



Govern de les Illes Balears

Conselleria d'Educació i Universitat
Direcció General d'Innovació
i Comunitat Educativa

Protocol de prevenció, detecció i intervenció de l'assetjament escolar de les Illes Balears

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

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

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

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

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

- Hi ha un alumne o alumna que pateix a causa de les conductes d'un o més companys. Aquestes accions solen ser conegudes per la resta de la classe.
- Hi ha alumnes que, directament o indirectament, agredeixen.
- Hi ha alumnes que, tot i no participar-hi directament, aproven i animen aquestes accions.
- Hi sol haver, també, alumnes que, tot i veure el que passa, decideixen no intervenir ja que no s'hi senten implicats.
- És probable que hi hagi també alumnes que, tot i tenir consciència que el maltractament no està bé, no fan res perquè pensen que si actuen això pot tenir conseqüències negatives per a ells.
- En el cas que apareguin alumnes que defensen, l'assetjament no se sol donar o s'atura.

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

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

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

I. PAUTES DE PREVENCIÓ

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

1. El pla de convivència és un conjunt d'estratègies i pautes d'actuació adreçades a la comunitat educativa per fomentar la convivència escolar i facilitar la prevenció de conductes contràries a aquesta convivència, així com la resolució de situacions conflictives. Aquestes estratègies s'han d'elaborar des d'una mirada positiva, cercant el benestar de tots els membres de la comunitat:
 - a) L'article 30 del Decret 121/2010 indica a l'article 30 i 31 que s'ha de constituir una *comissió de convivència* i quines funcions ha de tenir. És necessari que hi hagi una comissió de convivència activa que proposi mesures per impulsar els aspectes preventius d'aquest Protocol. D'altra banda, els docents que hagin d'actuar en la detecció i intervenció de l'assetjament escolar, *referents*¹, han d'estar formats i han de disposar del temps necessari per dur a terme la seva tasca (que es podrà generar de les pròpies hores de coordinació, en el cas dels docents que pertanyin a equips directius, de suport o d'orientació, i de les hores de coordinació o hores complementàries pel que fa als docents que pertanyin a la comissió de convivència o altres). En qualsevol cas, es poden trobar orientacions a l'[Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar](#) de la Conselleria d'Educació i Universitat per aquesta o alguna altra qüestió relacionada amb aquest Protocol.
 - b) Cal fer una tasca específica de sensibilització respecte de l'assetjament escolar, de les seves conseqüències i de les eines per identificar, notificar i aturar les conductes de discriminació o abús. També s'ha d'informar de l'existència d'aquest Protocol i demanar la col·laboració de tota la comunitat educativa. Es poden preveure campanyes de difusió (xerrades, representacions teatrals, vídeos, fullets, etc.) per tal que tots els membres de la comunitat educativa tinguin clar que el maltractament no és acceptable i que, comunicar-lo, és una acció justa.
 - c) S'ha de preveure un sistema de *notificació* de l'assetjament: bústies (físiques o virtuals), persones responsables (tutors, equip directiu, orientació, etc.),

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

telèfons, correus electrònics, etc. Els centres que disposen de serveis externs d'atenció a l'alumnat dins el centre han de donar a conèixer el protocol a aquests serveis ja que són espais propicis per rebre una notificació de possible assetjament escolar.

- d) És essencial aconseguir una bona *cohesió als grups i al centre* per tal que hi hagi bones relacions i evitar que hi hagi alumnes que es trobin aïllats dins el grup i, per tant, puguin ser víctimes potencials d'assetjament. D'acord amb el pla d'atenció a la diversitat, el centre ha de proporcionar suport dirigit a la integració dels alumnes que ho necessiten, sobretot si presenten problemes de socialització.
- e) *El professorat* ha de ser un exemple i no ha de mostrar mai indiferència envers els comentaris despectius, de burla, o els senyals incipients d'assetjament o violència. D'altra banda, les manifestacions explícites d'afecte, cura i preocupació en les interaccions del professorat amb cadascun dels alumnes i amb el grup són molt importants en la creació d'un *vinde* i d'un bon clima, ja que mostra una persona que es preocupa i que té sentiments, en comptes d'una figura distant d'autoritat. Els professors han d'estar atents a canvis de comportament que tenguin els alumnes que puguin estar relacionats amb alguna situació d'assetjament.
- f) S'ha de comptar amb la *participació de les famílies*. Per una banda, la família s'ha de tenir en compte a l'hora de planificar mesures de prevenció (per exemple, alguns centres disposen de la figura dels pares o mares delegats d'aula, amb funcions relacionades amb la millora de la convivència). D'altra banda, les famílies han de tenir la informació necessària per poder ajudar els seus fills respecte d'una bona convivència en general i el correcte ús de les TRIC (tecnologies d'informació, relació i comunicació). S'ha de conscienciar les famílies que l'ús de les xarxes socials (WhatsApp, Facebook, Twitter, etc.) pot incrementar de forma exponencial el conflicte inicial i dificultar-ne la resolució. En qualsevol cas, s'ha de preveure com s'ha de comunicar a les famílies l'existència d'aquest protocol (per exemple, a les reunions de tutoria d'inici de curs, a la plana web, etc.).
- g) És necessària la *formació* de tota la comunitat educativa en els aspectes esmentats per millorar la convivència. El centre ha de preveure i planificar aquestes accions dins el pla de formació del centre. La Conselleria d'Educació ha de planificar activitats formatives per tal que els centres duguin a terme aquestes actuacions amb els seus propis recursos. A més, existeixen altres recursos que poden ser d'ajuda per la formació dels alumnes i de les famílies: [IBJove](#) ofereix xerrades sobre [Internet segura](#), es pot contactar amb el servei de [policia tutor](#) de cada municipi per concretar l'acció formativa que es vulgui fer i la [Policia Nacional](#) i la [Guàrdia Civil](#) també fan activitats formatives al respecte².
- h) És important disposar d'un *pla d'acollida* per a l'alumnat, les famílies i el

² El *Plan Director para la Convivencia y Mejora de la Seguridad en los Centros Educativos y sus Entornos* té, entre altres funcions, la formació d'Internet i xarxes socials i la prevenció de l'assetjament escolar.

personal docent i no docent nouvingut, així com de programes preventius de centre. Per exemple, els programes de *mediació entre iguals*, les *pràctiques restauratives*, els programes de *tutories entre iguals*, el dels *alumnes ajudants*, etc. redueixen la conflictivitat i l'assetjament escolar al centre.

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

II. DETECCIÓ I INTERVENCIÓ

1. NOTIFICACIÓ

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

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

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

Si la notificació es fa de forma oral, la persona que rep la informació n'ha de fer un resum escrit i lliurar-lo a la direcció del centre per tal que la direcció parli amb el coordinador de convivència i designin un *referent* (preferentment d'aquesta comissió), que serà la persona que farà les intervencions del cas.

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

El mateix dia, el director o directora ha de traslladar la informació disponible al referent del cas i valorar la necessitat de posar mesures d'observació i/o de protecció. En els casos en què de la notificació es dedueixi una situació greu, s'ha de notificar al Departament d'Inspecció Educativa. A més, en qualsevol moment d'aquest procediment, quan hi hagi un presumpte delictes s'ha de notificar a la Fiscalia de Menors o a les forces i cossos de seguretat.

2. ACOLLIDA I DETECCIÓ

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

1. S'ha d'entrevistar amb qui pot estar patint assetjament (3.1) ([annex 2](#)) i ([annex 3](#)).
2. S'ha d'entrevistar amb la família de qui pot estar patint assetjament (3.2) ([annex 3](#)) i ([annex 4](#)).³
3. S'ha de coordinar amb el tutor o tutora perquè estigui assabentat de la situació, es posin les mesures d'observació i protecció oportunes i es passi un sociograma al grup (3.3). El CESC es pot trobar a l'enllaç següent:

³ Si es considera necessari per completar la informació, es pot entrevistar amb la persona que ha informat del presumpte assetjament (si no és la família).

<http://www.caib.es/sacmicrofront/contenido.do?mkey=M151&lang=CA&cont=40525>

4. Ha de parlar amb un grup d'alumnes ajudants (3.4) (annex 5).

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

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

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

Objectius de l'entrevista

- a) Establir una relació de confiança i seguretat amb l'alumne o alumna. Per a això, cal escoltar-lo atentament i legitimar el seu malestar.
- b) Recollir tota la informació amb preguntes obertes per arribar als indicadors sobre el suposat assetjament ([annex 2](#)).
- c) Avaluar el grau de patiment percebut, que posteriorment s'ha de contrastar amb el que indica la família ([annex 3](#)).
- d) Identificar els alumnes que molesten i mesurar el grau de responsabilitat de cadascú, de major a menor.
- e) Donar seguretat i informar del fet que s'esta actuant.
- f) Conèixer el que necessita i com pensa que es pot millorar la situació. Valorar la necessitat de proporcionar estratègies de prevenció.
- g) Triar de tres a sis companys amb els quals pensa que es podria comptar com a ajudants per a acompanyar-lo i protegir-lo. En el cas que no sàpiga qui indicar, cal tranquil·litzar-lo i dir-li que se li demanarà al tutor o tutora.⁴

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

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

Objectius de l'entrevista

- a) Recollir tota la informació possible sobre el suposat assetjament ([annex 4](#)).
- b) Avaluar el grau de patiment ([annex 3](#)).

⁴ Aquest objectiu no sempre és necessari, sobretot quan, segons la informació aportada pels annexos 2 i 3, els criteris d'assetjament no es compleixin. En aquest cas no es duu a terme el punt 3.4 i es fa directament la reunió de l'equip (punt 4 del Protocol).

- c) Explicar a la família com s'actuarà i quines passes se seguiran i generar confiança en la resposta del centre.
- d) Conèixer el que la família necessita, com pensa que es pot restablir la situació i valorar les mesures de protecció necessàries.
- e) Orientar la família perquè cooperi en la gestió pacífica del conflicte, confiï en la intervenció del centre i eviti possibles enfrontaments amb les altres famílies, la qual cosa dificultaria la gestió pacífica que es pretén dur a terme. Cal fer entendre a la família que la intervenció amb els alumnes implicats en l'assetjament correspon exclusivament als responsables del centre. Han de comprendre que qualsevol enfrontament que tinguin amb els alumnes que exerceixin l'assetjament o amb la seva família només servirà per fer créixer el conflicte, complicar la situació i dificultar les actuacions que el centre ha de dur a terme.

2.3. Elaboració d'un sociograma

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

Un exemple de sociograma és el CESC. El CESC es pot trobar a la plana web de l'Institut de Convivència i Èxit Escolar de la Conselleria d'Educació i Universitat <<http://www.caib.es/sacmicrofront/contenido.do?mkey=M151&lang=CA&cont=40525>>

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

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

2.4. Reunió amb el grup d'alumnes ajudants⁵

A partir de l'entrevista amb l'alumne o alumna i del resultat del sociograma, el referent s'ha de reunir de forma discreta amb un grup d'entre tres i sis alumnes. El referent s'ha de coordinar amb el tutor o tutora per valorar el millor moment de la reunió i, una vegada feta, li ha de traslladar la informació i els acords presos ([annex 5](#)).

Objectius de la reunió

- a) Disposar de la informació que té el grup d'ajudants respecte del possible assetjament: saber si es produeix o no i de quina manera (on, quan i qui).

⁵ Aquest punt no sempre és necessari, sobretot quan, segons la informació aportada pels annexos 2 i 3, els criteris d'assetjament no es compleixen. En aquest cas no es posa en pràctica el punt 3.4 i es fa directament la reunió de l'equip (punt 4 del Protocol).

- b) Aconseguir que col·laborin perquè les coses comencin a millorar i que la persona molestada se senti més còmoda i segura en el grup. S'ha de cercar que els alumnes abandonin el rol de persona observadora passiva i es comprometi a ajudar.⁶

3. PRIMERA REUNIÓ DE GESTIÓ DEL CAS

El referent ha de convocar una reunió en el termini màxim de cinc dies hàbils des de la primera notificació. A la reunió hi han d'assistir un representant de l'equip directiu, del departament d'orientació, el referent i el tutor o tutora. També hi poden assistir altres professionals quan el referent així ho consideri ([annex 6](#)).

Objectius de la reunió

- a) Posar en comú la informació obtinguda pel referent i l'analitzar el sociograma.
- b) Valorar si es tracta d'una situació d'assetjament o d'un altre tipus de conflicte o situació. Els criteris per qualificar un cas com a assetjament escolar són:
- Conductes d'agressió física, verbal o relacional cap a un o diversos alumnes.
 - Manteniment en el temps (en general, més de dos mesos o, excepcionalment, més d'un mes).
 - Desequilibri de poder. L'alumne o alumna es troba en situació d'inferioritat evident respecte d'un grup d'alumnes.
 - Existeix una intenció d'humiliar o agredir l'alumne o alumna que se sent victimitzat.
- c) Valorar si l'assetjament es dona per raons de discriminació. Es pot trobar:
- Assetjament escolar amb xenofòbia.
 - Assetjament escolar cap a l'alumnat amb necessitats educatives.
 - Assetjament escolar amb contingut sexual.
 - Assetjament escolar amb violència de gènere.
 - Assetjament escolar amb homofòbia o transfòbia (LGTBI).
- d) Valorar si existeix ciberassetjament entre alumnes del centre. En aquest cas s'ha aplicar igualment aquest protocol. En el cas que existeixi ciberassetjament amb la implicació de persones adultes, *no* s'aplica aquest protocol, i s'ha de comunicar directament a la Fiscalia de Menors o a les forces i cosos de seguretat, preferentment al policia tutor.
- e) Decidir les mesures d'intervenció que cal posar en marxa.

Mesures d'intervenció

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

⁶ S'ha de valorar la necessitat de fer una reunió de seguiment i, si és així, es fixarà una data amb el grup.

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

- a) Posar en marxa altres mesures de protecció dins o fora del centre. Per exemple: mesures de vigilància als llocs i moments de risc (canvis de classe, pati, vestidor, menjador, etc.), canviar la distribució dels alumnes a l'aula, acompanyament durant els trajectes escola-casa, etc. En general, és millor no adoptar mesures sancionadores cautelars o iniciar un expedient sancionador, ja que normalment dóna més bons resultats actuar des d'un model responsabilitzador i restauratiu. En tot cas, quan es preveu un agreujament de la situació, cal assegurar a l'alumne o alumna que pateix l'allunyament de la persona responsable de l'assetjament i, si és necessari, adoptar les mesures cautelars disciplinàries previstes al Decret 121/10 de drets i deures.
- b) Si hi ha risc d'assetjament fora del centre s'ha de coordinar la intervenció amb els recursos externs al centre.

4. INTERVENCIÓ

4.1. Entrevista amb alumnes que molesten

El referent s'ha d'entrevistar individualment amb un alumne o una alumna que molesta en un termini màxim de set dies hàbils des de la notificació. Per fer aquestes entrevistes, cal triar el començament d'una sessió i proposar-se fer les entrevistes durant aquesta hora de classe, per tal que els alumnes entrevistats no es comuniquin entre ells fins haver-les acabades. S'ha de començar per aquell alumne o alumna que es consideri més líder o que molesta més i, amb el mateix criteri, seguir amb la resta d'alumnes ([annex 7](#)).

Objectius de les entrevistes amb els alumnes

- a) Aturar la conducta d'assetjament. Quan la persona que exerceix les conductes d'assetjament sap que el professorat del centre té coneixement del que està fent tendeix a aturar aquest comportament.
- b) Fer-se conscients del patiment que té un membre del grup.
- c) Fer-se conscients de la repercusió que té el propi comportament envers aquest company o companya i de quina manera molesta.
- d) Canviar el rol de l'alumne que molesta. Comprometre's a comportar-se d'una manera que faci que l'alumne al qual molestaven es pugui sentir còmode i segur al centre.
- e) Cercar la cooperació de l'alumne o alumna.
- f) Avaluar quina actitud i predisposició té a participar.

Metodologia de la intervenció

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

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

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

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

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

4.2. Entrevista amb la família dels alumnes que molesten

El referent ha de valorar la necessitat de realitzar la reunió amb les famílies dels alumnes que molesten. Ha de valorar també la conveniència d'atendre la família amb l'infant o jove present quan trobi que aquest mostra una actitud positiva. No és aconsellable quan s'ha mostrat resistent a col·laborar i assumir la seva responsabilitat ([annex 4](#)).

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

Objectius

- a) Informar de la intervenció que es duu a terme i de l'actitud que ha mostrat el seu fill o filla.

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

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

El referent s'ha d'entrevistar amb l'alumne o alumna que pateix per comprovar que s'ha aturat l'assetjament i ha millorat el seu benestar respecte dels alumnes que el molestaven. Per fer aquesta entrevista s'ha d'esperar almenys cinc dies hàbils després de parlar amb els alumnes que molestaven (punt 2.3 de l'[annex 2](#)).

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

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

El referent ha de valorar la necessitat d'entrevistar-se amb la família de l'alumne o alumna que pateix juntament amb el tutor o tutora ([annex 4](#)) si es considera que s'han de treballar alguns dels objectius següents:

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

5. SEGONA REUNIÓ DE GESTIÓ DEL CAS

El referent ha de convocar una reunió de l'equip de gestió del cas un cop feta la darrera reunió amb l'alumne que pateix (5.4). A la reunió hi han d'assistir un representant de l'equip directiu, del departament d'orientació, el referent i el tutor o tutora. També hi poden assistir altres professionals quan el referent ho consideri així ([annex 8](#)).

Objectius

- a) Revisar les actuacions i valorar la situació un cop fetes les intervencions. En aquest sentit, es poden donar diferents situacions:
- Tancament positiu: l'assetjament s'ha aturat. Quan sigui així, s'ha de fer un pla de seguiment en què es prevegin les mesures que, des de la tutoria i des del centre, s'han de mantenir o posar en pràctica. En aquest sentit, s'han de preveure les reunions de seguiment amb els alumnes implicats per assegurar-se que la situació s'ha normalitzat.
 - Tancament negatiu: l'assetjament no s'ha aturat. En aquest cas, cal desistir de la via reparadora i iniciar un procediment per la via disciplinària segons el Decret 121/10. En aquest cas, s'ha de valorar la notificació a través del Registre Unificat de Maltractament Infantil (RUMI) i, si hi ha un presumpte delictes, a la Fiscalia de Menors o les forces i cosos de seguretat, preferentment al policia tutor.
- b) Avaluar la necessitat de rebre tractament específic per part d'alguna de les persones implicades. En aquest cas, pot ser convenient que el departament d'orientació, en contacte amb les famílies, faci una derivació a recursos externs al centre: Unitat Comarcal de Salut Mental de la Infància i Adolescència (UCSMIA), Serveis Socials, Protecció de Menors, etc.

Tancament definitiu per part de la direcció

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

[logotip del centre]

ANNEX 1
Notificació d'un possible cas d'assetjament escolar

(Aquest document el pot emplenar la persona del centre a qui es comunica el cas o, si se'n demana una còpia segellada, la mateixa persona que presenta la notificació)

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

Resum dels fets que es volen comunicar:

[rúbrica]

[segell del centre]

ANNEX 2

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

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

2.1 Instrument per registrar indicadors de maltractament

Aquest és un registre de la freqüència de conductes. Per cada element, s'ha de contestar *sí* o *no* i, si la resposta és *sí*, un nombre que indiqui la freqüència amb què es dóna:

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

Cal recollir la informació mitjançant preguntes obertes, des d'una actitud acollidora i empàtica, per arribar als indicadors sobre el suposat assetjament.

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

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

⁷ En cas de què hi hagi un incident de ciberassetjament: s'ha de registrar els elements constitutius d'assetjament (captures de pantalla, missatge, correu, vídeo, etc.) i intentar suprimir-los, sigui amb la col·laboració de l'agressor (si es coneix) o sol·licitant al proveïdor de domini que retiri el material perjudicial.

2.2. Resum de la primera entrevista

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

2.3. Reunió de seguiment , cinc dies hàbils després de les intervencions

Data :

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

ANNEX 3

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

Nom de l'alumne/a: Data:

Nom de la persona de la família que contesta:

Persona que fa l'entrevista:

Cal recollir, amb una entrevista molt empàtica, tota la informació mitjançant preguntes obertes per arribar als indicadors sobre el suposat assetjament.

Contesta de 0 a 5 el grau en què es dona cadascun d'aquests comportaments, pensaments o sentiments en l'alumne/a que pateix un possible assetjament.

- 0 – No es dona.
- 1 – S'ha donat alguna vegada, però no resulta preocupant.
- 2 – S'ha donat amb certa freqüència i resulta una mica preocupant.
- 3 – S'ha donat amb bastanta freqüència i provoca bastant de patiment.
- 4 – S'ha donat amb molta freqüència i provoca molt de patiment.
- 5 – Es dona i crea molt de patiment.

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

El **nivell de patiment** es fixa, de manera orientativa, segons la suma dels valors assignats en cada resposta i pot tenir un dels següents cinc nivells:

patiment lleu (d'1 a 10), *bastant de patiment* (d'11 a 20), *patiment intens* (de 21 a 30), *bastant greu* (de 31 a 40) i *bastant sever* (de 41 a 50).

El que es vol veure amb aquesta escala són els **canvis** o conseqüències emocionals que s'han donat des que es produeix el possible assetjament.

ANNEX 4
Entrevista amb les famílies

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

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

ANNEX 5
Reunió amb els alumnes ajudants

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

Acords presos:

Data de revisió dels acords:

ANNEX 6
Acta de la primera reunió de gestió del cas

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

Acords presos: Mesures urgents de protecció: Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>

Rúbrica de tots els professionals presents

ANNEX 7
Reunions individuals amb els alumnes

Data:

Alumne/a:

Acords:

.....

Signatura:

Alumne/a:

Acords:

.....

Signatura:

Alumne/a:

Acords:

.....

Signatura:

Alumne/a:

Acords:

.....

Signatura:

Alumne/a:

Acords:

.....

Signatura:

Alumne/a:

Acords:

.....

Signatura:

Data de la revisió dels acords:

ANNEX 8
Acta de la segona reunió de gestió del cas

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

Acords presos:

Tancament: Positiu Negatiu

Pla de seguiment del cas:

Rúbrica de tots els professionals presents:

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

Data :.....

Nom del director /de la directora:

Actuacions fetes:

1.

2.

3.

...

Resum dels resultats (actes de les reunions de gestió del cas):

[rúbrica del director /de la directora]