

**Protocol de prevenció, detecció i
intervenció davant el ciberassetjament
entre iguals**

Institut Joaquim Blume

ÍNDEX

1. Introducció	3
2. Objectius del protocol	4
3. Indicadors de conductes intimidatòries	4
3.1 Indicadors físics	4
3.2 Indicadors conductuals	4
3.3 Indicadors emocionals	5
3.4 Per part dels companys	5
4. Actuacions	5
4.1 Compilació d'informació	5
5. Indicadors que un alumne està exercint maltractament	8
5.1 Actuacions	9
6. Altres actuacions per part del Centre.	9
7. Protocol de prevenció, detecció i intervenció davant conflictes greus	10

1. Introducció

Entenem per ciberassetjament quan un/a alumne/a és maltractat/da repetidament i al llarg del temps per part d'un o més estudiants mitjançant l'ús d'eines tecnològiques.

Considerem que existeix ciberassetjament quan, de forma reiterada, algú rep agressions d'altres mitjançant suports mòbils o virtuals (amenaces, insults, ridiculitzacions, extorsions, robatoris de contrasenyes, suplantacions d'identitat, buit social...) mitjançant missatges de text o de veu, imatges fixes o enregistrades ...

No és necessària la presència de la persona agredida per dur a terme l'agressió i això priva la persona assetjada de qualsevol possibilitat de defensar-se, fins i tot pot passar molt de temps fins que s'assabenti què està passant.

Dins el context del mal ús de les tecnologies, hi ha dos fenòmens que suposen una clara situació de risc per als menors i de les que en són protagonistes: el grooming i el ciberbullying. El grooming es defineix com el conjunt d'estratègies que desenvolupa un adult per guanyar-se la confiança d'un menor a través d'Internet amb la finalitat d'obtenir concessions de tipus sexual. Aquest protocol vol donar resposta a situacions de ciberassetjament entre alumnes.

Val a dir que, 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 a les quals Internet ha proporcionat un ràpid canal de difusió.

El ciberassetjament entre alumnes presenta les característiques següents:

1. Mitjà: s'utilitzen eines tecnològiques com Internet, telefonia mòbil, xarxes socials, plataformes de difusió de continguts, etc.
2. Format: es tracta d'un assetjament indirecte que afecta la víctima psicològicament. El fet que no hi hagi senyals físics dificulta la seva detecció i per això s'ha d'estar especialment atents a alguns símptomes de depressió, de baixa autoestima, d'abandonament escolar, etc.
3. Anonimat: el canvi d'identificació, la utilització de pseudònims, l'alteració del llenguatge... dificulten molt descobrir qui són els assetjadors i els proporciona una sensació d'impunitat. La incertesa de en qui es pot confiar o en qui no, 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. Potencial de difusió: 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 no pot fugir, defensar-se o evitar l'assetjament ja que pot estar



- rebut constantment missatges de mòbil o ordinador o estar sent contínuament difamada en una xarxa social.
7. Proximitat: la víctima i l'agressor són d'edats similars i ambdós solen pertànyer a entorns físics propers, normalment al mateix centre escolar.
 8. 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).
 9. Desequilibri de poder: el ciberassetjador controla la situació sense haver-se d'exposar a la víctima. En el cas que l'assetjament físic es traslladi a espais virtuals, s'accentua la situació de desigualtat i d'abús de poder.
 10. Intencionalitat: no sempre hi ha intencionalitat explícita de fer mal per part de l'agressor o agressors, tot i que el dany causat té un impacte i un recorregut molt amplis.
 11. Falsa victimització: en algunes ocasions el ciberassetjador pot al·legar que la víctima l'està assetjant a ell.
 12. 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.

Quines conductes són ciberassetjament?

- Amenaçar: enviar missatges amenaçants o desagradables per correu electrònic.
- Messenger, SMS, MSM, fotolog, facebook, twitter, etc.
- Robar contrasenyes, suplantar identitats: fer-se passar per una altra persona en els xats, entrar en el seu correu fent servir la seva contrasenya, entre d'altres.
- Blogs i fotologs: publicar fotos reals o trucades amb comentaris ofensius;
- Publicar escrits despectius o insultants.
- Ús o creació de webs amb continguts ofensius: publicació de dades personals.
- Enviar fotografies o vídeos per e-mail, SMS/MMS o whatsapp: registrar fets d'amagat o contra la voluntat de la víctima, agressions.
- Enquestes a Internet: amb voluntat d'humiliar, per exemple "qui és la més grassa de l'institut?" o "qui és el més imbècil de l'IES?"
- En els jocs multiusuari: insults, amenaces, ús de llenguatge obscè o agressiu.
- Enviar programes brossa o virus, subscriure a la víctima a llistes de pornografia...

2. Objectius del protocol

L'objectiu general del protocol és dotar el centre d'una eina per prevenir, detectar i intervenir davant de situacions de ciberassetjament.

Els objectius específics són els següents:

- Sensibilitzar el professorat i el personal del centre, l'alumnat i les seves famílies sobre el ciberassetjament i la necessitat d'educar en la gestió positiva dels conflictes per tal de prevenir-lo.
- Fomentar la implementació de mesures preventives en els centres educatius.



- Facilitar la detecció de situacions de ciberassetjament 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 de situacions de ciberassetjament entre iguals.
- Establir un circuit de coordinació entre els diferents membres de la comunitat escolar i educativa implicats en el protocol.

3. Indicadors de coneixement o sospita d'una situació de ciberassetjament (alumne ciberassetjat)

Els indicadors observables des de l'àmbit escolar i familiar en un nen o en un adolescent que està essent ciberassetjat són de tipologia molt diversa. És important estar atents i tenir present que en una situació de ciberassetjament les persones implicades sovint manifestaran més d'un símptoma i de diferent categoria.

Els nois i les noies víctimes de ciberassetjament solen mostrar comportaments concrets que s'han identificat com a senyals d'alerta.

Sovint, les víctimes de ciberassetjament han estat abans víctimes d'assetjament tradicional i presenten un gran sentiment de culpa per no haver estat capaços d'haver gestionat la situació d'una altra forma o haver proporcionat informació personal o no haver estat capaços de tallar la situació. Tot plegat incideix en la dificultat de no compartir-ho amb ningú.

3.1 Indicadors físics

- 1) Manifesta canvis en les pautes de menjar: sovint hi ha disminució de les ganes de menjar i pèrdua de pes.
- 2) S'expressa amb dificultat i fins i tot quequeja.
- 3) Té problemes de son.
- 4) Presenta tics nerviosos.

3.2 Indicadors conductuals

- 1) Ha patit assetjament tradicional al centre educatiu.
- 2) Està pendent constantment que el mòbil o l'ordinador estiguin engegats i disponibles fins i tot quan dorm.
- 3) Deixa d'utilitzar l'ordinador de forma sobtada.
- 4) Dona la contrasenya de correu o d'alguna xarxa amb facilitat.
- 5) Comparteix dades personals en diferents xarxes socials com: facebook, tuenti o videojocs en línia.
- 6) Intercanvia fotos o vídeos i informació personal per whatsApp, Gossip, Informer, etc.
- 7) Accepta com a amics persones desconegudes.
- 8) Baixa el rendiment acadèmic.
- 9) Mostra canvis sobtats de comportament després d'una trucada, missatge, accés a una xarxa, i diu que són coses nostres.
- 10) Rebutja parlar del ciberassetjament.



3.3 Indicadors emocionals

- 1) Expressa canvis sobtats d'humor, d'estats d'ànim o de comportament.
- 2) Presenta trastorns emocionals.
- 3) Mostra poques habilitats socials (especialment assertivitat).
- 4) Expressa inseguretat.
- 5) Li costa controlar-se.
- 6) Mostra un aspecte contrariat, trist, deprimat i/o temorenc sense motiu aparent.
- 7) Plora amb facilitat i/o sovint s'angoixa emocionalment.
- 8) Es mostra enfadat, depressiu o frustrat després d'utilitzar l'ordinador.
- 9) Es tanca en si mateix, evitant relacionar-se amb els amics o amb la família.

3.4 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.

4. Actuacions

Quan un membre de la comunitat educativa percebi alguna/nes de les accions tipificades en la descripció anterior ho comunicarà a la direcció del centre.

- a) La Direcció iniciarà una recollida d'informació on s'identificarà:
- b) La víctima i el curs al qual pertany.
- c) Possible/s agressor/s.
- d) La font de l'observació (professor/a, pare/a, alumne/a, membres de la comunitat educativa, etc).
- e) S'identificarà l'acció en relació a les accions anteriorment descrites.
- f) Àmbit on s'ha produït (quina/es eina/es s'han utilitzat).
- g) Descripció de les observacions i dia o dies dels fets.
- h) Comunicar els fets al tutor perquè canalitzi totes les mesures a prendre.
- i) Aplicar mesures correctores proporcionals a l'acte violent i informar a la direcció.

Donada la preocupació que està provocant dins la comunitat educativa l'aparició a FACEBOOK de l'aplicació anomenada INFORMER, s'ha de tenir en compte que: Els serveis-pàgines obertes al Facebook són denunciabls al propi facebook des de la pàgina:

<https://www.facebook.com/help/181495968648557/>



Es pot recomanar a les persones ofeses que facin aquest pas i Facebook retirarà la pàgina si rep diverses denúncies.

Si no es disposa de perfil Facebook cal seguir les indicacions del següent link:

<https://www.facebook.com/help/276669109081616/>

En el cas d'una situació de ciberassetjament es pot accedir a:

<https://www.facebook.com/help/420576171311103/>

4.1 Compilació d'informació

La persona designada pel director del centre, en el cas que ho consideri adient, compilarà informació sobre el fet succeït parlant amb els tutors i les tutores de l'alumnat implicat, les seves famílies i altres membres de la comunitat educativa.

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

La compilació d'informació es pot protocol·litzar a través d'un full o pauta de compilació com el següent:



Registre d'incidents i actuacions

En el cas que el ciberassetjament es produeixi entre alumnat del mateix centre:

Registre de fets

Data

Persona que fa l'informe:

ho ha vist personalment li ho han explicat (qui?.....)

Alumnes implicats (noms i cursos):.....

Data de la informació:

Espai on s'ha produït:

Mitjà tecnològic emprat:

Activitat que s'estava realitzant:

Descripció de l'incident:

.....

Data

Persona que fa l'informe:

ho ha vist personalment li ho han explicat (qui?.....)

Alumnes implicats (noms i cursos):.....

Data de la informació:

Espai on s'ha produït:

Mitjà tecnològic emprat:

Activitat que s'estava realitzant:

Descripció de l'incident:

.....

I tantes observacions com es creuin necessàries.



Registre d'actuacions

Actuacions realitzades:

Individualment

Actuacions:.....

Data:.....

Amb el grup-classe

Actuacions:.....

Data:.....

Amb la família

Actuacions:.....

Data:.....

Acords presos:

Individualment

Acords:.....

Data:.....

Amb el grup-classe

Acords:.....

Data:.....

Amb la família

Acords (*inclosos en la carta addicional de compromís educatiu*)

.....

Data:.....

Actuacions realitzades:

Individualment

Actuacions:.....

Data:.....

Amb el grup-classe

Actuacions:.....

Data:.....

Amb la família

Actuacions:.....

Data:.....

Acords presos:

Individualment

Acords:.....

Data:.....

Amb el grup-classe

Acords:.....

Data:.....

Amb la família

Acords (*inclosos en la carta addicional de compromís educatiu*)

.....

Data:.....

I tantes actuacions com es creguin necessàries.



Registre de seguiments	<p>Seguiment 1: (s'ha aturat la situació de maltractament?. Valoració)</p> <p>Individualment</p> <p>Revisió:.....</p> <p>Data:.....</p> <p>Amb el grup-classe</p> <p>Revisió:.....</p> <p>Data:.....</p> <p>Amb la família</p> <p>Revisió (dels acords inclosos en la carta addicional de compromís educatiu).....</p> <p>Data:.....</p>
	<p>Seguiment 1: (s'ha aturat la situació de maltractament?. Valoració)</p> <p>Individualment</p> <p>Revisió:.....</p> <p>Data:.....</p> <p>Amb el grup-classe</p> <p>Revisió:.....</p> <p>Data:.....</p> <p>Amb la família</p> <p>Revisió (dels acords inclosos en la carta addicional de compromís educatiu).....</p> <p>Data:.....</p>

I tantes reunions de seguiment com es creuin necessàries.

5. Indicadors que un alumne està exercint ciberassetjament

Hem de sospitar que un alumne està exercint ciberassetjament quan:

- Manté comportaments agressius: realitza bromes pesades, manifesta ira descontrolada per raons poc significatives o insulta i amenaça els seus companys. Ignora els drets dels altres i manté intolerància i actituds perjudicials envers les diferències dels seus companys.
- Es mostra enfadat amb freqüència, impacient i empra tons menyspreadors en les seves valoracions sobre els altres.
- Se sent sovint insatisfet, sense motivació per treballar amb els altres.



- Té un historial previ de problemes de disciplina i de violència.
- Pertany a colles violentes i té baralles amb els companys i/o familiars.
- Sol ser fort físicament, posseeix escasses habilitats socials i té dificultats per seguir les normes establertes.
- Manté relacions negatives amb els adults i té baix rendiment escolar.

5.1 Actuacions

- Parlar directament sobre què està passant i no amagar la informació o la sospita que es té i afrontar la situació.
- Informar clarament que aquesta situació ha d'aturar-se i que és el seu deure reparar els danys i canviar l'actitud.
- Comunicar-ho al tutor i a la Direcció.
- Oferir la nostra ajuda per tal que pugui modificar la situació social en què es troba.
- Deixar-li clar que els passos que donem són perquè ens preocupa i ens sentim obligats a fer-los per millorar el seu desenvolupament personal, tot i que cal obligar-lo a reparar els danys.

6. Altres actuacions per part del Centre.

1- La direcció del centre encarregarà al tutor/a que mantingui una entrevista amb les parts a fi de ser coneixedors de les característiques de les accions i, si s'escau, informar la família de la víctima i dels infractors, alhora que obrirà un expedient i nomenarà instructor/a preferentment al tutor/a.

2- La direcció del centre convocarà l'Equip docent a fi de fer-los coneixedors i rebre, si és procedent, altres informacions rellevants.

El tutor/a proposarà les mesures correctives o cautelars que es considerin oportunes en relació a la gravetat de les accions, com per exemple treballar a tutoria el ciberassetjament. Tot ha de ser anònim, perquè puguem conèixer la situació actual. Afavorir també les relacions positives.

En el cas que s'evidenciïn mostres de fets constitutius de delictes es posarà en coneixement dels òrgans competents.

3- El tutor/a o la pròpia direcció del centre informaran la família de la víctima i del transgressor/a de les gestions realitzades un cop contrastades les fonts i verificats els fets.

4- El centre vetllarà en tot moment per a la protecció de la presumpta víctima i traslladarà a l'agressor/a i al grup classe les responsabilitats que tinguin, alhora que mediarà en el sentit de recuperar l'ambient de convivència i la inclusió de tots els alumnes en el grup classe. Es tracta per tant d'intervenir sense dilació i fer conscients als involucrats del dany que els actes humiliants poden causar en una persona.



5- Afavorir els processos de detecció de conflictes mitjançant cursos i tallers de formació entre el professorat i membres de la comunitat educativa.

6- Derivar, si s'escau, a professionals externs la detecció de perfils d'alumnes que puguin ser motiu d'una possible intervenció de prevenció.

7- Per tal de desenvolupar una actitud preventiva caldrà treballar a nivell de centre l'educació en valors (respecte, gestió positiva dels conflictes, l'educació per la Pau, etc., en el marc de les activitats dinamitzadores de la tutoria).

El Projecte de Convivència en el marc de les NOFCP posarà èmfasi en l'acollida d'alumnat i professorat i caldrà estar sensiblement atent a les relacions i interaccions a l'aula, ja que ens pot despertar possibles sensibilitats i escenaris d'aquestes accions.

Finalment, el centre programarà periòdicament tallers o xerrades que tractin aquest tipus de temàtiques.

7. Protocol de prevenció, detecció i intervenció davant conflictes greus

En el cas que es consideri que els fets constitueixen una falta greument perjudicial per a la convivència, es pot activar el Protocol de prevenció, detecció i intervenció davant conflictes greus.

L'activació no ha d'excloure aplicar les actuacions d'intervenció descrites en aquest protocol. En tot cas, es vetllarà perquè les actuacions que es duguin a terme no entrin en contradicció.

	QUI	QUAN	QUÈ	OBSERVACIONS
(1) Coneixement o d'un conflicte greu	La persona o persones que detecten la incidència	Immediatament	Contenció i control de la incidència	Actuar amb rapidesa per tal d'evitar perjudicis majors. En cas de baralles o agressions, cal aturar-les, demanant ajut si cal, i atendre els alumnes per separat i en un lloc tranquil
		Immediatament	Informe a la direcció	Personalment, sense intermediaris
		El més aviat possible	Registre de la incidència	És necessari recollir per escrit la incidència

L'article 37, de la LLEI 12/2009, del 10 de juliol, d'educació (DOGC 5422 -16/07/2009) referent a Faltes i sancions relacionades amb la convivència, disposa que:

37.1 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.
- b) L'alteració injustificada i greu del desenvolupament normal de les activitats del centre, el deteriorament greu de les dependències o els equipaments del centre, la falsificació o la sostracció de documents i materials acadèmics i la suplantació de personalitat en actes de la vida escolar.
 - c) Els actes o la possessió de mitjans o substàncies que puguin ésser perjudicials per a la salut, i la incitació a aquests actes.
 - d) La comissió reiterada d'actes contraris a les normes de convivència del centre.

L'esquema del protocol a seguir en aquest cas, serà el següent:

PROTOCOL DE DETECCIÓ I INTERVENCIÓ EN CAS DE CONFLICTE GREU AMB L'ALUMNAT

