



PROTOCOL DE PREVENCIÓ, DETECCIÓ I INTERVENCIÓ DE L'ASSETJAMENT ESCOLAR DE LES ILLES BALEARS

Revisió de maig de 2019

El [Decret 121/2010](#), de 10 de desembre pel qual s'estableixen els drets i deures de l'alumnat i les normes de convivència als centres docents no universitaris sostinguts amb fons públics de les Illes Balears (BOIB núm.187, de 23 de desembre), estableix a l'article 28 que cada centre docent ha de disposar d'un pla de convivència.

Tots els centres d'educació primària i secundària han de disposar d'un protocol d'actuació davant un possible assetjament escolar. Aquest protocol s'ha d'incloure dins el pla de convivència, l'ha d'aprovar el consell escolar del centre i se n'ha de fer difusió entre tots els membres de la comunitat educativa.

El protocol que aquí es presenta conté orientacions per dissenyar un pla de prevenció de l'assetjament escolar i de les mesures que cal adoptar quan se'n comuniqui un possible cas.

Les pautes d'aquest Protocol s'han d'adaptar a l'edat dels alumnes implicats i a les seves circumstàncies personals.

De cara a prevenir i actuar en casos d'assetjament escolar, és essencial veure'l com una situació que afecta tot el grup en què, normalment, es produeix el cercle d'assetjament:

- Hi ha un alumne o alumna que pateix a causa de les conductes d'un o més companys. Aquestes accions solen ser conegudes per la resta de la classe.
- Hi ha alumnes que, directament o indirectament, agredeixen.
- Hi ha alumnes que, tot i no participar-hi directament, aproven i animen aquestes accions.
- Hi sol haver, també, alumnes que, tot i veure el que passa, decideixen no intervenir ja que no s'hi senten implicats.



- És probable que hi hagi també alumnes que, tot i tenir consciència que el maltractament no està bé, no fan res perquè pensen que si actuen això pot tenir conseqüències negatives per a ells.
- En el cas que apareguin alumnes que defensen, l'assetjament no se sol donar o s'atura.

Per tant, a les situacions d'assetjament habitualment s'hi troba un grup d'alumnes que, per acció o per omisió, molesta o permet que es molesti un company. Cal considerar que es tracta d'un cas d'assetjament escolar quan es donen totes les circumstàncies següents:

- Conductes d'agressió física, verbal o relacional cap a un o diversos alumnes.
- Manteniment en el temps.
- Desequilibri de poder: l'alumne o alumna es troba en situació d'evident inferioritat respecte d'un grup d'alumnes.
- Intenció d'humiliar o d'agredir l'alumne o alumna que se sent victimitzat.

L'assetjament escolar, quan es dona, té conseqüències molt negatives per a tots els alumnes però, sobretot, per als que el pateixen.

I. PAUTES DE PREVENCIÓ

Pel que fa a la prevenció de l'assetjament escolar, hi ha alguns aspectes que s'han de tenir en compte:

1. El pla de convivència és un conjunt d'estratègies i pautes d'actuació adreçades a la comunitat educativa per fomentar la convivència escolar i facilitar la prevenció de conductes contràries a aquesta convivència, així com la resolució de situacions conflictives. Aquestes estratègies s'han d'elaborar des d'una mirada positiva, cercant el benestar de tots els membres de la comunitat:
 - a) L'article 30 del Decret 121/2010 indica a l'article 30 i 31 que s'ha de constituir una *comissió de convivència* i quines funcions ha de tenir. És necessari que hi hagi una comissió de convivència activa que proposi mesures per impulsar els aspectes preventius d'aquest Protocol. D'altra banda, els docents que hagin d'actuar en la detecció i intervenció de l'assetjament escolar, referents¹, han d'estar formats i han de disposar del temps necessari per dur a terme la seva tasca (que es podrà generar de les pròpies hores de coordinació, en el cas dels docents que pertanyin a equips directius, de suport o d'orientació, i de les hores de coordinació o hores complementàries pel que fa als docents que pertanyin a la comissió de convivència o d'altres). En qualsevol cas, es poden trobar orientacions a l'[Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar](#) de la Conselleria d'Educació i Universitat per

¹ El *referent* és la persona encarregada de fer les entrevistes d'aquest Protocol. Quan es trobi necessari, el centre pot designar dues persones que actuïn conjuntament com a referents del mateix cas.



- aquesta o alguna altra qüestió relacionada amb aquest Protocol.
- b) Cal fer una tasca específica de sensibilització respecte de l'assetjament escolar, de les seves conseqüències i de les eines per identificar, notificar i aturar les conductes de discriminació o abús. També s'ha d'informar de l'existència d'aquest Protocol i demanar la col·laboració de tota la comunitat educativa. Es poden preveure campanyes de difusió (xerrades, representacions teatrals, vídeos, fullets, etc.) per tal que tots els membres de la comunitat educativa tinguin clar que el maltractament no és acceptable i que, comunicar-lo, és una acció justa.
 - c) S'ha de preveure un sistema de notificació de l'assetjament: bústies (físiques o virtuals), persones responsables (tutors, equip directiu, orientació, etc.), telèfons, correus electrònics, etc. Els centres que disposen de serveis externs d'atenció a l'alumnat dins el centre han de donar a conèixer el Protocol a aquests serveis ja que són espais propicis per rebre una notificació de possible assetjament escolar.
 - d) És essencial aconseguir una bona cohesió als grups i al centre per tal que hi hagi bones relacions i evitar que hi hagi alumnes que es trobin aïllats dins el grup i, per tant, puguin ser víctimes potencials d'assetjament. D'acord amb el pla d'atenció a la diversitat, el centre ha de proporcionar suport dirigit a la integració dels alumnes que ho necessitin, sobretot si presenten problemes de socialització.
 - e) El professorat ha de ser un exemple i no ha de mostrar mai indiferència envers els comentaris despectius, de burla, o els senyals incipients d'assetjament o violència. D'altra banda, les manifestacions explícites d'afecte, cura i preocupació en les interaccions del professorat amb cadascun dels alumnes i amb el grup són molt importants en la creació d'un vincle i d'un bon clima, ja que mostra una persona que es preocupa i que té sentiments, en comptes d'una figura distant d'autoritat. Els professors han d'estar atents a canvis de comportament que tinguin els alumnes que puguin estar relacionats amb alguna situació d'assetjament.
 - f) S'ha de comptar amb la participació de les famílies. Per una banda, la família s'ha de tenir en compte a l'hora de planificar mesures de prevenció (per exemple, alguns centres disposen de la figura dels pares o mares delegats d'aula, amb funcions relacionades amb la millora de la convivència). D'altra banda, les famílies han de tenir la informació necessària per poder ajudar els seus fills respecte d'una bona convivència en general i el correcte ús de les TRIC (tecnologies d'informació, relació i comunicació). S'ha de conscienciar les famílies que l'ús de les xarxes socials (WhatsApp, Facebook, Twitter, etc.) pot incrementar de forma exponencial el conflicte inicial i dificultar-ne la resolució. En qualsevol cas, s'ha de preveure com s'ha de comunicar a les famílies l'existència d'aquest Protocol (per exemple, a les reunions de tutoria d'inici de curs, a la plana web, etc.).
 - g) És necessària la formació de tota la comunitat educativa en els aspectes esmentats per millorar la convivència. El centre ha de preveure i planificar



aquestes accions dins el pla de formació del centre. La Conselleria d'Educació i Universitat ha de planificar activitats formatives per tal que els centres duguin a terme aquestes actuacions amb els seus propis recursos. A més, existeixen altres recursos que poden ser d'ajuda per la formació dels alumnes i de les famílies: [IBJove](#) ofereix xerrades sobre [Internet segura](#), es pot contactar amb el servei de [policia tutor](#) de cada municipi per concretar l'acció formativa que es vulgui fer i la [Policia Nacional](#) i la [Guàrdia Civil](#) també fan activitats formatives al respecte.

h) És important disposar d'un pla d'acolliment per a l'alumnat, les famílies i el personal docent i no docent nouvingut, així com de programes preventius de centre. Per exemple, els programes de mediació entre iguals, les pràctiques restauratives, els programes de tutories entre iguals, el dels alumnes ajudants, el programa de cibermentors, etc. redueixen la conflictivitat i l'assetjament escolar al centre.

2. El reglament d'organització i funcionament (ROF) de centre ha de concretar les *normes* d'organització, participació i convivència que garanteixin els mecanismes afavoridors de l'exercici dels drets i deures de l'alumnat i de les estratègies de prevenció i gestió dels conflictes. S'ha de disposar d'una organització dels grups (fets amb criteris pedagògics) i dels espais (aules, canvis d'aula, pati, entrades i sortides, menjador, escola matineria i transport escolar) que permeti la supervisió de l'alumnat i la millora de la convivència. El centre també ha d'incorporar al reglament d'organització i funcionament les normes d'ús de les tecnologies de la informació i de respecte a la privacitat i a la pròpia imatge. Així mateix, ha de preveure el tractament que farà de les TRIC per afavorir l'aprenentatge. A la [guia de la UIB per prevenir el ciberassetjament](#) s'hi troben recomanacions al respecte.
3. El pla d'acció tutorial té una relació molt directa amb el pla de convivència. Tenint en compte que l'acció tutorial és una tasca de tot l'equip educatiu, l'acció tutorial convé que vagi en la línia de:
 - a) Fer activitats i organitzar l'aprenentatge de manera que es fomenti la cohesió, el respecte mutu i la relació positiva del grup. En aquest sentit, s'ha de treballar des de l'educació emocional i la competència social: saludar-se, expressar emocions, saber escoltar els altres quan parlen, no ignorar mai ningú, interessar-se pels altres, saber dir que no, ajudar, etc.
 - b) Fomentar competències cíviques dirigides a la maduració de la consciència moral, l'actitud crítica, la corresponsabilitat en la detecció de la violència (per acabar amb l'existència d'espectadors passius i de la "lleï del silenci") i generar actituds de rebuig cap a la violència i la injustícia.
 - c) Afavorir que no hi hagi alumnes que estiguin aïllats a l'aula.
 - d) Fer un seguiment dels grups que es consideri que estan en més risc.
 - e) Aplicar proves sociomètriques com el [CESC](#) (Conductes i Experiències Socials a Classe).



- f) Saber afrontar les frustracions pròpies de les relacions socials i la vida en general ajuda a una millor integració social i evita actituds agressives o victimistes que poden fomentar l'assetjament escolar i el ciberassetjament.
- g) Dur a terme activitats per afavorir la igualtat amb els col·lectius amb més risc (coordinació amb les famílies, departament d'orientació, comissió de convivència, coordinador de coeducació i serveis externs):
 - i. [Integració de l'alumnat amb discapacitats](#) i altres necessitats educatives o socials.
 - ii. [Coeducació i foment de la llibertat d'identitat de gènere i d'orientació sexual \(Protocol trans\)](#).
 - iii. Foment de la interculturalitat i la solidaritat.
- h) Formar en l'ús de les [TRIC i la ciutadania digital](#) per prevenir el ciberassetjament.

II. DETECCIÓ I INTERVENCIÓ

1. Notificació

La comunicació d'un cas de possible assetjament la pot fer qualsevol membre de la comunitat educativa, així com altres serveis externs al centre (serveis sanitaris, serveis socials, policia tutor, etc.).

La persona que rep la comunicació ho ha de notificar al director o directora, que és la persona responsable de posar en marxa les actuacions del Protocol. Cal treballar des del supòsit que existeix l'assetjament. En tot cas, l'aplicació del Protocol permetrà confirmar-lo o descartar-lo de forma argumentada.

El centre ha de disposar d'un registre de totes les actuacions dutes a terme.

Si la notificació es fa de forma oral, la persona que rep la informació n'ha de fer un resum escrit i lliurar-lo a la direcció del centre per tal que la direcció parli amb el coordinador de convivència i designin un referent (preferentment d'aquesta comissió), que serà la persona que farà les intervencions del cas. Si la situació ha tingut lloc presumptament per violència masclista el referent ha de ser l'agent de coeducació (es poden trobar orientacions a l'[annex13](#)).

El centre ha de disposar d'un imprès de notificació. Si es demana un rebut, s'ha de fer una còpia d'aquest document (que pot emplenar la mateixa persona que informa dels fets) i s'hi ha de posar el segell del centre ([annex 1](#)).

El mateix dia, el director o directora ha de traslladar la informació disponible al referent del cas i valorar la necessitat de posar mesures d'observació i/o de protecció. En els casos en què es dedueixi de la notificació una situació greu, s'ha de notificar al Departament d'Inspecció Educativa. A més, en qualsevol moment

d'aquest procediment, quan hi hagi un presumpte delicte s'ha de notificar a la Fiscalia de Menors o a les forces i cossos de seguretat.

2. Acolliment i valoració

El referent del cas ha de dur a terme les actuacions següents en el termini més breu possible i, en tot cas, en no més de quatre dies hàbils:

- a) S'ha d'entrevistar amb qui pot estar patint assetjament (punt 2.1) ([annex 2](#)) i ([annex 3](#)).
- b) S'ha d'entrevistar amb la família de qui pot estar patint assetjament (punt 2.2) ([annex 3](#))². Si la família identifica conductes d'assetjament diferents a les de l'alumne que pateix, s'ha d'indicar també a l'annex 2.
- c) S'ha de coordinar amb el tutor i amb l'orientador, en el cas que sigui un alumne NESE (punt 2.3).
- d) Ha de parlar amb un grup d'alumnes ajudants (punt 2.4) ([annex 4](#)).

De cada actuació, el referent n'ha de deixar constància en un registre escrit. Es poden trobar els registres i els vídeos en què se simulen algunes d'aquestes actuacions a la [Guía para el profesorado: marco de actuación ante un posible acoso escolar](#) del Govern de Canàries, en la qual s'ha inspirat aquest Protocol.

El tutor o tutora ha de:

- Coordinar-se amb el referent i aportar la informació disponible de la situació.
- Seguir observant i intervenir si és necessari per millorar les relacions.
- Valorar la necessitat de posar en funcionament mesures de protecció oportunes.
- Informar l'equip docent de totes les mesures preses.
- Coordinar-se amb el departament d'orientació si és necessari (alumnes NESE).
- Passar un sociograma (com [el CESC](#)) abans de quatre dies hàbils.
- Participar a la reunió de coordinació de cas.

L'orientador o orientadora ha de:

- Assessorar en qüestions específiques, sobretot amb alumnes NESE.
- Valorar si els alumnes afectats per aquest Protocol està capacitats per seguir el procés d'intervenció (alumnes amb discapacitat intel·lectual greu, trastorn greu de conducta, etc.).
- Assessorar en la valoració del CESC.

² Si es considera necessari per completar la informació, es pot entrevistar amb la persona que ha informat del presumpte assetjament (si no és la família).



- Proposar i derivar a recursos externs quan sigui necessari: Programa d'Assessorament i Suport Psicològic d'Alumnes Afectats per Violència entre Iguals ([annex 11](#)) o a altres recursos externs ([annex 12](#)).
- Per tal de garantir la confidencialitat, s'ha de custodiar el protocol a l'expedient de l'alumne del Servei d'Orientació.

2.1. Entrevista amb l'alumne o alumna que pot estar patint assetjament

El referent s'ha d'entrevistar individualment amb qui pot estar patint assetjament.

Objectius de l'entrevista

- a) Establir una relació de confiança i seguretat amb l'alumne o alumna. Per a això, cal escoltar-lo atentament i legitimar el seu malestar.
- b) Recollir tota la informació amb preguntes obertes per arribar als indicadors sobre el suposat assetjament ([annex 2](#)).
- c) Avaluar el grau de patiment i el risc o la gravetat de la situació, que posteriorment s'ha de contrastar amb el que indica la família ([annex 3](#)).
- d) Identificar els alumnes que molesten i mesurar el grau de responsabilitat de cadascú, de major a menor.
- e) Donar seguretat i informar del fet que s'està actuant.
- f) Conèixer el que necessita i com pensa que es pot millorar la situació. Valorar la necessitat de proporcionar estratègies de prevenció.
- g) Triar de tres a sis companys amb els quals pensa que es podria comptar com a ajudants per acompanyar-lo i protegir-lo. En el cas que no sàpiga qui indicar, cal tranquil·litzar-lo i dir-li que se li demanarà al tutor o tutora.³

2.2. Entrevista amb la família de qui pot estar patint assetjament

L'acolliment o benvinguda d'aquesta família al centre la fa el director o directora, que comunica, alhora, la posada en marxa del protocol i presenta el referent del cas, que és qui farà l'entrevista.

Objectius de l'entrevista

- a) Recollir tota la informació possible sobre el suposat assetjament ([annex 3](#)).
- b) Avaluar el grau de patiment i el risc o la gravetat de la situació.
- c) Explicar a la família com s'actuarà i quines passes se seguiran i generar confiança en la resposta del centre.
- d) Conèixer el que la família necessita, com pensa que es pot restablir la situació i valorar les mesures de protecció necessàries.

³ Aquest objectiu no sempre és necessari, sobretot quan, segons la informació aportada pels annexos 2 i 3, els criteris d'assetjament no es compleixin. En aquest cas no es duu a terme el punt 2.4 i es fa directament la reunió de l'equip (punt 3 del Protocol).



- e) Orientar la família perquè cooperi en la gestió pacífica del conflicte, confii en la intervenció del centre i eviti possibles enfrontaments amb les altres famílies, la qual cosa dificultaria la gestió pacífica que es pretén dur a terme. Cal fer entendre a la família que la intervenció amb els alumnes implicats en l'assetjament correspon als responsables del centre. Han de comprendre que qualsevol enfrontament que tinguin amb els alumnes que exerceixin l'assetjament o amb la seva família només servirà per fer créixer el conflicte, complicar la situació i dificultar les actuacions que el centre ha de dur a terme.

2.3. Elaboració d'un sociograma

El tutor o tutora ha d'estar informat de la situació perquè pugui anar observant i posant les mesures necessàries de protecció, si escauen. A més, si cal, és la persona encarregada, amb l'assessorament de l'equip d'orientació i suport, de passar el sociograma, en el cas que no se n'hagi fet cap recentment. Aquesta eina pot ser útil per conèixer la dinàmica de relacions de la classe.

Un exemple de sociograma és el CESC, que es pot trobar a la plana web de l'Institut de Convivència i Èxit Escolar de la Conselleria d'Educació i Universitat.

El sociograma, que s'ha d'avaluar de forma qualitativa, permet veure:

- El grau d'acceptació/rebuig/aïllament dels alumnes dins el grup.
- El grau de prosocialitat/victimització/agressivitat dels alumnes.

2.4. Reunió amb el grup d'alumnes ajudants⁴

A partir de l'entrevista amb l'alumne o alumna i del resultat del sociograma, el referent s'ha de reunir de forma discreta amb un grup d'entre tres i sis alumnes. El referent s'ha de coordinar amb el tutor o tutora per valorar el millor moment de la reunió i, una vegada feta, li ha de traslladar la informació i els acords presos (annex 4).

Objectius de la reunió

- a) Disposar de la informació que té el grup d'ajudants respecte del possible assetjament: saber si es produeix o no i de quina manera (on, quan i qui).
- b) Aconseguir que col·laborin perquè les coses comencin a millorar i que la persona molestada se senti més còmoda i segura en el grup. S'ha de cercar que els alumnes abandonin el rol de persona observadora passiva i es comprometin a ajudar.⁵

⁴ Aquest punt no sempre és necessari, sobretot quan, segons la informació aportada pels annexos 2 i 3, els criteris d'assetjament no es compleixen. En aquest cas no es posa en pràctica el punt 4 i es fa directament la reunió de l'equip (punt 3 del Protocol).

⁵ S'ha de valorar la necessitat de fer una reunió de seguiment i, si és així, es fixa una data amb el grup.



3. Primera reunió de gestió del cas

El referent ha de convocar una reunió en el termini màxim de cinc dies hàbils des de la primera notificació. A la reunió hi han d'assistir un representant de l'equip directiu, del departament d'orientació, el referent i el tutor o tutora. També hi poden assistir altres professionals quan el referent així ho consideri ([annex 5](#)).

Objectius de la reunió

- a) Posar en comú la informació disponible i l'obtinguda pels diferents professionals sobre l'alumne afectat. Analitzar el sociograma.
- b) Valorar si es tracta d'una situació d'assetjament o d'un altre tipus de conflicte o situació. En el cas de violència masclista existeixen unes orientacions especificades a l'[annex 13](#). Els criteris per qualificar un cas com a assetjament escolar són:
 - Conductes d'agressió física, verbal o relacional cap a un o diversos alumnes.
 - Manteniment en el temps (en general, més de dos mesos o, excepcionalment, més d'un mes).
 - Desequilibri de poder. L'alumne o alumna es troba en situació d'inferioritat evident respecte d'un grup d'alumnes.
 - Existeix una intenció d'humiliar o agredir l'alumne o alumna que se sent victimitzat.
- c) Valorar si l'assetjament es dona per raons de discriminació. Es pot trobar:
 - Assetjament escolar amb xenofòbia.
 - Assetjament escolar cap a alumnes amb necessitats educatives.
 - Assetjament escolar amb contingut sexual.
 - Assetjament escolar amb violència masclista.
 - Assetjament escolar amb homofòbia o transfòbia (LGTBI).
- d) Valorar si existeix ciberassetjament. Si és així, s'ha de recordar als tutors legals que han de conservar tots els fitxers ubicats en sistemes tecnològics, així com desar-los en suport informàtic (per si fos constitutiu de delicte). En el cas que el ciberassetjament sigui entre alumnes, s'ha aplicar igualment aquest Protocol i custodiar-ne les possibles evidències. En el cas que existeixi ciberassetjament amb la implicació de persones adultes, *no* s'aplica aquest Protocol, i s'ha de comunicar directament a la Fiscalia de Menors o a les forces i cossos de seguretat, preferentment al [policia tutor](#).
- e) Valorar la situació de cada alumne ofensor (si és una situació inicial o reincident, si és capaç de seguir el procés o s'ha de fer alguna adaptació, si ha patit assetjament en el passat i s'ha de treballar també aquesta victimització, etc.).
- f) Decidir les mesures d'intervenció que cal posar en marxa: de caire individual, grupal, sociofamiliar i de centre si són necessàries. Es pot valorar fer una derivació a un recurs extern ([annex 12](#)).



Mesures d'intervenció

En el cas que no es consideri assetjament, s'han de proposar les mesures previstes al pla de convivència; al Decret 121/2010, de drets i deures, o a la Instrucció 1/2017 (de risc o desemparament) i comunicar-ho a la família a través d'una entrevista.

En el cas que es consideri un cas d'assetjament escolar, s'ha de comunicar al Departament d'Inspecció Educativa (per via telefònica o correu electrònic). Abans de la intervenció amb els alumnes que agredeixen, s'ha de valorar si és necessari:

- a) Posar en marxa altres mesures de protecció dins o fora del centre. Per exemple: mesures de vigilància als llocs i moments de risc (canvis de classe, pati, vestidor, menjador, etc.), canviar la distribució dels alumnes a l'aula, acompanyament durant els trajectes escola-casa, etc. En general, és millor no adoptar mesures sancionadores cautelars o iniciar un expedient sancionador, ja que normalment dona més bons resultats actuar des d'un model responsabilitzador i restauratiu. En tot cas, quan es preveu un agreujament de la situació, cal assegurar a la víctima l'allunyament de la persona responsable de l'assetjament i, si és necessari, adoptar les mesures cautelars disciplinàries previstes al Decret 121/10, de drets i deures.
- b) Valorar la derivació de l'alumne victimitzat al programa d'assessorament i suport psicològic d'alumnes afectats per violència entre iguals de la Direcció General de Menors i Família ([annex 11](#)).
- c) Si hi ha risc d'assetjament fora del centre s'ha de coordinar la intervenció amb els recursos externs al centre, sobretot amb el policia tutor.

4. Intervenció

4.1. Entrevista amb alumnes que molesten

El referent s'ha d'entrevistar individualment amb un alumne o una alumna que molesta en un termini màxim de set dies hàbils des de la notificació. Per fer aquestes entrevistes, cal triar el començament d'una sessió i proposar-se fer les entrevistes durant aquesta hora de classe, per tal que els alumnes entrevistats no es comuniquin entre ells fins haver-les acabades. S'ha de començar per aquell alumne o alumna que es consideri més líder o que molesta més i, amb el mateix criteri, seguir amb la resta d'alumnes ([annex 6](#)).

Objectius de les entrevistes amb els alumnes

- a) Aturar la conducta d'assetjament. Quan la persona que exerceix les conductes d'assetjament sap que el professorat del centre té coneixement del que està fent tendeix a aturar aquest comportament.



- b) Fer-se conscients del patiment que té un membre del grup.
- c) Fer-se conscients de la repercussió que té el propi comportament envers aquest company o companya i de quina manera molesta.
- d) Canviar el rol de l'alumne que molesta. Comprometre's a comportar-se d'una manera que faci que l'alumne al qual molestaven es pugui sentir còmode i segur al centre.
- e) Cercar la cooperació de l'alumne o alumna.
- f) Avaluar quina actitud i predisposició té a participar.

Metodologia de la intervenció

L'actitud que ha de tenir el referent a les entrevistes no és la de jutjar o acusar els alumnes, sinó ajudar que es responsabilitzin del que han fet i facin propostes de canvi que permetin que tothom se senti bé al grup.

L'entrevista que es proposa, coneguda com a mètode Pikas (pel seu creador, Anatol Pikas) s'inicia dient que hi ha algú que ho passa malament i demanant informació al respecte. S'ha de fer amb un to ferm, però no culpabilitzador, perquè no interessa que l'alumne "es tanqui" (posi excuses, justifiqui el seu comportament o ho negui tot). D'altra banda, facilita que l'alumne o alumna que molesta empatitzi amb qui molesten i sigui conscient de com el poden afectar aquestes conductes.

Per acabar, cal mirar d'obtenir-ne la col·laboració en forma de canvis de comportament que ajudin que la víctima que se sent malament es pugui sentir bé. Aquest compromís s'ha de posar per escrit i l'ha de signar cadascun dels alumnes que molesten.

Arribat a aquest punt, se li agraeix la seva col·laboració, es queda per fer una revisió i se li demana que, mentre no s'hagi parlat amb els companys, no comenti l'entrevista.

En el cas que no s'impliqui o no accepti la seva responsabilitat se li han d'aplicar altres mesures previstes al pla de convivència o al Decret 121/10.

4.2. Entrevista amb la família dels alumnes que molesten

El referent ha de valorar la necessitat de reunir-se amb les famílies dels alumnes que molesten. Ha de valorar també la conveniència d'atendre la família amb l'infant o jove present quan trobi que aquest mostra una actitud positiva. No és aconsellable quan s'ha mostrat resistent a col·laborar i assumir la seva responsabilitat ([annex 7](#)).



L'acolliment de la família s'ha de fer de forma tranquil·litzadora i empàtica. S'ha de plantejar el conflicte com una oportunitat per aprendre i no des d'un enfocament culpabilitzador. Si es considera que necessiten ajuda se'ls pot plantejar el suport del departament d'orientació o altres recursos externs ([annex 12](#)).

Objectius

- a) Informar de la intervenció que es duu a terme i de l'actitud que ha mostrat el seu fill o filla.
- b) Sensibilitzar la família, de manera que es propicii una empatia cap a qui pateix, i evitar que es posin a la defensiva.
- c) Aconseguir que la família cooperi en la gestió pacífica del conflicte, confii en la intervenció del centre i eviti possibles enfrontaments amb les altres famílies, que dificultarien la gestió pacífica que es pretén fer.
- d) Conèixer el que la família necessita i com pensa que es pot restablir la situació, sempre des d'un enfocament responsabilitzador i reparador.
- e) Acordar les mesures educatives més adequades per prevenir que el seu fill o filla repeteixi aquest tipus de conductes.

4.3. Segona entrevista amb l'alumne o alumna que pateix

El referent s'ha d'entrevistar amb l'alumne o alumna que pateix per comprovar que s'ha aturat l'assetjament i ha millorat el seu benestar respecte dels alumnes que el molestaven. Per fer aquesta entrevista s'ha d'esperar almenys cinc dies hàbils després de parlar amb els alumnes que molestaven (punt 2.4 de l'[annex 2](#)).

En el cas que la situació hagi millorat s'ha de valorar proposar-li fer una trobada conjunta amb els alumnes que el molestaven. Aquesta entrevista ha de tenir com a objectiu el reconeixement del patiment, la comunicació i la conciliació. S'ha de tenir molta de cura d'equilibrar el poder de les parts (punt 4.5 i l'[annex 10](#)).

4.4. Entrevista amb la família de l'alumne o alumna que pateix

El referent ha de valorar la necessitat d'entrevistar-se amb la família de l'alumne o alumna que pateix juntament amb el tutor o tutora ([annex 3](#)) si es considera que s'han de treballar alguns dels objectius següents:

- a) Informar de les actuacions fetes i del resultat que han obtingut.
- b) Tranquil·litzar la família.
- c) Afermar la cooperació de la família amb el centre.
- d) Reprendre la coordinació de la família amb la figura del tutor com a persona de referència. A partir d'aquest moment ha de ser el tutor o tutora qui faci el seguiment de la situació i mantengui la relació amb la família.



4.5. Reunió restaurativa final

Una vegada que l'alumne o alumna afectat accepti fer una reunió restaurativa amb l'alumne ofensor, el referent ha de demanar als alumnes afectats si hi volen participar. Abans de la reunió restaurativa final s'han d'haver seguit totes les passes prèvies suggerides en aquest Protocol. A l'[annex 10](#) es troba detallat el procés de la reunió restaurativa. Per dur a terme la reunió restaurativa s'ha de tenir el consentiment dels pares o tutors legals dels alumnes afectat i ofensor.

5. Segona reunió de gestió del cas

El referent ha de convocar una reunió de l'equip de gestió del cas un cop feta la darrera reunió amb l'alumne que pateix. A la reunió hi han d'assistir un representant de l'equip directiu, del departament d'orientació, el referent i el tutor o tutora. També hi poden assistir altres professionals quan el referent ho consideri així ([annex 8](#)).

Objectius

- a) Revisar les actuacions i valorar la situació un cop fetes les intervencions. En aquest sentit, es poden donar diferents situacions:
 - Tancament positiu: l'assetjament s'ha aturat. Quan sigui així, s'ha de fer un pla de seguiment en què es prevegin les mesures que, des de la tutoria i des del centre, s'han de mantenir o posar en pràctica. En aquest sentit, s'han de preveure les reunions de seguiment amb els alumnes implicats per assegurar-se que la situació s'ha normalitzat.
 - Tancament negatiu: l'assetjament no s'ha aturat. En aquest cas, cal desistir de la via reparadora i iniciar un procediment per la via disciplinària segons el Decret 121/10. En aquest cas, s'ha de valorar la notificació a través del Registre Unificat de Maltractament Infantil (RUMI) i, si hi ha un presumpte delicte, a la Fiscalia de Menors o les forces i cossos de seguretat, preferentment al policia tutor.
- b) Avaluar la necessitat de rebre tractament específic per part d'alguna de les persones implicades. En aquest cas, pot ser convenient que el departament d'orientació, en contacte amb les famílies, faci una derivació a recursos externs al centre: Programa d'Assessorament i Suport Psicològic d'Alumnes Afectats per Violència entre Iguals de la Direcció General de Menors i Família ([annex 10](#)), unitat comarcal de salut mental de la infància i adolescència (UCSMIA), Serveis Socials, Protecció de Menors, etc.

Tancament definitiu per part de la direcció

Una vegada fet el tancament el referent ha d'elaborar un informe amb el suport de l'equip de gestió del cas. Aquest informe ha de descriure les actuacions fetes i els resultats obtinguts. El director o directora ha de trametre aquest informe de tancament a l'inspector o inspectora del centre ([annex 9](#)).

[logotip del centre]

ANNEX 1

Notificació d'un possible cas d'assetjament escolar

(Aquest document el pot emplenar la persona del centre a qui es comunica el cas o, si se'n demana una còpia segellada, la mateixa persona que presenta la notificació. En el cas que s'aportin evidències com captures de pantalla, informes, etc. s'han d'indicar al resum els fets més rellevants en relació amb aquesta evidència i s'ha d'adjuntar a aquest Protocol).

Nom: Data:
Nom de l'alumne/a:..... Curs:
Relació amb l'alumne/a:
Persona que rep la comunicació:

Resum dels fets que es volen comunicar:

[rúbrica]

[segell del centre]

ANNEX 2

Entrevista amb l'alumne/a molestat i registre d'indicadors de maltractament

Nom de l'alumne/a: Data:
 Persona que fa l'entrevista (referent):

2.1 Instrument per registrar indicadors de maltractament

Cal recollir, amb una entrevista molt empàtica, tota la informació mitjançant preguntes obertes per arribar als indicadors sobre el suposat assetjament. Aquest és un registre de la freqüència de conductes. Per cada element, s'ha de contestar *sí* o *no* i, si la resposta és *sí*, un nombre que indiqui la freqüència amb què es dona:

- 1: Ha ocorregut poques vegades.
- 2: Ocorre bastantes vegades.
- 3: Ocorre moltes vegades.
- 4: Ocorre pràcticament cada dia.

Indicadors que poden estar associats a una situació d'assetjament escolar

Indicadors de conducta	Freqüència					
	No	Sí	1	2	3	4
1. Violència psicològica (ridiculització, burles, menyspreus, malnoms, riure quan s'equivoca, riure de l'aparença física, etc.).						
2. Xantatges, coaccions o amenaces (l'obliguen a fer coses contra la seva voluntat, coses perilloses o que estan malament o prohibides, a donar-los doblers o les seves coses, etc.).						
3. Aïllament social (l'ignoren, li fan el buit, es fiquen amb ell o ella per fer-lo plorar i presentar-lo com algú feble davant el grup, trenquen la xarxa social de suport del nin o la nina, no el deixen parlar, no el deixen participar en el grup, etc.).						
4. Manipulació social. Difonen rumors/mentides sobre ell o ella per tal de distorsionar-ne la imatge i presentar una imatge negativa que indueixi al rebuig dels altres.						
5. Agressions físiques (cops de puny, puntades, bescollades, cops amb objectes, etc.).						
6. Agressions verbals (insults/cap a la família).						
7. Rep amenaces d'agressió física (por de patir lesions físiques).						
8. Ciberassetjament ⁶ . Missatges amenaçadors/xantatges/coacció/intimidació o ús d'imatges no consentides que atempten contra la integritat a través de xarxes socials i tecnologies: internet (Facebook, Twitter, Instagram, Ask.fm, Tuenti, etc.) o mòbil.						
9. Assetjament sexual (amenaces de patir una agressió sexual o sotmetre/obligar un altre a mantenir conductes de contingut sexual en contra de la seva voluntat).						
10. Danys materials o robatori de les seves pertinences personals						

⁶ En cas que hi hagi un incident de ciberassetjament: s'han de registrar els elements constitutius d'assetjament (captures de pantalla, missatge, correu, vídeo, etc.) i guardar-los dins l'expedient del cas d'assetjament per si existeix la possibilitat que sigui constitutiu de delictes, i demanar-ne la retirada, amb la col·laboració de l'agressor (si es coneix) o sol·licitant al proveïdor del domini que retiri el material perjudicial.

2.2. Resum de la primera entrevista

És important fer constar, entre d'altres, informació sobre qui molesta l'alumne/a, on i en quins moments. També cal fer una relació del nom dels alumnes que podrien ajudar en el procés.

2.3. Altres

En el cas que s'aportin evidències com captures de pantalla, informes, etc. s'han d'adjuntar i custodiar en aquest expedient.

2.4. Reunió de seguiment (cinc dies hàbils després de les intervencions amb l'alumne ofensor)

Data :

Cal comprovar que s'ha aturat l'assetjament i n'ha millorat el benestar.

ANNEX 3

Instrument per valorar el grau de patiment percebut (alumne/a que pateix i família)

Nom de l'alumne/a: Data:

Nom de la persona de la família que contesta:

Persona que fa l'entrevista:

Cal recollir, amb una entrevista molt empàtica, tota la informació mitjançant preguntes obertes per arribar als indicadors sobre el suposat assetjament. Contesta de 0 a 5 el grau en què es dona cadascun d'aquests comportaments, pensaments o sentiments en l'alumne/a que pateix un possible assetjament.

0— No es percep.

1 — S'ha donat alguna vegada, però no resulta preocupant.

2 — S'ha donat amb certa freqüència i resulta una mica preocupant.

3 — S'ha donat amb bastanta freqüència i provoca bastant de patiment.

4 — S'ha donat amb molta freqüència i provoca molt de patiment.

5 — Es dona i crea molt de patiment.

Conseqüències emocionals	Vivència de la suposada víctima	Segons la família
1. Darrerament mostra sensació d'esgotament o de pèrdua de control de l'entorn: indefensió, passivitat, sensació de no poder fer res.		
2. Han aparegut conductes o sentiments depressius: tristor, no voler sortir de casa, apatia, plors, nerviosisme, etc.		
3. Des de fa un temps, han aparegut comportaments explosius d'agressió cap a un mateix o cap a l'entorn, que abans no es donaven.		
4. Darrerament no vol anar a escola: por d'anar a escola, ansietat, conductes per evitar anar a l'escola (fingir malalties, amagar-se).		
5. Absentisme escolar que ha aparegut en un alumne o alumna que normalment assistia a classe.		
6. Des de fa un temps evita activitats d'oci per por de trobar-se amb els que el molesten. Estat d'alerta o hipervigilància, anticipació constant de possibles perills. Aïllament social.		
7. Es dona un canvi en la seva forma de relacionar-se, ja que ara no li agrada relacionar-se tant amb els altres. Sensació de no encaixar en el grup d'iguals, vergonya, falta d'iniciativa o interès, inseguretat, por de fer activitats davant els altres.		
8. Empitjorament dels resultats acadèmics: baixen les notes, apareix una dificultat per concentrar-se o parar esment que abans no es donava.		
9. Aparició de reaccions físiques que semblen relacionades amb l'estrès: perd la gana o menja de manera compulsiva, no pot dormir, mals de cap, de panxa, etc. que abans no es donaven.		
10. Darrerament té comportaments autolesius, ha mostrat ideació suïcida o intents d'atemptar contra la vida.		
PUNTUACIÓ TOTAL		
NIVELL DE PATIMENT		

El **nivell de patiment** es fixa, de manera orientativa, segons la suma dels valors assignats en cada resposta i pot tenir un dels següents cinc graus: *patiment lleu* (d'1 a 10), *bastant de patiment* (d'11 a 20), *patiment intens* (de 21 a 30), *bastant greu* (de 31 a 40) i *bastant sever* (de 41 a 50). El que es vol veure amb aquesta escala són els **canvis** o conseqüències emocionals que s'han donat des que es produeix el possible assetjament.



Entrevista amb les famílies

Nom de l'alumne/a: Data:
Persona entrevistada:
Relació amb l'alumne/a:
Persona que fa l'entrevista:

L'acolliment o benvinguda la fa el director o directora, que comunica, alhora, la posada en marxa del protocol i presenta el referent del cas, que és qui farà l'entrevista.

Possibles preguntes que pot fer el referent:

- Hola, vull parlar amb vosaltres sobre com es troba en/na ... a la classe / a l'escola.
- Estam preocupats perquè hem observat que / hem sabut que ... i en aquest centre no permetem que ningú ho passi malament. Per aquest motiu hem obert el protocol d'assetjament escolar, per valorar el que està passant i cercar una solució.
- Creis que està patint? (*Si és que sí*) Què heu observat que us fa pensar que pateix?
- Heu observat alguna conducta concreta / Us ha comentat que el molesten?
- Què heu pensat? Com us heu sentit amb tot això?
- Què pensau que necessitaria en/na per estar millor / per restablir la situació / perquè estigui segur / perquè estigui content?
- A partir d'aquí, des del centre farem les passes següents ... per arreglar de la millor forma possible aquesta situació.
- Si hi ha qualque cosa que et preocupi o observis no dubtis a comunicar-ho al tutor/tutora.
- Agraïm que col·laboreu amb el centre ja que quan els pares cerquen solucions o enfrontaments directament amb els alumnes o les seves famílies sol anar malament i la situació normalment empitjora.

Moltes gràcies per cooperar en la gestió del conflicte i confiar en la intervenció de l'escola.

Aspectes rellevants de l'entrevista i acords als quals s'ha arribat:

Signatures dels assistents:

ANNEX 4

Reunió amb els alumnes ajudants

Data: Participants:
.....
.....
.....

Possibles preguntes que es poden fer:

- Hola, vull parlar amb vosaltres sobre com va la classe. Hem pensat amb vosaltres perquè sabem que sou alumnes que ajudau i que no us agrada que els vostres companys pateixin.
- I he sabut/ sabeu/sé que hi ha algú que ho passa malament a classe.
- En sabíeu res? Sabeu què li fan / què li passa?
- Què podeu fer perquè se senti millor, perquè estigui content com els altres?
- A partir d'ara / del que ha passat m'agradaria que estiguéssiu atents i m'informeu si passa res, ja sabeu que tot el que em digueu és confidencial.
- Estàs disposat a fer-ho? Tenc el teu compromís que faràs això que has dit?
- Moltes gràcies per ajudar a fer del centre un lloc segur i agradable per a tothom

Recordau que s'ha de tenir cura de la confidencialitat.

Acords presos:

Data de revisió dels acords:

Signatures:

ANNEX 5
Acta de la primera reunió de gestió del cas

Data: Participants:
.....
.....

Acords presos després de la recollida d'informació del referent, tutor o tutora, equip educatiu, orientador o orientadora i altres professionals (en el cas que la situació sigui motivada per violència masclista el referent ha de ser l'agent de coeducació del centre i s'han de seguir les orientacions de l'annex 12):

Especifiqueu les mesures preventives segons l'àmbit:

- Individual
- Aula
- Centre
- Sociofamiliar

Especifiqueu mesures urgents de protecció. Sí No
Quina/es:

Especifiqueu si s'adjunten proves de ciberassetjament a l'expedient. Sí No
Quina/es:

Especifiqueu si s'han detectat situacions diana. Sí No
Quina/es:

Especifiqueu si s'ha valorat una derivació a recursos externs. Sí No
Quina/es:

Si es valora que no hi ha assetjament:

Pla de seguiment del cas (*especifiqueu les mesures de seguiment segons l'àmbit i qui és la persona responsable de cadascuna —tutor/a, equip educatiu, etc.—*).

- Individual (*amb els alumnes afectats i implicats*)
- Aula
- Centre
- Sociofamiliar

Signatura de tots els professionals presents:

ANNEX 6

Reunions individuals amb els alumnes que molesten

Mètode Pikas

Possibles preguntes que es poden fer:

- Hola, vull parlar amb tu sobre com va la classe. Saps que en aquesta escola/centre no volem que ningú estigui malament.
- Exemple *a*: Et pareix que hi ha algú que ho passi malament a la classe? Qui és? Qui són els que el molesten? Ets un d'ells?
- Exemple *b*: Sé que hi ha algú que està patint a classe (i pot ser que tu hi estiguis implicat).
- Què li fan?
- Com et pareix que es deu sentir? (*demanau que ho expliqui amb cert detall*)
- Tu vols que ell/ella se senti així?
- Què pots fer tu perquè se senti millor, perquè estigui content com els altres?
- Estàs disposat a fer-ho? Tenc el teu compromís que faràs això que has dit?
- Moltes gràcies per la teva col·laboració.

Data:

Alumne/a:

Acords:

.....

Signatura:

Alumne/a:

Acords:

.....

Signatura:

Alumne/a:

Acords:

.....

Signatura:

Data de la revisió dels acords:

A l'acta de revisió dels acords es pot proposar fer una reunió restaurativa, si l'alumne o alumna afectat hi està d'acord (punt 4.5).



ANNEX 7

Guia per a l'entrevista amb la família de l'alumne/a que molesta

Nom de l'alumne/a: Data:

Nom de la persona o persones de la família que contesten:.....

Persona que fa l'entrevista:

L'acolliment o benvinguda la fa el director o directora, que comunica, alhora, la posada en marxa del protocol i presenta el referent del cas, que és qui farà l'entrevista.

Possibles preguntes que pot fer el referent:

- Hola, vull parlar amb vosaltres sobre com es troba en/na ... a la classe / a l'escola.
- Estam preocupats perquè *hem observat / hem sabut* que en/na ... *té un conflicte amb / està molestant* en/na ... i en aquest centre no permetem que ningú ho passi malament. Per aquest motiu hem obert el protocol d'assetjament escolar, per valorar el que està passant i cercar una solució.
- En sabíeu alguna cosa? Heu observat alguna conducta ...?
- El vostre fill/filla us ha comentat que *es duu malament / molesta* en/na ...?
- Què heu pensat? Com us heu sentit amb tot això?
- Què pensau que necessitaria en/na ... (*el seu fill/filla*) per *no molestar / restablir la situació / estar millor*?
- Què pensau que necessitaria en/na ... (l'alumne/a que està patint) perquè es trobi segur/a i content/a a l'escola?
- Què podem fer la família i el centre per tal d'ajudar l'alumne/a?
- A partir d'aquí, des del centre farem les passes següents ... per arreglar de la millor forma possible aquesta situació. Esperam que la família hi col·labori (es pot fer una acta dels acords i donar-ne una còpia signada a la família).

(Cal informar de les mesures que es posen en marxa per modificar la situació i de les conseqüències disciplinàries i legals que poden haver-hi en el cas que l'alumne/a no col·labori per aconseguir una resolució positiva del conflicte.)

- Si hi ha qualque cosa que et preocupi o observis no dubtis a comunicar-ho al tutor/tutora.
- Vols afegir alguna cosa més?



- Agraïm que col·laboreu amb el centre, ja que quan els pares cerquen solucions o enfrontaments directament amb els alumnes o les seves famílies sol anar malament i la situació normalment empitjora.
- Recordau que s'ha de tenir cura de la confidencialitat.
- Fixau una data de revisió.

Acords presos:

Data de revisió dels acords:

Signatures:

ANNEX 8
Acta de la segona reunió de gestió del cas

Data: Participants:

.....

.....

.....

Acords presos després de valorar la intervenció feta:

Pla de seguiment del cas (*especificau les mesures de seguiment segons l'àmbit i qui és la persona responsable de cadascuna —tutor/a, equip educatiu, etc.—*).

- Individual (*amb els alumnes afectats i implicats*)
- Aula
- Centre
- Sociofamiliar

Especificau si s'ha valorat una derivació a recursos externs. Sí No

Quina/es:

Tancament: positiu negatiu

En cas de tancament negatiu, especificau les mesures que s'aplicaran:

Signatura de tots els professionals presents:

ANNEX 9
Informe de tancament
(trameteu-lo al Departament d'Inspecció Educativa)

Data :.....

Nom del director /de la directora:

<p>Actuacions fetes:</p> <ol style="list-style-type: none">1.2.3.... <p>Resum dels resultats (<i>adjuntau les actes de les reunions de gestió del cas</i>):</p>
--

[rúbrica del director /de la directora]

ANNEX 10

Reunió restaurativa final

Introducció

S'ha de tenir en compte que l'èxit de la reunió dependrà àmpliament de la qualitat de la fase de preparació prèvia a la reunió. La reunió té la finalitat de tancar el cas d'una forma restaurativa i reparadora.

Aquest tipus d'actuació és una situació bastant nova per a tothom (alumnes, família i centre) i diferent del sistema tradicional de resolució de conflictes utilitzat a la majoria de centres. Per aquest motiu, els encontres previs a la reunió han de ser de molta qualitat. La reunió s'ha de fer en un lloc tranquil i preparat per a l'ocasió. Les cadires han d'estar disposades en forma de cercle i, si és possible, amb un cartell o una etiqueta per indicar on s'han de seure els participants. Sembla mentida, però aquest petit detall ens pot facilitar la dinàmica de l'encontre.

Rol del facilitador

El facilitador necessita temps per reunir-se amb tots els afectats i tenir una visió de la situació actual: les postures, els sentiments i si les necessitats i expectatives estan més o menys cobertes. La seva actitud no pot ser de "col·lega" ni de jutge, sinó neutral i empàtica. Ha de tractar la situació de forma objectiva. Des del primer moment ha de generar confiança, construir esperança i donar serenitat a cadascun dels participants. També ha de contribuir a les relacions positives del grup. És a dir, ha de crear un diàleg basat en la filosofia de les pràctiques restauratives. Així, ha de ser *respectuós* (diferenciar el comportament de la persona), *just* (amb compromís, amb explicacions i claredat d'expectatives) i *restauratiu* envers la reparació del mal i la construcció de relacions.

Primera fase, prereunió

El referent s'ha de reunir individualment primer amb la persona afectada i, després, amb l'alumne que ha participat en l'acció. Hi ha una sèrie de possibles preguntes que es podrien fer a la revisió amb l'alumne victimitzat: Com ha anat aquesta darrera setmana amb ...? Què podem fer? Tens/teniu alguna idea? Què et pareixeria fer una reunió amb aquest alumne, sent-hi jo present?

S'ha d'informar del procés de la reunió restaurativa a tots els implicats:

1. Què és una reunió restaurativa.
2. Descripció del procés i dinàmica de la reunió.
3. Qui parlarà primer i quin tipus de preguntes es faran.
4. Qui hi assistirà? S'ha de demanar si necessiten dur una persona de suport.



5. Quin serà el rol i la postura del facilitador.
6. Consentiment.
7. On i quan tindrà lloc la reunió.

És molt important que la participació dels alumnes sigui voluntària perquè la reunió es pugui desenvolupar amb èxit. És a dir, no els podem forçar a prendre-hi part. El facilitador proporciona un espai per fer un tancament positiu del conflicte. Participar-hi o no i com ho faran (amb persones de suport o no) és decisió dels propis alumnes. El problema és d'ells i és a ells que els correspon valorar si la reunió restaurativa satisfarà les seves necessitats. Si algun alumne es nega a participar-hi, per la raó que sigui, el facilitador ha de valorar el fet de seguir endavant amb la reunió. En el cas que hi hagi un grup incomplet d'alumnes, és imprescindible la participació de la persona afectada i almenys un dels actors.

Segona fase, reunió

- La reunió ha de ser en tot moment respectuosa i justa.
- S'ha de centrar en el mal i a restaurar o construir relacions.
- Ha d'ajudar a desenvolupar l'empatia i crear l'oportunitat que els actors es responsabilitzin dels seus actes i reparar el mal causat (S'han complert els acords?).
- Ha de promoure el canvi de comportament positiu i ajudar a construir relacions més fortes (Què he après?).
- Ha de ser un aprenentatge que ens ajudi a créixer com a persones. (Si tornàs a passar algun fet semblant, com actuaries?)

És important consultar la proposta de guió del facilitador, en què hi ha la descripció del desenvolupament de la reunió amb preguntes concretes. És important adaptar el guió al cas concret d'assetjament. Durant la reunió es pot tenir el guió davant i fins i tot llegir-lo.

Guió del facilitador (agressor = A, víctima = V)

1. Benvinguda i introducció

— Hola, com sabeu el meu nom és ... i facilitaré aquesta reunió (*presentau els participants si és necessari*). Gràcies a tots per la vostra assistència. He parlat amb tots vosaltres individualment sobre l'incident (*descriuiu breument el que ha estat passant, indicau el període, el lloc i la natura de la infracció, sense donar més detalls*).

— Sé que aquesta reunió és difícil per a tots vosaltres, però la vostra presència ens ajudarà a tractar l'assumpte que ens ha reunit. Aquesta és una oportunitat perquè tots vosaltres prengueu part en la reparació del dany que s'ha produït.

— (*nom de A*) ha admès la seva part. No som aquí per castigar, ni per decidir si tal persona és bona o dolenta. Durant aquesta reunió us convidaré a parlar de com vosaltres i altres persones us heu vist afectades pel que ha estat succeït. Això



ens ajudarà a entendre el que es necessita perquè les coses quedin bé. Tothom entén això?

— Supòs que tots vosaltres sou aquí voluntàriament. És així? Participau de forma voluntària? (*demanau-ho als participants*).

2. Començau amb A (si A són més d'un, un rere l'altre. A partir del segon A podríem ometre la descripció dels fets i simplement demanar si volen afegir res més. Les altres preguntes si és important que es facin)

— M'agradaria començar amb en/na (*nom de A*) Podries dir-nos què ha estat passant i quina ha estat la teva part en l'assetjament? En aquells moments, en què estaves pensant? Què has pensat des del moment que vàrem començar a parlar del tema? De quina manera (*nom de V*) i d'altres s'han vist afectats pel que heu estat fent?

3. Convidau V (I), la seva família o persones de suport (II) i la família de A o persones de suport (III) a parlar

— (*nom de V*), què vares pensar quan t'adonares del que (*nom de A*) estaven fent? Com / de quina manera t'ha afectat aquest fet? Què ha estat el més difícil per a tu? S'han complit els acords?

4. Tornau a A

— Acabes d'escoltar com (*nom de V*) i d'altres s'han vist afectats pel que vàreu fer. Hi ha alguna cosa que vulguis dir en aquests moments? Has complit els acords?

5. Tornau a V

— (*nom de V*), què creus que ha de succeir perquè les coses quedin bé, et sentis millor?

6. Tornau a A

— (*nom de A*), què penses sobre el que (*nom de V*) ha suggerit? Què creus que necessites fer ara?

7. Tornau a V

— Hi ha res més que pensis que podria ajudar que les coses quedin bé?

8. Tornau a A

— Què heu après d'aquesta reunió?

9. Tornau a V

— Què heu après d'aquesta reunió?

10. Invitació final a parlar

— Abans de tancar aquesta reunió, hi ha algú que vulgui afegir o compartir res més?



11. Tancant la reunió

— Gràcies a tots per participar en aquesta reunió d'avui. Esper que ens hagi servit a tots per aprendre com tractar situacions conflictives d'una manera restaurativa i per no repetir fets com aquests.

Adaptació del guió facilitat per Jean Schmitz i Terry O'Connell en el Curs de pràctiques restauratives organitzat per l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar de les Illes Balears l'octubre de 2017.

ANNEX 11

Programa d'Assessorament i Suport Psicològic d'Alumnes Afectats per Violència entre Iguals

Els destinataris del Programa d'Assessorament i Suport Psicològic a Menors Víctimes de Violència entre Iguals són:

- Els alumnes afectats per violència entre iguals detectats en els centres educatius de totes les illes.
- Els alumnes agressors si prèviament han estat objecte de maltractament entre iguals.

El centre escolar pot derivar al Servei de Família de la Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies (DGIJF) l'alumne afectat per assetjament escolar, a partir de la primera reunió de gestió del cas establerta en el Protocol de prevenció, detecció i intervenció de l'assetjament escolar del Govern de les Illes Balears, si se'n determina la idoneïtat o en qualsevol moment posterior.

Els objectius del Programa són:

- Concretar el grau d'afectació i els aspectes de la vida de l'alumne afectat.
- Restablir l'estabilitat emocional i minimitzar la sensació de patiment.
- Estimular la confiança en si mateix i elevar l'autoestima.
- Reestructurar les atribucions i els pensaments que s'hagin vist alterats.
- Facilitar la readaptació a l'entorn quotidià afavorint l'autonomia de l'alumne afectat.
- Entrenar l'alumne en tècniques que afavoreixin l'efectivitat i la seguretat personal a l'hora de relacionar-se amb l'entorn (habilitats socials, solució de problemes, etc).

La intervenció té una durada de 13 sessions més 2 sessions addicionals de coordinació amb l'orientador o orientadora o l'equip del Protocol.

El circuit per al tractament psicològic de l'assetjament escolar segueix els passos següents:

1. Detecció en el centre escolar o institut de la problemàtica de violència entre iguals i activació, per part del centre, del Protocol de prevenció, detecció i intervenció de l'assetjament escolar, juntament amb la valoració de la necessitat que l'alumne afectat rebi un reforç psicològic. En aquest cas, el centre escolar o institut ha d'emplenar el document de derivació específic al Programa d'Assessorament i Suport Psicològic a Menors Víctimes de Violència entre Iguals (annex 1) i la sol·licitud d'atenció als



usuaris (annex 2, **en què han de constar les dades i les signatures dels dos progenitors**). Aquests dos documents emplenats s'han d'enviar a l'adreça acollidesserveidefamilia@dgmenors.caib.es, de la Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies.

2. Recepció del document de derivació i la sol·licitud d'atenció per part de la Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies, concretament pel Servei de Família. Es comprovarà que cada cas derivat compleixi els criteris per poder ser atès en el Programa o si, contràriament, s'ha de reconduir l'alumne cap a altres serveis socio-sanitaris o educatius de la comunitat, fet que es comunicarà al centre escolar derivant. En cas que es determini la idoneïtat del cas, se seguiran els passos següents.
3. Comunicació al centre escolar o institut, per part de la Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies, del terapeuta responsable del cas i de les seves dades de contacte.
4. Durant la intervenció, desenvolupament de les dues sessions addicionals de coordinació esmentades, a demanda del psicòleg o del centre escolar (orientador).
5. Una vegada acabada la intervenció, notificació per part de la Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies al centre escolar corresponent.



Annex 1

Protocol de derivació al Programa d'assetjament escolar

Programa d'Assessorament i Suport Psicològic a Menors Víctimes de Violència entre Iguals C/ de Sant Joan de la Salle, 1 bxs. 07003 Palma 971 17 71 55 acollidesserveidefamilia@dgmenors.caib.es	DATA DE LA DERIVACIÓ: __/__/__
--	--------------------------------

DADES DEL CENTRE	
Denominació:	
Adreça:	Codi postal:
Localitat:	Illa:
Telèfon:	Adreça electrònica:
Adreça electrònica:	Web:

PROFESSIONAL DE REFERÈNCIA (ORIENTADOR)	
Nom i llinatges:	Professió/funció:
Tel. de contacte:	Adreça electrònica:
Altres serveis/professionals implicats:	

DADES FAMILIARS

DADES DE L'ALUMNE/A	
Nom i llinatges:	Data de naixement:

Edat:	Localitat i país de naixement:
Nacionalitat:	Domicili:
Codi postal:	Localitat i illa:
Telèfon:	Centre educatiu:
Altres:	
DADES DE FAMILIARS O ALTRES PERSONES DE REFERÈNCIA	
Nom i llinatges:	Mare/Pare o tutor legal: _____
Data de naixement:	DNI/NIE/Passaport:
Lloc de naixement:	Nacionalitat:
Domicili <i>(Emplenau-lo només si és diferent del de l'alumne/a.):</i>	
Telèfon:	Adreça electrònica:
Altres:	
GERMANS I ALTRES PERSONES QUE CONVIUEN AMB L'ALUMNE/A	
Nom, edat i relació amb l'alumne/a:	
Nom, edat i relació amb l'alumne/a:	
Nom, edat i relació amb l'alumne/a:	

MOTIU DE LA DERIVACIÓ
INFORMACIÓ DE LA SITUACIÓ
<i>(Fets, antecedents, problemàtica del menor, problemàtica familiar, entitats o serveis als quals ha acudit anteriorment, etc.)</i>
ACTUACIONS REALITZADES PEL CENTRE



(Passos del Protocol realitzats i altres mesures aplicades)

OBSERVACIONS

(Nom, llinatges i signatura del professional)

Annex 2

SOL·LICITUD D'ATENCIÓ

SOL·LICITANT*/SOL·LICITANTS

Nom i llinatges:

DNI/NIE/Passaport:

Domicili:

Municipi:

CP:

Telèfon (preferentment mòbil):

Adreça electrònica:

Accepta l'SMS o l'adreça electrònica com a mitjà de notificació? **SÍ** **NO**

Nom i llinatges:

DNI/NIE/Passaport:

Domicili:

Municipi:

CP:

Telèfon (preferentment mòbil):

Adreça electrònica:

Accepta l'SMS o l'adreça electrònica com a mitjà de notificació? **SÍ** **NO**

En compliment de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, les dades de caràcter personal que es facilitin mitjançant aquest formulari s'incorporaran a un fitxer automatitzat de dades, propietat de la Conselleria d'Afers Socials i Esport, inscrit a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. Per exercir els drets d'accés, cancel·lació, rectificació i oposició, us heu d'adreçar a la Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies (carrer de Sant Joan de la Salle, 4 B, 07003 Palma. Tel. 971 17 71 55, fax 971 17 63 84).

SOL·LICIT/SOL·LICITAM:

Accedir al Programa d'Assessorament i Suport Psicològic a Menors Víctimes de Violència entre Iguals del Servei de Família.

....., de de 20....

[rúbrica] [rúbrica]
*Tutors legals del menor
Document adjunt: còpia del DNI/NIE o un altre document acreditatiu de la identitat.

DESTINACIÓ: SERVEI DE FAMÍLIA. DIRECCIÓ GENERAL D'INFÀNCIA, JOVENTUT I FAMÍLIES

ANNEX 12
Recursos externs

Conselleria d'Afers Socials i Esports (tel.: 971 17 72 00)
Direcció General d'Infància, Joventud i Famílies



- Programa d'Assessorament i suport psicològic a menors víctimes de violència entre iguals (971 17 71 55)
- Registre Unificat de Maltractament Infantil (RUMI)
A/e: rumi@dgmenors.caib.es
- Unitat de Tractament d'Abús Sexual (UTASI) i Programa d'Intervenció en Menors Agressors Sexuals (Atura't)
A/e: utasi@dgmenors.caib.es / aturat@dgmenors.caib.es
- Institut Balears de la Joventut (IBJOVE)
C/ de l'Uruguai, s/n Palma Arena. Telèfon 971 17 89 49,
<http://ibjove.caib.es>

Conselleria de Salut i Consum

(Pl. d'Espanya, 9, tel.: 971 17 73 83)

L' Institut per a la Salut Mental de la Infància i l'Adolescència (**IBSMIA**):

- **UCSMIA Ciutat.** Comarca de Palma. Hospital de Son Espases. Ctra. de Valldemossa, 79. 07120 Palma. Illes Balears. Tel. 871 20 58 80
- **UCSMIA Inca.** Comarca d'Inca. Centre de salut So na Monda. C. del Bisbe Morro. 07300 Inca. Tel. 971 50 28 50
- **UCSMIA Manacor.** Comarca de Manacor. Punt d'atenció continuada. Carrer de Simó Tort 19. 07500 Manacor. Tel. 971 55 52 00
- **UCSMIA Eivissa-Formentera**
Eivissa: Centre de salut Vila. C/ 8 d'agost, 30. 07800 Eivissa. Tel. 971 19 51 40
Formentera: (1r, 2n i darrer divendres de cada mes) Hospital de Formentera. Venda des Brols s/n. 07860 Sant Francesc. Tel. 971 32 12 12
- **UCSMIA Menorca.** Centre de salut es Mercadal. C/ Metge Camps, 20. 07740 es Mercadal. Tel. 971 15 41 87

Conselleria de Presidència, Cultura i Igualtat

- **Institut Balear de la Dona**
C/ d'Aragó, 26, 1r E. 07006 Palma. Tel. 971 17 89 89 Fax: 971 17 89 86
ibdona@ibdona.caib.es
[Altres recursos socials, jurídics, psicològics i d'acolliment a la dona al web de l'Institut per a la Convivència](#)
- **Servei de coordinació i atenció a la Diversitat sexual i de gènere.**
Tel.: 971177162, serveiltgbi@dgcg.caib.es
Servei d'atenció telefònica (24 h) i d'acompanyament a les víctimes de discriminació per raó de la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere Tel.: 971177157
- **Oficina Balear de la Infància i l'Adolescència (OBIA)**



Plaça de la Drassana, 4, entresòl, Tel.: 971 17 72 06

- **Consell de Mallorca. Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) (Menors i Família)**
Palma, C/ General Riera, 67 Tel.: 971 76 33 25 Fax.: 971 29 25 81 (protecció de menors)
Inca, Antic Quarter de la Av. Del General Luque, 223, tel.: 971 88 02 16
Manacor, C/ del Bonjesús, tel.: 971 84 49 01 / 871 98 61 42
Full de derivació a Protecció de Menors (Mallorca) Fax: 971 76 12 31
- **Consell de Menorca. Servei Insular de Família (SIF)**
Oficina del Servei d'Infància, Adolescència i Família (menors)
Tel.: 971 36 12 12 (Maó) Tel.: 971 48 02 01 (Ciutadella)
A/e: menors@cime.es
- **Consell d'Eivissa. Protecció de menors, adopcions i acolliments familiars**
Tel.: 971 19 56 12
A/e: menors@conselldeivissa.es
- **Consell de Formentera**
Tel.: 971 32 12 71
A/e: educaciosocial@conselldeformentera.cat
menors@conselldeformentera.cat
- **Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques. Direcció General d'Emergències i Interior**
Telèfon d'emergències 112
Polícies tutors: <http://policiestutorib.caib.es>
- **Fiscalia de Menors**
Tel.: 971 21 94 43 Fax: 971 21 94 82
Adreça: travessa d'en Ballester, edif. sa Gerreria, 07002 Palma
A/e: fiscaliamenores.baleares@fiscal.es
- **Cossos i forces de seguretat de l'Estat:**
Policia Nacional Tel.: 060
Guàrdia Civil. Tel.: 971 77 41 00

ANNEX 13

Orientacions davant situacions de violència masclista



Als centres docents ens podem trobar situacions d'abús de poder per violència masclista. Aquests casos de vegades no compleixen els criteris d'un cas d'assetjament escolar en si i, per tant, tenen una sèrie de característiques que suposen un abordatge diferent en alguns aspectes.

Prevenició

Hem d'aconseguir un model educatiu basat en el desenvolupament integral de la persona al marge dels estereotips i els rols segons el sexe, l'orientació i la identitat sexuals; el rebuig de qualsevol forma de discriminació; el tractament de la diversitat afectiva i sexual, i la garantia d'una orientació acadèmica i professional no esbiaixada pel gènere. Per a això, s'ha de potenciar la igualtat real de dones i homes en totes les seves dimensions: curricular, organitzativa i d'altres.

Als efectes de la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes, d'acord amb l'article 65, s'entén per violència masclista la que, com a manifestació de la discriminació, la situació de desigualtat i les relacions de poder dels homes sobre les dones, s'exerceix sobre aquestes pel fet mateix de ser dones.

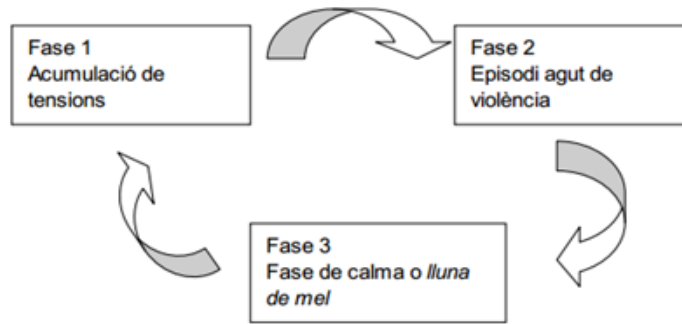
De cara a la prevenició és important que els centres disposin d'agent de coeducació amb temps de coordinació, formin en matèria d'igualtat i coeducació la comunitat educativa, incloguin la coeducació en el currículum de forma transversal, emprin un llenguatge inclusiu, visibilitzin les dones de forma transversal, hagin modificat els rols i es mostrin models de masculinitat i feminitat igualitaris, tenguin el suport i la implicació de l'equip directiu envers la igualtat, visibilitzin la diversitat d'identitat i d'orientació sexual de forma transversal, hagin inclòs les identitats trans, i siguin llocs segurs i inclusius on les diferents identitats de gènere convisquin en igualtat.

Al web de l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar es troben recursos que treballen amb alumnes i/o famílies temes d'igualtat i violències masclistes.

Notificació

S'ha de procedir igual que en el protocol d'assetjament escolar tenint en compte que davant una presumpta situació de violència masclista el referent sempre ha de ser l'agent de coeducació.

Durant tot el procés de detecció i intervenció en situacions de violència masclista entre parelles o exparelles s'ha de tenir en compte el cicle de la violència masclista.



Font: WALKER L. The battered woman syndrome. Nova Cork: Springer, 1984

Acolliment/detecció

S’han de seguir les mateixes passes que en el protocol d’assetjament escolar, tenint en compte que:

- El maltractament físic, psicològic, sexual, ambiental i/o econòmic és unidireccional entre dues persones entre les quals hi ha o hi ha hagut una relació de parella o la intenció que hi fos.
- La relació és asimètrica. Cada membre té un rol fix i hi ha un desequilibri de poder en què la persona agressora considera que l’altra part és inferior i una possessió seva.
- Hi ha sotmetiment, domini i indefensió, amb una víctima atemorida.
- Es tracta d’una relació amb imposicions i monòlegs en què hi ha rigidesa i control d’un membre sobre l’altre.
- No es tracta d’un conflicte de parella o exparella ni és un problema de l’àmbit privat, sinó que és un problema social, encara que es sol produir “en la intimitat”.

Els indicadors de conducta varien i solen anar apareixent progressivament. De vegades, tot i ser conscient d’estar dins una relació insana, els signes de conducta es normalitzen.

L’escala cíclica de la violència masclista en adolescents és un procés que va augmentant amb el temps, no només en les conductes sinó també en la gravetat.

Indicadors de conducta de l’escala cíclica de la violència masclista en adolescents” (Font: Voces tras los datos. Una mirada cualitativa a la violencia de género en adolescentes)	Freqüència				
	No	Sí	1	2	3



1. Control (ubicació, amistats/relacions, xarxes socials, mòbil, etc.)									
2. Aïllament (amistats, família, hobbies, etc.)									
3. Xantatge o culpabilització (quan la parella es rebel·la o es vol donar un temps a la relació)									
4. Relacions sexuals sota fals consentiment (sota pressió, coacció o amenaces)									
5. Desvaloritzacions, humiliacions i insults (desautoritzar-la, tractar-la com una nina petita, fer-la sentir que no val, desprestigiar-la, comparar-la negativament)									
6. Intimidació (colpejant objectes, fent-se mal, pegant-se amb algú davant ella)									
7. Agressions físiques inicials (empentes, petits cops, estirar el cabells, agafar fort)									
8. Amenaces (si l'abandona, si no fa el que vol, etc.)									
9. Agressió sexual amb ús de la força (tot i la negativa de la parella)									
10. Violència física severa									

Reunions de gestió

En cas de dubte o davant situacions greus, és recomanable comptar amb l'assessorament dels serveis especialitzats (com l'IBDona).

Intervenció

Abans de decidir les mesures d'intervenció s'ha de tenir en compte la història dels alumnes implicats i la reincidència per part de la persona agressora en relació amb aquest fet o d'altres de la mateixa natura, així com la gravetat i el risc de la situació.

D'altra banda, si és necessari, s'ha de derivar als serveis d'atenció especialitzada en violència masclista i treballar en xarxa.

Es poden trobar els recursos especialitzats a l'[annex 12](#) i a la [plana web de l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar](#).