



Protocol de prevenció, detecció i intervenció davant l'assetjament i el ciberassetjament entre iguals

Justificació del Protocol

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.

Algunes de les característiques més importants són les següents: existeix una situació d'abús de poder, hi ha intencionalitat per part de l'agressor o agressors de fer mal: els companys que l'assetgen ho fan intencionadament i qui el pateix es troba indefens enfront de qui l'intimida, es repeteix sistemàticament al llarg d'un període de temps.

El protocol és interessant per diverses raons:

1. Ofereix orientacions a tres nivells: prevenció, detecció i intervenció.
2. Es posa l'èmfasi en la prevenció i la detecció.
3. Ofereix un circuit amb orientacions i un marc comú d'actuació en el centre.
4. Coordina i dona coherència a les accions dels diferents agents educatius implicats.



ESTRATÈGIES ESPECÍFIQUES DAVANT D'UNA SITUACIÓ D'ASSETJAMENT ENTRE IGUALS

El protocol consta de les següents fases:

Fase 1: Prevenció

Fase 2: Detecció

Fase 3: Valoració

Fase 4: Intervenció

● **Fase 1: Prevenció**

Per la prevenció de l'assetjament o maltractament entre iguals cal impulsar des de l'escola el treball de **l'educació socioemocional i de la gestió positiva dels conflictes**.

L'educació socioemocional ens ha de proporcionar eines per avançar en el coneixement propi i dels altres i per millorar la manera com ens relacionem. Cal que els alumnes aprenguin a desenvolupar les habilitats, actituds i competències socioemocionals per saber gestionar de manera positiva les seves emocions i les dels altres i actuïn des de l'empatia i l'assertivitat. Tanmateix, treballar l'educació socioemocional a l'entorn escolar ha d'oferir eines als alumnes per evitar que puguin ser vulnerables a patir assetjament, permetin aquest tipus d'actuacions o tinguin conductes agressives o assetjadores.

Els conflictes formen part de la vida, sortosament ens adaptem a noves situacions i evolucionem gràcies a ells. Les relacions humanes inclouen la confrontació, es crea una dinàmica en la que les parts defensen la seva posició o visió de les coses, el resultat sovint és positiu i porta a un creixement per a les dues parts. En cas que no sigui així i el conflicte esdevingui una situació de confrontació violenta, hem de trobar formes de gestionar-lo i ensenyar a fer-ho.

Tant als centres educatius, com al si de la família, els conflictes hi són presents i són un bon laboratori en el que aprendre a gestionar-los de forma positiva. És important ajudar els alumnes i donar-los eines que els permetin gestionar millor els conflictes relacionals.

Com a línia d'escola hem de garantir aquest treball des d'una perspectiva transversal des de l'àmbit curricular de l'educació en valors, des de la tutoria i



en qualsevol situació educativa en el centre escolar.

Paral·lelament, a l'escola es duen a terme unes actuacions i activitats preventives, i de gestió de situacions compatibles amb l'assetjament escolar (**Veure ANNEX 0: Documents de centre i actuacions preventives i de tractament de l'assetjament**).

● **Fase 2: Detecció**

Al llarg d'aquesta fase cal esbrinar què ha portat a l'alumne 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 reproduïxi i que sigui capaç de relacionar-se amb ell mateix i amb els altres de manera positiva.

Amb l'alumne que ha estat assetjat caldrà concretar les competències i habilitats que l'han d'apoderar per tal de fer front a la situació que ha viscut, ser capaç de relacionar-se amb ell mateix i amb els altres positivament i minimitzar el risc de rebre novament aquest tipus d'agressions. (**veure Annex 1: Pauta de compilació i recollida d'informació**)

Amb l'alumne que ha estat assetjat tindrem en compte els factors de risc (personals, del context escolar, de l'entorn, i familiar):

- **Indicadors físics:** mals de panxa, de cap, es justifica per no haver d'anar a l'escola....
- **Indicadors relacionats amb la conducta:** es mostra absent a l'aula, fa faltes d'assistències, baix rendiment escolar...
- **Indicadors emocionals:** es mostra trist i més aïllat, plora..
- **Indicadors per part dels companys:** conflictes a les xarxes, observen situacions...

En cas de detectar algun d'aquests indicadors (provinent del propi alumne, d'un professional del centre o de la família), és imprescindible parlar des de la tutoria amb l'alumne/a perquè ens expliqui en confidencialitat el que li passa, què sent, quins són els agressors, donar-li confiança i acompanyament dient-li que tot se solucionarà. Cal explicar-li el que farem per ajudar-lo (separar-lo dels agressors, sempre anirà acompanyat, parlarem amb les famílies...). Es convocarà la família de l'alumne assetjat, transmetent confiança i demanant la seva col·laboració, per tal de compartir el que s'ha observat al centre i a casa.



Posteriorment, es realitzarà una reunió amb la família dels nens impulsors de l'assetjament. (**Annex 2: Entrevista amb l'alumnat implicat i les famílies**)

● **Fase 3: Valoració**

Partim del fet que poden ser els docents o la família dels alumnes implicats qui detectin el possible cas d'assetjament. Serà molt valuosa la **informació del tutor/a i les mestres** de l'equip docent, i altres professionals.

La valoració l'haurà de fer la **direcció, i amb l'assessorament de la inspecció**, caldrà fer un informe de valoració que constarà del recull d'informació, les entrevistes amb els alumnes implicats, el grup d'observadors i les famílies. **Si la valoració confirma** que s'està donant una situació d'assetjament o ciberassetjament, **s'iniciarà la fase d'intervenció**.

L'equip x per la convivència format per alumnes de cycle superior del centre poden aportar fets observats i informació en general que pugui ajudar a la valoració del cas.

També hi haurà l'Equip de referència al centre que estarà format com a mínim per un membre de l'equip directiu, dos docents referents (un dels quals ha de formar part de la Comissió de Convivència del Consell Escolar), els docents implicats en el cas, un membre de l'AFA i un professional no docent (es recomana que sigui la persona coordinadora de l'espai del menjador).

Les seves funcions seran:

- Dissenyar propostes d'estratègies de prevenció i d'intervenció.
- Participar en les tasques d'acompanyament i intervenció en casos d'assetjament (en el cas dels assetjadors, la intervenció sempre anirà a càrrec del personal docent o l'EAP).



- Realitzar el seguiment, la valoració i les propostes de millora dels casos detectats.

Es comunicarà la situació d'assetjament o ciberassetjament a l'equip docent i a la resta de professionals que poden atendre els alumnes implicats.

Es comunicarà el cas al **Consell Escolar** quan es cregui que és el moment oportú.

- **Fase 4: Intervenció**

“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.”

Una vegada detectat el cas, les actuacions a realitzar són les següents:

Fase 1. Mesures d'urgència

Les mesures d'urgència són les següents:

- **Aturar l'assetjament.**
- **Confortar l'alumne assetjat.**
- **Notificar a l'alumne que ha assetjat.**
- **Comunicar-se amb les famílies.**
- **Confegir un mapa de seguretat.**

Aturar l'assetjament (direcció i tutor/a):

1. El primer objectiu és aturar l'assetjament i que no reaparegui. Des de la **direcció s'haurà de comprovar que s'ha produït l'assetjament i caldrà intervenir de manera immediata**, eficaç i contundent, però sense improvisar, garantint la seguretat de l'alumne assetjat i aturar-ho. Caldrà, també, fer una **condemna clara** dels fets i insistir en el grau de permissivitat zero per part del centre educatiu respecte als fets que atempten contra la convivència.

2. Cal **assegurar el distanciament dels alumnes implicats** en la situació d'assetjament. En aquest sentit, es pot plantejar:

- un canvi temporal de grup de qui ha comès l'assetjament i prendre precaucions per tal que no coincideixi amb l'alumne que ha estat assetjat en espais comuns per la qual cosa caldrà reforçar les mesures de vigilància. En el cas que els alumnes implicats siguin del mateix grup, caldrà valorar quines possibilitats hi ha de separar-los en els grups de desdoblament, treball cooperatiu, espais...



- l'aplicació excepcional d'una suspensió provisional d'assistència a classe garantint així l'allunyament de l'alumne que ha assetjat com a mesura cautelar en el marc de la incoació d'un expedient. Segons 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 que ha fet assetjament abans que comenci el període de l'expulsió (protocol de conflictes greus).

3. És important remarcar que, en cas que es tracti d'una situació de **ciberassetjament, caldrà demanar a la família de l'alumne que ha assetjat que col·labori retirant-li, temporalment, l'accés a dispositius mòbils, videojocs online, xats de veu amb connexió a Internet...** També cal plantejar la necessitat de restringir l'ús d'aquests aparells a l'alumne assetjat.

Confortar l'alumne assetjat (direcció i tutor/a)

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'alumne que pateix l'assetjament.

2. **És clau comptar amb persones referents del centre a les quals pugui accedir en qualsevol moment.** Tot i això és preferible que aquesta persona referent sigui el tutor/a i un altre docent proper.

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 els alumnes assetjats i també en les seves famílies.

4. És important **construir espais físics segurs** tant a l'interior del centre com en les seves entrades i sortides, comptant amb la col·laboració d'adults i/o iguals que el puguin acompanyar i donar-li seguretat.

5. El **tutor o tutora** o la **persona referent** ha de confortar l'alumne assetjat i assegurar-se que sap el següent:

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 necessiti ajuda, ja sigui perquè no se sent 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 necessitem la seva col·laboració positiva.

6. que ens pot proposar quins companys 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, 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.

Notificar a l'alumne que ha assetjat (direcció i tutor/a):

1. La condemna ferma dels fets per part de tota la comunitat educativa.
2. La gravetat dels fets i les conseqüències (mesures reparadores).
3. Que cal el seu compromís en 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 ell 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 el tutor / tutora, o persona referent, realitzarà sessions d'acompanyament individualitzat.

Comunicar-se amb les famílies

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

Podem fer l'entrevista a partir de les orientacions per a la reunió amb la família de l'alumne assetjat, és interessant per a la gestió positiva de la situació.

Els aspectes a comunicar en aquesta reunió seran els següents:

- assegurar la contenció del conflicte.
- agrair la seva assistència i col·laboració.
- demanar confiança i que no facin res per ells mateixos.
- dir-los que ens preocupa el benestar del nen/a.
- se'ls explicarà el mapa de seguretat, que ho compartiran amb l'equip docent.
- parlaran amb els infants i amb les famílies dels alumnes implicats, que l'objectiu és comú escola-família.
- que hem de prendre mesures d'enfortiment del seu fill.
- que farem que els altres alumnes prenguin la responsabilitat i prendrem les mesures reparadores que pertoquen.
- que farem un seguiment setmanal i els anirem informant.

Família de l'alumne assetjador. La família de l'alumne que ha assetjat ha de ser



informada dels fets i les conseqüències dels fets, 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.

Podem fer l'entrevista a partir de les orientacions per a la reunió amb la família de l'alumne assetjat és interessant per a la gestió positiva de la situació.

En l'entrevista amb les famílies dels nens agressors destaquem els següents aspectes:

- sensibilitzar des de l'empatia cap al nen víctima i la seva família.
- aconseguir la cooperació en la gestió del conflicte.
- explicar les mesures reparadores que farem.
- els expliquem que els seus fills també ens importen i aplicarem mesures educatives restauratives. Si està penedit i es fa responsable dels fets, no aplicarem l'expulsió o la mesura acordada.
- aconseguirem una actitud col·laborativa per part de la família.

Confegir un mapa de seguretat

Per tal d'afavorir la protecció l'alumne assetjat al centre educatiu, la direcció del centre, amb la col·laboració de la resta de l'equip x la convivència, dissenyarà un "mapa de seguretat" orientat a garantir que els diferents espais escolars esdevinguin entorns protegits. Els membres de l'equip directiu i els docents de referència, tindran un paper important en el suport de l'alumne assetjat.

La informació que es reculli a les entrevistes i converses amb els alumnes implicats, les famílies, el professorat i el personal no docent servirà per aclarir quins són els espais i les activitats més segures per a l'alumne, quins els més amenaçadors o inquietants, i quines són les persones que poden formar part de la xarxa de suport.

És important que l'alumne assetjat no deixi d'assistir al centre educatiu. Malgrat tot, si es reincorpora al centre després d'uns dies, aquesta reincorporació es pot fer de manera progressiva, si això l'ajuda a tenir més seguretat. A les entrades i sortides estarà acompanyat per un membre de l'equip directiu o un docent de referència.
(Annex 3: Mapa de seguretat)

2. Protecció a l'alumne/a assetjat/da i/o ciberassetjat/da



- Protegir l'infant, no deixar-lo sol, ja sigui amb la complicitat de companys de confiança, revisar les xarxes o jocs amb els que es comunica i protegir-lo digitalment.
- Demanar a la família que el vinguin a buscar i a acompanyar.
- Parlar amb els alumnes agressors per separat explicant com se sent l'alumne/a assetjat/da.

3. Detecció de necessitats educatives i concreció

3.1. Actuacions amb l'alumne víctima i família, a partir dels factors de risc detectats

Consideracions prèvies. És interessant que, una vegada detectades les necessitats de l'alumne assetjat i/o ciberassetjat, la CAD faci la proposta d'actuacions i a la seva implementació tinguin presents les consideracions següents:

- 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 dels seus drets a partir de l'aprenentatge de competències i habilitats en les dimensions personal i interpersonal.
- 2. El tutor o tutora** o persona referent, amb el suport de la CAD 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.
- 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.
- 4. Les actuacions que es planifiquen amb aquest alumne consisteixen en sessions de treball individual** amb el o la professional assignat/da.
- 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.**

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.**

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.

Actuacions i recursos

Establiment del **pla de treball** amb l'alumnat assetjat i/o ciberassetjat i compartir-lo amb la família. 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 (**veure ANNEX 4: Actuacions i orientacions per l'establiment del pla de treball amb l'alumne assetjat.**

3.2. Actuacions amb l'alumnat assetjador, a partir dels factors de risc detectats

Recomanacions prèvies

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.**

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.

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.

4. El tutor o tutora o persona referent, amb el suport de les mestres d'Educació Especial i la direcció 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.

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

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.

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.

Actuacions i recursos

Establiment del **pla de treball** amb l'alumne/a que ha assetjat i compartir-lo amb la família (veure 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. (**Veure ANNEX 5: Actuacions i orientacions per l'establiment del pla de treball amb l'alumne assetjador**).

3.3. Actuacions amb el grup-classe, a partir dels factors de risc detectats

Recomanacions prèvies

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.

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.

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. 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.



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 (veure 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.

4. Col·laboració i compromís de les famílies

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:

-Preveure **temps** suficient i compatible amb els horaris familiars, trobar un



espai adient, garantir-ne la privacitat i la confidencialitat.

- Començar **l'entrevista presentant-se i explicant els motius** de la trobada.
- Mostrar una **actitud empàtica**, tant a nivell cognitiu com afectiu, intentant detectar i corregir les respostes evasives, defensives o inculpatòries.
- 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 ciberassetjament. 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 pugués 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.



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: dependrà del moment en què s'hagi detectat el cas d'assetjament).

• 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.



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'eradicació 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.

6. Pràctiques reparadores i restauratives

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 restaurativa 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-estigmatitzadors 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 són segons Restorative Justice Council (organisme que regula la Justícia Restaurativa al Regne Unit):

Restauració: El primer objectiu de les pràctiques restauratives ha de ser la reparació del dany i la restauració de les relacions.

Voluntariat: 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.

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 reparadores i restauratives (**veure ANNEX 6: Pràctiques restauratives/ Document de les Mesures correctores i reparadores a les NOFC**).



7. Seguiment del cas

En el nostre pla de treball caldrà revisar si s'ha seguit el protocol i se'n farà una reflexió i una anàlisi de la situació del cas.

Caldrà anar elaborant un registre per escrit de les actuacions realitzades i dels acords presos. 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.

Caldrà fer la següent anàlisi:

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.

Per tal de poder fer l'anàlisi de la situació que ha pogut desencadenar l'assetjament, cal revisar els següents factors de risc:

Factors 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 vinculats a l'ÀMBIT ESCOLAR

- La tendència a minimitzar l'assetjament i el ciberassetjament.



- La manca de formació per part dels professionals.
- La dificultat de crear vincles.
- La manca d'estratègies organitzatives facilitadores de la convivència.

Factors 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 vinculats a l'ENTORN

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

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 o ciberassetjament 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 eradicat 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 per fer el seguiment del cas.

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/o 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/o 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 (veure 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.

ANNEXOS

ANNEX 0: Documents de centre i actuacions preventives i de tractament de l'assetjament.

Al nostre centre hi ha planificades un seguit d'activitats i actuacions per a la prevenció i el tractament de l'assetjament escolar.

- A. NOFC: protocol d'actuació en cas d'incompliment de les normes de convivència. Mesures correctores. Protocols d'acollida: alumnes, mestres, famílies.
- B. Tutoria PAT: Educació emocional i habilitats socials (carpeta de nivell), acords de normes de convivència de grup.
- C. Currículum: Àrea de descoberta d'un mateix i dels altres (Educació infantil) i Àmbit d'educació en valors, socials i cívics (Educació Primària).
- D. Juntes d'avaluació: detecció de situacions i actuacions.
- E. Coordinacions CAD, Serveis socials, EAP, EAIA, CSMIJ, CDIAP, centres externs.
- F. Coordinació entre els agents educatius: servei de menjador. servei d'acollida, extraescolars.
- G. Educació emocional i habilitats socials (carpeta de nivell), acords de normes de convivència de grup.
- H. Tutoria PAT: tutories de grup i individualitzades.
- I. Comunicació amb les famílies de l'alumnat.



- J. Sociogrames i acords de claustre per a intervenir a partir dels resultats (a P5 i 2n sociograma de l'Albert Serrat i a partir de 3r CESC).
- K. Prevenció d'assetjament: registre inicial d'agressions (diagnosi) i full d'incidències.
- L. Formació del programa #aquiproubullyng.
- M. Formació projecte de convivència.
- N. Participació dels infants a l'escola: delegats, bústia, consell d'infants, assemblees d'aula.
- O. Projecte padrins-fillols.
- P. Taller dels Mossos d'Esquadra de Proximitat. Prevenció d'assetjament i ciberassetjament a 6è.
- Q. Taller del dol a 5è.
- R. Taller "Parlem" i intervenció del servei de Mediació de l'Ajuntament si s'escau.
- S. Difusió del projecte i dels protocols (web, ampa monitors/es, serveis menjador, acollida,...)

Al drive de l'escola es pot trobar la carpeta corresponent de recursos per a la prevenció, detecció i intervenció davant l'assetjament i el ciberassetjament entre iguals.

ANNEX 1: Entrevista amb l'alumnat implicat i les famílies

ANNEX 2: Pauta de compilació i recollida d'informació



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.*

ANNEX 3: Mapa de seguretat

Aquesta graella pot contribuir a recollir tota aquesta informació:

Espais	RISC			Descripció (si hi ha dades rellevants)	Proposta de suport	Responsable
	Verme ll	Taronj a	Verd			
A casa abans de sortir cap a l'escola	X			Li costa molt sortir de casa	Un company 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						
(...)						

ANNEX 4: Actuacions i orientacions per l'establiment del pla de treball amb l'alumne assetjat

- **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.

En el marc del Programa de competència social editat pel Departament d'Educació, Cicle superior (10-11 anys) **Decideix II es pot accedir a activitats que desenvolupen les habilitats cognitives** (pp. 107-119).

En el mòdul **#Ús segur i responsable de les xarxes** (Educació Primària) del Departament d'Educació en el marc del programa d'innovació pedagògica **#aquiproubylluing** 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.

- **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.

Hi ha recursos relacionats amb el Projecte de Convivència, del Aquiproubulling i el curt "Tan sols respira".



- **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.

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.

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.

En l'article "Promoure la resiliència a l'escola" 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.

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.

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

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

La unitat didàctica "Sabes elegir" 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.

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 (tristesia, enuig, decepció, desànim, ansietat, insatisfacció,...) que tendeixen a acumular-se al llarg de la nostra trajectòria



vital.

En el programa elaborat “La tolerància a la frustració” 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)

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.

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 (12-13 anys)

Aquest qüestionari per avaluar l'assertivitat es pot trobar al dossier «Habilitats cognitives. Creixement

En la unitat didàctica “Utilicemos el pensamiento crítico” 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.

En la unitat didàctica “Netiqueta: comportament en línia” 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.

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.

En destaquem les següents propostes:

- 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.

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.

En el programa del Departament d'Educació Programa de competència social per a CS d'Educació Primària 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.

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.

Annex 5. Actuacions i orientacions per l'establiment del pla de treball amb l'alumne assetjador

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

2.1. Millorar l'autoconsciència, regulació emocional i reducció de l'ansietat i/o estrès
2.2. Millorar les habilitats de comunicació interpersonal, especialment la no-verbals i l'escolta activa.

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

2.4. Desenvolupar la dimensió moral.

2.5. Entrenar-se en gestió positiva dels conflictes.

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

2.7. Abordatge de contingut i formes de la cibercomunicació: Pautes de comunicació, codis de pràctica comunicativa, garanties de seguretat tècnica i emocional, ... 2.8. Treballar la dimensió afectiva dels entorns virtuals des de l'empatia. 2.9. Desenvolupament de la capacitat d'autoregulació mitjançant el desenvolupament en autoconeixement, autoacceptació, resiliència i percepció d'autosuficiència tecnològica.

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

3.1. L'organització del reconeixement dels fets, l'acceptació de responsabilitats i reparació dels danys.

3.2. La fase de compromís de restitució.

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.

3.4. El seguiment dels compromisos.

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

Annex 6. 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 duren 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.

Al document d'orientacions per a elaborar el Protocol podem trobar ben explicat, com es porten a terme les pràctiques restauratives amb enllaços de pràctiques i recursos. (Tenim material de pràctiques compartides a la coordinació PRI-SEC)