

PROTOCOL DE PREVENCIÓ, DETECCIÓ I INTERVENCIÓ ENFRONT EL CIBERASSETJAMENT ENTRE IGUALS

Justificació i objectius del Protocol

Ciberassetjament entre iguals

Conducta de maltractament psicològic d'un alumne o grup d'alumnes a un altre de manera continuada, mitjançant l'ús d'eines tecnològiques

Per saber-ne més

- [Tipus de ciberassetjament](#)
- [Incidència en els centres educatius](#)
- [10 punts per conèixer millor el ciberassetjament](#)

PREVENCIÓ

- o **Centre:**
 - [Normativa preventiva](#)
 - [Valors i actituds](#)
 - [Organització de centre](#)

- o **Professorat**
 - [Gestió d'aula](#)
 - [Metodologies](#)
 - [Autoformació i pràctica reflexiva](#)
 - [Programa innovació #aquiproubullying](#)

- o **Alumnat:**
 - [Mòduls formatius #aquiproubullying EP](#)
 - [Mòduls formatius #aquiproubullying ESO](#)
 - [Guia de prevenció per a l'alumnat EP](#)
 - [Guia de prevenció per a l'alumnat ESO](#)
 - [Guia educativa sobre privacitat i protecció de dades](#)
 - [Manual de bons usos digitals](#)
 - [Pràctiques restauratives: cercles de diàleg](#)

- o **Família:**
 - [Guia per a famílies: Prevenció de ciberassetjament entre iguals](#)
 - [Internet i els seus usos](#)
 - [Ús i abús de les tecnologies](#)
 - [Mòduls formatius per a famílies #aquiproubullying](#)

DETECCIÓ

INDICIS

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

[Indicadors](#)

VALORACIÓ

[Equip de valoració](#)

- [Compilació d'informació](#)
(Tutor/a i altres membres de la Comunitat Educativa)
- [Entrevista a l'alumnat implicat](#)
- [Entrevista al grup d'observadors](#)
- [Entrevista a les famílies](#)

DIRECCIÓ
[Normativa](#)

Comunicació

Assessorament

Inspecció d'educació

VALORACIÓ INFORME

Sí

No

Reforç mesures preventives

Conflicte greu

Vegeu: [Protocol de conflictes greus](#)

Vegeu: [Protocol d'actuació amb menors infractors](#)

[Alumnat ciberassetjador](#)

- Atenció individualitzada
- Suport terapèutic i/o mesures educatives

[Alumnat ciberassetjat](#)

- Protecció
- Suport terapèutic i/o mesures educatives

[Actuacions amb el grup classe](#)

- [Pràctiques restauratives: cercles restauratius](#)
- Reforç cohesió de grup

[Intervenció amb les famílies](#)

- Informació
- Suport i orientació

Possible [Mediació](#)

Avaluació
[Registre i seguiment](#)

AUTOAPRENENTATGE

Arxiu 0 **JUSTIFICACIÓ I OBJECTIUS**

Justificació

La generalització de l'ús de les tecnologies ha posat a l'abast d'infants i adolescents eines que afavoreixen els aprenentatges i la comunicació. Tanmateix, també poden fer-ne un mal ús sense valorar les conseqüències.

L'assetjament entre iguals mitjançant l'ús de les tecnologies és conegut com a **ciberassetjament** i té uns trets característics derivats d'aquestes. Si bé el ciberassetjament es produeix, sobretot, fora de l'àmbit i l'horari escolar, pot afectar greument la convivència escolar.

Els centres educatius, com a espais de socialització, són el marc idoni on implementar estratègies de prevenció enfront situacions d'assetjament i ciberassetjament que facilitin la creació d'un clima de convivència positiu a l'aula i contribueixin a la construcció de la cultura de pau al món.

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

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

Objectius

MISSION

Evitar les conductes de ciberassetjament entre l'alumnat.

OBJECTIU GENERAL

Dotar els centres educatius de secundària d'una eina per prevenir, detectar i intervenir enfront situacions de ciberassetjament entre iguals.

OBJECTIUS ESPECÍFICS

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

Arxiu 1 EL CIBERASSETJAMENT ENTRE IGUALS

Conducta de maltractament psicològic d'un alumne o grup d'alumnes a un altre de manera continuada, mitjançant l'ús d'eines tecnològiques

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

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

Encara que el ciberassetjament es produeixi, en general, fora del centre i que hi puguin estar implicats alumnes de centres diferents, sovint repercuteix en la convivència escolar. És per això que cal donar una resposta ràpida i ferma.

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...
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...
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 que genera condueix a una disminució de la confiança en els companys i les companyes, i pot arribar a generar un ambient d'hostilitat en els centres educatius.

4. **Perdurabilitat:** els efectes de l'acció es perllonguen en el temps i en l'espai. La informació lesiva està disponible les 24 hores de dia i la majoria de les vegades és difícil eliminar el material publicat que pot estar exposat de forma pública durant molt de temps.
5. **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 rebent 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?

- **Amençar** mitjançant l'enviament de missatges amenaçants o desagradables per correu electrònic, whatsapp...
- **Robar** contrasenyes, **suplantar** identitats: fer-se passar per una altra persona en els xats, entrar en el seu correu fent servir la seva contrasenya...

- **Publicar** a les **xarxes** fotos reals o trucades amb comentaris ofensius; publicar escrits despectius, insultants, etiquetar...
- **Crear webs** o blogs amb continguts ofensius.
- **Publicar dades personals...**
- **Enregistrar fets** d'amagat o contra la voluntat de la víctima, agressions...
- **Crea 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?"
- **Insultar**, amenaçar, utilitzar un llenguatge obscè o agressiu en els **jocs multiusuari**.
- **Enviar programes brossa o virus**, subscriure a la víctima a llistes de pornografia...

Aquest protocol vol donar resposta a situacions de **ciberassetjament** entre alumnes, per tant queden excloses altres situacions de risc associades al mal ús de les tecnologies.

Arxiu 2 TIPUS DE CIBERASSETJAMENT

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

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

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

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

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

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

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

Altres conductes relacionades amb el ciberassetjament

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

Les situacions de *sexting* poden derivar en diferents amenaces, sovint entrelaçades: invasió de la privacitat, danys psicològics, **ciberassetjament**, **sextorsió** i **grooming**.

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

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

La difusió d'imatges o vídeos de caràcter sexual poden contenir certs elements que facilitin la **ubicació** física, de manera que existeix el risc afegit de l'exposició a pederastes.

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

Arxiu 3 **INCIDÈNCIA EN ELS CENTRES EDUCATIUS**

Les dades sobre la **prevalença del ciberassetjament als centres educatius** mostren força discrepàncies, justificades pels autors per les diferències demogràfiques de les mostres, per les metodologies dels estudis o pel grau d'utilització de les eines tecnològiques, entre d'altres.

Segons l'**Enquesta sobre Convivència Escolar i Seguretat a Catalunya** (ECESC 2011-2012), aproximadament el 10% de l'alumnat ha patit almenys una acció negativa a través del telèfon mòbil o d'internet. El 3,5% informa d'accions negatives freqüents amb mitjans telemàtics. Entre les víctimes predominen les noies¹. Pel que fa als autors, un 7% de l'alumnat admet que ha utilitzat el mòbil o Internet per ficar-se amb altres nois o noies. En aquest grup, el percentatge de noies supera també el dels nois.

Els **nivells educatius** on solen donar-se aquest tipus de conductes d'agressió entre iguals corresponen a l'etapa de l'ensenyament secundari, amb una tendència a la disminució en els cursos superiors. Darrerament, s'han detectat casos de ciberassetjament en el darrer curs del cicle superior d'educació primària.

S'ha comprovat que, sovint, el ciberassetjament no apareix aïllat, sinó conjuntament amb altres conductes d'assetjament. Molts dels enfrontaments entre els joves que comencen amb un cara a cara continuen en la xarxa. També pot passar el contrari, casos que comencen amb un conflicte virtual han acabat en assetjament físic.

Cal donar resposta a aquesta situació. Si bé el ciberassetjament es realitza sobretot fora de l'aula, les repercussions sí poden tenir incidència en el clima d'aula i del centre educatiu.

La prevenció del ciberassetjament s'ha de tenir en compte en el marc de la **prevenció de la violència escolar**. Des dels centres educatius s'han de dur a terme accions que facilitin l'adquisició i consolidació de les competències socioemocionals que millorin la convivència i contribueixin a l'èxit educatiu. D'altra banda, cal educar en el bon ús de les eines tecnològiques i prevenir-ne l'abús.

¹ Vegeu punt 4 de l' [*Informe sobre l'Enquesta de convivència i seguretat a Catalunya, 2011-2012, dades destacades i síntesi de resultats*](#), elaborat pel Departament d'Ensenyament (p. 11-13)

Des de l'àmbit familiar, cal incidir en la coresponsabilitat per treballar conjuntament en el desenvolupament de les esmentades competències que han de contribuir tant al creixement personal com a la capacitat de relacionar-se assertivament en qualsevol escenari. De la mateixa manera, les famílies també han de vetllar per l'adquisició d'eines i estratègies que garanteixin la protecció dels seus fills i filles, mitjançant un acompanyament que vetlli per l'ús responsable d'aquests mitjans.

Tots els nens i joves tenen dret a ser respectats i a sentir-se segurs, tant en l'entorn real com en el virtual. 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.

Arxiu 4 **DEU PUNTS PER CONÈIXER MILLOR EL
CIBERASSETJAMENT**

1. Ciberassetjar no és una broma.

La interacció per telèfon o internet entre els nois i les noies contribueix en gran manera al desenvolupament socio-cognitiu, però hi ha certes relacions que poden tenir conseqüències negatives.

Hi ha alumnes que creuen que penjar fotos vexatòries, difondre xafarderies o informacions personals a través de les xarxes socials són fets sense importància perquè ho fan habitualment entre ells. Tanmateix, no valoren les conseqüències que això pot tenir. No tenen empatia, no saben posar-se en la pell de l'altre i copsar el seu patiment.

2. Qualsevol pot ciberassetjar, qualsevol pot ser ciberassetjador.

Qualsevol pot ser cibervíctima o ciberassetjador. No és necessari ser més fort físicament o menys feble emocionalment.

De fet, com que es tracta d'una forma de maltractament indirecte, facilita que nois o noies que no s'atrevirien a causar un dany a un company o companya directament sí gosin a fer-ho utilitzant les tecnologies. Fins i tot pot donar-se el cas que una víctima d'assetjament es converteixi en ciberassetjador.

El component físic, tant important en l'assetjament, en el cas del ciberassetjament perd rellevància. De fet, es constata que les noies tenen més conductes assetjadores mitjançant les tecnologies que presencialment.

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

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

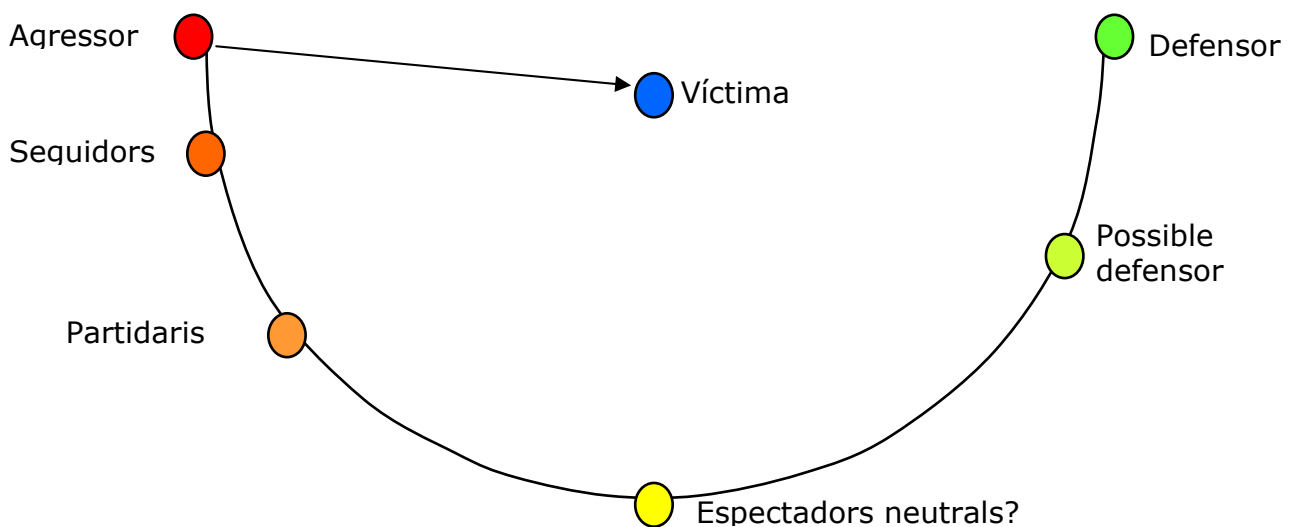
ciberassetjadors. Cal **educar en l'ús responsable de les tecnologies** per ser curosos amb les dades personals, amb la difusió de les nostres imatges i amb les formes d'accés i de privacitat.

3. En les situacions de ciberassetjament tothom hi juga un rol.

El ciberassetjament **no és un problema individual**. En la majoria dels episodis d'assetjament la major part dels nois i noies (del cercle més proper als implicats) són conscients del que està passant i cadascun es comporta de manera diferent.

Conèixer els diferents papers que juguen les persones implicades afavoreix la prevenció i la intervenció.

En aquest sentit es poden diferenciar els següents papers:



- **Agressor:** comença el maltractament i en pren part activa.
- **Seguidors:** no comencen el maltractament, però en prenen part activa reenviant els missatges.
- **Partidaris:** no prenen part activa però el recolzen mostrant un suport obert.
- **Espectadors:** no prenen posició, no intervenen.
- **Possibles defensors:** pensen que caldria ajudar la víctima, però no ho fan.

- **Defensors:** no els agrada el maltractament i ajuden la víctima o ho intenten.

4. Nois i noies són diferents quan ciberassetgen.

S'ha dit que els nois són més agressius que les noies, però aquesta afirmació es posa en dubte quan es contempen **les formes d'agressió indirecta i d'agressió relacional** basades en els rumors malintencionats, la manipulació i l'exclusió social, com en el cas del ciberassetjament.

La comunicació i l'amistat segueixen models diferents entre els nois i les noies; les relacions que estableixen les noies són més intenses i l'agressió relacional pot ser un instrument per guanyar poder o per venjar-se.

5. El ciberassetjament entre iguals és un problema de salut que afecta a tothom.

Els **nois i noies ciberassetjadors poden esdevenir maltractadors** i delinqüents potencials en l'adolescència i l'edat adulta.

Els nois i noies ciberassetjats poden desenvolupar aversió social o al centre educatiu, depressions, ansietats i una pèrdua d'autoconfiança i d'autoestima que poden tenir greus conseqüències per al seu desenvolupament.

Els espectadors de la violència s'insensibilitzen i banalitzen el fet. La persona que es socialitza en un entorn d'abús pot acabar pensant que:

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

6. El noi o la noia ciberassetjat/da necessita ajuda.

Hem de tenir present que la víctima està atrapada en una espiral de violència de la qual no és responsable i d'on no pot sortir-se'n tota sola; necessita la intervenció

dels altres. Generalment els companys no ajuden, o no tenen prou força, formen part del grup de ciberagressors o en són seguidors. Poques vegades es busca l'ajuda dels adults, professorat o família. La víctima sovint no entén què passa i està desorientada, es culpabilitza i sent vergonya; també se sent malament per no saber-se defensar i pot preferir amagar el problema per por que els adults limitin el seu accés a Internet o al mòbil, deixant-lo sense informació del que està passant.

Per això **és important conèixer i acabar amb les situacions de ciberassetjament que es puguin donar**. La víctima ha de saber que està patint una situació de la qual **no és responsable**, i ha de poder confiar que els adults l'ajudaran. **Aturar el maltractament** és l'objectiu immediat i prioritari, però n'hi ha més.

És important ajudar els nois i noies ciberassetjats a recuperar **la seva autoestima, l'autoconfiança i millorar la capacitat de gestió de les relacions socials**. Això es pot fer amb activitats d'educació emocional i programes de competència social que es desenvolupin en l'acció tutorial del centre educatiu i en el suport individualitzat i especialitzat que es pugui oferir.

7. El noi o la noia ciberassetjador/a també necessita ajuda.

Hi ha nois i noies que veuen l'agressió com la millor manera d'aconseguir els seus objectius i **no tenen en compte les emocions ni el patiment dels altres**.

Els nois i les noies que assetgen mitjançant les noves tecnologies **manipulen els altres** per aconseguir que un noi o noia determinat sigui rebutjat, sigui motiu de burla o se l'exclogui del grup. Sovint utilitzen les seves habilitats socials en benefici dels seus interessos, fan ús de la seva autoritat i tenen una **acusada dificultat per empatitzar emocionalment amb l'altre**. Per tant, a més de les mesures punitives oportunes, també necessiten ajuda.

Caldrà una acció tutorial on es treballi el reconeixement de les pròpies emocions i les dels altres, així com oferir la possibilitat de suport individualitzat, si es creu convenient.

8. Aturar la situació és una qüestió d'actitud

Pocs episodis de ciberassetjament arriben a coneixement de l'adult. Entre els motius d'aquesta reticència a informar als adults sol haver la idea, a vegades confirmada per l'experiència, **que no hi donaran importància**, que no hi faran cas. Molts nois i noies són objecte de ciberassetjament durant llargs períodes de temps i **els adults només s'adonen quan el problema ha assolit nivells greus**.

Per tant, **l'actitud dels adults és essencial**. Actuar contra aquesta situació injusta, d'abús de poder, per insignificant que pugui semblar, té molta importància, ja que modela les expectatives sobre l'ús de la força per resoldre conflictes i **contribueix a la millora del clima de convivència amb resultats positius per a tothom** (pares, professors i alumnes).

En tot cas, **la víctima s'ha de sentir escoltada i protegida** i el ciberassetjador ha de saber que està actuant en contra del que s'espera d'ell i **que no s'acceptarà que la situació continuï d'aquesta manera**.

9. Es tracta de drets fonamentals.

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

En aquest sentit, **el centre ha de proporcionar informació sobre les conductes de mal ús de les TIC** i donar a conèixer els drets i els deures fonamentals de les persones, **els mecanismes legals que té per garantir-los i a qui es pot adreçar una persona si es troba en una situació de ciberassetjament**.

10. La col·laboració de la família és imprescindible.

Tot i que el ciberassetjament pot tenir el seu origen en problemàtiques iniciades en els centres, el fet és que generalment s'hi practica fora.

L'acció de la xarxa traspasa els límits geogràfics dels centres. En el ciberassetjament poden estar implicats joves de diversos centres educatius. Aquest fet situa sovint els centres en un pla secundari.

L'acompanyament i la supervisió de les famílies es fa imprescindible. Davant dels riscos potencials derivats de l'ús d'aquestes tecnologies, no es tracta únicament que les famílies prohibeixin als seus fills la seva utilització, sinó de vetllar pel seu bon ús.

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

Arxiu 5 **NORMATIVA PREVENTIVA ENFRONT EL CIBERASSETJAMENT**

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

Pel que fa la normativa preventiva enfront situacions de ciberassetjament cal fer referència a les **mesures de promoció de la convivència i de protecció contra l'assetjament¹** que recullen:

1. La [LLEI 12/2009, del 10 de juliol, d'educació](#) (DOGC 5422 - 16/07/2009) en l'article 7 sobre la **Convivència**, en l'article 30 sobre **Dret i Deure de convivència**, en l'article 32 sobre **Mediació** i especialment, l'article 33, que tracta sobre **Protecció contra l'assetjament escolar i contra les agressions**.
2. El [DECRET 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius](#) (DOGC 5686 - 05/08/2010) en l'article 19 sobre el contingut de les **Normes d'organització i funcionament del centre (NOFC)** i en l'article 23 sobre **Mesures de promoció de la convivència**.
3. La [LLEI 11/2014, del 10 d'octubre, per garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals i per eradicar l'homòbia, la bifòbia i la transfòbia](#) (DOGC 6730 - 17/10/2014), en l'article 12.6 sobre **Educació**.
4. El [DECRET 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya](#) (DOGC 4670 - 06.07.2006)

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

¹ Es pot ampliar aquesta informació en el document [Normativa preventiva](#) del *Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront l'assetjament entre iguals* publicat pel Departament d'Ensenyament.

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

(...)

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

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

2. El Departament d'Ensenyament posarà a l'abast dels centres els recursos formatius i d'assessorament necessaris per a la seva elaboració.

3. Per a la seva elaboració el Departament d'Ensenyament impulsarà l'ús de l'aplicació informàtica, la qual facilita elements per a la diagnosi, orientacions i recursos per a l'elaboració del projecte.

En l'apartat 4 de l'annex es detallen les mesures i actuacions relacionades amb el nivell preventiu.

4.1. Nivell preventiu. Valors i actituds convivencials: Mesures i actuacions orientades a desenvolupar en l'alumnat aquelles actituds i valors propis de la competència social i ciutadana que contribueixen a fer-lo competent en relació a si mateix, amb els altres i amb el món.

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

Normativa sobre protecció de dades

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

fonamentals de les persones físiques i, especialment el seu honor i la seva intimitat personal i familiar.

El [Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desplegament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal](#). A l'article 13.1. es regula la captació de dades personals dels menors d'edat i el seu ús: *en el cas dels menors de 14 anys es requerirà el consentiment dels pares o tutors.*

Normativa sobre ús d'imatges

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

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

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



Arxiu 6 **VALORS I ACTITUDS**

L'educació en Valors i Actituds constitueix una acció preventiva que contribuirà a millorar les relacions amb un mateix i amb els altres i, per tant, a evitar el ciberassetjament o altres respostes no desitjables. Els temes que en el marc del [Projecte de convivència](#) contribueixen de manera específica a treballar les competències socioemocionals són:

[Educació socioemocional](#)

[Educar en el respecte](#)

[Educar en la gestió positiva dels conflictes \(Mediació\)](#)

[Coeducació](#)

[Educació intercultural](#)

[Inclusió](#)

[Educació per la pau](#)



Arxiu 7 **ORGANITZACIÓ DE CENTRE**

No és possible la convivència sense una organització que gestioni, articuli i doni sentit a les actuacions i als processos. L'organització afavoreix o dificulta el clima de convivència.

En els cinc temes d'organització de centre que desenvolupa el [Projecte de convivència](#) hi trobareu actuacions per fer de l'organització de centre una eina de prevenció per a la convivència.

Aquests temes són:

- [Acollida](#)
- [Comunicació](#)
- [Estructura i gestió de recursos](#)
- [Norma](#)
- [Participació](#)

Arxiu 8 **GESTIÓ D'AULA**

Per poder prevenir i, si és necessari, donar una resposta ràpida i efectiva a una situació **ciberassetjament**, és necessari actuar a tots els nivells: individualment, amb el grup-classe i a nivell de centre.

Tot i que les situacions de ciberassetjament acostumen a donar-se fora del centre, a qualsevol hora i en qualsevol moment, cal estar atents a les interaccions que es donen a l'aula, ja que poden ser reflex del que succeeix en les xarxes socials o altres escenaris virtuals.

Algunes estratègies per abordar la resposta a possibles conductes de ciberassetjament són:

1. Desenvolupar activitats de prevenció
2. Practicar la mirada atenta i l'escolta activa
3. Impulsar la cohesió de grup i la participació
4. Fomentar la figura del company tutor i l'ajuda entre iguals
5. **Gestionar l'aula de manera eficaç**

Gestió d'aula és una manera d'anomenar el procés que el professorat ha de seguir per organitzar els estudiants, lloc, temps, i materials, donant rellevància a l'ensenyament de comportaments i actituds responsables a l'aula. L'objectiu és clar: crear un clima adequat de relacions positives a l'aula perquè l'aprenentatge es pugui donar de forma eficaç. A més, una gestió eficaç de l'aula permetrà **evitar situacions d'assetjament**.

Línies estratègiques de la gestió eficaç d'aula

1. **Sensibilitzar els equips directius i el professorat** dels aspectes organitzatius de l'aula que permeten un millor funcionament de la tasca docent.
2. Conèixer les **expectatives del centre** per a la millor gestió de l'aula.
3. Marcar-se uns **objectius clars** per aconseguir el clima desitjat a la classe consensuats per l'equip docent.

4. Establir un **marc d'actuació al centre** sobre la gestió de l'aula.
5. Organitzar l'aula en funció de les **necessitats, capacitats i característiques de l'alumnat**.
6. Replantejar-se la **distribució i gestió** de l'espai i del temps en funció dels objectius didàctics.
7. Establir amb l'alumnat les **normes i rutines** a l'aula, espais comuns, centre.
8. Establir un protocol consensuat d'actuació per **gestionar l'aula en els primers dies de classe**.
9. Prendre consciència de la importància de donar **models de resposta positiva** als alumnes: **Models assertius**.
10. **Analitzar el estils docents** que coexisteixen en un centre i la seva incidència en l'èxit educatiu.
11. **Conèixer i utilitzar diferents metodologies didàctiques** en funció dels objectius.

Les cinc bones pràctiques docents per a la gestió eficaç de l'aula

Les “maneres de fer” del docent, és a dir, les tècniques, els mètodes i els recursos, així com les seves habilitats comunicatives i de gestió emocional, és a dir, la seva competència social, determinen una gestió eficaç de l'aula i contribueixen a facilitar l'autonomia dels alumnes pel que fa el seu aprenentatge i desenvolupament personal.

1. AUTORITAT I TACTE

Autoritat com a qualitat personal, com a **capacitat d'influir i de fer-se respectar, de fer-se escoltar, de mostrar un saber, una vàlua personal, una capacitat de lideratge pedagògic**.

[*Per saber-ne més*](#)

2. ESTIL DOCENT

Parlem d'*estil docent* quan ens referim a les formes d'actuar dels professors/es, d'impartir classe, de comunicar-se i d'abordar els conflictes que sorgeixen a l'aula.

Els estudis sobre *estil docent* mostren que existeixen diferents destreses i rutines personals que optimitzen el clima d'aula i el descens de la disrupció, i en conseqüència promouen l'aprenentatge i les relacions.

[Per saber-ne més](#)

3. PLANIFICACIÓ I ORGANITZACIÓ DE L'AULA

Per gestionar bé un aula necessitem:

1. Tenir la feina preparada (unitat didàctica, el currículum...)
2. Tenir l'aula preparada (espai, material...)
3. Tenir una actitud preparada (expectatives altes, actitud positiva envers l'alumne)
4. Gestionar el temps
5. Concretar i treballar les normes, els límits i les advertències

[Per saber-ne més](#)

4. METODOLOGIES

En parlar de metodologies a l'aula, hom fa referència a **com ensenyar**, és a dir, com arribar als objectius plantejats, i a com es sistematitza la **reflexió** sobre la pràctica d'aquestes metodologies per aconseguir l'èxit escolar.

Vegeu [Metodologies](#)

5. ESTRATÈGIES D'INTERRELACIÓ A L'AULA

L'aula és l'espai on té lloc el procés d'ensenyament-aprenentatge i també un espai de trobada dels alumnes. De fet, l'aula és el lloc en el qual s'estableixen la majoria de les relacions en un centre escolar.

Aquestes relacions poden ser:

- **intrapersonals:** relació amb mi mateix (autoestima, autocontrol, esforç, responsabilitat...)
- **interpersonals:** relacions amb els altres, que incideixen en el reconeixement i respecte de tothom i repercuten positivament en el clima d'aula.
- **apersonals:** relació que s'estableix amb la matèria, amb els objectius de treball, amb les tasques...

[Per saber-ne més](#)

Arxiu 9 **METODOLOGIES**

Les metodologies emprades a l'aula poden afavorir l'èxit de tot l'alumnat des d'una doble dimensió: la millora dels resultats acadèmics i la millora de la convivència promovent la inclusió i la cohesió del grup.

Les **metodologies actives** són aquelles en què es promou la participació de l'alumnat en el seu procés d'aprenentatge.

Així, aquestes metodologies propicien:

- El treball cooperatiu.
- L'esforç, la perseverança i el treball dels alumnes.
- Aspectes cognitius com: l'anàlisi, la síntesi, l'organització, la creativitat i la curiositat.
- La participació i la motivació.
- El rol del professor com a facilitador de l'aprenentatge.

La interacció entre iguals i **l'intercanvi comunicatiu** contribuiran a mobilitzar els recursos cognitius de tots els alumnes i a adquirir **valors instrumentals**. El fet de compartir el procés d'aprenentatge, de donar i rebre ajuda, contribueix al fet que s'assoleixin millor els continguts d'aprenentatge i al desenvolupament integral de l'alumnat.

Entre les metodologies actives destaquem el **treball i aprenentatge cooperatius**. Aquesta metodologia contribueix de manera eficaç a combatre actituds discriminatòries, crear comunitats d'acollida, aconseguir una educació per a tots i, en definitiva, construir una societat més inclusiva. El treball cooperatiu afavoreix l'establiment de relacions positives basades en el respecte mutu i el diàleg, la generositat, la solidaritat i l'empatia.

D'altra banda, es comparteixen diferents perspectives sobre els temes que es treballen o els conflictes que sorgeixen i s'aprèn a actuar de manera col·lectiva per l'interès del grup i a oferir, demanar i acceptar l'ajuda dels altres.

[Per saber-ne més](#)

Altres metodologies actives són:

- **Aprenentatge Basat en Problemes (ABP)**

És una metodologia d'aprenentatge fonamentada en el **constructivisme** en què els alumnes són part activa i necessiten organitzar-se per resoldre el problema plantejat pel professor. Es parteix d'un conjunt d'activitats i propostes de treball entorn una situació, escenari o problema.

[Per saber-ne més](#)

- **Treball per projectes**

El treball per projectes és una opció metodològica que pretén fomentar entre els alumnes un tipus diferent d'aprenentatge, centrat en les seves pròpies motivacions, on els propis alumnes es qüestionen un tema d'estudi, fan una cerca d'informació (llibres, revistes, enciclopèdies, Internet etc.), reelaboren aquesta informació i la sistematitzen.

[Per saber-ne més](#)

- **El mètode d'experts**

Aquesta metodologia diposita en l'alumne una certa responsabilitat: la d'ensenyar als seus companys. Crea situacions d'aprenentatge "entre iguals". Es crea una interdependència molt positiva entre tots els membres del grup, ja que cada persona necessita allò que fan les altres. No només s'avalua el resultat final, sinó també el procés i, especialment, la dinàmica de treball i el paper de cadascú.

[Per saber-ne més](#)

- **LEITEXT**

Aquesta metodologia permet el coneixement d'un tema que sigui nou per a l'alumnat amb la mínima participació del professorat. A partir del plantejament inicial, amb una o més preguntes o d'un problema per resoldre, cal respondre un conjunt de preguntes guiades i jerarquitzades que condueixen a la solució final.

[Per saber-ne més](#)

- **Discussió d'un cas**

La metodologia del cas tracta d'una situació real o realista en la qual s'estableix un procés de discussió. Possibilita l'exercici de la dialèctica reflexiva, afavorint la comprensió de temes que es poden resoldre de diverses maneres. L'alumnat ha de presentar una solució argumentada al cas proposat. El cas és una metodologia activa on l'alumnat ha de prendre la iniciativa i cercar solucions.

[Per saber-ne més](#)

Arxiu 10 **AUTOFORMACIÓ I PRÀCTICA REFLEXIVA**

En l'àmbit de la **prevenció del ciberassetjament entre iguals** es proposen eines i estratègies adreçades al centre, l'alumnat, les famílies i el professorat.

La proposta formativa del Departament d'Ensenyament visibilitza el conjunt d'aspectes transversals i de contingut que ha de tenir una acció pedagògica al servei de l'èxit educatiu de l'alumnat.

En relació a l'assetjament escolar, la proposta es concreta en el següents cursos telemàtics:

[Projecte de convivència. Educar en la gestió positiva del conflicte](#)

[Projecte de convivència](#)

Arxiu 11 **Guia per treballar amb l'alumnat de Primària**

TRACTEM-NOS BÉ

Aquesta guia pretén ajudar-vos a pensar en el mal que ens podem fer els uns als altres, volent o sense voler, mitjançant eines tecnològiques com Internet o el mòbil.

1. Què és ciberassetjar?

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

Internet és una eina útil i divertida. Pots buscar informació, aprendre coses noves, jugar, comunicar-te amb altres persones... Tanmateix, a Internet accedeixen moltes persones i algunes d'elles poden actuar malament.

Podem trobar que algú manipuli i pengi fotos per humiliar un company o companya. De vegades, s'elaboren enquestes que es difonen per votar qui és la persona més lletja, més grassa... Altres ocasions, es produeix suplantació de personalitat, que vol dir que algú es fa passar per nosaltres. També podem rebre amenaces per *sms*, correu electrònic o vídeos, o algú es pot introduir dins del nostre correu electrònic i manipular-lo, llegir els missatges, etc.

Potser en un moment o altre heu patit o heu fet coses d'aquestes. A vegades es comença com si fos una broma, però cal adonar-se que això fa mal, que no s'ha de fer i que, a més, entre tots podem evitar-ho. Així aconseguirem que es respectin els nostres drets i els dels altres, conviure tots millor i ser més feliços.

Per això, cal tenir clar quins són els nostres drets i les nostres responsabilitats.

Els nostres drets

Totes les persones tenim DRET a ser ben tractades
<p>A l'escola, i a tot arreu, tinc DRET a ser ben tractat i ben tractada.</p> <p>Això vol dir que...</p> <ul style="list-style-type: none">• NINGÚ no es posarà amb mi pel meu aspecte ni per la meva manera de ser.• NINGÚ no m'ha d'amenaçar, ni fer-me por.• NINGÚ no m'ha d'insultar, no s'ha de burlar, ni s'ha de riure de mi.• NINGÚ no ha d'escampar xafarderies sobre mi.• NINGÚ no m'ha d'excloure del grup, ni m'ha d'impedir de jugar amb els companys.• NÍNGÚ no ha de difondre informació sobre altres a Internet.• NINGÚ no ha d'enviar-me missatges o correus que em molestin.
Tots aquests DRETS han de ser respectats SEMPRE

i les nostres responsabilitats

Totes les persones tenim el DEURE de tractar bé els altres.
<p>A l'escola, i a tot arreu, tinc el DEURE de tractar bé totes les persones.</p> <p>Això vol dir que...</p> <ul style="list-style-type: none">• JO no he de posar-me amb ningú ni pel seu aspecte ni per la seva manera de ser.• JO no he de burlar-me, ni insultar, ni riure'm de ningú.• JO no he d'amenaçar, ni fer por a ningú.• JO no he d'escampar xafarderies sobre les altres persones.• JO no he d'excloure ningú del grup, ni impedir ningú de jugar amb els companys.• JO no he de difondre informació sobre altres a Internet.• JO no he d'enviar missatges o correus que molestin ningú.
Tots aquests DEURES s'han de complir SEMPRE

2. Què passa quan es vulneren els drets?

A vegades hi ha persones que no compleixen amb els seus deures i fan mal als altres utilitzant les tecnologies. En aquests casos es pot produir una situació de ciberassetjament.

Si en algun moment ens assabentem que algú maltracta un company enviant-li missatges al mòbil o fent córrer xafarderies a través d'una xarxa social, ens pot semblar que el millor és no dir res perquè tenim por que ens ho facin a nosaltres o perquè ens sembla que no és problema nostre., però això no atura el ciberassetjament. Sobretot, no ho deixis passar. Digues-ho al teu mestre o als pares. És important.

Els que ho veuen i no fan ni diuen res per aturar aquestes actuacions d'abús també són còmplices del maltractament.

Queixar-se d'una situació de ciberassetjament no és “xivar-se”, és defensar un DRET FONAMENTAL i treballar per millorar la convivència.

3. Què passa amb els nens i nenes ciberassetjats?

Sovint estan tristos, se senten malament, els fa vergonya de no ser prou valents per enfrontar-se a la situació i, fins i tot, poden pensar que tenen la culpa d'allò que els passa.

Nosaltres sabem que no la tenen; **ningú no es mereix ser maltractat.**

Si coneixeu algun nen o nena a qui li passen aquestes coses, feu-li costat.

4. I amb els nens i nenes que fan mal als altres?

En general, potser no ho fan perquè siguin dolents, sinó perquè no se senten bé amb ells mateixos i per això volen dominar els altres.

Quan fan mal a una altra persona es poden sentir valents i forts, però és molt probable que en el fons tinguin por i se sentin insegurs.

No s'imaginem com se sent la persona a qui fan mal; si ho pensessin bé, segurament no ho farien.

Si en algun moment has pensat que Internet dóna la possibilitat de fer coses que no gosaries fer cara a cara perquè ningú s'assabentarà, pensa que l'anonimat no existeix: de tot el que passa a Internet en queden senyals.

Si coneixeu algun nen o nena que fa aquestes coses, parleu amb algun mestre/a o amb els vostres pares.

5. Què pots fer si et trobes en una situació de ciberassetjament?

Hi ha 5 coses que hauries de fer si et trobes en una situació de ciberassetjament:

1. Intenta **mantenir la calma**: si detecten que et molesten, poden continuar per divertir-se.
2. **No et sentis culpable**, ni tu ni ningú no es mereix que el tractin malament.
3. **No responguis** a un missatge que et molesti o que t'afecti. Moltes vegades és una bona tàctica no respondre a la provocació i ignorar l'assetjador.
4. **Abandona** el lloc, **bloqueja** les persones que et molestin en un xat i/o **elimina** la seva adreça electrònica i el seu número de mòbil dels teus contactes.
5. Parla'n amb algú. **Explica-ho als mestres o a als pares**. Això no és una covardia, és actuar amb intel·ligència. No hem de callar aquestes situacions. Denunciar una situació de cibermaltractament no és "xivar-se", és defensar un dret fonamental.

Recorda-ho!

6. Ets dels nens que ciberassetgen?

Si ets un nen o una nena que tracta malament un company o companya, segurament tens un problema.

Quan una persona maltracta, insulta, se'n riu d'una altra, sovint és perquè no es troba bé amb ell mateix. Hauries de pensar **què et passa i per què** necessites tractar malament els altres, insultar-los, burlar-te'n... sobretot si són més febles que tu.

Potser estàs enfadat, trist o, fins i tot, espantat, potser sents enveja... No saber què ens passa ens genera **malestar**; això ens fa estar enrabiats i, de vegades, aquesta ràbia la descarreguem sobre algun company més feble. Això ens fa sentir forts i valents, però en realitat quan fem això no solucionem el nostre problema i, en canvi, hem fet mal a algú.

Maltractant els altres no solucionem res. Pensa com se senten els companys amb qui et "fiques" o dels que penges una foto amb comentaris a Internet. Si fas l'esforç de posar-te en la seva pell i pensar com et sentiries tu en la seva situació, veuràs que estàs fent mal a la persona que estàs agredint.

És important intentar ser sincer amb tu mateix i admetre que això que fas no és just. Sortir d'aquesta situació no és sempre fàcil, pot ser una bona idea demanar ajuda a algun mestre o als pares.

Encara que no t'ho sembli, reconèixer que tens un problema i demanar ajuda no és de covards, sinó una actitud ben intel·ligent.

És important entendre el que ens passa i aprendre **altres maneres de resoldre els problemes** que tenim, sense barallar-nos ni insultar. Això ens farà **sentir bé**.

Les persones felices no necessiten fer mal als altres per sentir-se millor.

7. I per acabar, 10 idees per pensar-hi

1. **El ciberassetjament no és una broma.** El ciberassetjament no és un motiu per riure. Amb una broma riu tothom. Si hi ha gent que es molesta o pateix, ja no és una broma.
2. **Ningú no és mereix ser ciberassetjat.** Es diu que hi ha gent que "s'ho busca", però això només és una excusa. Tots tenim el dret a ser tractats amb respecte.
3. **Si t'insulten, escampen rumors sobre tu o penges fotos o vídeos, és millor no tornar-s'hi.** Respondre de la mateixa manera només farà que empitjorin les coses. Hem de trobar maneres positives de resoldre els conflictes.
4. **Tant nens com nenes** es poden trobar en una situació de ciberassetjament.
5. **Els nens i les nenes que són ciberassetjats no són covards que no saben defensar-se.** Quan una persona, o un grup, intimida una altra, és molt difícil afrontar-ho. Els covards són els que necessiten fer mal (sols o en grup) per sentir-se forts.
6. **Dir-ho als mestres o als pares no és "xivar-se".** Patir o ser testimoni d'una situació de ciberassetjament i dir-ho a un adult pot ajudar. És defensar uns drets, i això és ser intel·ligent, honest i responsable.
7. **Castigar els nens i les nenes que fan mal als altres** és necessari, però el més important és ajudar-los a aprendre altres maneres de relacionar-se. Això els ajudarà i millorarà la convivència a l'escola.
8. Si coneixem algú que està fent ciberassetjament, hem **d'intentar aturar-lo** nosaltres mateixos o, si no podem o no sabem com fer-ho, demanar ajuda a un adult. No fer res ens converteix en **còmplices**.
9. **Hem d'ajudar els nois i noies que són ciberassetjats.** Sovint estant tristos, sofreixen durant molt temps i són infeliços perquè pateixen una situació injusta.
10. **Tant la víctima com l'agressor necessiten ajuda.** Tots necessitem aprendre maneres pacífiques de resoldre els conflictes per millorar la convivència i ser més feliços.

No t'enfadis amb els teus pares perquè vulguin comprovar què fas a l'ordinador i, sobretot, a Internet. Si algú et molesta, fes-ho saber!

Recomanacions específiques

- Valora els avantatges de mantenir un contacte amb els **amics cara a cara**, més que no pas a través de la xarxa o del telèfon mòbil.
- Elabora, juntament amb els teus pares, unes **normes per navegar per Internet**. L'ideal seria que el límit de temps amb l'ordinador o el telèfon mòbil el poséssiu plegats.
- **Protegeix-te** amb un bon antivirus, un bon tallafocs i altres mesures tècniques. Alguns programes maliciosos poden posar-te en risc de patir alguna mena de ciberassetjament. No t'oblidis d'actualitzar sovint les versions.
- No has de donar les teves **dades personals** si no estàs segur del destinatari o si consideres que no són necessàries. Les **contrasenyes** són personals. No les diguis als teus amics. Tampoc utilitzis contrasenyes amb dates assenyalades o noms que tinguin relació directa amb tu.
- Sigues **sempre respectuós i tolerant** amb les opinions dels altres en blocs, fòrums o xats.
- **Respecta la “netiqueta”** (les normes bàsiques per relacionar-se bé a Internet).
- **No responguis a un missatge que et molesti** o que t'afecti. Moltes vegades és una bona tàctica no respondre a la provocació i ignorar l'assetjador.
- Navega o xateja amb els teus amics i **bloqueja la gent que et molesti** en el xat, o l'adreça de qui t'envia correus ofensius.
- **Sigues prudent amb la utilització de la webcam**: apaga-la sempre que no la utilitzis i fes-la servir sempre amb gent que coneguis personalment.
- **Fes recerca a Internet sobre tu mateix de tant en tant** i tingues cura de la informació que tu mateix publiquis. Busca també el teu número de mòbil i el teu e-mail.
- **No pengis les teves fotos a Internet**; ja saps que hi ha persones malintencionades que poden fer-ne un mal ús.
- Per protegir la teva intimitat, **recorda't d'esborrar periòdicament l'historial**, les galetes i els arxius del teu ordinador.
- **Si et connectes des de l'escola o des d'un lloc públic** (biblioteca, cibercafè...) estigues atent i no marquis cap casella que proposi “recordar la contrasenya” i assegura't de tancar totalment la sessió en acabar.
- **Si reps amenaces** a través del mòbil o d'Internet, no esborris les proves.
- **No contestis missatges** estranys, ni per Internet ni pel telèfon mòbil. Alerta amb la publicitat no desitjada, el correu brossa...
- Ves amb compte amb el **contingut dels jocs** que et baixes o que et passen els amics.
- Si t'has de **donar d'alta en algun servei en línia**, fes-ho amb els pares, tot vigilant les dades que dones.

<p>Utilitza Internet de manera responsable i no dubtis a demanar ajuda als mestres o als pares si tens algun problema.</p>

Arxiu 12 **Guia per treballar amb l'alumnat de Secundària**

I TU, QUÈ HI POTS FER?

Aquesta guia pretén ajudar-te a identificar i afrontar situacions de ciberassetjament entre iguals.

1. Què és el ciberassetjament entre iguals?

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

Les relacions amb els companys poden ser molt gratificants; de fet amb ells hi estem bé, i compartim i aprenem moltes coses importants de la vida. Però a vegades, sense ser-ne prou conscient, ens fem mal i això genera infelicitat, malestar i patiment.

Gairebé tothom, en algun moment de la seva vida, ha tractat o ha estat tractat amb desconsideració per part d'algun company o companya. Però quan aquesta situació és sistemàtica i repetida en el temps, és quan parlem de maltractament entre iguals.

Actualment, es parla dels joves com a nadius digitals perquè se suposa que coneixen com utilitzar les TIC i tots els avantatges que la telefonia mòbil, i sobretot Internet, us proporcionen. Internet us permet ampliar coneixements i us facilita la comunicació i la relació amb molts altres joves. Tanmateix, no sempre sou conscients de la transcendència que poden tenir els vostres actes a través de la xarxa i com poden arribar a afectar la vida dels vostres companys.

Mitjançant els telèfons mòbils a través dels xats i les xarxes socials, i sobretot de les plataformes de difusió de continguts d'Internet (webs, blocs, etc.) es donen situacions de xantatge, vexacions, insults, es difon informació difamatòria, etc.

Sovint comença com una broma, sense mala intenció, que es va escalant de mica en mica. Es tracta d'adonar-se que algú hi pot prendre mal, i que entre tots podem evitar-ho. Així aconseguirem que es respectin els nostres drets i els drets dels altres. Així aconseguirem viure millor i ser més feliços.

Heu de saber que aquestes conductes poden arribar a tenir conseqüències greus, tant per qui les fa com per qui les rep, però també pels qui les contemplen o en tenen coneixement i no fan res per evitar-ho.

Per això, hem de tenir clar quins són els nostres drets i les nostres responsabilitats.

2. Els nostres drets

Totes les persones tenim DRET a ser ben tractades.

En aquest centre i a tot arreu:

- Tinc dret a ser jo mateix i **NINGÚ** no em tractarà de manera injusta pel meu aspecte, ni per les meves idees, ni per la meva manera de ser...
- Tinc dret a ser feliç i **NINGÚ** no m'ha d'insultar, no s'ha de burlar ni riure's de mi, ni ferir els meus sentiments...
- Tinc el dret a ser respectat i **NINGÚ** no ha de malparlar, ni escampar rumors sobre mi...
- Tinc el dret a gaudir de les relacions socials i **NINGÚ** no m'ha d'excloure, ni m'ha d'impedir participar de les activitats de grup...
- Tinc el dret a la privacitat de les meves dades i **NINGÚ** no ha de difondre-les ni suplantar la meva identitat...
- Tinc dret a sentir-me segur i **NINGÚ** no m'ha de fer cap tipus de xantatge manipulant informacions o imatges meves...

Tots aquests DRETS han de ser respectats en qualsevol circumstància.

3. i les nostres responsabilitats

Totes les persones tenim el DEURE de tractar bé els altres.
--

En aquest centre i a tot arreu:

- Tinc la responsabilitat de tractar de manera justa els altres i **JO** no discriminaré ningú pel seu aspecte, ni per les seves idees, ni per la seva manera de ser...
- Tinc la responsabilitat de col·laborar per fer del centre, i de qualsevol altre espai, un lloc segur i **JO** no he d'agredir, ni amenaçar, ni intimidar, ni atemorir els altres...
- Tinc la responsabilitat de no ferir els sentiments dels altres i **JO** no he d'insultar, burlar-me'n ni riure de ningú...
- Tinc la responsabilitat de respectar els altres i **JO** no he de malparlar ni escampar rumors sobre ningú...
- Tinc la responsabilitat d'establir bones relacions socials amb els altres i **JO** no he d'excloure, ni impedir participar ningú de les activitats de grup...
- Tinc la responsabilitat de respectar el dret a la privacitat dels altres i **JO** no he de difondre dades, ni materials, ni manipular-los, ni suplantar la identitat de ningú...
- Tinc la responsabilitat de respectar les propietats dels altres i **JO** no he de fer cap tipus de xantatge a partir de la manipulació d'informacions o imatges dels altres.

Tinc la RESPONSABILITAT de protegir els meus drets i els drets dels altres.
--

4. De què parlem?

Quan un noi o una noia (o bé tot un grup) agredeix, utilitza eines tecnològiques com el mòbil, Internet o videoconsoles per a difondre xafarderies, informació difamatòria, insultar, vexar, fer xantatge, o per excloure'l intencionadament de les activitats d'un grup.... en definitiva, per a maltractar un company o companya estem parlant de **ciberassetjament**.

A continuació, trobareu una relació d'algunes de les manifestacions més freqüents del ciberassetjament.

- Enviar continuadament missatges ofensius o insultants, amenaçants i/o intimidatoris.
- Difondre rumors a través d'Internet.
- Robar contrasenyes i suplantar la identitat per difondre materials o informacions, per participar en xats o en jocs en línia.
- Induir a compartir informació confidencial i difondre-la a través d'Internet (dades personals, informació íntima...).
- Excloure algú intencionadament d'un grup en línia.
- Enviar programes brossa: virus, software espia...
- Col·lapsar la bústia amb enviament massiu de correus.
- Subscriure a llistes de pornografia, llocs webs de joc en línia...
- Gravar i penjar a Internet vídeos d'assetjament físic de manera que quedin exposats a tothom.
- Gravar i enviar activitats sexuals amb el mòbil o la *webcam* i enviar-ho a la parella o als amics amb la intenció de molestar i denigrar intencionadament.
- Utilitzar un *blog* personal per a parlar malament d'una persona.
- Manipular fotografies, converses, correus electrònics i difondre aquests materials.
- Realitzar i/o participar en enquestes a Internet que tenen com a objectiu denigrar alguna persona.

5. Ets víctima de ciberassetjament?

Quan una persona és maltractada se sent vulnerable, confosa i espantada; a vegades se sent avergonyida i culpable. El cert és que pateix una situació injusta de la qual difícilment se'n pot sortir tota sola.

Si te n'assabentes que algú està fent coses desagradables i ofensives que et fan sentir malament utilitzant alguna eina tecnològica, com ara que algú:

- ha gravat i penjat imatges teves sense el teu consentiment en un web o en una xarxa social,
- t'ha etiquetat en una foto de manera insultant,
- t'ha enviat *sms* o correus ofensius o insultants,
- t'ha negat l'accés a un fòrum o a un xat
- t'ha insultat o vexat en un espai virtual,
- està difonent informació falsa sobre tu,
- ...

et pot semblar que el millor és no dir res, però això no atura el ciberassetjament.

Sobretot, no callis. Explicar els "fets" i com "t'has sentit" t'ajudarà. **Parla-ho:**

- ❖ Amb els teus pares
- ❖ Amb el tutor o amb un professor amb qui tinguis confiança
- ❖ Treu el tema a tutoria i fes que se'n parli
- ❖ Directament amb el cap d'estudis o el director
- ❖ I si no pots parlar-ho directament, demana a un amic que t'hi acompanyi, fes que algú ho expliqui en nom teu o denuncia la situació per escrit.
- **No et culpabilitzis** pel que t'està passant. Ningú no es mereix ser ciberassetjat.
- En el cas que el ciberassetjament es produeixi a través del mòbil, no descartis **canviar de número de telèfon**.
- **Evita accedir a determinats espais virtuals** i si en algun d'aquests llocs algú et maltracta, bloqueja'l i/o tanca l'ordinador.
- **Intenta mantenir la calma** i no respondre a les provocacions: respondre de la mateixa manera pot agreujar la situació.
- **Fes saber a qui t'assetja que el que està fent et molesta** i demana-li, sense agressivitat ni amenaces, que deixi de fer-ho.
- Comunica a qui t'assetja que **les conductes de ciberassetjament poden ser considerades un delictes i es poden denunciar**.
- **Escriu un diari amb els incidents**, si creus que et pot ajudar a explicar millor els fets i guarda les proves (correus, sms, imatges...).
- **Denuncia-ho. Explicar el que t'està passant** no és de covards; ben al contrari, és una manera intel·ligent d'actuar.

Dir-ho no és “xivar-se”, és defensar el teu dret a estar bé.

6. Ets testimoni d'una situació de ciberassetjament?

Hi ha companys que són espectadors, coneixen la situació de ciberassetjament i callen i no fan res. Les raons del silenci poden ser molt diferents, de vegades és per vergonya, una altra possibilitat és que tinguin por de passar a estar ells en el punt de mira del ciberassetjador, o bé perquè no saben què fer per aturar-ho o evitar-ho, però pot ser que en gaudeixin. En algunes situacions, més sovint del que seria desitjable, alguns espectadors fins i tot s'afegeixen a la ciberagressió, és a dir, no només encobreixen el ciberassetjador sinó que difonen els fotomuntatges, els rumors... que els fa arribar.

El fet de ser espectador de situacions de ciberassetjament també té conseqüències per a un mateix:

- Encara que a vegades pots pensar “no va amb mi”, “jo no m’hi embolico” i coses així, **ser testimoni d'una ciberagressió i no intervenir-hi ni informar ningú, suposa esdevenir-ne còmplice** i, a la llarga, t'insensibilitza davant de la violència.
- És normal sentir rebuig i, fins i tot, por davant situacions d'abús i de maltractament, però no ens han de deixar indiferents. **Demostrar obertament que aquella situació no ens agrada la pot aturar, sobretot si no ho fas tu sol.** De vegades només cal que algú comenci.
- Potser també fem veure que no sabem res per por o per no buscar-nos problemes. **Hem d'actuar amb intel·ligència i valorar si podem donar suport** o ajudar directament la víctima, o **si és millor anar a buscar l'ajuda d'un professor o professora.**
- Si coneixeu algun company o companya que és víctima de ciberassetjament, **li heu de fer costat. Ningú no es mereix ser assetjat de cap manera.**

Defensar els drets dels altres també és defensar els teus drets i treballar per millorar la convivència.

7. Ets dels que ciberassetgen?

Si ets un noi o una noia que estàs embolicat en aquest tipus de conductes, segurament tens un problema.

Quan una persona maltracta i/o abusa d'una altra, sovint ho fa perquè no es troba bé amb si mateix. Si és el teu cas, hauries de buscar **què et passa i per què necessites** "ficar-te" amb d'altres persones, especialment si són més dèbils que tu.

És molt important que pensis bé en **què és el que et genera tant malestar** que no pots controlar-te i necessites maltractar altres persones per mitjà de la força.

De vegades agredim o abusem d'algú perquè ens sentim enfadats, ferits o espantats i no sabem com verbalitzar els nostres sentiments; llavors "descarreguem" la nostra ràbia o neguit sobre algú altre i ens podem sentir valents i forts per uns moments, però **això no soluciona res, ja que continuem tenint el problema.**

La violència, tot i ser indirecta, no és la millor manera de resoldre conflictes, l'única cosa que produeix és més violència.

És important que també valoris les conseqüències d'aquestes actuacions, tant en la persona a la qual estàs agredint com en tu mateix.

Si en algun moment has pensat que Internet dona la possibilitat de fer coses que no gosaries fer cara a cara perquè ningú no ho veu i ningú no sabrà qui és l'autor, pensa que l'anonimat no existeix: de tot el que passa a Internet en queden senyals.

Si per un moment t'atures a **pensar com se sent la persona a la qual fem mal,** segurament no ho faries.

Trencar amb aquesta situació no sempre és fàcil. Valora la possibilitat de demanar ajuda als pares o al tutor o tutora. Encara que no t'ho sembli, aquesta és una actitud ben intel·ligent.

Hem d'aprendre **altres maneres de resoldre els problemes i de relacionar-nos.** Hem de trobar maneres que satisfacin tothom. Així augmentarem també el nostre benestar.

Les persones felices no necessiten fer mal als altres per sentir-se millor.
--

8. I per acabar, 10 idees per pensar-hi

1. **L'assetjament a través del mòbil o d'Internet no és una broma.** Amb una broma riu tothom; si hi ha algú que es molesta, s'espanta o pateix, ja no és una broma. El ciberassetjament vulnera els drets de les persones i això no fa riure.
2. **Ningú no es mereix ser ciberassetjat.** Es diu que "hi ha gent que s'ho busca", però això només és una excusa per justificar la ciberagressió i quedar bé. Tots tenim el dret a ser tractats amb respecte.
3. **Si t'insulten, difonen rumors, pengem fotos o vídeos sobre tu a través del mòbil o d'Internet, és millor no tornar-s'hi.** Respondre de la mateixa manera empitjora la situació. Cal trobar maneres positives de resoldre els conflictes.
4. **No només ciberassetgen els nois.** Tant les noies com els noies tenen conductes d'assetjament mitjançant el mòbil o a través d'Internet.
5. **Els nois i les noies que són ciberassetjats no són covards.** Quan un noi o noia, o bé un grup, intimida una persona mitjançant el mòbil o Internet, és molt difícil fer-hi front perquè no es coneix l'agressor i no es respecta la intimitat; cap lloc ni cap moment són segurs. Els covards són els que necessiten amagar-se en l'anonimat per sentir-se forts.
6. **Dir-ho al professor o als pares no és "xivar-se".** Patir o ser testimoni d'una situació de ciberassetjament i dir-ho a un adult és defensar els drets d'una persona que necessita ajuda; i això és ser solidari, intel·ligent, honest i responsable.
7. **Hem d'ajudar els nois i les noies que són ciberassetjats.** Sovint estan tristos, sofreixen durant molt de temps i són infeliços perquè pateixen una situació injusta.
8. Si es coneix algú que té conductes ciberassetjadores no s'ha de col·laborar amb ell difonent allò que ens pugui enviar, ben al contrari, s'ha de buscar la manera d'aturar aquesta situació. Si no es pot o no se sap com fer-ho, és important informar la víctima i, si és necessari, es pot demanar l'ajuda d'un adult. **Un espectador esdevé còmplice quan no intervé ni denuncia les agressions.**
9. **Sancionar els nois i les noies que maltracten els altres és necessari, però també cal ajudar-los.** És important facilitar que els nois i noies trobin maneres positives de relacionar-se. Per això, als instituts es treballa per millorar la convivència.
10. **Tant la víctima com l'agressor necessiten ajuda.** Tots necessitem aprendre maneres positives de resoldre els conflictes per millorar la convivència i ser més feliços.

Recomanacions específiques

- **Protegeix-te** amb un bon antivirus, un bon tallafocs i altres mesures tècniques. Alguns programes maliciosos poden posar-te en risc de patir alguna mena de ciberassetjament. No t'oblidis d'actualitzar sovint les versions.
- Mai **no responguis** e-mails que et demanin el teu nom d'usuari i la teva contrasenya, ni els introdueixis en pàgines que no siguin de confiança.
- La **contrasenya d'e-mail i la del teu mòbil són personals**. No les diguis als teus amics. Tampoc utilitzis contrasenyes fàcils com dates assenyalades o noms que tinguin relació directa amb tu.
- Sigues **sempre respectuós i tolerant** amb les opinions dels altres en blocs, fòrums o xats.
- **Respecta la "netiqueta"** (les normes bàsiques per relacionar-se bé a Internet)
- **No responguis a un missatge que et molesti** o que t'afecti. Moltes vegades és una bona tàctica no respondre a la provocació i ignorar l'assetjador.
- **Bloqueja la gent que et molesti** en el xat, o l'adreça de qui t'envia correus ofensius.
- **Sigues prudent amb la utilització de la webcam**: apaga-la sempre que no la utilitzis i fes-la servir sempre amb gent que coneguis personalment.
- **Fes recerca a Internet sobre tu mateix de tant en tant** i tingues cura de la informació que tu mateix publiques. Busca també el teu número de mòbil i el teu e-mail.
- **No pengis les teves fotos a Internet**; ja saps que hi ha persones malintencionades que poden fer-ne un mal ús.
- Per protegir la teva intimitat **recorda't d'esborrar periòdicament l'historial**, les galetes i els arxius del teu ordinador.
- **Si et connectes des de l'institut o des d'un lloc públic** (biblioteca, cibercafè...) estigues atent i no marquis cap casella que proposi "recordar la contrasenya" i assegura't de tancar totalment la sessió en acabar.
- **Si reps amenaces** a través del mòbil o d'Internet no esborris les proves.

<p>Utilitza Internet de manera responsable i no dubtis a demanar ajuda als professors o als pares si tens algun problema.</p>
--

Arxiu 13 **Guia educativa sobre privacitat i protecció de dades**

La guia [Protegir la teva privacitat i controlar les teves dades. Guia educativa per al professorat sobre privacitat i protecció de dades](#), publicada per l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, és un programa educatiu dissenyat com un recurs adreçat al professorat per sensibilitzar i fer reflexionar l'alumnat sobre el valor de la privacitat i la importància de la protecció de les dades personals. La intenció és que el professorat pugui seleccionar elements d'aquest recurs, juntament amb d'altres recursos educatius, per aplicar-los durant els cursos d'educació primària i secundària.

Aquesta guia s'estructura en quatre unitats. Cadascuna d'elles inclou els objectius, els conceptes, les habilitats i les actituds i valors, amb orientacions per al professorat i activitats que l'alumnat pot realitzar a l'aula.

Les unitats 1 i 2 tracten el tema de la privacitat, amb els objectius de comprendre què és, de prendre consciència sobre les bones pràctiques en relació a la privacitat i els mitjans de comunicació i considerar la privacitat com un dret humà (pàgines 9 a 48).

A la unitat 3 es desenvolupa el tema de les dades personals i la seguretat, amb l'objectiu d'aprendre els drets i els deures que es deriven de la legislació sobre la protecció de dades (pàgines 49 a 76).

Finalment, la unitat 4 desenvolupa el tema dels adolescents i les tecnologies, amb l'objectiu de prendre consciència del seu paper a les nostres vides i les conseqüències sobre la nostra privacitat. En aquesta unitat es treballa la privacitat a les xarxes socials (pàgines 77 a 102).

La guia també conté un apèndix amb continguts legals (normativa i jurisprudència).

Arxiu 14 **Manual de bons usos digitals**

El [Manual de bons usos digitals](#), publicat pel Departament d'Ensenyament, està adreçat a l'alumnat i pretén sensibilitzar sobre diferents aspectes del món digital oferint informació i donant consells i recomanacions amb un llenguatge planer.

Els temes que tracta són:

- Accions per al bon ús de l'ordinador
- Aspectes legals i de protecció de la propietat intel·lectual
- Comportaments poc saludables i gens desitjables digitalment
- Informació i comunicació a la xarxa
- Jocs en línia per posar a prova els coneixements sobre seguretat digital

Aquest manual també ofereix enllaços per ampliar coneixements i les normes i consells per a utilitzar les tecnologies en relació a la seguretat, la privacitat i el respecte.

Arxiu 15 **PRÀCTIQUES RESTAURATIVES: CERCLES DE DIÀLEG**

Les **pràctiques restauratives** tenen el seu origen en la justícia **restaurativa**¹. Ofereixen eines que permeten prevenir, detectar, gestionar i resoldre les situacions de conflicte o problemes per tal de millorar la convivència i reforçar els vincles afectius entre les persones afectades per aquestes situacions.

Les pràctiques restauratives es fonamenten en el fet que les persones poden fer canvis positius si es compta amb elles, és a dir, quan les coses es fan amb elles i no a elles o per elles. En el centre educatiu, aquestes pràctiques poden ser una bona alternativa en què l'alumnat s'implica en la gestió dels seus conflictes de manera dialogada i participativa, i en la millora de la convivència, fomentant valors com:

- la igualtat de tots els integrants del grup
- l'oportunitat d'escoltar i de ser escoltat
- la seguretat i confiança en sentir-se exposat al grup i protegit alhora pel grup
- la responsabilitat compartida de la gestió del conflicte
- la propietat col·lectiva del resultat
- la restauració de la convivència mitjançant el restabliment de les connexions afectives

Hi ha diferents pràctiques restauratives, des de les més informals, com les expressions afectives i la conversa restaurativa, a les més formals, com és el cas de les reunions restauratives.



Continuum de pràctiques restauratives

¹ Ted Wachtel [Definindo qué es restaurativo](#). Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas (IIPR)

- **L'escolta activa** consisteix a escoltar de manera atenta i empàtica. Això contribueix que la persona pugui centrar-se i disposar de la seva capacitat mental per afrontar la situació problemàtica.
- Les **expressions afectives** consisteixen a comunicar els sentiments personals en resposta a determinats comportaments, positius o negatius, de les altres persones.
- La **conversa restaurativa** consisteix en el fet que l'autor d'una determinada conducta reflexioni sobre els seus actes, expressi les seves motivacions i prengui consciència de l'efecte que ha tingut la seva conducta en els altres. Això afavorirà la cerca d'alternatives que satisfacin les seves necessitats i que, alhora, siguin compatibles amb les del grup.
- El **diàleg restauratiu** (o mediació informal) consisteix en el fet que les dues persones que han tingut un conflicte dialoguin de manera restaurativa. Té com a objectiu ajudar a restaurar la relació, mitjançant preguntes que es fan alternativament a un i altre per ajudar-los a comprendre el punt de vista aliè, i així afavorir la resolució conjunta del conflicte.
- Els **cercles de diàleg** consisteixen a reunir els alumnes del grup en cercle, disposats a expressar-se en pla d'igualtat amb la col·laboració de la persona facilitadora. Tenen com a objectiu facilitar la cohesió del grup, crear comunitat i resoldre qüestions de baixa intensitat.
- Les **reunions restauratives** consisteixen a reunir les persones directament implicades en un conflicte en un cercle més estructurat i que requereix planificació prèvia (pre-cercles) i més temps. Les reunions restauratives són estratègies d'intervenció obertes a altres persones que també s'hagin vist afectades amb l'objectiu que en la resolució del conflicte hi participi la comunitat (vegeu [Pràctiques restauratives: cercles restauratius](#)).

Actualment, aquests processos restauratius no es donen tan sols com a resposta a situacions conflictives. De fet, es vol anar més enllà de la reactivitat i avançar cap a la proactivitat², és a dir, ampliar i transferir els principis restauratius cap a la millora de la relació entre els companys i, en definitiva, de tota la comunitat educativa.

² [Prácticas Restaurativas en el Aula](#), Belinda Hopkins

La **cohesió del grup** evita el 80% dels conflictes. En un grup classe ben cohesionat, en què els alumnes es coneixen, tenen confiança mútua i han establert vincles afectius, és més difícil que es donin situacions conflictives i, si sorgeixen conflictes, és més fàcil evitar-ne l'escalada i donar-los una resposta positiva. En aquest sentit, crear comunitat en el si del grup i fomentar l'ajuda entre iguals pot contribuir a la prevenció de l'assetjament. De fet, l'assetjament escolar és sovint l'expressió de la manca de cohesió del grup, d'un grup en què hi ha alumnes aïllats, i de manca d'empatia envers aquests companys.

En aquesta **fase preventiva** cal promoure les estratègies orientades a millorar les relacions, el clima d'aula i la cohesió, és a dir, a crear comunitat. Per fer-ho, d'entre les pràctiques restauratives descrites anteriorment, destaquem a continuació els **cercles de diàleg**.

Cercles de diàleg

Què són?

En un cercle de diàleg tothom s'asseu en cercle i se segueixen les normes bàsiques que explica la persona facilitadora: hi ha un objecte que va passant entre els participants, només parla qui té l'objecte, la resta escolta amb respecte i espera el seu torn. Si algú no vol parlar quan li arriba l'objecte, pot "passar".

Tots participen en un pla d'igualtat de manera que:

- es fomenta la participació
- s'assumeixen responsabilitats
- es construeixen relacions
- es fomenta l'empatia
- es potencia l'autoconfiança i la confiança en els altres
- es comparteixen experiències
- es crea un escenari segur
- es contribueix als processos d'aprenentatge a través de la millora del clima de convivència

Tipus

Podem fer diferents cercles de diàlegs segons quin sigui l'objectiu.

Així, per exemple:

- A l'entrada i la sortida: *Com estàs avui? Què has après avui?*
- “Per fer grup” (coneixement, expressió de sentiments, cohesió). *Què has fet aquest cap de setmana? Com et sents? Què t'agradaria que féssim junts?*
- Per establir les normes d'aula: *Quines coses afavoreixen que aprenguem millor?*
- Per treballar proactivament: *Com volem que sigui la propera sortida? Com volem que sigui l'estona d'esbarjo?*
- Per proposar fites: *Què ens proposem aquesta setmana perquè les coses ens vagin millor?*
- Per tractar temes del currículum de les matèries: *Què volem aprendre de... o Què hem après de...?*
- Per gestionar petits conflictes: *Què ha passat? Què estaves pensant en aquell moment?*

Com funcionen?

En les diferents pràctiques restauratives la persona facilitadora fa preguntes clares i ordenades i suficientment obertes perquè les respostes siguin lliures i naturals. Es poden ajustar, mantenint l'essència, per obtenir un relat el més personal possible.

L'alumnat s'asseu en cercle i el **facilitador** proposa la pregunta al cercle, indica cap a on anirà el cercle i respon la pregunta per donar una mica de temps a elaborar la resposta als participants. A continuació, passa l'**objecte de la paraula** a la primera persona que intervindrà. Aquest objecte ofereix la possibilitat de parlar i garanteix que la resta de persones escoltin amb atenció i respecte. Només pot parlar qui té l'objecte, que va passant de mà en mà. Si algú no vol intervenir, pot no fer-ho durant la ronda, però, en acabat, se li tornarà a donar l'oportunitat de participar.

Per a més informació:

[Pràctiques restauratives: fer comunitat i restaurar relacions.](#) V Jornades cultura de mediació. Vicenç Rul-lan.

[WHAT IS RESTORATIVE PRACTICES?](#) International Institute Restorative Practices

Arxiu 16 **INDICADORS DE CONEIXEMENT O SOSPITA D'UNA SITUACIÓ DE CIBERASSETJAMENT (ALUMNE CIBERASSETJAT)**

Les situacions de **ciberassetjament** solen ser difícils de detectar perquè es produeixen en qualsevol lloc i en qualsevol moment, emparats en l'anonimat i no es comuniquen. Hem de tenir en compte que, 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, 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.

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

Indicadors físics	
1	Presenta trastorns psicossomàtics (mal de panxa, mal de cap, vòmits...).
2	Manifesta canvis en les pautes de menjar : sovint hi ha disminució de les ganes de menjar i pèrdua de pes.
3	S'expressa amb dificultat i fins i tot quequeja.
4	Té problemes de son .
5	Presenta tics nerviosos .
Indicadors conductuals	
1	Ha patit assetjament tradicional al centre educatiu.
2	Està pendent constantment que el mòbil o l'ordinador estiguin encesos i disponibles, inclús quan dorm.
3	Deixa d'utilitzar l'ordinador de forma sobtada .
4	Mostra canvis sobtats de comportament després d'una trucada, missatge, accés a una xarxa
5	Dóna la contrasenya de correu o d'alguna xarxa amb facilitat.
6	Comparteix dades personals en diferents xarxes socials, com: <i>facebook</i> , <i>tuenti</i> o videojocs en línia
7	Intercanvia fotos o vídeos i informació personal per <i>WhatsApp</i> , <i>Gossip</i> , <i>Informer</i> ...

8	Accepta com amics a persones desconegudes .
9	Baixa el rendiment acadèmic .
10	Rebutja parlar del ciberassetjament.
11	No vol anar al centre educatiu o s'aïlla dels seus companys.
12	Es culpa dels problemes i les dificultats
Indicadors emocionals	
1	Expressa canvis sobtats d' humor , d'estats d'ànim o de comportament.
2	Expressa inseguretat i /o ansietat .
3	Li costa controlar-se .
4	Mostra poques habilitats socials (especialment assertivitat).
5	Mostra un aspecte contrariat, trist, deprimat i/o temorenc sense motiu aparent.
6	Plora amb facilitat i/o sovint s' angoixa emocionalment.
7	Es mostra enfadat , depressiu o frustrat després d'utilitzar l'ordinador.
8	Es tanca en si mateix, evitant relacionar-se amb els amics o amb la família.
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.
8	Coaccionen els possibles amics per tal que no interactuïn amb ell.
9	Rebutgen seure al seu costat.
10	Se'n burlen i el rebutgen pel seu aspecte físic, per com vesteix, per la seva forma de ser, per la seva orientació sexual...

Arxiu 17 **NORMATIVA (Direcció)**

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

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

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

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

(...)

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

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

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

(...)

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

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

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

2. [Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius.](#)
(DOGC 5686–05.08.2010)

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

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

(...)

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

- a) Les circumstàncies personals, familiars i socials i l'edat de l'alumnat afectat.*
- b) La proporcionalitat de la sanció amb la conducta o acte que la motiva.*
- c) La repercussió de la sanció en la millora del procés educatiu de l'alumnat afectat i de la resta de l'alumnat.*
- d) L'existència d'un acord explícit amb els progenitors o tutors legals, en el marc de la carta de compromís educatiu subscripta per la família, per administrar la sanció de manera compartida.*
- e) La repercussió objectiva en la vida del centre de l'actuació que se sanciona.*
- f) La reincidència o reiteració de les actuacions que se sancionen.*

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

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

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

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

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

4. Per tal d'evitar perjudicis majors a l'educació de l'alumnat afectat o a la de la resta d'alumnat del centre, en incoar un expedient la direcció del centre pot aplicar, de

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

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

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

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

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

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

(...)

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

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

(...)

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

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

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

Arxiu 18 **EQUIP DE VALORACIÓ**

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

Per tal de formar aquest equip es recomana:

- Vetllar perquè sigui estable.
- Que estigui integrat per 5/6 professionals com a màxim.
- Que en formin part el tutor o tutora, el psicopedagog o psicopedagoga del centre, un membre de l'equip d'assessorament i orientació psicopedagògica (EAP) i algun professional de la comunitat educativa (Mossos d'Esquadra, Serveis socials, etc.) que pugui oferir orientacions sobre la situació de ciberassetjament (o presumpte ciberassetjament) que cal valorar.

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

- Compilació d'informació: entrevistes amb l'alumnat implicat (ciberassetjat i qui presumptament fa ciberassetjament).
- Informació a les famílies de l'alumnat implicat (ciberassetjat i qui presumptament fa ciberassetjament) i contrast de la mateixa.
- Redacció de l'informe de valoració i propostes d'actuació pel que fa a:
 - Alumnat que ha patit una situació de ciberassetjament:
 - Mesures d'atenció i protecció
 - Mesures educatives
 - Alumnat que ha tingut una conducta ciberassetjadora envers un company o companys:
 - Mesures correctores provisionals
 - Mesures educatives

Arxiu 19 COMPILACIÓ D'INFORMACIÓ

L'Equip de Valoració designat pel director o directora 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.

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

PAUTA DE COMPILACIÓ I RECOLLIDA D'INFORMACIÓ DELS ASPECTES REFERITS AL CAS

DATA DE LA DETECCIÓ:

Qui ha fet la detecció? _____

DADES DELS ALUMNES IMPLICATS:

Alumne/a ciberassetjat/da:

Nom i cognoms:

Curs:

Tutor/a:

Edat:

Alumne/a ciberassetjador/a*:

Nom i cognoms:

Curs:

Tutor/a:

Edat:

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

COMPORTAMENT DE L'ALUMNE/A CIBERASSETJADOR/A*

☐ 1ª vegada

☐ Repetició

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

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 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

Arxiu 20 **ENTREVISTA A L'ALUMNAT IMPLICAT**

Un cop hem compilat la informació relativa al fet detectat, serà convenient dur a terme una entrevista individual amb cadascun dels alumnes implicats per conèixer més dades sobre la seva situació personal i la seva valoració dels fets.

Algunes consideracions generals

- Crear un clima de confiança i de respecte que faciliti la comunicació.
- Fer que se sentin participants del procés establert.
- Evitar plantejar l'entrevista com un interrogatori, utilitzant el diàleg com a instrument per a la bona comunicació.
- Oferir informació objectiva, realista i contrastada sobre què es considera ciberassetjament.
- Actuar amb honestat amb el jove, informant-lo que es trametrà la informació als familiars o a altres serveis, si és necessari.

Algunes consideracions per a l'entrevista amb l'alumnat ciberassetjador:

- Parlar amb serenitat, utilitzant un to de veu respectuós i no agressiu, i evitar discussions, ja que creen resistències.
- Evitar valoracions morals o de judici. Cal recordar que és un espai per recollir informació per a la intervenció posterior.

Algunes consideracions per a l'entrevista amb l'alumnat ciberassetjat:

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

Continguts de l'entrevista

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

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

GUIA

1. SITUACIÓ FORMATIVA

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

2. SITUACIÓ FAMILIAR

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

3. TEMPS D'OCI

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

4. ASPECTES RELACIONALS

En el centre:

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

Fora del centre:

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

5. FACTORS DE PERSONALITAT, PSICOLÒGICS I/O CONDUCTUALS

Emocionals

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

Socials

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

Gestió positiva dels conflictes

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

Arxiu 21 **ENTREVISTA AL GRUP D'OBSERVADORS**

Detectar les situacions de ciberassetjament, com en el cas de l'assetjament, és complex, especialment per part de les persones adultes, docents i famílies. A més, a aquesta dificultat s'afegeix el fet que el ciberassetjament es dona, sobretot, fora el centre i en horari extraescolar. Tot i això, el centre ha de preveure les mesures per a la detecció i la intervenció enfront aquests tipus de situacions.

En els casos de ciberassetjament la col·laboració dels companys i companyes és imprescindible. La relació amb els iguals pot facilitar que qui està patint ciberassetjament doni a conèixer als seus companys el que està passant, però que aquests no facin res per canviar la situació. És important treballar amb aquest grup d'observadors passius per transmetre'ls, d'una banda, la voluntat ferma d'aturar l'acció i, d'altra banda, que es vol fer comptant amb la seva col·laboració.

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

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

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

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

- a. **Sensibilitzar enfront el ciberassetjament** entre iguals, propiciant l'empatia cap a qui el pateix.
- b. **Contribuir a trencar la llei del silenci** per tal de visualitzar possibles situacions de ciberassetjament que roman ocult als ulls de les persones adultes.
- c. **Animar a identificar i confirmar** qui pateix ciberassetjament i qui l'exerceix.

- d. **Buscar la seva implicació**, proporcionant ajuda per tal de **canviar el rol d'espectador passiu a col·laborador actiu**.
- e. Ajudar a **assumir el rol d'alumne ajudant**, acordant les primeres **mesures de protecció** cap a la víctima.
- f. **Garantir la confidencialitat**

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

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

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

- *Sabeu per què us he demanat que vingueu?*
- *Sabeu què es fa en aquest espai?*
- *M'agradaria que m'ajudéssiu a resoldre una situació...*
- *Però abans ens presentarem...*
- *Esteu bé al centre?*
- *De vegades les persones pateixen al centre per coses que passen a través de les xarxes socials. En sabeu d'alguna? Heu vist alguna vegada algú que s'ho està passant malament en alguna de les xarxes socials que utilitzeu?*
- *Sabeu què és el ciberassetjament?*
- *Sabeu com és i què fa la persona que ciberassetja?*
- *Sabeu com és i què sent la persona ciberassetjada?*
- *Hi ha persones que ho saben i no fan res? Per què? Creieu que no fer res també té conseqüències? Quines?*

- *Què vol dir per a vosaltres ser “xivato”? Us sembla que és el mateix que comunicar que algú està patint una injustícia?*
- *Ens assembla que ara algú està patint ciberassetjament i m'agradaria que m'ajudéssiu. Sabeu qui és? Sabeu qui està ciberassetjant? Necessitem saber qui són aquestes persones per poder-les ajudar.*
- *Què podem fer?*
- *Podem comptar amb vosaltres?*
- *...*

Arxiu 22 **ENTREVISTA A LES FAMÍLIES**

COMUNICACIÓ DELS FETS

Recomanacions generals

- És important que es faci una presentació clara, amb una comunicació calmada.
- És important utilitzar les eines de comunicació adequades (empatia, missatges en primera persona, etc.) per no alarmar excessivament la família.
- És important explicitar que l'escola i la família tenen el mateix objectiu i per això es demana col·laboració i compromís.
- Es recomana valorar l'esforç i la feina feta per la família.
- Es recomana transmetre confiança en el fet que les coses poden millorar.
- Es recomana evitar:
 - centrar-se en la persona en lloc de tractar el fet,
 - jutjar ni fer sentir culpable la família.

Recomanacions per a l'entrevista

1. Notificar el fet, sense minimitzar-lo ni sobredimensionar-lo, i explicar que s'ha donat un incompliment de les normes d'organització i funcionament de centre.
2. Comunicar a la família l'actitud de tolerància zero enfront les conductes ciberassetjadores.
3. Demanar a la família què els han explicat els seus fills i filles per poder contrastar la informació.
4. Preguntar a la família quina és la seva opinió sobre els fets i com s'ha sentit per poder tenir referències sobre el seu posicionament.
5. Explicar a la família que el centre treballa de manera preventiva amb un protocol d'actuació per a aquests casos.

6. Destacar l'oportunitat de poder abordar la situació i intervenir de forma educativa amb l'alumne, juntament amb la col·laboració i implicació de la família.
7. Finalment, agrair la seva col·laboració i citar-los a una entrevista al més aviat possible per comunicar les intervencions que el centre durà a terme i demanar-los el seu compromís.

Arxiu 24 **ACTUACIONS AMB L'ALUMNAT CIBERASSETJADOR I ALTRES ALUMNES SEGUIDORS**

En una situació de ciberassetjament, a més de la persona o persones ciberassetjadores, n'hi pot haver d'altres que animin, per exemple amb un "m'agrada", o que observin sense participar directament, però amb aquesta actitud passiva estan tolerant el ciberassetjament. Per aquest motiu, tot i que el ciberassetjament té lloc, sobretot, en horari extraescolar, el centre ha de preveure accions¹ amb l'alumnat ciberassetjador i amb els altres alumnes que hagin estat seguidors del fets.

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 enfront 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.

Intervenció amb l'alumnat ciberassetjador

1. Mesures de control

- Realitzar entrevistes individuals per comunicar a l'alumnat implicat les intervencions, i fer-lo partícip d'aquestes mesures transmetent-li la voluntat d'ajudar-lo que les coses li vagin bé.
- Dur a terme actuacions que permetin desenvolupar formes d'autocontrol i autoreflexió sobre la conducta de ciberassetjament i els efectes per a ell mateix i per la persona ciberassetjada, i que l'ajudin a entendre el conflicte i a evitar situacions semblants (p.ex. dinàmiques de grup per treballar el conflicte i les seves conseqüències, [fitxa d'autoreflexió](#), etc.)

¹ L'article 35.3 de la LLEI 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, estableix que les conductes i els actes contraris a la convivència dels alumnes són objecte de correcció pel centre si tenen lloc dins del recinte escolar o durant la realització d'activitats complementàries i extraescolars o la prestació de serveis escolars de menjador i transport o d'altres organitzats pel centre. Igualment, comporten l'adopció de les mesures correctores i sancionadores que s'escaiguin els actes dels alumnes que, encara

2. Responsabilitats

S'ha de potenciar la responsabilitat de les pròpies actuacions. Això implica que, a més de les mesures sancionadores pertinents, l'alumnat ciberassetjador demani disculpes a l'alumnat maltractat i/o dugui a terme accions concretes de reparació. Les sancions tindran caire reparador i educatiu, i es vetllarà perquè siguin proporcionades i relacionades amb els fets.

3. Altres mesures educatives

Paral·lelament, és important establir mesures educatives per tal de:

- Desenvolupar les habilitats socials i treballar l'empatia (vegeu tema [Educació socioemocional](#) del Projecte de Convivència).
- Proposar tècniques cognitives d'autocontrol i gestió de les emocions (vegeu tema [Educació socioemocional](#) del Projecte de Convivència).
- Ajudar-lo a establir vincles amb altres companys de manera que se senti part del grup, assumeixi les responsabilitats que li corresponen i faciliti que altres també formin part del grup (vegeu tema [Participació](#) del Projecte de Convivència).
- Realitzar les activitats educatives de prevenció del present protocol ([Guia de prevenció per a l'alumnat EP](#), [Guia de prevenció per a l'alumnat ESO](#), i [Pràctiques restauratives: cercles de diàleg](#)).

En cas de ciberassetjament, com ja s'ha comentat, la direcció del centre educatiu pot valorar l'activació, si és procedent, del [Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront conflictes greus](#).

També s'haurà de considerar si els fets poden ser considerats falta o delicte i, per tant, caldrà comunicar-ho a Fiscalia i en el cas del menors inimputables serà necessari posar en marxa el protocol següent:

[Protocol d'actuació amb menors de catorze anys en situacions de conflicte o comissió d'una infracció penal](#)

que tinguin lloc fora del recinte escolar, estiguin motivats per la vida escolar o hi estiguin directament relacionats i afectin altres alumnes o altres membres de la comunitat educativa.

Intervenció amb l'alumnat seguidor

En el cas de l'**alumnat seguidor**, és important:

- Analitzar les conseqüències de la seva conducta, per a ells mateixos i per als altres.
- Definir i assumir el seu rol i prendre consciència de la necessitat de denunciar les situacions de ciberassetjament.
- Fomentar valors com el respecte i la solidaritat amb els companys que poden ser o són ciberassetjats.
- Realitzar les activitats educatives de prevenció del present protocol ([Guia de prevenció per a l'alumnat EP](#), [Guia de prevenció per a l'alumnat ESO](#), i [Pràctiques restauratives: cercles de diàleg](#)).
- Realitzar activitats educatives de prevenció i sensibilització dels protocols per a la millora de la convivència:
[Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront l'assetjament entre iguals](#)
[Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront conflictes greus](#)

Arxiu 25 **ACTUACIONS AMB L'ALUMNAT CIBERASSETJAT**

Totes les mesures proposades haurien de tenir en compte la situació de partida de l'alumnat que ha patit **ciberassetjament** i les seves possibilitats, per tal que, amb el suport necessari, pugui assumir-les i ser partícip del procés personal de transformació del conflicte.

Les actuacions haurien de centrar-se en els eixos següents:

- **Mesures de protecció i seguretat** adreçades a l'alumne consistents en:
 - **L'observació atenta** per part del professorat per evitar noves situacions d'assetjament (vegeu [Tipus de ciberassetjament entre iguals](#) i [Indicadors de coneixement o sospita d'una situació de ciberassetjament \(alumne ciberassetjat\)](#)).
 - **L'acompanyament i seguiment diari** per part d'un professor o professora referent amb qui l'alumne o alumna tingui confiança i una relació empàtica i afectiva.
 - L'impuls de programes **d'ajuda entre iguals**, companys-tutors, que poden oferir tranquil·litat i confiança, i contribuir que no es repeteixin aquestes situacions.
 - El foment del **treball cooperatiu** per afavorir l'acompanyament dels alumnes agredits i la implicació de la resta del grup, evitant situacions d'aïllament. Per saber-ne més, podeu consultar l'apartat [Treball a l'aula](#) de la XTEC que recull diverses estratègies metodològiques.
- **Sol·licitar la col·laboració i el compromís de la família.** Els [continguts específics addicionals de la carta de compromís educatiu](#) són una bona eina per recollir les propostes i compromisos que adquireixen el centre i la família i així facilitar-ne el seguiment. (vegeu [Entrevista a les famílies](#)).

- **Acompanyament per part de l'equip docent, tutor, orientador o professional de l'EAP:**
 - Recuperació de l'autoestima
 - Afavorir una actitud positiva cap als aprenentatges.
 - Proposar activitats en què pugui participar de manera activa, i que l'ajudin a expressar-se i comunicar-se.
 - Valorar els seus progressos, tant des del centre com des de la família.
 - Realitzar activitats per aprendre a gestionar i regular les emocions: preveure estats emocionals negatius, generar emocions positives, autocontrol, assertivitat, etc. (vegeu Tema [Educació Socioemocional](#) del Projecte de convivència).
 - Proposar mesures i estratègies per desenvolupar la competència social (vegeu Tema [Educació Socioemocional](#) del Projecte de convivència).
- **Mesures curriculars específiques**, en el cas que els fets hagin afectat el procés escolar de l'alumne.
- **Derivació del cas a altres professionals**, si cal una intervenció més especialitzada (metge pediatra o metge de família, Unitat de Salut Mental, etc.)

En el cas que, a més, el fet sigui considerat conflicte greu, s'activarà també el [Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront conflictes greus](#).

Arxiu 26 **ACTUACIONS AMB EL GRUP-CLASSE
PER DONAR RESPOSTA A LES SITUACIONS DE
CIBERASSETJAMENT ENTRE IGUALS**

La resposta al ciberassetjament entre iguals posa l'èmfasi en qui assetja i en qui és assetjat. Tanmateix, és important no centrar l'atenció exclusivament en aquests alumnes ja que, de fet, el ciberassetjament és un fenomen grupal: el grup, explícitament o amb la seva actitud passiva, amplifica i legitima les conductes d'assetjament.

En grups altament cohesionats és més difícil que es doni una situació de ciberassetjament, però en el cas que es produeixi és molt probable que pugui aturar-se amb la col·laboració dels membres del grup que, d'una banda desaproven la conducta i pressionen a qui l'exerceix perquè deixi de fer-ho i, d'altra, ofereixen ajuda a qui pateix ciberassetjament.

El grup pot ser l'element clau del clima relacional de l'aula. Per tal que assumeixi aquest rol de facilitador de la convivència cal que prengui consciència, entre d'altres, dels principis següents:

- Totes les persones tenen dret a ser respectades, no insultades, ni menyspreades o humiliades.
- L'abordatge de la diversitat s'ha de fer amb curiositat i respecte, sense etiquetats ni exclusió dels que són diferents, per així contribuir a valorar-la com una riquesa.
- L'acompanyament i suport als companys o companyes que puguin patir discriminació, tot mostrant empatia, pot facilitar que expressin com se senten.
- Les persones que discriminen també necessiten ajuda per prendre consciència de la situació i les seves conseqüències, i per assumir responsabilitats i reparar la relació amb l'altra persona.

La intervenció enfront el ciberassetjament entre iguals ha d'aconseguir introduir canvis en les dinàmiques internes del grup i transformar els silencis, els maltractaments, l'exclusió o l'aïllament, que han estat indicadors d'un conflicte latent, per tal d'aturar el ciberassetjament i donar resposta a la persona que està patint. També ha d'incidir en l'assumpció de la responsabilitat individual de qui ciberassetja

i de qui essent coneixedor de la situació no intervé o no la comunica. Apoderar qui pateix ciberassetjament per tal de que pugui demanar ajuda és un altre element fonamental.

Propostes d'actuació:

1. Fer saber a l'alumnat que mantindrem una **postura de tolerància zero** enfront qualsevol tipus de conducta de ciberaassetjament.
2. Realitzar **seguiments del clima relacional** de l'aula.
3. Treballar per crear un **clima escolar de rebuig a les conductes de ciberassetjament**, mitjançant tutories en les quals s'abordi el problema de manera indirecta (*role-playing*, estudi de casos, dilemes morals, etc.)
4. **Diferenciar el comportament del "xivato" de la conducta de denúncia** del patiment d'un company.
5. **Implicar l'alumnat en la creació d'un marc protector**, preventiu i corrector de l'aïllament i victimització a través d'iniciatives com "el cercle d'amics", tutories entre iguals, alumnat ajudant, equip de mediació, etc.
6. Dur a terme programes de [competència social](#) que facilitin el desenvolupament personal, social i moral de l'alumnat.
7. Educar en la [gestió positiva dels conflictes](#).
8. Implementar programes [d'habilitats socials](#) i relacionals per treballar l'[assertivitat](#).
9. Desenvolupar programes d'[educació socioemocional](#) per facilitar l'expressió dels sentiments i ser capaç d'empatitzar amb el ciberassetjat.
10. Proposar estratègies metodològiques (vegeu [Metodologies](#)) que ajudin a cohesionar el grup (mètodes cooperatius, etc.).

Arxiu 27 **PRÀCTIQUES RESTAURATIVES:
CERCLES RESTAURATIUS**

Les **pràctiques restauratives** tenen el seu origen en la **justícia restaurativa**¹. Ofereixen eines que permeten prevenir, detectar, gestionar i resoldre les situacions de conflicte o problemes per tal de millorar la convivència i reforçar els vincles afectius entre les persones afectades per aquestes situacions. Existeix un ampli ventall de pràctiques restauratives: en l'àmbit preventiu, trobem, per exemple, els **cercles de diàleg** (vegeu [Pràctiques restauratives: cercles de diàleg](#)) i en l'àmbit d'intervenció, trobem, entre d'altres, els **cercles restauratius** i el **conferencing**.

El cercle restauratiu

A l'escola, el **cercle restauratiu** vol posar l'accent en la comunitat, en la reconstrucció de relacions, en la responsabilitat i en la confiança per gestionar conflictes de manera conjunta, dialogada i participativa.

Sovint l'alumnat no preveu ni comprèn l'impacte real dels seus actes en les altres persones. Una de les singularitats d'aquesta estratègia és que **dóna veu a tot l'alumnat**, ja hagi estat directament implicat o s'hagi vist d'alguna manera afectat. El fet d'implicar tant a les persones que han estat protagonistes del conflicte com a aquelles que s'han vist afectades per la situació proporciona un escenari nou en el qual es dialoga en pla d'igualtat, es comparteixen els punts de vista dels altres, s'expressen motius i necessitats, de manera que cadascú pot assumir la seva responsabilitat i fer propostes de millora que contribueixin a trobar **acords**, a **restablir les relacions** i, en definitiva, que tothom se senti millor.

D'altra banda, en el cercle restauratiu s'emfatitza que la persona o persones que hagin comès el dany assumeixin les seves **responsabilitats** i obligacions per satisfer la persona o persones a les quals han fet mal, i així es reparin les relacions deteriorades entre ells i en la resta de la comunitat.

¹ Ted Wachtel [Definiendo qué es restaurativo](#). Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas (IIPR)

En l'àmbit **escolar** el cercle restauratiu pot:

- Facilitar la resolució dialogada dels conflictes.
- Ajudar a entendre que les pròpies accions afecten els altres i a posar en pràctica l'empatia.
- Donar veu a les persones afectades i permetre la reparació dels danys causats.
- Contribuir a sentir-se part no només del problema sinó també de la solució.
- Restaurar vincles i relacions personals.

Els participants del **cercle restauratiu** es reuneixen de forma voluntària amb l'ajuda d'una **persona facilitadora** que els explicarà com funciona el cercle, a més, vetllarà perquè es respecti el torn de paraula per assegurar que tots els participants tenen la possibilitat de parlar i ser escoltats, així com d'escoltar els altres. Per facilitar-ho es disposa d'un "objecte de parlar", és a dir, un objecte que quan la persona el té li dóna la paraula, però també l'escolta activa de la resta del grup. D'aquesta manera s'eviten discussions d'anada i tornada, es dóna veu a les persones més callades i facilita que es mostrin més assertives. Aquest "objecte de parlar" passa per tots els participants i dóna la possibilitat de parlar, però no obliga a fer-ho.

Un cercle restauratiu pot ser útil per respondre a conflictes o conductes inadequades d'un alumne o d'un petit grup que afecten tot el grup-classe. El cercle restauratiu no especifica típicament agressor i agredit i no segueix estrictament un guió, però sí sol utilitzar preguntes pròpies d'altres pràctiques restauratives com el *conferencing*. El cercle pot ser seqüencial, és a dir, els participants tenen la paraula seqüencialment i es fan tantes voltes al cercle com són necessàries, o no seqüencial, és a dir, té la paraula una persona o altra sense ordre fix. En un i altre cas, una persona del grup registrarà les idees o decisions del grup.

El **cercle restauratiu** s'organitza en tres fases² i en cadascuna d'elles les persones poden parlar i ser escoltades.

² Vicenç Rul·lan (2011) [*Justícia y Prácticas Restaurativas. Los Círculos Restaurativos y su aplicación en diversos ámbitos*](#). Fundación Universitaria Iberoamericana.

1a Fase. Comprensió mútua: cada persona parla i és escoltada sobre com està en aquell moment en relació als fets que s'han produït. Cada persona pot parlar de com se sent i les altres poden entendre-la millor. D'aquesta manera s'estableixen connexions que faciliten la comprensió mútua.

En aquesta fase les preguntes serien:

- ***Què vols que se sàpiga i a qui li vols dir?*** (el narrador es dirigeix a una persona concreta i li explica com se sent)
- ***Què has entès?*** (el facilitador verificarà la comprensió)
- ***És això el que volies dir? Vols afegir alguna cosa més?*** (el facilitador assegurarà si era això el que el narrador volia explicar).

Aquestes preguntes es van repetint facilitant la intervenció de tots els participants fins que es té la percepció que tothom ha tingut la possibilitat d'expressar allò que volia.

2a Fase. Responsabilitat mútua: en un conflicte hi ha persones directament implicades i altres que en resulten afectades. En aquesta fase, cada participant expressa què pensava i què volia aconseguir quan va actuar de la manera que ho va fer. Totes les persones del grup estaven fent alguna cosa quan van passar els fets, o bé van actuar com a conseqüència dels fets, per això és important que es repeteixi el procés de manera que tothom tingui la possibilitat de parlar i ser escoltat.

Les preguntes guia en aquesta fase són:

- ***Què vols que se sàpiga i a qui li vols explicar sobre el que pensaves o volies quan es van produir els fets?***
- ***Què has entès?***
- ***És això el que volies dir? Vols afegir alguna cosa més?***

3a Fase. Acords: en aquesta fase es tracta de parlar sobre allò que voldrien que passés a partir d'aquell moment.

Les preguntes guia són:

- ***Què t'agradaria que passés a partir d'ara?***
- ***Què pots oferir i a qui?***
- ***Què necessites i a qui li vols demanar?***

Cada persona, voluntàriament, ofereix una acció i el facilitador les anota totes i ajuda a concretar-les assignant també un termini d'execució.

Els acords es revisaran en el termini fixat. No es tracta tant d'analitzar en detall què s'ha fet sinó com se senten els participants del cercle. Si els participants estan satisfets, es celebra que la comunitat hagi estat capaç de gestionar els seus conflictes mitjançant el diàleg, i si queden aspectes per resoldre, es poden plantejar noves accions.

Conferencing³

El **conferencing** és una pràctica restaurativa que consisteix en una **reunió estructurada** en la qual participen agressors, agredits i altres persones afectades a les quals es convida a participar (companys o amics afectats, família..) de manera voluntària. La **persona facilitadora** no participa activament del cercle, sinó que manté enfocada la reunió i fa les preguntes restauratives als participants. En primer lloc s'adreça a l'ofensor, després a la víctima i la seva família i amics, donant-los la possibilitat de parlar del conflicte des de la seva perspectiva i explicar com els va afectar. Finalment, es demana el mateix a la família i els amics de l'ofensor.

Una particularitat és que la decisió la porten a terme totes les persones que s'han vist afectades per aquest delictes, si bé la condició indispensable és l'acceptació de responsabilitat per part de l'ofensor.

La pràctica del *conferencing* va començar en molts països com un complement dels programes de mediació, que incorpora al procés altres actors rellevants, dona la veu a més persones i compta amb el suport de la comunitat.

Les preguntes restauratives als **ofensors** són:

- *Què ha passat?*
- *En què estaves pensant en aquell moment?*
- *En què has pensat des de l'incident?*
- *Qui creus que ha estat o han estat afectats per les teves accions?*
- *Com creus que s'ha vist o s'han vist afectats?*
- *Com et sents davant aquest fet?*
- *Què pots oferir per arreglar aquesta situació?*

³ Guardiola, M.J i altres. (2012) [*¿Es el conferencing una herramienta útil para los programas de mediación en el ámbito penal del Departamento de Justicia?*](#) Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada.

Les preguntes restauratives a les **persones ofeses** són:

- *Quina va ser la teva reacció en el moment de l'incident?*
- *Com et sents respecte al que va passar?*
- *Què ha estat el més difícil per a tu?*
- *Com van reaccionar els teus amics, la teva família... davant d'aquesta situació?*
- *Quin t'agradaria que fos el resultat d'aquesta reunió?*
- *Què pots oferir per arreglar aquesta situació?*

La resta de persones també expressaran els sentiments respecte al que va passar i concretaran què poden aportar a la millora de les relacions.

El model originari, també conegut com Police-Led Conferencing (Wagga-Wagga model) s'utilitzava per a delictes lleus comesos per menors. El facilitador era un agent de policia que formulava les preguntes preestablertes en un guió.

Arxiu 28 INTERVENCIÓ AMB LES FAMÍLIES

Una bona proposta d'intervenció ha de tenir en compte dues dimensions: la intervenció escolar i la **intervenció familiar** (amb la família de l'alumne ofès i la de l'ofensor). També es pot comptar amb les famílies d'alumnes del grup-classe que han actuat com a seguidors o bé observadors actius, si es creu necessari. S'aconsella que les entrevistes a les famílies es facin individualment.

Els objectius són compartits pel centre i la família pel que caldrà cercar la seva complicitat per donar coherència a les actuacions. Els [continguts específics addicionals de la carta de compromís educatiu](#) són una bona eina per recollir les propostes i compromisos que adquireixen el centre i la família i així facilitar-ne el seguiment.

És important mantenir absoluta confidencialitat sobre qualsevol circumstància que faci referència a qualsevol dels alumnes implicats.

Actuacions amb la família de l'alumnat ciberassetjat

- Valorar la conveniència d'atendre la família amb l'alumne o alumna.
- Cal comptar amb la família afectada i sol·licitar la seva col·laboració. **Les famílies han de sentir-se recolzades** per poder treballar conjuntament i evitar que prenguin iniciatives que agreugin la situació.
- **Donar a la família la possibilitat d'expressar els seus sentiments**, ajudant-la a analitzar la situació de forma proporcionada, sense minimitzar els fets ni sobredimensionar les conseqüències.
- Mantenir reunions per **informar** de les mesures que s'han pres. **Compartir aquells acords que impliquen la seva participació** (especialment les d'observació). Acordar un calendari de reunions.
- Recollir els **compromisos i acords** entre la família, el centre i l'alumne en els [continguts específics addicionals de la carta de compromís educatiu](#).
- Oferir pautes que **ajudin a afrontar de forma adient** la situació del seu fill o filla (guia per a les famílies).
- Proposar el seguiment dels acords per tal que la família percebi que el cas no es dona per tancat, sinó que s'estarà **atent al procés**.

- Orientar la família sobre la **necessitat de suports externs** per superar el problema.
- **No és aconsellable realitzar reunions generals amb les famílies** quan es tracten aquest temes, i encara menys reunir a les parts més afectades pel fet.
- Transmetre l'**agraïment** per la seva cooperació i la confiança dipositada en el centre.

El web [Família i Escola. Junts x l'Educació](#) ofereix guies per a les famílies amb orientacions i recursos en el cas que els fills estiguin patint assetjament:

- [Prevenió i detecció del ciberassetjament](#)

Intervenció amb la família de l'alumnat ciberagressor:

Aquesta intervenció és delicada. Pot passar que la família es posicionin a la defensiva, ja sigui negant la responsabilitat del seu fill o fills o bé, justificant la seva conducta i traslladant la responsabilitat a altres persones, fins i tot a la víctima.

És important centrar l'interès en els fets i en com donar una resposta positiva proporcionant a cadascú l'ajuda que necessiti.

Valorar la conveniència d'atendre la família amb l'alumne o alumna present.

- Informar la família de la **gravetat del problema** i que no s'han de permetre ni consentir més agressions per part del seu fill. Comunicar-los que les conductes greument perjudicials per a la convivència que a més impliquen discriminació per raó de gènere, sexe, raça naixença o qualsevol altra condició personal o social, seran considerades **faltes especialment greus**.
- Comunicar les sancions i les actuacions que es duren a terme.
- Demanar la **col·laboració** a la família perquè el seu fill o filla **accepti la seva responsabilitat**, es disculpi amb el company assetjat i repari el mal que li ha fet.
- Mostrar a la família la necessitat que els seus fills i filles aprenguin **altres formes de relacionar-se**.
- Oferir a la família **pautes** que els ajudin a treballar amb els seus fills l'autocontrol de la violència, fomentant l'autoestima, el desenvolupament de l'empatia i l'assertivitat, per facilitar el desenvolupament de criteris propis que els protegeixin de conductes grupals.
- Recollir els compromisos i acords entre la família, el centre i l'alumne o alumna en els [continguts específics addicionals de la carta de compromís educatiu](#).

- Orientar la família, si escau, sobre la **necessitat de suports externs** per a la superació del problema.

El web [Família i Escola. Junts x l'Educació](#) ofereix guies per a les famílies amb orientacions i recursos en el cas que els fills presentin conductes ciberassetjadores:

- [Prevenció i detecció del ciberassetjament](#)

Intervenció amb les famílies de l'alumnat seguidor i observador

Les propostes d'intervenció en una situació de ciberassetjament abasten els alumnes directament implicats, els seguidors i els observadors, així com les seves famílies. En el cas que fos necessari entrevistar-se amb aquestes famílies, es recomana que les entrevistes es facin individualment.

Tanmateix, es poden organitzar sessions formatives i d'intercanvi per a les famílies dels alumnes seguidors i observadors que proporcionin eines que facilitin la seva tasca educativa per desenvolupar en els fills els valors del respecte i la responsabilitat. La pàgina web [Família i Escola. Junts x l'Educació](#) ofereix aquests mòduls formatius, que tenen com a objectius:

- Sensibilitzar les famílies sobre el valor del respecte o la responsabilitat i la importància de treballar-los amb els fills.
- Orientar i assessorar les famílies sobre com fomentar el respecte o la responsabilitat en els seus fills.
- Possibilitar l'intercanvi d'experiències i l'aprenentatge entre iguals.

[Mòdul autoformatiu sobre el valor del respecte](#)

[Mòdul autoformatiu sobre el valor de la responsabilitat](#)

Arxiu 29 **MEDIACIÓ**

El Títol 3 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](#) tracta de la **mediació escolar** com a procés educatiu de gestió de conflictes.

La mediació és una estratègia de gestió positiva de conflictes que intenta treballar amb l'altre i no contra l'altre, per tant, el punt de partida ha de ser el reconeixement mutu, la confidencialitat i la voluntat d'acord. El procés de mediació és voluntari i, amb l'ajuda d'una tercera persona imparcial, té com a objectiu que les parts en conflicte siguin capaces d'arribar a acords consensuats i cooperatius mitjançant el diàleg, i així viure i conviure pacíficament.

En l'article 25.2 del mateix decret s'exposa que la mediació es pot oferir en la resolució de conflictes generats per conductes de l'alumnat contràries a les normes de convivència o greument perjudicials per a la convivència del centre, llevat que s'hagi emprat violència o intimidació.

El **ciberassetjament entre iguals** planteja obertament un problema de relació en què una persona abusa del seu poder sobre una altra de manera reiterada i amb intenció de fer-li mal.

Les conductes ciberassetjadores poden ser intimidatòries o violentes, i afecten psicològicament, per això, caldrà valorar si és adequat oferir la mediació i en quin moment. És possible que calgui un temps i/o una intervenció terapèutica per poder dur a terme una mediació després d'una situació d'assetjament.

La persona medidora ha de ser conscient del desequilibri de poder que es dona en una situació de ciberassetjament. Tot i la seva neutralitat, haurà d'intentar que ambdues parts també prenguin consciència d'aquest desequilibri i reequilibrar la relació de poder o bé facilitar que les parts en conflicte ho facin. D'aquesta manera serà possible expressar les necessitats i arribar a una solució consensuada i més justa i, a més, restaurar o establir una relació basada en el respecte.

També es pot oferir la mediació com a estratègia de reparació o de reconciliació, un cop aplicada una mesura correctora o una sanció, per tal de restablir la confiança entre les persones i proporcionar nous elements de resposta en situacions semblants que es puguin produir, com queda recollit a l'article 25.3 de l'esmentat decret.

Tenint en compte que les conductes discriminatòries poden ser prou greus com per activar el protocol de conflictes greus i iniciar la incoació d'un expedient, l'article 26 exposa que, en el cas que el procés de mediació s'iniciés durant la tramitació d'un procediment sancionador, el centre ha de disposar de la confirmació expressa de l'alumne o alumna, i, si és menor, dels seus pares, en un escrit dirigit al director o a la directora del centre on consti l'opció per la mediació i la voluntat de complir l'acord a què s'arribi.

En aquest cas, s'atura provisionalment el procediment sancionador, s'interrompen els terminis de prescripció previstos als articles 37 i 48, i no es poden adoptar les mesures provisionals recollides a l'article 44, o bé se suspèn provisionalment la seva aplicació, si ja s'haguessin adoptat.

En una situació d'assetjament hi pot haver més d'un alumne assetjador i podria ser interessant que poguessin dialogar tots plegats amb l'ajuda d'una persona facilitadora. Fins i tot, es pot valorar la bondat de donar veu a altres persones, com els amics o les famílies. En aquests casos es podria optar per oferir una pràctica restaurativa (vegeu [Pràctiques restauratives: cercles restauratius](#)).

Arxiu 30 **REGISTRE I SEGUIMENT**

Registre del fet

Registre de fets

Data

Persona que fa l'informe:

Alumnat implicat (noms i cursos): ..

* Ciberassetjat/da

* Ciberassetjador/a....

Lloc i hora del fet: ..

Descripció del fet:

Procediment de resolució del cas:

Procediment d'intervenció

Registre d'actuacions

Actuacions realitzades amb l'alumne/a ciberassetjat/da*

Actuacions:.....

Data:.....

Amb el grup-classe

Actuacions:.....

Data:.....

Amb la família

Actuacions:.....

Data:.....

Acords presos:

amb l'alumne/a ciberassetjat/da*

Acords:.....

Data:.....

Amb el grup-classe

Acords:.....

Data:.....

Amb la família

Acords (inclosos en la carta addicional de compromís educatiu)

.....

Data:.....

Actuacions realitzades amb l'alumne/a ciberassetjador/a*

Actuacions:.....

Data:.....

Amb el grup-classe

Actuacions:.....

Data:.....

Amb la família

Actuacions:.....

Data:.....

Acords presos:

amb l'alumne/a ciberassetjador/a*

Acords:.....

Data:.....

Amb el grup-classe

Acords:.....

Data:.....

Amb la família

Acords (inclosos en la carta addicional de compromís educatiu)

.....

Data:.....

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

Seguiment 1: (s'ha aturat la situació de maltractament? Valoració)

amb l'alumne/a ciberassetjat/da

Revisió:.....

Data:.....

Amb el grup-classe

Revisió:.....

Data:.....

Amb la família

Revisió (dels acords inclosos en la carta addicional de compromís educatiu)

.....

Data:.....

Seguiment 1: (s'ha aturat la situació de maltractament? Valoració)

amb l'alumne/a ciberassetjador/a*

Revisió:.....

Data:.....

Amb el grup-classe

Revisió:.....

Data:.....

Amb la família

Revisió (dels acords inclosos en la carta addicional de compromís educatiu).....

.....

Data:.....

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

Arxiu 31 **AUTOAPRENTATGE**

Els protocols per a la millora de la convivència, entre els quals es troba el Protocol per a la prevenció, detecció i intervenció enfront el ciberassetjament escolar, tenen com a valor afegit que:

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

Una vegada s'ha activat el protocol i s'han desenvolupat les actuacions corresponents a cada nivell, 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.