



Protocol Pedagògic d'Incidències



**Servei Menjador
Escola Sant
Francesc D'Assís**



**Riera d'en Nofre 1,
08970
Sant Joan Despí**

Aquest protocol té com a objectiu afavorir una convivència positiva i respectuosa al menjador escolar, entenent cada incidència com una oportunitat d'aprenentatge.

S'entén per incidència qualsevol situació o comportament que alteri la convivència, la seguretat o el benestar emocional o físic dels infants o del grup, durant el temps de menjador o del pati.

Principis d'actuació:

- **Mirada educativa:** totes les actuacions tenen una finalitat formativa, només es sancionaran casos molt aïllats o reincidents
- **Acompanyament emocional:** es prioritza l'escolta i la gestió d'emocions.
- **Restauració del vincle:** es promou la reparació del dany i la reconciliació entre companys.
- **Comunicació assertiva:** es transmet la informació de manera respectuosa, clara i empàtica.
- **Corresponsabilitat:** escola, menjador i família comparteixen la tasca educativa.

1. Tipus d'incidències

1.1. Incidències LLEUS:

Són aquelles situacions puntuals que alteren la convivència o el bon funcionament del menjador, però que es poden resoldre dins del mateix espai educatiu.

Petits conflictes o desajustos habituals que es poden resoldre amb diàleg i orientació immediata.

Exemples: parlar massa fort, no respectar torns, no recollir el material, desobeir puntualment una indicació.

Actuació educativa:

- 1- El/la monitor/a dialoga amb l'infant per entendre el que ha passat i ajudar-lo a reflexionar, posant paraules a allò que ha passat.

Reflexió guiada: "Què ha passat? Com ens hem sentit? Què podem fer per millorar-ho?"

Acord de millora: l'infant proposa una petita acció de reparació (ex.: ajudar a recollir, demanar disculpes...).

- 2- Es registra l'incident al **"Full de Registre d'Incidència"** (monitor/a + infant) i s'informa a el/la tutor/a o el/la coordinador/a de menjador.
- 3- Finalment, el/la monitor/a cal que ompli i arxivi el document **"Actuació i seguiment monitor/a."**

2.1 Incidències MODERADES

Són aquelles que afecten la seguretat, la integritat física o emocional de la resta de companys/es o monitors/es o que trenquen greument les normes de convivència.

Poden ser accions que mostren una manca de respecte o dificulten greument la convivència, però que permeten una intervenció educativa immediata.

Exemples: Faltar al respecte a companys o adults, agressions físiques o verbals, conductes de risc, danys materials intencionats, insults greus o desobediència reiterada.

Actuació educativa:

- 1-** Es realitza una actuació immediata de protecció (separar l'infant implicat, atendre afectats, etc.).
- 2-** Diàleg amb l'infant i es registra l'incident al **"Full de Registre d'Incidència" (monitor/a + infant)**.
- 3-** El/la coordinador/a del menjador n'informa immediatament a la direcció del centre i del Nus.
- 4.-** Es comunica la incidència a la família per telèfon o reunió presencial.
- 5-** En cas necessari, es convoca una trobada amb monitor/a, família i equip directiu per acordar mesures educatives.



3.1. Incidències GREUS

Accions que impliquen risc físic o emocional per a altres infants o adults, o que trenquen greument les normes de convivència.

Exemples: Agredir físicament o verbalment, posar en risc la seguretat pròpia o d'altres., faltar greument al respecte o mostrar actituds discriminatòries, danys materials intencionats...

Actuació educativa

- 1-** Separar amb calma l'infant del conflicte i garantir la seguretat del grup.
- 2-** Avisar el/la coordinador/a del menjador i la direcció del Nus i posteriorment també a la direcció del centre.
- 3-** Informar la família amb to respectuós, oferint un espai per dialogar.
- 4.** Registrar al **"Full Registre d'Incidència"** i complimentar i arxivar el document **"Actuació i seguiment" del /la monitor/a**.
- 5-** Realitzar una trobada amb família i tutor/a per establir mesures restauratives: demanar disculpes, reparar el dany o comprometre's amb una millora.
- 6-** En casos molt **greus** o **reiterats**, es pot valorar la **suspensió temporal del servei**, sempre amb finalitat educativa i amb seguiment posterior.



2. VÍES DE COMUNICACIÓ

2.1. Comunicació interna (equip del menjador – direcció NUS)

Les incidències es comuniquen diàriament al/la coordinador/a del menjador.

Es comunicaran a les famílies en l'horari posterior al menjador, a excepció de les sanitàries. El mòbil de contacte del menjador serà 664 40 80 43

Les greus o sanitàries s'informen immediatament a direcció del NUS i del Centre

Setmanalment, la coordinació farà un informe resum amb totes les incidències i a més s'elaborarà un informe mensual o trimestral de convivència per detectar patrons i millores.

2.2. Comunicació amb les famílies

Les famílies rebran la informació de manera positiva, empàtica i col·laborativa orientada a la millora.

Els canals habituals seran:

- Dinantia (lleus)
- Trucada telefònica o entrevista (greus).
- Correu institucional (si cal seguiment escrit).



3. Resolució pedagògica de les incidències

Es prioritzarà la mediació, el diàleg i la reparació del dany sempre que sigui possible. Les mesures aplicades tindran un caràcter educatiu i proporcional:

Reflexió guiada, demanar disculpes, ajudar a reparar el dany o col·laborar amb el grup.

Si escau, reunió amb família per acordar compromisos de millora i solucions conjuntes.

En casos greus o reiterats, suspensió temporal del servei.

Totes les incidències es registraran al **“Full de Registre d’Incidència”** i sempre caldrà completar també el document **“Actuació del/la Monitor/a”** per tal de que la coordinació o qualsevol agent que ho necessiti pugui consultarlo o fer-ne un seguiment.
El/la coordinador/a en farà el seguiment i valorarà amb el/la monitor/a del grup i si es el cas amb la direcció del Nus i del Cnetre educatiu.
Es farà un **informe mensual o trimestral** per analitzar patrons i millores.



**Cada incidència és una oportunitat d’aprendre i créixer.
El menjador és un espai d’educació integral, on menjar,
conviure i respectar-se formen part del mateix
aprenentatge.**

