que volem

En aquestes unitats didàctiques, que es podem trobar a la plataforma Web We Want elaborada per Insafe i coordinada per European Schoolnet, es treballa el concepte d'intimitat a la Xarxa i la gestió adequada de les emocions a l'espai virtual.

2.4. **Dimensió afectiva.** Un cop iniciat el treball en les dimensions cognitiva i emocional s'abordarà la millora de l'autoestima i del desenvolupament de l'empatia. En aquest punt també és important treballar tant la tolerància a la frustració com la resiliència.

2.4.1. **Cultivar l'autoestima.** L'autoestima es pot definir com el valor que l'individu atribueix a la seva persona i a les seves capacitats. La manca d'autoestima es defineix com la dificultat d'una persona per sentir-se valuosa i això dificulta les relacions amb un mateix i amb els altres. Tenir una bona autoestima implica, a partir de l'autoconeixement, construir una imatge positiva d'un mateix. És important que l'alumne prengui consciència de la influència que els pensaments tenen sobre el que sentim, tant respecte al que ens envolta com respecte a nosaltres mateixos.

- L'autoestima

En aquest document, extret de la llicència d'estudis d'Anna Carpena concedida pel Departament d'Educació i titulada "Habilitats socials i educació en valors des de l'acció tutorial", s'ofereixen orientacions per a detectar senyals de mancança d'autoestima i activitats per millorar-la.

2.4.2. **Enfortir la resiliència.** La resiliència és la capacitat dels éssers humans d'adaptar-se positivament a situacions adverses. La resiliència està relacionada amb l'autoestima i augmenta quan es compta amb una bona relació afectiva amb, almenys, una persona.

- Promoure la resiliència a l'escola

En aquest article extret del llibre "Alumnado en situación de riesgo social" de RM. González i S. Guinart i publicat per Graó, s'assenyalen sis passos necessaris per promoure la resiliència a l'escola.

2.4.3. **Millorar l'empatia.** L'empatia és la participació afectiva d'una persona en una realitat aliena. Es tracta d'aprendre a reconèixer emocions i sentiments d'altres persones i saber interpretar-les i així poder establir vincles realistes en les relacions interpersonals.

- Programa d'innovació #aquiproubullying

En aquesta pàgina de la XTEC es presenta la proposta didàctica del Programa d'innovació #aquiproubullying. El mòdul sobre competències sociemocionals de Primària tracta l'empatia en l'activitat "La propera vegada" i en el mòdul sobre

competències sociemocionals per a l'alumnat de Secundària l'empatia es treballa en les activitats 2 i 3.

- Dinàmiques de grup

En aquest espai del web de Núria Alart trobareu diferents activitats per a la creació de dinàmiques de grup a fi de treballar l'empatia.

- Sabes elegir

Aquesta unitat didàctica, elaborada per Internet Safe for Kids, té la finalitat de reforçar la responsabilitat i l'esperit crític contrastant informació d'internet, reflexionar i reaccionar davant les diferents propostes durant la navegació. També permet treballar el desenvolupament de l'empatia en el context virtual.

2.4.5. **Incrementar la tolerància a la frustració.** La frustració és una vivència emocional fruit de no aconseguir un objectiu o satisfer una necessitat. La majoria d'éssers humans experimentem certa frustració cada dia perquè és natural que alguns obstacles interfereixin els plans personals. Una baixa tolerància a la frustració provoca emocions i sentiments desagradables (tristesa, enuig, decepció, desànim, ansietat, insatisfacció,...) que tendeixen a acumular-se al llarg de la nostra trajectòria vital.

- La tolerància a la frustració

En aquest programa elaborat per B. Pagès es proposa com ajudar als infants d'educació primària a adquirir recursos i estratègies en la gestió de la seva pròpia frustració i augmentar-ne la tolerància (pp. 29-53)

2.5. **Habilitats socials.** Les habilitats socials són el conjunt de conductes de què disposem per relacionar-nos amb els altres. Les habilitats socials possibiliten l'expressió de sentiments, actituds, desitjos, opinions o drets d'una manera adequada a cada situació minimitzant la probabilitat de problemes futurs.

2.5.1. **Aprenentatge de l'assertivitat.** L'assertivitat és la capacitat d'expressar sentiments i emocions i de defensar els posicionaments propis sense mostrar conductes agressives o manipuladores i, alhora, respectant els drets de les altres persones.

- Qüestionari per avaluar l'assertivitat (6-9 anys)

Aquest qüestionari, adaptació del CABS de Michelson, permet avaluar l'assertivitat de nens i nenes entre 6 i 9 anys.

- Qüestionari per avaluar l'assertivitat (10-11 anys)

Aquest qüestionari, adaptació del CABS de Michelson, permet avaluar l'assertivitat de nens i nenes entre 10 i 11 anys.

- Qüestionari per avaluar l'assertivitat (12-13anys)

Aquest qüestionari per avaluar l'assertivitat es pot trobar al dossier «Habilitats cognitives. Creixement moral. Habilitats socials» corresponent al 1r i 2n curs d'ESO (pàgines 91-101).

- Qüestionari per avaluar l'assertivitat (15-16 anys)

Aquest qüestionari per avaluar l'assertivitat al dossier «Habilitats cognitives. Creixement moral. Habilitats socials» corresponent al 3r. i 4t. curs d'ESO (pàgines 105-114).

- Programa d'innovació #aquiproubullying

En aquesta pàgina de la XTEC es presenta la proposta didàctica del Programa d'innovació #aquiproubullying. El mòdul sobre competències sociemocionals de Primària tracta l'assertivitat en les activitats 2 i 3 i el mòdul sobre competències sociemocionals de Secundària en l'activitat 1.

- Utilicemos el pensamiento crítico

En aquesta unitat didàctica, que es pot trobar a la plataforma webwewant elaborada per Insafe i coordinada per European Schoolnet, es proposa i fomenta desenvolupar i consolidar l'aprenentatge de l'assertivitat davant el ciberassetjament com a mesura d'autoafirmació.

- Netiqueta: comportament en línia

En aquesta unitat didàctica d'Internet Segura for Kids es proposa treballar la *netiqueta,* és a dir, les normes de conducta i gentilesa a l'àmbit digital i a la necessitat de mantenir un comportament cívic i promoure bones pràctiques relacionals a la xarxa.

2.5.2. **Habilitats comunicatives.** Les habilitats comunicatives són totes aquelles conductes que fan efectiu i eficaç el procés d'interacció entre les persones. Es refereixen tant a l'ús responsable dels missatges verbals i no verbals (gestos, mirades, expressions facials, postures, moviments, proxèmia, etc.) que emetem com a la nostra pròpia capacitat de desxifrar l'ús que en fan els altres; així com als elements que fan possible el procés comunicatiu, com l'escolta activa entre els interlocutors.

- Comunicació efectiva, activa i empàtica

En aquest document de l'Escola Cultura de Pau s'indiquen unes pautes bàsiques que faciliten una bona comunicació en una situació de conflicte.

- Actuar, responder, interactuar

En aquesta unitat didàctica, que es pot trobar a la plataforma webwewant elaborada per Insafe i coordinada per European Schoolnet, es proposa treballar l'ús adequat de la comunicació a internet i pautes educatives de reacció quan succeeix alguna situació de ciberassetjament.

- Projecte de Convivència

En aquest apartat de la XTEC podeu accedir als continguts de l'aplicació informàtica per a l'elaboració del Projecte de Convivència, que ofereix el tema Comunicació a l'aula, amb orientacions i recursos per desenvolupar les habilitats comunicatives.

- Identifica els teus drets i deures

En aquesta unitat didàctica, que es pot trobar a la plataforma webwewant elaborada per Insafe i coordinada per European Schoolnet, es plantegen activitats per aprendre a interpretar i transferir actituds i valors de la vida real a la virtual en la comunicació amb els altres.

2.6. **Dimensió moral: valors i actituds.** Es tracta del treball entorn als processos personals de posicionament i judici individual de desenvolupament de la consciència moral mitjançant diferents eines, com és la discussió i resolució de dilemes morals.

- Programa de competència social per a 3r cicle Educació Primària

En aquest programa del Departament d'Educació es proposa treballar amb l'alumnat el coneixement d'allò que és just i injust com a criteri per triar la millor solució a un problema, en el moment de prendre una decisió.

- Programa de competència social per a 1r cicle d'Educació Secundària Obligatòria

En aquest programa del Departament d'Educació es proposen activitats basades en la tècnica de la discussió de dilemes per al desenvolupament moral des d'un enfocament cognitiu constructivista (pp. 38-72).

- Programa de competència social per a 2n cicle d'Educació Secundària Obligatòria

En aquest programa del Departament d'Educació es proposen activitats basades en la tècnica de la discussió de dilemes per al desenvolupament moral des d'un enfocament cognitiu constructivista (pp. 47-80).

2.7. **Gestió positiva dels conflictes**. Tots els àmbits treballats contribuiran a facilitar el procés de resolució d'aquelles situacions en què les persones entren en desacord o oposició a causa d'incompatibilitat de necessitats, interessos o valors.

- Programa d'innovació #aquiproubullying

En aquesta pàgina de la XTEC es presenta la proposta didàctica del Programa d'innovació *#aquiproubullying*, que ofereix, entre d'altres, mòduls de formació sobre gestió positiva dels conflictes per a alumnes Primària i Secundària.

- Projecte de Convivència

En aquest apartat de la XTEC podeu accedir als continguts "Projecte de Convivència" que ofereix el tema Educar en la gestió positiva del conflicte, amb orientacions i recursos per proporcionar a l'alumnat habilitats i estratègies que els permetin evitar, si és possible, l'aparició de conductes o situacions violentes així com estratègies d'intervenció, si escau.

2.8. **Aprenentatge instrumental de la competència digital** en relació a la seguretat, privacitat i cura en la construcció de la identitat digital: la transmissió de dades personals, la protecció de la intimitat, l'espai públic-espai privat, el control i contingut de la informació o la pròpia privacitat i la de l'altre.

- Internet Segura
  En aquest espai de la Xtec, el Departament d'Educació posa a l'abast dels centres orientacions i recursos per desenvolupar la competència digital, el que implica tenir coneixements del que és permès a la xarxa i el que és una infracció, tenir consciència de la pròpia identitat digital i saber salvaguardar les dades personals, detectar abusos i saber demanar ajut a les persones adultes o conèixer els sistemes de protecció contra les amenaces dels programaris maliciosos i, també, saber aprofitar les oportunitats de la xarxa.

Propostes d'actuació amb l'alumne/a que ha assetjat i ciberassetjat

1. Recomanacions prèvies

1.1. Amb l'alumnat assetjador i ciberassetjador cal modular mesures tant de caràcter normatiu com de suport educatiu amb la finalitat de dur a terme una intervenció restauradora i constructiva.

1.2. Totes les actuacions que es proposin en la intervenció amb l'alumne/a que ha assetjat han de tenir com a finalitat prendre consciència que ningú ha de ser objecte de maltractament i desenvolupar les capacitats i els valors necessaris per relacionar-se positivament i respectar els drets de tothom a partir de l'aprenentatge de competències i habilitats en les dimensions personal i interpersonal.

1.3. Cal que prengui consciència de la gravetat dels fets i que la seva conducta té conseqüències per a ell mateix i per als altres.

1.4. El tutor o tutora o persona referent, amb el suport del departament d'orientació i en col·laboració amb el o la professional de l'EAP, si escau, ha de crear vincles de confiança (no de dependència) i facilitar aquests aprenentatges, posant l'èmfasi en l'apoderament de l'alumnat perquè pugui trobar maneres saludables de relacionar-se.

1.5. Com a format més adient, les actuacions que es planifiquen consisteixen en sessions de treball individual amb el o la professional assignat/da.

1.6. És molt important desmuntar la reticència en què l'alumne/a està instal·lat i, per tant, el primer objectiu de les sessions de treball és aconseguir la seva bona disposició per poder accedir al seu espai de confiança. Cal que se li faci saber que se'l vol ajudar.

1.7. És necessari que l'alumne/a faci un registre setmanal de l'(auto)observació que fa sobre els continguts treballats i que sigui revisat i posat en comú a les sessions posteriors per fixar objectius de les conductes a assolir de manera graduada.

1.8. Cal assegurar a l'alumnat la confidencialitat de totes les actuacions realitzades en el si de les sessions de treball. És important, però, informar-lo d'allò que sí s'ha d'explicar i

a qui es dirà per poder treballar de manera conjunta amb el tutor, altres docents i la família.

2. Actuacions i recursos

2.1. Establiment del **pla de treball** amb l'alumne/a que ha assetjat i compartir-lo amb la família (vegeu Fase 4). Una vegada detectades les necessitats, cal establir el pla de treball en què s'explicitin els objectius, els continguts i les accions a desenvolupar amb el suport de l'EAP. És important no només informar l'alumnat sinó donar-li l'oportunitat de ser protagonista d'aquest procés de millora.

2.2. **Treball pautat** de les mateixes dimensions proposades per a l'alumnat assetjat i ciberassetjat (vegeu **Propostes d'actuació amb l'alumne/a que ha estat assetjat i ciberassetjat** d'aquest document) incidint especialment en els següents aprenentatges:

2.2.1. Millorar l'autoconsciència, regulació emocional i reducció de l'ansietat i/o estrès

2.2.2. Millorar les habilitats de comunicació interpersonal, especialment la no-verbals i l'escolta activa.

2.2.3. Treballar la dimensió afectiva des de l'empatia.

2.2.4. Desenvolupar la dimensió moral.

2.2.5. Entrenar-se en gestió positiva dels conflictes.

2.2.6. Foment de la presa de consciència sobre els sentiments i emocions dels altres i el desenvolupament de l'empatia en el context virtual

2.2.7. Abordatge de contingut i formes de la cibercomunicació: Pautes de comunicació, codis de pràctica comunicativa, garanties de seguretat tècnica i emocional, ...

2.2.8. Treballar la dimensió afectiva dels entorns virtuals des de l'empatia.

2.2.9. Desenvolupament de la capacitat d'autoregulació mitjançant el desenvolupament en autoconeixement, autoacceptació, resiliència i percepció d'autosuficiència tecnològica.

2.3. **Abordar les mesures educatives de reparació i restauració** al llarg de la intervenció amb un pla d'actuació entorn a:

2.3.1. L'organització del reconeixement dels fets, l'acceptació de responsabilitats i la reparació dels danys (vegeu Fase 6).

2.3.2. La fase de compromís de restitució.

2.3.3. La planificació de la restauració de les relacions amb l'alumne assetjat i ciberassetjat i amb les persones implicades que es consideri necessàries.

2.3.4. El seguiment dels compromisos.

2.3.5. El treball de tancament del cas de l'alumne assetjador i ciberassetjador.

Amb l'alumnat observador (grup-classe)

1. Recomanacions prèvies

1.1. Totes les actuacions que es proposin en la intervenció han de tenir com a finalitat última el desenvolupament de capacitats d'ajuda i autodefensa col·lectives a partir de

l'aprenentatge de competències i habilitats en les dimensions personal i interpersonal que han de facilitar la creació de vincles i la cohesió del grup.

1.2. Cal que prenguin consciència que, en una situació d'assetjament o de ciberassetjament, no existeix la neutralitat: ells i elles tenen també un paper protagonista i és a les seves mans decidir quin paper hi juguen.
1.3. La funció del professorat referent que realitza la intervenció és la de cohesionador del grup-classe, tot facilitant la construcció d'estructures col·lectives.
1.4. La potencialitat principal de l'aprenentatge és el fre que s'acciona de manera natural en el si del mateix grup quan aquest pren consciència del seu protagonisme i del poder que tenen per acabar amb una situació d'assetjament i/o ciberassetjament.
1.5. Com a format més adient, les actuacions que es planifiquen consisteixen en sessions de treball en grup amb el tutor/a o professorat referent.

La intervenció proposada es pot fer amb el grup d'observadors, és a dir, tots els subjectes que per acció o omissió prenen part, d'alguna manera i en diferent grau, en la situació d'assetjament o bé amb tot el grup-classe.

Es proposa un treball col·lectiu que tingui com a finalitats:

- La presa de consciència i la reflexió sobre l'assetjament i el ciberassetjament així com el rol de l'alumnat observador en aquestes situacions.

    - Deu punts per conèixer millor l'assetjament i el ciberassetjament
      En aquest document, que forma part d'aquest protocol, s'exposen els rols de l'alumnat en una situació d'assetjament, posant l'èmfasi en els observadors.

- La participació en el procés de restauració de les relacions entre els alumnes directament implicats i els que s'han vist afectats mitjançant la posada i el desenvolupament d'alguna pràctica restaurativa (vegeu Fase 6).

- L'entrenament de les capacitats i habilitats que han de facilitar l'observació, la confrontació col·lectiva d'aquestes situacions i l'oferiment d'ajuda. Aquestes capacitats i habilitats, entre altres, s'han treballat en el nivell de prevenció del propi protocol, però és interessant insistir-hi i treballar-les ara amb els coneixements que ha proporcionat la situació d'assetjament o ciberassetjament viscuda.

Fase 4: Col·laboració i compromís de les famílies

Descripció

En aquesta fase es reprèn el contacte amb les famílies de l'alumnat directament implicat en la situació d'assetjament i ciberassetjament que es va iniciar en les primeres fases d'intervenció. Convé no deixar passar més d'una setmana des de la primera entrevista per convocar les famílies novament.

En aquesta segona trobada es tracta d'**informar** de les necessitats educatives detectades i la concreció de les actuacions que s'han començat a fer i es faran al centre així com **demanar** a les famílies quines actuacions estan fent a casa. En tot moment és important evitar culpabilitzar-les i que se sentin fiscalitzades. L'objectiu és col·laborar, compartir, complementar i donar coherència a les actuacions, que se sentin acompanyades i, sobretot, cercar el compromís mutu per oferir la millor resposta possible a la situació que estan vivint.

Per a una gestió adequada dels casos de ciberassetjament, ja s'haurà establert prèviament una coordinació estreta de les actuacions entre famílies i centre educatiu per tal de garantir la seva col·laboració en relació amb la seguretat i el bon ús de les tecnologies.

Orientacions

1. Pel que fa l'acollida i el clima:
   1.1. Preveure temps suficient i compatible amb els horaris familiars, trobar un espai adient, garantir-ne la privacitat i la confidencialitat.
   1.2. Començar l'entrevista presentant-se i explicant els motius de la trobada.
   1.3. Mostrar una actitud empàtica, tant a nivell cognitiu com afectiu, intentant detectar i corregir les respostes evasives, defensives o inculpatòries.
   1.4. Recordar la gravetat dels fets i posar l'èmfasi en la voluntat de gestionar la situació de manera que tots els implicats surtin beneficiats de les actuacions i intervencions que es faran.
2. Cal donar a conèixer a les famílies totes les actuacions i intervencions que s'han implementat des del centre educatiu, com poden ser la diagnosi de necessitats educatives de l'alumnat, la derivació a l'EAP, la intervenció per part de l'orientador o orientadora del centre i la concreció d'actuacions a partir de les necessitats detectades.
3. D'altra banda, cal deixar un espai per tal que les famílies puguin detallar quines mesures han pres des de casa. D'aquesta manera es podrà fer una valoració conjunta de totes les intervencions i garantir que es complementin. Treballar en la mateixa línia ajudarà a donar coherència a les decisions que es prenguin.
4. La col·laboració i el compromís de la família són elements determinants en l'èxit de les intervencions per gestionar de manera positiva una situació d'assetjament i ciberasetjament. En aquest sentit, cal presentar les mesures que el centre es compromet

a dur a terme i recollir també els compromisos de la família, tenint en compte les seves possibilitats reals d'implicació i intervenció.

5. En aquesta reunió es planificaran les sessions de seguiment per garantir d'una banda, que es vagin valorant i ajustant les actuacions a les necessitats i, d'altra, que tant l'alumnat com la família se sentin acompanyats. En aquest sentit, és important recordar qui és la persona referent i de quina manera s'hi pot contactar en cas de necessitat (telèfon, correu electrònic…).
6. Des del centre educatiu s'insistirà a la família que resulta fonamental la consolidació de nivells de comunicació intra-familiars adequats perquè segons els experts aquesta és una qüestió cabdal en la intervenció educativa.
7. És important transmetre a les famílies la necessitat d'insistir en el treball de valors amb els seus fills, sobretot pel que fa el respecte i la responsabilitat, tant en les accions presencials com en les virtuals.
8. Cal comunicar de manera expressa a la família que resulta imprescindible no respondre a cap provocació que pogués produir-se d'ara endavant.
9. Cal oferir a les famílies, si escau, orientacions sobre com ajudar els fills implicats en una situació d'assetjament i ciberassetjament (vegeu l'apartat **Recursos per donar suport a les famílies** més endavant).

Acords i compromisos

És interessant recollir la informació que aporta el centre i la que aporta la família, així com els acords i compromisos, per tal de poder revisar-los, valorar-los i modificar-los, si escau, en les reunions de seguiment que es programin. És imprescindible escoltar la família en tot moment per tenir en compte, en la mesura del possible, les seves aportacions. És important la implicació de l'alumnat en els compromisos d'acord amb la seva edat i capacitat.

En aquest sentit, la manera de formalitzar els acords i compromisos que es prenguin en aquesta trobada és incloure'ls en el document de continguts específics addicionals (addenda) de la carta de compromís educatiu.

L'addenda de continguts específics l'han de signar el pare, la mare, el tutor o tutora legal de l'alumne o alumna, i el tutor o tutora del centre. Si l'alumnat implicat és majors de 12 anys, també poden tenir protagonisme en aquest document: poden afegir propostes pròpies i formalitzar-ne el compromís amb la seva signatura. Cal que el tutor o tutora o el professor o professora referent informi l'alumnat que es farà la reunió amb la família i que poden participar en les propostes i acords, així com ajudar-los a fer propostes concretes i realistes que s'aniran revisant. En el mateix document es pot determinar la periodicitat de les trobades de seguiment.

Possibles compromisos:

Per part del **centre**:

1. Respectar les decisions i mesures acordades.
2. Proporcionar atenció i supervisió a l'alumne/a per part del tutor o tutora, almenys un cop per setmana.
3. Treballar amb l'alumne/a aquelles competències i habilitats que l'ajudin a resoldre la situació i evitar-ne altres en el futur.
4. Proporcionar a les famílies una via de contacte amb les persones referents de la situació d'assetjament (telèfon, adreça de correu, agenda de l'alumne…).
5. Compartir amb la família les informacions més rellevants a partir del treball de l'alumne/a amb el tutor o tutora, centre o altres agents implicats.
6. Afavorir les pràctiques restauratives per tal de restablir les relacions entre l'alumnat implicat en la situació d'assetjament i/o ciberassetjament.

Per part de la **família**:

1. Respectar les decisions i mesures acordades.
2. Comprometre's i col·laborar amb les persones referents de la situació de ciberassetjament. Compartir amb el centre els avenços o dificultats amb què es troben en relació amb els compromisos acordats.
3. Trobar moments i espais que afavoreixin la comunicació amb els fills/es. Transmetre al fill o filla la seva estima i la voluntat d'ajudar-lo.
4. Treballar les habilitats socials a casa d'una manera coherent amb la del centre.
5. Demanar al fill/a una actitud proactiva per solucionar el problema i evitar, així, que no es torni a repetir.
6. Tenir cura de la seguretat i el bon ús de les tecnologies.

Per part de l'**alumne o alumna**:

1. Respectar les decisions i mesures acordades.
2. Demanar i acceptar ajuda.
3. Proposar un referent entre els companys/es que l'ajudi a fer front i superar la situació de ciberassetjament que ha viscut.
4. Treballar (implicar-se) perquè les coses vagin bé; acceptar les mesures que es prenguin per part de l'escola i la família.
5. Esforçar-se per gestionar i regular les emocions d'una manera positiva: preveure estats emocionals negatius, practicar l'autocontrol, ser empàtic i assertiu, etc.
6. Tenir cura de la seguretat i el bon ús de les tecnologies.

Conjuntament s'acorda que es revisaran aquests compromisos (indicar data o periodicitat).

- Carta de compromís educatiu
  En aquest document s'ofereix una explicació sobre els continguts específics addicionals de la carta de compromís educatiu, que són una bona eina per recollir les propostes i compromisos que centre i família adquireixen i, així, facilitar-ne el seguiment. També es proporciona el model.

Recursos per donar suport a les famílies

- Com ajudar el meu fill: prevenció i detecció de l'assetjament
  En aquesta guia del Departament d'Educació i disponible en el web Família i Escola. Junts x l'Educació les famílies poden trobar informació i recursos per saber què és l'assetjament, com detectar si el seu fill o filla el pateix i com poden col·laborar per fer-hi front.
- Educació en l'ús de les tecnologies
  En aquest espai del web Família i Escola. Junts x l'Educació del Departament les famílies poden trobar informació i recursos sobre l'ús i abús de les tecnologies, per prevenir, detectar i aturar el ciberassetjament i sobre les xarxes socials.
- Educació en valors: Respecte
  En aquest espai del web Família i Escola. Junts x l'Educació del Departament les famílies poden trobar informació i recursos sobre com ajudar els fills en el valor del respecte per tal de reconèixer els drets de les persones i la valoració de la seva identitat, opinió o manera de pensar... El respecte comprèn tots els àmbits de la vida: respecte a un mateix, als altres i al món, tant de manera presencial com virtual.
- Educació en valors: Responsabilitat
  En aquest espai del web Família i Escola. Junts x l'Educació del Departament les famílies poden trobar informació i recursos sobre com ajudar els fills a dur a terme els compromisos adquirits i assumir les conseqüències de les seves accions per desenvolupar la seva responsabilitat.
- Quines normes bàsiques de seguretat han de conèixer els nostres fills?
  En aquesta pàgina web del centre Internet + Segura es donen consells a les famílies per a assegurar els menors a internet respecte a correu electrònic, sales de xat i socials, mòbils i tauletes i aplicacions vàries.
- Protecció de menors Navegació segura "[S02] Guies de seguretat TIC."
  Aquesta guia de la Fundació Centre de Seguretat de la Informació de Catalunya (CESICAT) presenta diversos casos pràctics resolts i recomanacions per a una navegació segura dels menors per a navegar per internet.
- Protecció dels menors en el món digital
  El Consell de l'Audiovisual a Catalunya (ACA) ha publicat aquesta guia per a famílies amb consells per a acompanyar els menors en 'ús de webs i les seves aplicacions
- Recomanacions per a un bon ús d'internet
  En aquest apartat d'ACA podeu trobar una sèrie de vídeos amb recomanacions per aconseguir un bon ús d'internet.
- Campaña "Grupo whatsapp" #tengotunumero
  La Fundació Alia2 presenta la campanya "Grup de Whatsapp" en col·laboració amb l'agència TBWA\Espanya, dirigida a famílies i tutors per a sensibilitzar de la desprotecció en la que es troben els menors a la Xarxa
- L'Univers digital dels infants
  Vídeo que realitza una primera reflexió sobre la necessitat d'acompanyament i promoció de l'autonomia dels infants en la navegació per internet.

Fase 5: Reconeixement, acceptació i reparació del dany

Descripció

És imprescindible, abans de plantejar cap mesura restaurativa, que l'alumnat que ha assetjat o ciberassetjat sigui capaç de reconèixer els fets i acceptar-ne la responsabilitat, com un primer pas en la reparació del dany. També caldrà buscar de quina manera l'alumnat que ha causat el dany pot reparar-lo i contribuir per tal que aquestes situacions no es tornin a produir.

És important plantejar diferents fórmules de reparació: la directa, envers l'alumne/a que ha estat assetjat o ciberassetjat, i la indirecta, respecte al grup i, si escau, respecte a la comunitat educativa, analitzant en cada cas les dificultats i els beneficis que aporta a les parts implicades.

A més de la reparació del dany, és important treballar a fi que l'alumnat que ha patit la situació d'assetjament o ciberassetjament se senti reconegut i s'eviti qualsevol tipus de revictimització.

Orientacions

1. La reparació del dany hauria de contemplar dos aspectes. En primer lloc, la reparació simbòlica, que consisteix en el reconeixement dels fets i l'assumpció de responsabilitats, la qual cosa implica, alhora, el reconeixement que l'alumnat que ha patit assetjament o ciberassetjament no és responsable dels fets que han esdevingut. En segon lloc, si escau, caldrà reparar-ne els danys materials amb la seva reposició o reparació, per exemple, en cas que s'hagi produït la sostracció o deteriorament d'alguna pertinença.
2. Cal que l'alumnat que ha assetjat o ciberassetjat es comprometi a fer aquestes reparacions, tenint en compte les seves possibilitats i les necessitats de qui ha estat assetjat o ciberassetjat.
3. Cal preveure en quin moment i de quina manera qui ha assetjat o ciberassetjat pot demanar disculpes explícitament a l'alumnat que l'ha patit, ja sigui personalment o en el marc del grup, i sempre que aquell hi estigui d'acord.
4. Compartir en el marc del grup aquest procés de reconeixement, acceptació i reparació del dany i la seva voluntat ferma de restaurar les relacions amb l'alumne/a que ha patit assetjament o ciberassetjament és clau perquè els companys i companyes puguin empatitzar amb l'alumnat que n'ha estat víctima i s'impliquin en l'erradicació d'aquest tipus de situacions en el grup.

És important tenir en compte que aquest procés ha de respectar la dignitat de totes les persones implicades, tant de l'alumnat que ha patit assetjament o ciberassetjament com de qui l'ha exercit.

Fase 6: Pràctiques reparadores i restauratives

Descripció

En una situació d'assetjament o ciberassetjament, un cop atesa la víctima, treballades les necessitats educatives amb tots els afectats i les afectades i reconeguts els danys, serà convenient valorar la possibilitat d'endegar un procés restauratiu per tal que les persones afectades, a partir del que ha passat, puguin posar en comú com s'han sentit i quines necessitats tenen per reparar i ser reparades i com donar-hi resposta de manera conjunta, amb l'objectiu de reparar-ne el dany i restaurar-ne les relacions. Cal evitar, però,en tot moment, una possible revictimització.

Les pràctiques restauratives tenen el seu origen en la justícia restaurativa1 i constitueixen un conjunt d'activitats, més o menys formals, que tenen com a objectiu desenvolupar comunitat i gestionar els conflictes tot reparant el dany i restaurant les relacions. Respon, doncs, a un doble enfocament: un de proactiu (crear comunitat) i un altre de reactiu (reparar danys i restaurar relacions), tot transformant-les i superant el model domini-submissió.

Els processos restauratius són responsabilitzadors i capacitadors i, alhora, no-culpabilitzadors i no-estigmatizadors i volen oferir espais de seguretat i confiança, facilitant l'apoderament de la víctima i l'assumpció, en l'agressor, d'un paper actiu i reflexiu sobre les causes i els efectes de les conductes.

Els principis bàsics de les pràctiques restauratives[2] són:

Restauració	El primer objectiu de les pràctiques restauratives ha de ser la reparació del dany i la restauració de les relacions.
Voluntarietat	La participació en un procés restauratiu és voluntària.
Neutralitat	Els processos restauratius són justos i no esbiaixats en relació amb cap participant. En cap cas, aquesta neutralitat ha de significar, però, qüestionar el relat de la víctima. D'altra banda, sempre, s'ha de mostrar tolerància zero a la violència.
Seguretat	Els processos i les pràctiques restauratives han de garantir la seguretat de totes les persones que hi participen; per tant, cal crear un espai segur per poder expressar els sentiments i els punts de vista de cadascú. També han de tenir cura de l'impacte que tenen certs punts de vista, els quals generen malestar i dolor.

[1] Howard Zehr (2007), El pequeño libro de la justicia restaurativa
[2] Restorative Justice Council (organisme que regula la Justícia Restaurativa al Regne Unit)

Accessibilitat	Els processos restauratius són inclusius i disponibles per a totes les persones afectades pel conflicte.
Respecte	Els processos restauratius respecten la dignitat de totes les persones que hi participen.

Hi ha diversos tipus de pràctiques restauratives.

- **La mediació:** Aquesta no serà MAI utilitzada davant una situació d'assetjament o ciberassetjament on encara hi hagi una posició de domini i de submissió. Cal recordar que la mateixa normativa així ho assenyala a l'article 25, sobre l'Àmbit d'aplicació de la mediació del decret 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no-universitaris de Catalunya i l'article 37 de la LLEI 12/2009, del 10 de juliol, d'educació (veure apartat de normativa).

- **Les reunions restauratives:** Tenen com a objectiu reparar el dany i restaurar les relacions entre els implicats i les implicades, en el marc de relacions igualitàries. Es duran a terme, sempre amb caràcter voluntari, amb els implicats i les implicades directes d'un conflicte de violència masclista: Víctima, autor i altres implicats i implicades i, si es considera necessari, el cercle íntim d'amistats.

- **Els cercles restauratius:** Tenen com a objectiu restaurar el clima en el grup classe i fer-ne la reflexió comunitària. També tindran caràcter voluntari per als i les participants.

A. Reunions restauratives

Com hem dit, tenen com a objectiu reparar el dany i restaurar les relacions entre els implicats i les implicades, en el marc de les relacions d'una convivència saludable.

Les reunions restauratives estaran sempre subjectes tant a la **voluntarietat**, de la víctima i de l'autor/s, autora/res, **com a la valoració de l'EAP i/o de l'orientador o orientadora del centre.**

Orientacions sobre les reunions restauratives formals

Característiques d'un procés restauratiu formal:

- Voluntari.
- S'inicia amb el reconeixement de la responsabilitat per part de l'autor/a o autors/res dels fets.

Rol del facilitador/a (cal assenyalar que **és important tenir una formació especialitzada** i pot valorar-se la possibilitat de demanar el suport de persones expertes):

- Parteix d'un fet constatat.
- Mostra tolerància zero a la violència.
- Neutralitat respecte a les persones, no respecte als fets.
- Escolta activament.
- No jutja, no decideix, no aconsella.
- Acompanya el procés.
- Garanteix la no-revictimització.
- Evita l'estigmatització.
- Promou apoderament.

Els facilitadors/es guiaran el procés tenint en compte les següents fases:

- Una **fase prèvia** on es realitzen les entrevistes individuals amb les persones implicades i afectades per la situació.
- Una **trobada conjunta**.
- Un **seguiment** dels acords.

Fase prèvia

La fase prèvia (entrevistes individuals inicials) ens serveix per comprovar la viabilitat de la trobada conjunta amb les persones protagonistes i, si cal, amb persones de suport i de la comunitat (grup classe). En aquesta etapa ens trobem amb cadascuna de les persones de manera individual per valorar els següents indicadors de viabilitat:

- Voluntat de participar en la trobada conjunta o procés restauratiu.
- Acceptació de responsabilitat per part de l'autor/a o autors/es.

- Voluntat de reparar i restaurar la relació (autor/a o autors/es).
- Voluntat de ser reparada i restaurada la relació (víctima), la qual cosa, en cap cas, ha de significar tornar a tenir una relació d'amistat.
- Estat físic i emocional de la víctima.

Aquestes primeres entrevistes són clau per al desenvolupament de la trobada restaurativa posterior.

Aquesta primera fase, a més de valorar els indicadors de viabilitat, servirà per identificar les persones que poden participar en la reunió restaurativa.

Les preguntes que utilitzarem es fonamenten en els supòsits bàsics, segons el model de Belinda Hopkins (2019), tal com es mostra en la taula següent.

Abans de començar amb les preguntes el facilitador/a exposarà els fets.

Supòsits bàsics	**Possibles preguntes restauratives**
1. Els pensaments influeixen en les emocions i ambdós, en les accions.	Com et senties en aquell moment? Com et sents des d'aleshores? Com et sents ara? Què en penses?
2. Empatia i consideració. Les nostres accions ens afecten a nosaltres i les persones del nostre voltant.	Qui ha estat afectat o afectada i com?
3. Identificació de les necessitats individuals.	Què necessites per poder tirar endavant, per donar resposta a la situació, per reparar? Què necessites per sentir-te reparat/a?
4. Responsabilitat compartida i presa de decisions.	Què necessites que passi ara? Com es pot donar resposta a aquestes necessitats? Què es pot fer per solucionar aquestes necessitats i resoldre la situació?

En aquesta fase prèvia, cal que les persones que es decideixi que participaran en la reunió restaurativa tinguin la informació necessària per respondre les següents preguntes:

1. Què és una reunió restaurativa?
2. Com es desenvolupa?
3. Qui pot participar en la reunió?
4. Quins principis i valors fonamenten la reunió?

5. Quines seran les preguntes que es faran a la reunió?
6. Quin és el rol dels facilitadors i de les facilitadores de la reunió?
7. On i quan tindrà lloc la reunió?

Fase de trobada conjunta

Detallem a continuació les fases de la trobada conjunta i un possible conjunt de preguntes útils que les persones facilitadores poden fer. Aquestes preguntes han estat extretes del Model de *Queensland Government Department of Communities* (2010), esmentat a Guardiola et al., 2011.

Etapa i focus	**Continguts**
PREPARATIUS	Preparar l'espai, distribuir els llocs al voltant del cercle, posar etiquetes amb els noms dels i de les participants. Benvinguda dels i de les participants.
INTRODUCCIÓ	Presentar els i les participants. Objectiu de la trobada (no és un judici, qui ha estat afectat/da i de quina manera, separar les persones dels fets). Repassar les etapes i temes de la reunió així com el temps. Confirmar que tothom tindrà temps de parlar i que tothom entén que respecte i confidencialitat són necessaris en el procés. Recordar el rol del facilitador o de la facilitadora. **Exposar els fets per part del membre del cercle amb alguna autoritat a la comunitat** (director/a, tutor/a, altres agents). Cal una descripció neutra respecte a les persones i crítica amb els fets, per tal d'evitar la minimització i desacreditar la víctima. Aquest relat dels fets s'haurà treballat i acordat prèviament tant amb la persona que ha rebut l'assetjament, com amb l'assetjador/a, a les entrevistes individuals.
NARRACIÓ DE LA HISTÒRIA **Passat**	**Autor/a, autors/es:** • *Què estaves pensant? Què senties en aquell moment?* • *Com creus que es va sentir l'altra persona?* • *Com va reaccionar la teva família? I els teus amics i amigues?*

Què va passar /l/què ha passat?	• *Què ha passat des de l'incident?* • *Qui ha resultat afectat/da? De quina manera aquestes persones han resultat afectades?* **Víctima:** • *Com vas reaccionar quan et vas adonar del que estava passant?* • *Com et sents, en aquests moments, respecte al que va passar?* • *Com et va afectar el que va passar? Quines n'han estat les conseqüències?* **A les persones de suport tant de la víctima com de l'autor/a, autors/es:** • *Com et sents estant avui aquí?* • *Com et vas sentir quan vas assabentar-te dels fets per primer cop?* • *Quines han estat les conseqüències per al teu company/a?* • *Què és el més important per a tu?*
TRANSICIÓ **Present** *Com et sents ara?*	**A tots dos (autor/a, autors/res i víctima)** • *T'has assabentat d'alguna cosa que no sabies o que t'ha sorprès?* • *Com et sents ara respecte al que va passar?* **A l'autor/a, autors/es:** • *Un cop ho has escoltat tot, t'agradaria afegir-hi o dir-hi alguna cosa?* **A la víctima:** • *Com et sents respecte a tot el que s'ha dit?* **A tots/totes:** Assegurar-se si algú vol fer algun comentari respecte al que s'ha dit fins ara.
ACORD **Futur** *Què es pot fer?*	**A l'autor/a, autors/es i víctima:** • *Després d'haver sentit allò de què s'ha parlat, què us agradaria treure'n, d'aquesta trobada?* • *Què es pot fer per aconseguir-ho?*

	A tots/totes: • *Us sembla que respon a les necessitats que heu expressat, us sembla just? Us sembla factible?* Es fa una pausa mentre el facilitador/la facilitadora redacta l'acord assolit i el seguiment que se'n farà. Reunir el grup de nou per llegir l'acord i fer-hi modificacions, si escau. Assegurar que tothom hi està d'acord, signar el document i lliurar-ne a tots els i les participants una còpia.
Tancament i Reintegració informal	**A tots/totes:** • *Algú vol dir alguna cosa més abans d'acabar?* • Agrair l'esforç als i les participants. **A tots/totes**: Declarar que la *reunió restaurativa* ha quedat formalment tancada. Oferir l'oportunitat d'estar una estona més de manera informal i relaxada.
Supervisió i seguiment	Omplir el formulari de seguiment, participar en la reunió de seguiment, si escau.

Notes sobre el tancament i la reintegració informal:

Si es considera i es tenen recursos per fer-ho, és interessant plantejar-se la possibilitat d'acabar la reunió oferint als i les participants un espai de reparació informal en format de pica-pica o refresc. Aquest espai permet consolidar la restauració relacional i el benestar del grup.

Notes sobre la fase de seguiment

El seguiment pot incloure entrevistes presencials amb les persones protagonistes i les altres persones que han participat en la reunió restaurativa, però molt especialment amb la persona perjudicada, tot i que també podem fer un treball més indirecte, utilitzant canals de comunicació no presencials o trobades més informals. El que és important és valorar conjuntament si els acords i compromisos presos en la reunió restaurativa s'han dut o s'estan duent a terme.

B. Cercles restauratius amb tot el grup classe

Tenen com a objecte restaurar el clima en el grup classe construint relacions saludables i igualitàries millorant d'aquesta manera les relacions personals. Es duran a terme amb el grup classe i també tindran caràcter voluntari.

La participació de l'alumne/a que ha patit l'assetjament o de qui/quins l'han exercit serà voluntària i sempre estarà subjecta a la valoració de l'EAP i/o de l'orientador o orientadora de centre.

Metodologia dels cercles

Els cercles restauratius persegueixen la corresponsabilització de tots els i les integrants del grup en la recerca de solucions i/o compromisos en relació amb una situació que els afecta. Els cercles esdevenen un espai de seguretat i confiança on tothom és respectat i tothom pot participar, faciliten l'empatia i ofereixen l'oportunitat de compatir inquietuds i reflexions pel que fa a una temàtica.

Fase prèvia

- **Preparació del cercle**

Cal dissenyar el cercle prèviament tenint-ne en compte els objectius. En el cas que ens ocupa, si la situació de violència ha estat dirigida a una única persona, cal que s'hagi treballat prèviament el reconeixement dels fets i la reparació en la reunió restaurativa i que tant l'autor/a, autors/es com la víctima estiguin d'acord a realitzar el cercle amb el grup aula. Cal informar-los sobre el seu desenvolupament i, si es considera adient, poden participar-ne en el disseny.

També es pot plantejar, però, l'oportunitat de dur a terme un cercle restauratiu sense la presència de la víctima ni de l'autor/a, autors/es, sempre que hi hagi consentiment de la víctima.

En aquest cercle es poden plantejar aspectes com: Quins són els efectes de l'assetjament en les víctimes?, quina és l'afectació del grup en relació amb els fets ocorreguts?, quina és

la responsabilitat del grup perquè es donin aquests fets?, quina és l'alternativa de funcionament preferida pel grup respecte al que ha passat?, quin és el potencial (les fortaleses) del grup per canviar les coses? què es pot fer de diferent per tal que no tornin a succeir?

D'altra banda, també es poden fer cercles per aprofundir en qualsevol tipus de violència o en qualsevol altre tema que preocupi –i ocupi- el grup.

- **El rol del facilitador/a del cercle:**

És el o la conductor/a del procés i l'encarregat/da de crear un espai segur i de confiança que permeti que tothom pugui dir-hi la seva i expressar-se de manera confiada.

El facilitador/a explicarà els fets i els objectius del cercle en qüestió, aportarà *"l'objecte que dona la paraula*" i dirà les preguntes al voltant del cercle, les quals prèviament haurà dissenyat en funció de l'objectiu marcat.

El facilitador/a mostrarà sempre tolerància zero a la violència i no permetrà el qüestionament del relat de la víctima per evitar-ne una revictimització.

Fase de desenvolupament del cercle restauratiu

Els cercles donen la possibilitat d'escoltar empàticament, de practicar la comprensió mútua, d'assumir cadascú la seva responsabilitat i d'aportar-hi solucions. Concretament, respecte als fets d'assetjament, aquestes solucions prenen la forma de construcció de models de relacions alternatius i fonamentats en valors d'igualtat i respecte, partint de l'anàlisi crítica i deconstructiva dels missatges que sostenen les relacions de domini i submissió.

- **Les persones participants s'asseuen en cercle.**
- **Benvinguda, generació de confiança i seguretat i explicació dels objectius del cercle.**

El facilitador o facilitadora del cercle dona la benvinguda a tothom i explica, per una banda, el tema sobre el qual es treballarà i, si li sembla adient per generar confiança, inicia el cercle amb una dinàmica per trencar el gel o joc de creació de grup i de flexibilització relacional.

- **Recordatori dels principis i normes del cercle per a la creació d'un espai segur (si cal introduïm l'objecte que dona la paraula).**

El facilitador o la facilitadora explica les normes del cercle: Ronda de paraules per torn seqüencial i escolta, respecte i corresponsabilització.

1. **Utilització d'un "objecte de la paraula"** (*talking piece*) com a eina per assegurar el respecte a la persona que parla.

Aquest objecte atorga la possibilitat de parlar, però no hi obliga. És important respectar la voluntarietat de cadascú.

2. **Treball específic sobre un problema en concret**

La persona amb el rol de facilitador o facilitadora, partint dels fets, fa una pregunta i tots els i les participants tenen l'oportunitat d'expressar-se quan reben l'objecte de la paraula. Les preguntes a realitzar han d'estar planificades i dissenyades per endavant i possibiliten a tothom de dir com s'ha sentit, a qui ha afectat la situació i com, i per últim, identificar les necessitats individuals i grupals per tirar endavant i superar la situació i aportar solucions per assolir la transformació segons aquestes. Algunes de les preguntes que es poden fer són les següents:

- *A qui ha afectat?* (cada membre del grup enumera les persones afectades).
- *Com t'ha afectat, a tu?* (cada membre del grup descriu les seves emocions).
- *Què creieu que hi ha darrera aquests tipus de conducta?* (inseguretat, voler reconeixement del grup, incapacitat de gestionar els conflictes o les emocions...)
- *Què pots fer tu per solucionar aquesta situació, o bé, perquè no es torni a repetir?* (cada membre del grup aporta allò que pot fer per millorar les relacions).

En aquest sentit, alguns **missatges clau** poden ser:

Alumne/a que ha patit assetjament o ciberassetjament	*El que passa no és responsabilitat teva.* *No estàs sol/a.* *Et creiem.* *Ningú té dret a fer-te sentir malament.* *Quines coses et poden ajudar?*
Alumne/es que ha exercit assetjament o ciberassetjament	*Tens un lloc en el grup.* *Sabem què passa i que tu hi participes.* *Com penses que se sent el/la teu/teva company/a?* *Pots triar com actuar.*
Grup	*El que passa no és una broma.* *El que passa sí que t'afecta.* *Tots som corresponsables.* *Com penses que se sent el/la teu/teva compan/ya?* *La força per canviar les coses està en el grup.*

- **Cerca de solucions**

Un cercle restauratiu ha de ser útil per donar resposta a conductes inadequades, un problema o un conflicte d'un alumne/a o d'un petit grup, que afecten, en primer terme, a la persona que ha rebut l'assetjament, i també a tot el grup-classe. Té la finalitat d'aprofundir en el conflicte i perseguir la corresponsabilització de tots els i les integrants del grup, a fi d'identificar les necessitats grupals i acordar compromisos, per restaurar la millora de les relacions personals i el clima del grup classe.

La presa de decisions requereix respecte, obertura, flexibilitat, paciència i creativitat a més de la capacitat empàtica necessària per poder pensar en benefici del grup. Cada persona, voluntàriament, ofereix una acció i el facilitador/a les anota totes i ajuda a concretar-les assignant també un termini d'execució.

Arribar a solucions consensuades promou l'apoderament, la responsabilitat individual i col·lectiva i reforça les relacions interpersonals.

Fase de tancament

Abans d'acomiadar-se és important tancar el cercle en positiu. En general s'utilitza una pregunta final semblant a: què me n'emporto, de positiu, de l'experiència de cercle d'avui?

Fase de seguiment

Si el cercle ha implicat una presa de decisions en què s'han concretat accions sobre què fer, quan, qui, com i on, caldrà prendre-les per escrit i fer-ne un seguiment per assegurar-se que es duen a terme i, si no ha estat possible, valorar-ne les dificultats i la possibilitat de repensar amb el grup i en cercle altres coses a realitzar.

Diferències entre una reunió restaurativa i un cercle restauratiu del grup classe

	Reunió restaurativa formal	Cercle restauratiu
Participants	Autor/a, autors/es i víctima. Persones de suport de l'autor/a, autors/es i de la persona víctima (amics i amigues, companys i companyes, etc.).	Tot el grup classe (poden o no incloure la víctima i l'autor).
Objectius	Reparar-ne el dany i restaurar-ne relacions. Donar resposta a una falta greu de manera restaurativa. Adoptar uns compromisos.	Aprofundir sobre un tema en concret que ha afectat el grup. Promoure la comprensió mútua i grupal d'una situació donada, identificar les necessitats del grup i cercar compromisos per donar-hi resposta.
Ús de l'objecte que dona la paraula	No	Sí

Per tenir més informació sobre l'enfocament restauratiu a l'àmbit escolar, les reunions restauratives i els cercles:

- L'enfocament restauratiu en l'àmbit escolar. Quan innovar l'escola és humanitzar-la. Article publicat per Albertí, M. i Pedrol, M. (2017), a *Educació social. Revista d'intervenció socioeducativa*, 67, ps. 46-70, on trobareu una reflexió interessant.
- Pràctiques restauratives a l'aula.
  Al web de l'Institut de Convivència i Èxit Escolar, hi trobareu diferents materials i recursos concrets per desenvolupar la pràctica restaurativa.

Fase 7: Seguiment del cas

Descripció

Si bé a curt termini es fa el seguiment de totes les mesures concretades a les diferents fases, **un cop tancat el cas,** caldrà supervisar i valorar l'eficàcia i efectivitat de les actuacions**,** i constatar que la situació d'assetjament oiciberassetjament no s'ha reproduït i que el clima de l'aula és l'adequat.

Així, a mig i llarg termini, caldrà comprovar la consolidació de les actuacions, la seva eficàcia i el tancament final del procés.

1. **Tancament positiu**: Quan el grau d'eficàcia de les accions plantejades ha aconseguit l'assoliment dels objectius fixats al començament de les intervencions, l'assetjament i ciberassetjament s'ha erradicat i hi ha hagut un procés de reparació i de restauració de relacions.
2. **Tancament negatiu**: Quan el centre no disposa de garanties que la situació d'assetjament i ciberassetjament hagi estat resolta o que no es tornarà a produir. En aquest cas, caldrà reactivar, d'una banda, les mesures preventives genèriques i, d'altra, el treball individualitzat amb l'alumnat implicat.

Orientacions

1. El seguiment de la gestió de la situació d'assetjament i ciberassetjament és competència de l'equip directiu i dels tutors i tutores legals dels o de les menors implicats/des.
2. Caldrà mantenir entrevistes o reunions de seguiment amb tot l'alumnat implicat en la resolució del cas, fins i tot l'alumnat acompanyant, per assegurar-se que la situació s'ha normalitzat.
3. Amb l'alumnat que ha assetjat i ciberassetjat, es recomana fer-hi un seguiment regular, per exemple, setmanal durant el primer mes, i quinzenal, el segon i tercer mes...
4. Amb l'alumnat que ha patit assetjament i ciberassetjament es recomana fer-hi un seguiment intens que vagi disminuint gradualment, per exemple, tres cops durant la primera setmana; dos, la segona i un, la tercera, durant tres mesos o el temps que es consideri adient...
5. Amb les famílies de l'alumnat implicat, el seguiment es pot fer telefònicament o presencialment, segons les necessitats, i amb regularitat, tal com ha d'haver quedat recollit en l'addenda de continguts específics de la carta de compromís educatiu (vegeu Fase 4). Es recomana tenir presents els períodes de vacances o el canvi de curs.
6. El tutor o tutora o persona referent portarà un registre escrit de les actuacions realitzades i els acords presos a les entrevistes o reunions de seguiment.
7. Durant el procés de seguiment, és convenient valorar l'èxit de les mesures adoptades i la necessitat de modificar-les, si escau, per a futures situacions.

8. El tancament positiu de la situació d'assetjament i ciberassetjament hauria de reflectir-se en la millora del clima d'aula. Fer el seguiment del clima d'aula, dels rols de l'alumnat i de les seves relacions esdevé una eina per valorar el tancament definitiu i, alhora, actua com a estratègia preventiva.

   - Conductes i experiències socials a classe (CESC)

   En aquesta webquest creada pel professor Jordi Collell i la professora Carme Escudé, es posa a disposició dels centres educatius un qüestionari per avaluar les relacions entre iguals amb instruccions per a la seva administració, correcció i interpretació.

   - Passa a la nostra classe?

   En aquesta activitat es proposa passar a l'alumnat un qüestionari per detectar i abordar situacions d'assetjament a partir de les observacions del grup classe.

Autoaprenentatge

Descripció

Els protocols per a la millora de la convivència, entre els quals es troba aquest protocol, tenen com a valor afegit que:

1. Ofereixen orientacions a tres nivells: prevenció, detecció i intervenció.
2. Es posa l'èmfasi en la prevenció i la detecció.
3. Ofereixen un circuit amb orientacions i un marc comú d'actuació que cada centre ha d'actualitzar.
4. Coordinen i donen coherència a les accions dels diferents agents educatius implicats.
5. Impulsen les relacions interdepartamentals.
6. Incorporen l'aprenentatge organitzatiu com un element de millora.

Una vegada s'ha activat el protocol i s'han dut a terme les actuacions, és necessari valorar l'eficàcia del circuit, dels processos i els recursos, detectar els punts febles i fer les propostes de millora corresponents per tal d'aconseguir el màxim ajustament possible del protocol a les necessitats de l'alumnat, del centre i del context.

Aquest procés de valoració és el punt de partida per a l'autoaprenentatge. Com a comunitat escolar, s'han de poder redefinir els factors de risc, les actuacions preventives amb l'alumnat a nivell individual i col·lectiu, les mesures organitzatives, els indicadors de detecció o les mesures d'intervenció.

Orientacions

1. Analitzar la situació d'assetjament i ciberassetjament i si, des de l'entorn escolar i l'àmbit familiar, s'hagués pogut evitar.
2. Comprovar que les accions de prevenció del protocol són adequades i, si escau, fer les propostes de millora oportunes.
3. Comprovar que les accions de detecció del protocol han funcionat i són adequades i fer, si escau, les propostes de millora oportunes.
4. Valorar l'eficàcia de les mesures i actuacions d'intervenció i fer les propostes de millora oportunes.