

La mediació escolar. Una eina per a l'acció tutorial i una competència transversal per a l'alumnat.

Universitat Oberta de Catalunya

Autora: Cristina Pallarès Danti

Mentora Centre de Pràctiques: Carme Anguera Casas

Tutora UOC: Núria Vallduriola Calbó

19 de Maig de 2017



Màster de Professorat de Secundària Especialitat en Orientació Educativa

ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ GENERAL DEL TREBALL	2
2. MARC TEÒRIC	4
2.1 Mediació.....	4
2.2 Comunicació i conflicte	4
2.3 Mediació escolar	6
2.4 Assetjament escolar (Bullying)	8
3. METODOLOGIA	10
3.1 Objecte d'estudi	10
3.2 Objectius del treball.....	10
3.3 Disseny de la recerca i selecció de les fonts d'informació.....	11
4. DESENVOLUPAMENT DE LA PROPOSTA	14
4.1 Anàlisi i discussió dels resultats	14
4.2 Propostes d'acció.....	16
5. CONCLUSIONS	24
5.1 Conclusions.....	24
5.2 Limitacions trobades	25
5.3 Propostes de millora	25
5.4 Futures línies de recerca.....	25
6. BIBLIOGRAFIA	27
7. PART COMPLEMENTARIA - ANNEXOS.....	29
7.1 Transcripció entrevistes	29
7.2 Normes de convivència i protocols d'actuació Escola Thau (extret del document de les NOFC)	46
7.3 Protocol d'actuació en cas d'assetjament Escola Thau (extret del document de les NOFC)	50
7.4 Protocol de Mediació dissenyat.....	53
7.5 Pla de Mediació dissenyat.....	59

1. PRESENTACIÓ GENERAL DEL TREBALL

Als Estats Units la resolució de conflictes a les institucions educatives es va iniciar cap als anys 60 de la mà de dos moviments diferents, el de la cultura de pau i la justícia, i l'aprenentatge cooperatiu a l'aula. Als anys 70 i 80, es van iniciar els programes formals de mediació a escoles d'USA, Canadà, Anglaterra i Nova Zelanda. Les experiències que s'han dut a terme en les tres últimes dècades, han suposat el desenvolupament de la mediació com una tècnica eficaç per a la resolució de conflictes.

A Espanya aquesta experiència s'inicia al 1993 al País Basc i a Catalunya. Amb el temps, s'ha anat incorporant la mediació a diferents àmbits d'intervenció. Però un dels àmbits on més eficàcia ha demostrat, és a l'educatiu.

La mediació escolar, ens permet:

- Prevenir la violència als centres educatius.
- Ensenyar les estratègies i habilitats necessàries per gestionar els conflictes de forma adequada.
- Fomentar un clima socioafectiu positiu entre les persones implicades.

Educar implica acceptar i reconduir el conflicte, i la mediació és una eina de diàleg que pot contribuir a la millora de les relacions i a la cerca de solucions satisfactòries per a les parts, en la mesura que permeten als alumnes reflexionar, prendre les seves pròpies decisions i desenvolupar habilitats de resolució pacífica dels conflictes, així com desenvolupar vies tant formals com informals de comunicació entre els membres de la comunitat educativa.

La mediació escolar no només permet treballar en els conflictes directament, sinó també en la prevenció dels mateixos. L'èxit del procés depèn de la participació i la implicació, centrant-se en afavorir les relacions interpersonals i la tolerància com a factor essencial en la convivència. Finalment, no només tindrà un impacte positiu en les persones implicades en els conflictes, sinó també tindrà un impacte sobre el clima escolar, permetent augmentar el sentiment de pertinença al grup i la comunicació entre els seus membres.

El bullying o assetjament escolar cada vegada té més cabuda als centres educatius, i els seus protocols d'actuació, són en moltes ocasions, inexistents o ineficaços.

Un estudi realitzat al 2012 per l'Institut basc d'Avaluació i Recerca Educativa depenent de la conselleria d'Educació (Arregi Martínez & Martínez Fernández de Larrinoa, 2012), sobre un total de 6.282 estudiants de quart de primària a quart de secundària d'escoles públiques i concertades, va demostrar que els alumnes que pateixen aquest maltractament han augmentat en un 4% i un 2,8%, respectivament, en cadascuna d'aquestes dues etapes educatives pel que fa al mateix estudi realitzat fa ara quatre anys. Són les xifres més elevades des que al 2005 es va començar a realitzar aquest informe.

Les circumstàncies de la vida em van portar a treballar al món de l'educació, així que des de fa diversos anys convisc a diari amb conflictes infantils i adolescents, i per desgràcia, amb alguns casos d'assetjament escolar també, els quals em porten a recordar la meua època d'estudiant.

Amb els anys de diferència, sembla que les situacions que vaig viure siguin molt diferents de les que visc actualment per la meua situació laboral, però en realitat poc han canviat. La crueltat, el dolor i la solitud que experimenten algunes persones durant aquestes situacions segueixen sent les mateixes.

Per això, em sorprèn el fet que en molts centres educatius encara no existeixin protocols adequats d'actuació enfront aquestes situacions, així com el fet que no es destini prou temps a proporcionar a l'alumnat estratègies adequades i positives de resolució de conflictes. És crucial que s'eduqui als alumnes, des de ben petits, en el respecte i la igualtat, aquesta és la millor prevenció que pot fer-se. I això, és feina de tots, de la societat, la qual normalitza la violència i les humiliacions, dels centres educatius, de les famílies, dels alumnes i dels professors.

Per tot això i per les experiències viscudes, tant des de la perspectiva d'estudiant, com des de la perspectiva actual, m'ha portat a decidir que aquest era un tema prou rellevant i innovador com per dedicar-li el meu treball final de màster.

Així doncs, l'interès principal del treball, recau en vincular l'eina de la mediació amb la de l'educació des de diverses vessants.

Per una banda, es vincula la mediació amb l'alumnat, com a competència transversal fonamental que han de desenvolupar per tal de poder gestionar de forma adequada situacions de conflicte, no només durant l'etapa educativa, si no al llarg de la seva vida.

Per altre banda, es vincula la mediació amb els docents com una eina més a desenvolupar en l'acció tutorial, que pot ajudar a dur a terme una resolució adequada dels conflictes que es poden donar a l'escola. A més a més, també se'ls presenta la mediació com una eina per a la prevenció i intervenció de l'assetjament escolar (Bullying).

2. MARC TEÒRIC

2.1 Mediació

Avui dia la societat presenta realitats complexes, algunes difícils per a la convivència tolerant, el respecte als drets humans i la consolidació de la pau. La mediació, s'emmarca en la idea de la resolució dels conflictes a través del diàleg i de forma pacífica i enriquidora per a tots.

La convivència en la diversitat i en el respecte mutu no és sempre fàcil i en ocasions es generen conflictes, i fins i tot s'arriba a la violència. Depenent de les actituds que els implicats presentin davant el conflicte, ens trobem davant una competició, una evasió, una acomodació, una negociació o una cooperació. La mediació intentarà ser un procés de cooperació, ja que és una eina per a la resolució de conflictes entre dues o més parts amb interessos, necessitats i valors enfrontats. És un procés alternatiu i no oposat o exclouent a altres vies de solució de conflictes.

És un procés creatiu, perquè mou a la cerca de solucions que satisfacin les necessitats de les parts. A més, la solució no és imposada per terceres persones, com en el cas dels jutges o àrbitres, sinó que és creada per les parts. La gran aportació de la mediació al conflicte és la substitució de la concepció tradicional de "guanyar-perdre" en les disputes, per "guanyar-guanyar", doncs aquest canvi de concepció no només afecta als resultats, sinó també al procés mateix, ja que modifica l'actitud de les parts (d'Armes Hernández, 2003).

Els principis de la mediació són:

- Confidencialitat
- Voluntarietat
- Imparcialitat
- Neutralitat

2.2 Comunicació i conflicte

La comunicació és un element essencial en la resolució de conflictes, de fet, podríem definir el procés de mediació com el consistent a dotar a les parts en conflicte d'uns recursos comunicatius de qualitat perquè puguin solucionar el conflicte.

La comunicació és un element important en els conflictes, perquè:

- Una comunicació de qualitat és una eina necessària per arribar a la base dels conflictes i trobar solucions satisfactòries per a les parts.
- Una mala comunicació pot ser en si mateixa la causa dels conflictes.

El conflicte és inevitable i constructiu, però no sempre és ben rebut o desitjat. Per arribar al diàleg cal voler-ho. Això significa que és important, d'una banda, reconèixer l'existència del conflicte, i per l'altre, aconseguir una solució que convingui a les parts (Iannitelli Muscolo i Llobet Estany, 2006).

Un conflicte és més aviat un desacord, un xoc, una contraposició que Hocker i Wilmot (1985), en una de les definicions més clàssiques i acceptades, consideren que es produeix per la interacció de persones interdependents que perceben incompatibilitat d'objectius i interferència mútua en l'assoliment d'aquests objectius. Com es veu, en aquesta definició no hi ha cap referència a violència i sí a interacció, interdependència, incompatibilitat i interferència com a expressions d'unió en el desacord.

Així doncs, la percepció del conflicte com a font de destrucció ha d'anar variant cap a una concepció constructiva que no penalitzi al conflicte en sí, si no que renunciï a les respostes violentes i veritablement nocives.

Davant els conflictes, s'actua de formes molt diferents. Kreidler (1997), en el cas dels infants i adolescents, estableix sis vies de gestió del conflicte:

- **Agredir** (lluita física, cridar, provocar malestar)
- **Col·laborar** (buscar una resposta conjunta, parlar, pensar una solució agradable per a tots dos, negociar)
- **Compromís** (que ningú obtingui exactament el que volia, cedir una mica per totes dues bandes)
- **Evitar** (donar a entendre que tot va bé, fugir, allunyar-se de l'altre)
- **Recórrer a una autoritat** (procurar que una altra persona amb més facultats prengui les decisions).

En un estudi comparatiu desenvolupat en dos centres d'educació primària, Boqué (2000) es va trobar que un 14,1% de nens i nenes d'entre vuit i dotze anys s'inclinava per competir; un 22,3% per col·laborar; un 4,7% preferien el compromís; un 11,6% triaven evitar; un 9% acomodar-se; un altre 11,6% recorrien a l'autoritat; i el 26,7% restant ni tan sols veien alternatives al conflicte una vegada aquest havia començat. Aquests resultats, mostren la necessitat de proporcionar als nens i adolescents estratègies per comprendre i afrontar els conflictes per si mateixos.

Els conflictes, tenen una evolució i segons en el punt en que es trobi el conflicte s'haurà d'utilitzar una estratègia o una altra. Les diverses fases en les quals es pot intervenir en un conflicte són (Boqué Torremorell, 2006):

- **Primera fase:** quan un conflicte determinat es troba al punt zero, és a dir no percebut o inexistent, es treballa directament sobre el context (individual, grupal, comunitari o global) amb l'objectiu de crear entorns estimulants i dotats de suficients recursos perquè tothom pugui evolucionar.
- **Segona fase o punt inicial:** és on apareix i escala o s'estanca el conflicte. Es tracta, de prevenir l'aparició del cercle negatiu del conflicte, afavorint l'autogestió dels problemes com a font d'aprenentatge.
- **Tercera fase o punt crític:** representa l'enduriment del conflicte, bé per la seva durada, o bé per la seva intensitat, i requereix l'aplicació de mesures protectores de contenció dels episodis negatius.

2.3 Mediació escolar

En els últims anys l'interès ha estat molt centrat en l'aplicació d'estratègies de resolució de conflictes en els contextos educatius, ja que aquestes incideixen en el clima del centre i són determinants en la millora de la convivència. En general, en l'àmbit escolar, els conflictes se solen resoldre exercint l'autoritat o imposant les normes i no investigant les causes i motivacions que generen, per la qual cosa, el conflicte segueix latent (Calvo Hernández, 2004).

En l'article 30 del Capítol V de la Llei catalana 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, s'especifica que "Els centres han d'establir mesures de promoció de la convivència, i en particular mecanismes de mediació per a la resolució pacífica dels conflictes i fórmules per mitjà de les quals les famílies es comprometin a cooperar de manera efectiva en l'orientació, l'estímul i, quan calgui, l'esmena de l'actitud i la conducta dels alumnes en el centre educatiu."

De la mateixa manera, l'article 32 està destinat exclusivament a la mediació, i aquest diu que:

1. La mediació és un procediment per a la prevenció i la resolució dels conflictes que es puguin produir en el marc educatiu, per mitjà del qual es dóna suport a les parts en conflicte perquè puguin arribar per si mateixes a un acord satisfactori.

2. El Departament ha d'establir les normes reguladores del procediment de mediació, que han de definir les característiques del procediment i els supòsits bàsics en què és procedent d'aplicar-lo.

Així doncs, la mediació es converteix en una forma interessant de resoldre conflictes en aquest àmbit, així com de promoure la cultura de l'acord, en la qual preval el diàleg, l'empatia, la col·laboració i el consens. La mediació suposa la substitució d'actituds i valors competitius per cooperatius. En ella, es promouen les solucions al conflicte i eviten la postura antagònica guanyador/perdedor.

En aquest àmbit s'ha demostrat una gran eficàcia d'aquest mètode de gestió de conflictes. Destaquen aspectes com (Calvo Hernández, 2004):

- Crear al centre un ambient més relaxat i productiu.
- Contribueix al desenvolupament d'actituds de respecte cap als altres.
- Ajuda a valorar els sentiments, interessos i necessitats de l'altre i les pròpies.
- Desenvolupa actituds cooperatives en el tractament del conflicte i en la cerca de solucions.
- Augmenta la capacitat de resolució del conflicte de forma no violenta.
- Desplega la capacitat de diàleg, d'escolta activa, de comunicació bidireccional, etc.
- Disminueix la intervenció dels adults que és substituïda pels alumnes mediadors o per ells mateixos.
- Contribueix a millorar les relacions interpersonals.
- Afavoreix l'autorregulació a través de la cerca de solucions autònomes i negociades.

- Disminueix el nombre de conflictes i, per tant, el temps dedicat a resoldre'ls.
- Ajuda a la resolució de disputes de forma més ràpida i menys costosa.
- Es redueix el nombre de sancions i expulsions.

Per pròpia definició l'existència d'un conflicte no implica alguna cosa negativa en sí. Tot i això, dependrà de la forma de resoldre'l el que aquest es converteixi en un problema de convivència o en una oportunitat per al canvi i l'enriquiment de les relacions interpersonals entre els implicats.

Dins l'aula, l'aparició d'un conflicte entre dos alumnes és suficient perquè es pari l'activitat educativa que s'estava desenvolupant i l'atenció docent recaigui sobre els implicats en el conflicte. Davant això, la resposta d'un centre educatiu enfront els conflictes es torna més eficient i madura quan abandona la seva posició defensiva i passa a l'acció preventiva i proactiva. Un enfocament de gestió positiva de conflictes es caracteritza pel diàleg, la inclusió i el respecte cap a totes les persones, un alt nivell de confiança, responsabilitat i autogestió de les seves dificultats i adquirir l'hàbit de prendre decisions per consens.

En un estudi realitzat per García-Longoria Serrano (2002), sobre els conflictes produïts als centres educatius i la seva intervenció, va concloure que els professors opinaven que els conflictes escolars els ocupen gairebé un terç del seu temps. Les agressions entre alumnes solen ser: verbals, de rebuig, d'aïllament i psicològiques. I les tres opcions majoritàries de resolució de conflictes que utilitzen els professors són: fer fora al noi/a de classe, deixar-lo a la classe apartat dels seus companys i donar un part disciplinari. Es conclou també, que consideren necessari l'adopció de mesures conjuntes família-escola des del principi de curs, així com la detecció i tractament precoç de situacions especials.

La mediació aporta als alumnes moltes coses, entre elles podem destacar que contribueix a la formació integral dels alumnes. També, afavoreix a la construcció d'actituds, valors i normes de manera efectiva i pràctica, ja que aprenen a defensar les pròpies idees (assertivitat), a posar-se en el lloc dels altres (empatia), a tenir en compte els respectius interessos (col·laborar), a escoltar per comprendre (escolta activa), a pensar (reflexiva, creativa i críticament) a implicar-se en la millora del propi entorn (participació activa), a comprendre, expressar i regular els sentiments (educació emocional) i a defensar els drets de les persones (justícia social) (Boqué i Torremorell, 2004).

Els objectius de la mediació escolar són (García-Longoria Serrano, 2002):

- Potenciar un canvi cultural als centres que permeti tractar el conflicte de forma constructiva i positiva.
- Que els consells escolars considerin la mediació com un procés de resolució de conflictes educatius, preventius i útil per tractar la majoria de conflictes que es donen en el context escolar.
- Promoure la construcció d'espais de negociació als centres escolars on s'abordin els conflictes de forma constructiva, des del diàleg i a la cerca d'acords.

- Afavorir la participació de les parts implicades en un conflicte en la resolució, gestió i transformació amb l'ajuda d'un tercer, el/la mediador/a.
- Promoure més relacions horitzontals entre els membres de la comunitat escolar: pares i mares, alumnat, professorat i personal no docent.

L'escola se'ns presenta com un dels àmbits emergents on la mediació s'ha consolidat recentment com un instrument educatiu que possibilita l'aprenentatge de valors, com l'autonomia i la responsabilitat en facilitar un context més pacífic on l'alumnat pot participar activament en la resolució dels seus propis conflictes. El referent fonamental ha de ser construir i enfortir la convivència.

Es tracta d'adoptar una “disciplina proactiva” (basada en resoldre els conflictes futurs aprofitant els actuals) enfront d'una “disciplina reactiva” (centrada en resoldre els problemes passats). La mediació escolar permet tenir a un professional al centre educatiu capaç d'encarregar-se de funcions tan importants en l'entorn escolar com: la resolució de conflictes, millora de la convivència, cooperació amb les famílies, gestió de la multiculturalitat, relacions amb l'entorn proper, col·laboració amb equips de serveis socials, polítiques de protecció a la infància, ajuda per superar moments de transició i canvi entre nivells escolars, etc., són funcions cada vegada més vinculades a l'entorn escolar que exigeixen professionals capacitats per al compliment dels objectius (García Raga, 2011).

La utilització de la mediació en l'escenari educatiu del nostre país és relativament recent, si ho comparem amb el desenvolupament aconseguit en altres àmbits com el familiar, laboral o internacional. D'una manera contínua la mediació s'està estenent en l'àmbit escolar, la qual cosa implica anar construint progressivament un futur en el qual els alumnes sàpiguen fer front als seus conflictes i a les seves diferències d'una manera democràtica i participativa.

2.4 Assetjament escolar (Bullying)

Una altra dificultat amb la qual es troben als centres educatius per a la gestió de la convivència escolar són els episodis de violència escolar. La violència interpersonal a l'escola és un fenomen psicosocial que es caracteritza per l'aparició d'un comportament agressiu injustificat des d'una persona o grup de persones cap a una altra o unes altres que pot manifestar-se de forma directa o indirecta (Ortega, 2006).

Per analitzar els episodis de violència interpersonal és important tenir en compte, almenys, dues coses: la relació entre els implicats i la persistència dels episodis. És a dir, no és el mateix que la violència sorgeixi dins d'un mateix subsistema de relacions interpersonals, per exemple entre l'alumnat; com que sorgeixi entre dos sistemes, per exemple entre alumnes i professors. Tampoc serà igual que els episodis violents siguin esporàdics (ha succeït en una o diverses ocasions aïllades), al fet que aquests siguin persistents en el temps (succeeixen en moltes ocasions) (Ortega, 2006).

Pel que fa a possibles intervencions, l'enfocament més utilitzat és el de *tall punitiu*, en el qual si un estudiant trenca alguna de les regles que l'escola ha

establert prèviament, rep una sanció per la seva conducta que va des de retirar-li alguns privilegis fins a l'expulsió.

En contraposició a aquest enfocament, s'han desenvolupat uns altres tipus d'*estratègies* anomenades *no punitives*, que busquen generar en l'assetjador sentiments d'empatia enfront de la víctima, amb la finalitat de que aquest reconegui que la situació és preocupant i comenci a generar opcions de solució. Aquesta intervenció és la més semblant a la mediació, ja que inclou converses on expressen les seves emocions i entre tots intenten arribar a possibles solucions conjuntes.

Més endavant aprofundirem i analitzarem amb detall les característiques concretes de l'assetjament i la seva possible intervenció a través de la mediació.

3. METODOLOGIA

3.1 Objecte d'estudi

L'objecte d'estudi del present treball és el centre on he realitzat les pràctiques del Màster del Professorat de Secundària, l'Escola Thau de Sant Cugat del Vallès. S'ha seleccionat aquest centre per interès i per que és on s'ha pensat aplicar en un futur aquest projecte.

L'Escola Thau de Sant Cugat forma part de la Institució Cultural del CIC. Fundació privada. És una escola concertada, que imparteix les etapes de 2n Cicle d'Educació Infantil, Educació Primària i Educació Secundària Obligatòria. Té autoritzades tres línies a Educació Infantil, tres a Educació Primària i tres a Educació Secundària. Compta, amb 39 aules autoritzades, 1040 alumnes, 65 docents, 8 persones d'administració i serveis i 35 monitors de menjador i lleure. L'escola Thau Sant Cugat està situada a l'extrem nord del municipi de Sant Cugat del Vallès (Vallès Occidental), en el polígon de Can Sant Joan. L'àmbit d'influència de l'escola s'estén, bàsicament, per Sant Cugat del Vallès, i en menor mesura Rubí, Cerdanyola i altres municipis propers.

La tasca pedagògica de la Institució Cultural del CIC segueix els postulats de l'Escola Nova, postulats que fonamentats en l'activitat de l'infant, han donat lloc a l'escola coneguda amb el nom d'escola activa. L'acció tutorial constitueix un dels pilars fonamentals del projecte educatiu del centre.

Proposen un estil d'educar basat en tres eixos fonamentals:

1. Una educació amb sentit per als aprenents del segle XXI: Definició de les finalitats educatives en termes competencials. Consideren que l'educació ha de trencar la separació entre els aspectes cognitius, ètics i emocionals.
2. Una proposta educativa actualitzada i fonamentada: Recolzada en el coneixement disponible sobre la naturalesa de l'aprenentatge i les evidències dels assoliments en termes de competències per a la vida i el segle XXI.
3. Una organització oberta que aprèn: Un model organitzatiu versàtil, subordinat a les finalitats educatives, capaç de generar i sostenir entorns d'aprenentatge eficaços a través de fórmules flexibles i traient partit de l'enorme potencial de les TIC.

3.2 Objectius del treball

Objectius generals:

- Analitzar com actuen els agents responsables davant les situacions de conflicte a l'escola Thau Sant Cugat.
- Analitzar com actuen els agents responsables davant el problema de l'assetjament escolar a l'escola Thau Sant Cugat.
- Proporcionar millores, a través de la mediació, per a la resolució de conflictes.

Objectius específics:

- Identificar les relacions negatives i les situacions problemàtiques que es produeixen entre els agents responsables dels conflictes i de l'assetjament escolar.
- Identificar les relacions positives i aquells aspectes que les potencien, entre els agents responsables dels conflictes i de l'assetjament escolar.
- Identificar els elements que afavoreixen o limiten la resolució dels conflictes i del problema de l'assetjament escolar.

3.3 Disseny de la recerca i selecció de les fonts d'informació

El treball s'ha dissenyat per tal d'obtenir informació de tipus qualitatiu, ja que ens permetrà conèixer les percepcions dels diversos agents educatius presents al centre, així com *analitzar com actuen els agents responsables davant les situacions de conflicte i assetjament a l'escola Thau Sant Cugat*.

L'interès del treball recau, inicialment, en conèixer quins protocols d'actuació té el centre educatiu Thau Sant Cugat enfront situacions de conflicte, així com quins coneixements generalitzats tenen del problema de l'assetjament escolar i de quins protocols d'actuació disposen per fer front a aquesta situació.

També serà important conèixer com treballen conjuntament tots els agents responsables, no només per a la intervenció dels conflictes si no també, per a la seva prevenció. Una bona relació i cooperació permetrà gestionar de forma correcta i adequada una situació de conflicte o d'assetjament.

Tanmateix s'hauran d'*identificar les relacions negatives i les situacions problemàtiques que es produeixen entre els agents responsables dels conflictes i de l'assetjament escolar, les relacions positives i aquells aspectes que les potencien i els elements que afavoreixen o limiten la resolució dels conflictes i del problema de l'assetjament escolar*.

La mostra seleccionada per al desenvolupament del treball són els agents educatius responsables en els conflictes i en els casos d'assetjament escolar de l'Escola Thau Sant Cugat.

El criteri per seleccionar les font informants ha estat un mostreig intencionat. Les fonts informants seleccionades són: professors, equip directiu, departament d'orientació psicopedagògica i famílies.

Per tal d'obtenir tota aquesta informació qualitativa, la tècnica de recollida d'informació que es durà a terme serà l'*Entrevista semiestructurada*. Aquesta s'aplicarà als diversos agents educatius seleccionats.

A continuació es pot veure una graella resum (1)¹:

Objectius	Tècnica	Qui la dissenya?	Qui l'aplica?	A qui se li aplica?
<ul style="list-style-type: none"> - Analitzar com actuen els agents responsables davant les situacions de conflicte i el problema de l'assetjament escolar a l'escola Thau Sant Cugat. - Identificar les relacions negatives i les situacions problemàtiques que es produeixen entre els agents responsables dels conflictes i de l'assetjament escolar. - Identificar les relacions positives i aquells aspectes que les potencien, entre els agents responsables dels conflictes i de l'assetjament escolar. - Identificar els elements que afavoreixen o limiten la resolució dels conflictes i del problema de l'assetjament escolar. 	Entrevista Semiestructurada	La investigadora	La investigadora	Professores (Tutores de 1er d'ESO)
				Representant de l'Equip Directiu
				Cap del Departament d'Orientació Psicopedagògica (DOP)
				Família (Mare alumne de 2n d'ESO)

De tots els agents responsables en les situacions de conflicte o d'assetjament (alumnes implicats, espectadors, professors, equipo directiu, departament d'orientació psicopedagògica, col·laboradors externs i pares) s'han seleccionat a dues professores, un representant de l'equip directiu, la Cap del DOP i la mare d'un alumne. Les dues professores són tutores de 1er d'ESO. S'ha seleccionat aquest curs degut a que és sabut que molts conflictes i casos d'assetjament es gesten en l'etapa inicial de secundària.

Degut a que el centre ha preferit no involucrar als alumnes i per una falta de temps, finalment no s'ha pogut treballar amb els alumnes com a font informant.

Als agents seleccionats se'ls aplicarà una *Entrevista semiestructurada* que consta aproximadament de 20 preguntes, és anònima, i és elaborada

¹ Graella Resum de les tècniques de recollida d'informació utilitzades.

especialment per a aquesta recerca. Aquesta permetrà obtenir informació sobre la percepció que tenen els professors, l'equip directiu, el departament d'orientació i les famílies sobre els conflictes, l'assetjament escolar, les seves respostes particulars i les del centre, així com l'efecte que produeix l'assetjament en l'ambient escolar. També permetrà veure la informació que disposa el centre escolar sobre l'assetjament, les solucions i protocols d'actuació, així com la implicació del centre en aquest tema.

A partir dels resultats obtinguts i després de la seva anàlisi es dissenyarà un protocol d'actuació de mediació enfocat a resoldre situacions de conflicte i prevenir situacions d'assetjament escolar per als docents, per tal que puguin anar incorporant aquesta eina en la seva acció tutorial.

Finalment, es dissenyarà un pla de mediació escolar per crear un espai de mediació en el centre educatiu. Aquest espai de mediació té la característica que incorporarà la figura del mediador-alumne, per tal de fomentar progressivament la mediació entre iguals.

Anàlisi dels resultats

Per l'anàlisi de les dades obtingudes a través de les *Entrevistes semiestructurades* realitzades, s'ha dut a terme una anàlisi dels continguts. Aquests resultats es podran veure a l'apartat següent (veure la transcripció de les entrevistes a l'Annex 7.1).

4. DESENVOLUPAMENT DE LA PROPOSTA

4.1 Anàlisi i discussió dels resultats

Respecte als resultats obtinguts a través de l'anàlisi de contingut de les entrevistes realitzades (veure la transcripció de les entrevistes a l'Annex 7.1) podem observar que tots els agents educatius coincideixen en que els conflictes més habituals que es donen entre els alumnes són baralles per temes d'amistat que es gesten fora de l'escola, molestar-se, criticar-se, faltes de respecte entre iguals i conflictes amb els professors per desobeir les normes o per comportaments disruptius a l'aula.

Es comenta amb els agents educatius la seva forma de gestionar les situacions conflictives. Les tutores, el representant de l'equip directiu i la Cap del DOP utilitzen el diàleg amb les dues parts per resoldre aquest tipus de situacions. Comenten que disposen d'un protocol de resolució de conflictes dins el document de les normes de convivència (anar a l'annex 7.2 per veure el protocol). De la mateixa manera, la mare de l'alumne és coneixedora de com es gestionen els conflictes al centre, tanmateix dedueix que hi ha algun protocol d'actuació, però no en té coneixement del cert.

Tots els agents educatius comenten que es duen a terme algunes tasques amb els alumnes per treballar la resolució de conflictes, però opinen que no se'n fan prou.

Pel que fa a la implicació dels agents educatius, les dues tutores pensen que la responsabilitat ha de recaure en la comunitat educativa (professors, equip directiu...) però cap de les dues anomena a les famílies. A diferència d'això, el representant de l'equip directiu pensa que han de responsabilitzar-se dels casos d'assetjament no només la comunitat educativa, sinó també les famílies dels alumnes implicats.

De tota manera quan es pregunta a les tutores si la implicació de les famílies és necessària i important, les dues pensen que és de vital importància la seva col·laboració, sobretot per a la detecció de casos d'assetjament. El representant de l'equip directiu i la cap del DOP opina que les famílies són de vital importància tant per a la detecció com per al diagnòstic. Així mateix, la mare de l'alumne opina que la família s'ha d'implicar amb l'escola, ja que són les famílies les que noten de primera mà les conseqüències. La col·laboració de les famílies és imprescindible, ja que com bé va descriure Jokin (2004), existeixen una sèrie d'indicadors que ens permeten identificar casos d'assetjament. Trobem indicadors escolars, però també els que es donen en l'àmbit familiar, d'aquí la importància que els pares s'involucrin i prestin molta atenció.

Respecte al concepte d'assetjament escolar, les definicions donades per les diverses fonts informants són molt semblants. En general, són bastant breus i potser els manca una mica d'informació rellevant.

Pel que fa a les característiques de l'assetjament, en general pensen que sí que existeix una edat més propensa que una altra per al desenvolupament de casos. Les tutores, l'equip directiu i la cap del DOP opinen que és a l'últim cicle de primària i a l'inici de secundària quan es donen els primers casos, i després fins a 3r de l'ESO se'n segueixen manifestant. La mare de l'alumne opina que ella pensa que l'edat més propensa és a secundària, ja que hi ha més consciència i malícia en les accions.

D'altra banda, quan es parla de la diferència de gènere, en general opinen que la forma d'agressió és diferent entre nois i noies. Les noies són més subtils i els nois més evidents i primitius, utilitzen més la violència física. Únicament, la tutora 2 opina que es donen més casos d'assetjament entre nois que entre noies. Una possible explicació, poden ser les diferències en el tipus d'agressió entre noies i nois, en ser més evident en el cas dels nois, pot donar la sensació que existeixen més casos. Respecte al tipus d'agressions més utilitzades pels alumnes, les tutores i l'equip directiu opinen que és més agressió de tipus verbal (insults, malnoms ofensius, etc) que no pas violència física.

Els llocs on consideren que es produeixen aquestes agressions, tant les tutores com el representant de l'equip directiu i la cap del DOP, opinen que són durant els canvis de classe i els vestuaris, és a dir, als espais no reglats.

Quan se'ls pregunta per l'existència de casos al centre escolar, tant la tutora 2 com el representant de l'equip directiu pensen que sí que hi ha casos d'assetjament. La tutora 1 i la mare de l'alumne, parlen de possibles casos, però comenten que no sabrien dir si són casos d'assetjament com a tal. S'observa de nou, l'existència d'una falta d'informació sobre l'assetjament per part de la comunitat educativa. La cap del DOP pensa que no hi ha casos com a tal, però que sí que hi ha conflictes.

Per determinar quin és l'ambient de l'escola, se'ls pregunta sobre les causes de les males relacions entre els alumnes. Les tutores i l'equip directiu estan d'acord que el que generalment inicia o potencia l'assetjament, és la diferència. Qualsevol persona que sigui diferent o es comporti de forma diferent és susceptible a l'assetjament. No s'assumeix la diferència. Únicament la tutora 1, comenta que també influeix el fet que l'alumne tingui poques habilitats socials.

Respecte a les formes de reconeixement de casos d'assetjament, d'una banda les dues tutores utilitzen com a font d'informació el que expliquen els alumnes. La tutora 1, també utilitza l'observació per detectar casos d'assetjament. I d'altra banda, el representant de l'equip directiu i la cap del DOP comenten que reconeixen casos una vegada es produeix alguna agressió que arriba a direcció o bé quan els tutors comenten que existeix una situació d'aquest tipus. La mare de l'alumne comenta que només se n'adonaria quan ja hagués passat alguna cosa, ja que es mostraria estrany a casa. Amb això es demostra la importància de fer prevenció i seguiments continus, ja que d'aquesta forma no es reconeixerien els casos una vegada ja està instaurat l'assetjament, sinó que es podria intervenir abans que fos assetjament com a tal.

Pel que fa a formació i preparació de la comunitat educativa, les tutores, el representant de l'equip directiu i la mare de l'alumne estan d'acord en que el

professorat no disposa de la suficient formació sobre aquest tema. La cap del DOP pensa que els falta formació però que normalment la resolució dels conflictes és adequada. Les tutores comenten, que han anat aprenent amb l'experiència, però reconeixen que necessitarien informació i formació complementària. Se li pregunta també al representant de l'equip directiu i a la cap del DOP si a l'escola ofereixen algun tipus de formació als professors sobre l'assetjament escolar, comenten que durant aquest curs s'ha fet una petita xerrada a primària, però no a secundària.

Se'ls pregunta sobre l'existència d'un protocol d'actuació, les tutores, la cap del DOP i el representant de l'equip directiu saben que el centre disposa d'un protocol d'actuació (anar a l'Annex 7.3 per veure aquest protocol). Observem que les tutores no saben explicar del tot bé en què consisteix. Comenten que si detecten un possible cas han de fer un registre i després comentar-ho amb direcció. La mare de l'alumne no sap del cert l'existència d'un protocol. El representant de l'equip directiu ho explica de forma més detallada.

Respecte a la prevenció de l'assetjament que realitzen, les respostes són disperses. S'observa una falta de cohesió respecte al tema, en els diferents agents educatius.

Pel que fa a les conseqüències que provoca l'assetjament escolar, tots els agents educatius estan d'acord que el desenvolupament de l'alumne queda afectat i que un cas d'assetjament té una repercussió tant a l'aula com al centre en general. Únicament la cap del DOP comenta que si el cas es portat de forma adequada i amb discreció pot no afectar a la resta del centre.

Finalment, respecte a la mediació, tots coneixen en què consisteix i la veuen com una eina adequada per a la prevenció i intervenció de l'assetjament escolar. Tots ells remarquen la importància de la col·laboració de professionals externs.

4.2 Propostes d'acció

Per tal de desenvolupar unes propostes d'acció adequades, a part dels resultats obtinguts en les entrevistes, s'ha tingut en compte tot un seguit d'informació bàsica relacionada amb la cronificació dels conflictes i l'assetjament escolar, que és fonamental conèixer i tenir present. Aquesta informació es presenta a continuació:

Tipus d'assetjament:

- Assetjament Físic: Empentes, travetes, cops, etc.
- Assetjament No Físic:
 - Assetjament Verbal: Insults, trucades o missatges telefònics ofensius, llenguatge sexual indecent, propagació de rumors falsos...
 - Assetjament No Verbal: Gestos agressius i grollers, ignorar, excloure i aïllar a la víctima.
 - Exclusió: Impedir la seva participació en activitats.
- Danys Materials: Trencar la roba, llibres, etc., o robar les seves pertinences.

Principals protagonistes:

Davant la situació d'assetjament, cada alumne adopta un rol diferent, es destaca (Jokin, 2004):

- L'agressor.
- La víctima.
- El seguidor, o *seguaç*: No comença però adopta un paper actiu.
- El seguidor, o assetjador passiu: Recolza l'assetjament, però no adopta un paper actiu.
- Testimoni no implicat o observador.
- Possible defensor: Creu que hauria d'ajudar (però no ho fa).

Els principals protagonistes són: l'agressor, la víctima i els observadors.

En general, els assetjadors solen ser forts físicament, impulsius, dominants, amb conductes antisocials i poc empàtics amb les seves víctimes.

La víctima, sol ser feble, insegura, ansiosa, sensible, tranquil·la i tímida, amb baixos nivells d'autoestima. Socialment, les víctimes, solen ser rebutjades, amb pocs amics a l'aula, i acostuma a costar-los un gran esforç fer amistats.

En el cas del maltractament entre iguals es produeix el que se'n diu un contagi social, el que redueix l'ajuda de la resta de l'alumnat i inclús fomenta la seva participació en els actes d'assetjament, encara que no hagin estat protagonistes inicialment d'aquest. Aquesta és la raó, per la qual es pot entendre que existeixi assetjament sota el coneixement de tantes persones. En altres ocasions, s'ha demostrat que és la por a ser inclòs dins del cercle de victimització i convertir-se també en víctima d'agressions el que impedeix que els alumnes que senten que haurien de fer alguna cosa no ho facin.

Els alumnes espectadors són coneixedors de l'existència de problemes de maltractaments entre companys. Encara que no tots participen, coneixen bé en què consisteix el problema, qui són els nois i noies prepotents i abusius amb els altres, qui és objecte d'abús i intimidació, on tenen lloc els maltractaments i fins a on poden arribar. Però existeixen molts factors, com la por, que poden influir en l'actuació davant d'aquestes situacions.

Causes:

Concretem, algunes de les causes/factors pels quals es desenvolupa l'assetjament escolar (Jokin, 2004):

- Causes de l'agressor
 - Causes individuals:
 - Absència d'empatia.
 - Baixa autoestima.
 - Impulsivitat.
 - Trastorns psicopatològics.
 - Causes familiars:
 - Pràctiques de criança inadequades.
 - Maltractament intrafamiliar.
 - Família disfuncional.
 - Pobres o escassos canals de comunicació.
 - Causes escolars:

- Polítiques educatives que no sancionen les conductes violentes.
- Absència de transmissió de valors.
- Transmissió d'estereotips sexistes en les pràctiques educatives.
- Continguts excessivament academicistes.
- Problemàtica del professorat: vulnerabilitat psicològica, manca d'una metodologia adequada per al control de la classe.
- Absència de la figura del professor com a model.
- Causes de la víctima
 - Causes individuals:
 - Baixa autoestima.
 - Poques habilitats socials.
 - Poques eines d'autoprotecció.
 - Discapacitat.
 - Trastorns psicopatològics.
 - Causes familiars:
 - Pràctiques de criança inadequades
 - Família disfuncional.
 - Poca comunicació familiar.
 - Causes escolars:
 - Escassa participació en activitats de grup.
 - Pobres relacions amb els seus companys.
 - Poca comunicació entre alumnat i professorat.
 - Absència de la figura d'autoritat de referència a l'aula.
- Causes socioculturals:
 - Baixa qualitat educativa i cultural de la programació.
 - Alta presència de continguts violents als programes de televisió.
 - Tractament sensacionalista de les notícies amb contingut violent.
 - Justificació social de la violència com a mitjà per aconseguir un objectiu.

Fases:

L'assetjament escolar, té un procés i unes fases, les quals és important conèixer per a la seva possible detecció i intervenció. Aquestes segons Jokin (2004) són:

- Fase 1: L'assetjador comença a fixar objectius potencials d'assetjament mentre que els components del grup es van posicionant.
- Fase 2: L'assetjador passa a realitzar petites intimidacions que no són afrontades eficaçment per la víctima, mentre que els espectadors, o bé ho recolzen, o bé no fan res per evitar-ho.
- Fase 3: Comença l'agressió física, amb la víctima patint les conseqüències, i els espectadors patint generalment impotència i culpabilitat.
- Fase 4: La gravetat de les agressions va augmentant gradualment amb un sentiment de desesperació i esfondrament de l'autoestima de la

víctima, mentre els espectadors s'acaben decantant entre els que ho ignoren i els que ho recolzen.

- Fase 5: L'assetjament s'instaura i s'estén a altres àmbits. Els espectadors es decanten definitivament per la impotència i l'individualisme.

Agents implicats:

En aquest problema social, no només estan implicats els alumnes. Tots els agents educatius són responsables i han d'estar implicats per a la seva prevenció, diagnòstic i intervenció primerenca. Els agents responsables de l'assetjament escolar són:

- Els alumnes implicats directament: víctima i agressor.
- Grup classe: els espectadors.
- Professors.
- Equipo directiu.
- Departament d'Orientació Psicopedagògica (o psicopedagog) del centre.
- Col·laboradors externs: psicòlegs, mediadors, etc.
- Família.

Conseqüències:

És imprescindible que el professorat tingui ple coneixement de les característiques d'aquest problema social, ja que és l'única manera que pugui ser detectat i intervingut a temps. El bullying no només té conseqüències negatives per a les víctimes sinó per a tots els participants en general.

Entre els efectes principals que produeix en les víctimes, es troba el deteriorament de l'autoestima, ansietat, depressió, fòbia escolar, fracàs escolar, actitud d'aïllament, imatges negatives de si mateixos, aparició de neurosi i histèries, i en casos extrems intents de suïcidi. També té repercussions negatives en el desenvolupament de la personalitat, la socialització i la salut mental en general (Jokin, 2004).

Per als agressors, les conductes d'assetjament poden fer-se cròniques i convertir-se en una manera d'aconseguir els seus objectius a través de la pressió, la violència i l'extorsió, amb el consegüent risc de derivació cap a conductes delictives, incloent violència domèstica o de gènere (Jokin, 2004).

Els espectadors corren el risc d'insensibilitzar-se davant les agressions quotidianes i de no reaccionar a les situacions d'injustícia en el seu entorn. Suposa un aprenentatge de comportaments inadequats davant situacions injustes; no fent res per evitar-les (Jokin, 2004).

Però l'assetjament escolar, s'ha demostrat que afecta al clima del centre educatiu i de l'aula, la qual cosa al final afecta al treball del professorat. En un estudi que es va realitzar al 2005 per la Fundació Jiménez Díaz (Ortero-López, 2015), van constatar que el 72% dels professors està en risc de desenvolupar ansietat o depressió, per efectes d'agressions o violència escolar. El 80% manifesta haver estat insultat alguna vegada, o haver patit situacions de tensió o indisciplina amb el grup d'alumnes als quals imparteixen classe. I el 87% dels docents no se sent protegit per les administracions públiques. També van constatar que, el 81% dels alumnes "falta al respecte als professors".

Els pares i familiars també són afectats indirectes d'aquests episodis. Així doncs, es pot dir, que l'assetjament escolar té un efecte de propagació que acaba tenint conseqüències negatives per a tots.

És per tot això que és imprescindible una detecció primerenca i la intervenció pertinent.

Possibles intervencions:

Pel que fa a possibles intervencions, l'enfocament més utilitzat és el conegut com a *tall punitiu*, en el qual si un alumne incompleix alguna de les regles que l'escola ha establert prèviament respecte al mal tracte als companys, rep una sanció que va des de la retirada de privilegis fins a l'expulsió. Aquesta estratègia està basada en la idea que la intimidació és una conducta negativa individual (és a dir, es centra particularment en l'assetjador) i que com a tal ha de ser castigada (per un adult), amb la finalitat d'ensenyar a l'estudiant l'error de les seves accions, i d'enviar als seus companys el missatge que aquest tipus de conductes són inacceptables (Jiménez, Castellanos i Chau, 2009).

No obstant, aquest tipus d'estratègies han estat criticades amb l'argument que en comptes de disminuir la intimidació, poden contribuir al seu augment ja que poden generar ressentiment en l'assetjador i un augment de suport per part dels seus companys. A més, pot contribuir al desenvolupament de conductes més subtils que dificultin la seva detecció.

En contraposició a aquest enfocament, s'han desenvolupat un altre tipus d'estratègies anomenades *no punitives*, que busquen generar en l'assetjador sentiments d'empatia enfront la víctima, és a dir, sentir-se malament pel patiment de la víctima amb la finalitat que aquest reconegui que la situació és preocupant i comenci a generar opcions de solució. Aquests enfocaments busquen reforçar sentiments de comprensió i preocupació amb la finalitat que això generi canvis en la conducta de l'assetjador. Un punt positiu respecte a aquest enfocament, és que no només intenta incloure a l'assetjador, sinó a tots els altres implicats. Està enfocat en la cerca de solucions per aturar aquesta situació (Jiménez, Castellanos i Chau, 2009). Aquesta intervenció és la més semblant a la mediació.

Noves formes d'assetjament: Cyberbullying i Grooming

En els últims temps estan tenint gran importància les noves tecnologies, les quals ja s'han buscat un espai en l'assetjament, el terme que s'utilitza per anomenar l'assetjament a través d'aquestes noves tecnologies és *Ciberassetjament–Cyberbullying*. Consisteix en: assetjament telefònic, assetjament a través de fotografies/vídeo, a través de correus electrònics, a través de sessions de xat, a través de programes de missatgeria instantània, via pàgines web, etc.

També, és important definir el terme *Grooming*, el qual cada vegada s'està estenent més. El *Grooming*, és qualsevol acció que tingui per objectiu minar moral i psicològicament a una persona, amb la finalitat d'aconseguir el seu control a nivell emocional. Sol produir-se a través de serveis de xat i missatgeria instantània, per obtenir imatges de contingut eròtic i extorsionar a la víctima, dificultant que aquesta pugui sortir o protegir-se en aquesta relació (Fernández, 2011).

La societat no pot romandre aliena a l'assetjament escolar. Una intervenció adequada ha de començar i ser liderada per la comunitat educativa i la família, culminant en l'actuació judicial en els casos en què es requereixi. Però és la societat en el seu conjunt la que ha de responsabilitzar-se que els nens s'eduquin en un context de llibertat, igualtat i justícia.

L'assetjament és quelcom molt preocupant, i és per això que a la Llei catalana 12/2009, del 10 de juliol d'educació, en el Capítol V - La convivència, hi destina un Article.

Capítol V

Article 33

Protecció contra l'assetjament escolar i contra les agressions

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.

3. El Govern ha d'adoptar les mesures normatives pertinents per a assegurar, davant les agressions, la protecció del professorat i de la resta de personal dels centres educatius i de llurs béns o patrimoni. En el cas que les agressions siguin comeses per menors escolaritzats al centre, si fracassen les mesures correctores o de resolució de conflictes, s'han d'aplicar les mesures establertes per la legislació de la infància i l'adolescència.

4. L'Administració educativa ha d'assegurar l'opció d'assistència lletrada gratuïta al professorat i a la resta de personal dels centres públics i dels centres privats sostinguts amb fons públics que siguin víctimes de violència escolar, sempre que els interessos dels defensats i els de la Generalitat no siguin oposats o contradictoris.

Així mateix, en els *Documents d'organització i gestió de centre* del Departament d'Ensenyament del 2016, trobem el *Document de convivència i clima escolar*, on es poden trobar diferents Protocols d'actuació, intervenció i prevenció de l'assetjament escolar per als centres educatius..

Propostes d'intervenció i prevenció dissenyades:

Per tal de realitzar una proposta d'intervenció adequada i personalitzada per al centre educatiu s'ha tingut en compte tota aquesta informació, els resultats obtinguts en les entrevistes realitzades, així com els signes d'identitat característiques de l'Escola Thau i els tres eixos fonamentals del seu estil d'educar recollits en el PEC, que són:

- *Una educació amb sentit per als aprenents del segle XXI.*
- *Una proposta educativa actualitzada i fonamentada.*
- *Una organització oberta que aprèn.*

Després de veure que el centre no ha treballat mai amb la mediació (més enllà d'alguna activitat puntual i aïllada), d'analitzar les variables presents i les possibilitats que aquesta eina pot oferir, es presenta un protocol i un programa de mediació escolar per implantar aquesta eina al centre educatiu.

Es proposa un *Protocol de Mediació enfocat a la gestió de conflictes, la prevenció i la intervenció de casos d'assetjament escolar*, per als docents de primària i secundària de l'Escola Thau per a que incorporin aquesta eina en la seva acció tutorial. Un cop s'hagi fet difusió i breu formació d'aquest protocol entre els docents del centres es podrà aplicar i mantenir al llarg de tot el curs/os acadèmic/s.

Aquest protocol caldrà ser inclòs en el Pla d'Acció Tutorial del centre educatiu, per tal de fer-lo constar com a una de les eines utilitzades de forma general en l'acció tutorial. D'aquesta manera, serà accessible a tots els docents i podrà consultar-se sempre que sigui necessari.

És important deixar constància que el protocol de mediació és generalment de caire preventiu en quant als casos d'assetjament escolar, ja que un cop el cas és considerat assetjament escolar requereix una mesura d'intervenció directa i dràstica, on inclús poden intervenir mesures legals. Només es podrà utilitzar com a eina d'intervenció en casos lleus i en situació molt inicial o quan ja s'hagin pres les mesures necessàries, i tant la víctima com l'agressor hagin rebut assessorament psicològic. Caldrà tenir en compte:

- No enfrontar la víctima i l'agressor de forma directa. Ja que la víctima es troba en situació de desavantatge. S'haurà de fer poc a poc i de forma progressiva.
- En aquests casos és millor no dur a terme la mediació entre iguals (mediador-alumne).
- S'haurà de ser molt cautelós i prudent en la gestió, per evitar venjances.

A més a més, també es presenta un *Pla de Mediació escolar per crear un espai de mediació* a l'Escola Thau, ja que aquesta disposa de personal apte i format per dur-lo a terme i no disposen de cap espai amb aquestes característiques, ni han incorporat encara la mediació com a eina per a la gestió dels conflictes.

Aquest espai de mediació incorpora la figura del mediador-alumne, per tal de fomentar progressivament la mediació entre iguals. Aquest espai permetrà alhora fomentar la mediació com a competència transversal fonamental del currículum, així com també fomentar les competències comunicatives, les competències personals i la competències social i ciutadana. Tanmateix, els ajudarà a desenvolupar una eina d'autoprotecció enfront les situacions de conflicte. Aquest espai anirà destinat a tot l'alumnat de secundària, tan com a possibles mediadors com a usuaris del servei. La temporització de l'aplicació d'aquest Pla és pot veure consultant el document a l'annex 7.5.

Per tal d'incorporar i consolidar l'eina de la mediació seria adequat que aquests dos elements (Protocol i Pla), s'executin de forma simultània, ja que permetrà la normalització i interiorització d'aquesta eina tan en docents com en alumnat. A més a més, si l'alumnat observa un ús de la mediació per part del professorat li donarà més valor i la interioritzarà amb més facilitat.

És important comentar que al definir i dissenyar aquests documents s'ha tingut en compte en tot moment el concepte d'educació inclusiva, promovent l'ús de la mediació com a una eina que arribi a tot l'alumnat i que afavoreixi la comunicació positiva i la capacitat empàtica de tots els alumnes de l'escola. Així mateix, s'ha deixat constància de la importància d'adaptar el procés de la mediació al nivell i ritme de cada alumne, respectant en tot moment les seves característiques personals i facilitant-los el procés de diàleg.

Per tal de veure el *Protocol de Mediació* dissenyat cal anar al **Annex 7.4**.

Per tal de veure el *Pla de Mediació* dissenyat cal anar a l'**Annex 7.5**.

5. CONCLUSIONS

5.1 Conclusions

Després d'analitzar els resultats obtinguts, es conclou que és important oferir més informació i formació al professorat i a l'equip directiu. Això produirà una millora generalitzada, tant en la prevenció, detecció i diagnòstic de casos d'assetjament escolar, així com en la resolució generalitzada de conflictes. La qual cosa també produirà una millora en la relació i coordinació entre els agents educatius. Penso que això és molt important, ja que els mateixos professors ho perceben com una necessitat.

En general, els professors i l'equip directiu van bastant a la una. De totes maneres, podria millorar-se la comunicació entre els agents educatius, ja que observem, sobretot en quant a protocols d'actuació, una falta d'aquesta. Això també s'observa a l'hora de detectar casos d'assetjament, ja que l'equip directiu comenta que ells només en són conscients quan succeeix alguna cosa important. Millorant la comunicació entre els agents, milloraria la cohesió i d'aquesta forma la tasca seria un treball conjunt i cooperatiu.

De la mateixa manera, és important que s'inclouï a les famílies en aquests casos. Les famílies són un agent educatiu més, i s'ha de definir bé la seva funció, així com implicar-les en la prevenció, detecció i intervenció dels casos d'assetjament.

També es conclou que seria important millorar la prevenció, ja que observem, que en general, es fa poc treball preventiu amb els alumnes. Disposant de la informació que tenen, és important que l'aprofitin i facin treball preventiu. Així com que aquest, s'iniciï des de l'etapa d'educació primària.

Quant a la detecció de casos d'assetjament, es percep una clara desinformació per part de tots els agents educatius. El fet de millorar la seva formació en el tema, els permetria detectar-los de forma clara, i molt abans de que es convertís en un cas com a tal.

En tots els casos veuen totalment vàlida la incorporació de la mediació com a eina per gestionar els conflictes que succeeixin al centre. Una vegada se'ls ha presentat el protocol d'actuació i el pla de mediació, es reafirmen aquestes opinions. Es percep la necessitat generalitzada de tenir un espai on gestionar situacions de conflicte, ja que els professors perceben que no poden fer-se càrrec de tot.

Respecte als objectius plantejats a l'inici de la recerca, hem analitzat com actuen els diferents agents educatius i s'han plantejat millores a través de la mediació. També hem identificat les relacions negatives i les situacions problemàtiques que es produeixen entre els agents responsables de l'assetjament escolar, que són sobretot la falta de comunicació entre aquests i la necessitat de millorar els coneixements i la formació sobre els conflictes i l'assetjament escolar. D'altra banda, també hem identificat els elements que potencien la relació entre aquests, i és que actuen de forma bastant coordinada

amb les decisions que es prenen i la relació entre ells en general és percebuda com a molt positiva.

S'han definit els elements que afavoreixen la resolució dels conflictes i del problema de l'assetjament, com són la bona predisposició i implicació dels professors, la comunicació constant amb els alumnes, la possible incorporació del protocol d'actuació proposat i el reconeixement per part dels agents educatius de que la situació pot millorar. També s'han definit els que la limiten, com són la falta de formació i informació per part dels agents educatius sobre conflictes i assetjament, la possible millora de comunicació entre aquests i la necessitat d'incorporar un protocol d'actuació millorat.

Finalment, comentar que la mediació s'ha vist des del centre com una eina nova i vàlida per a la gestió dels conflictes escolars. L'escola Thau Sant Cugat ha començat a incorporar a les classes de tutoria activitats de mediació.

5.2 Limitacions trobades

Una de les fonts informants més rellevants era la dels alumnes, aquesta es volia explorar a través de qüestionaris o entrevistes, però quan es va realitzar la proposta metodològica a l'escola, van preferir no involucrar a una gran quantitat d'alumnes en la tasca. Degut a que no es contava amb una mostra representativa de l'alumnat i per falta de temps no es va poder contar amb l'alumnat com a font informant per al treball. Tot i això, es va reconduir la recerca i els objectius generals, per tal de poder seguir endavant.

5.3 Propostes de millora

Aquest treball ha estat una breu aportació a la mediació escolar. S'ha centrat la seva utilitat sobretot en la gestió dels conflictes i la prevenció i intervenció de l'assetjament escolar, degut a que es requereix de noves eines per a gestionar-los.

La creació de protocols d'actuació de mediació són necessaris perquè els centres educatius puguin utilitzar aquesta nova estratègia. La falta d'informació sobre la mediació pot crear desconfiança a l'inici, però la seva utilitat i beneficis estan més que demostrats.

Com a propostes de millora bàsiques, seria per una banda, augmentar significativament la mostra, i per altra banda, incloure l'alumnat com a font d'informació ja que hauria estat molt rellevant conèixer la seva opinió sobre aquest tema, tant a nivell de conflictes i d'assetjament, com a nivell de mediació.

5.4 Futures línies de recerca

Per a futures línies de recerca, seria important augmentar la mostra i poder incloure el màxim nombre de participants dels diferents agents educatius. D'aquesta forma, la informació obtinguda seria molt més àmplia i es podria veure l'evolució dels casos i com es gestiona en els diferents cursos escolars.

D'altra banda, també seria molt interessant tenir en compte moltes més variables, com pot ser la diferència de gènere en el cas de l'assetjament, ja que

en aquest treball ha sortit bastant informació rellevant sobre això. Si es tingués més en compte i se li prestés més atenció, probablement la informació que s'obtindria seria més gran i de més qualitat.

Finalment, també seria una bona línia de recerca el comparar els conflictes i la seva resolució i la situació de l'assetjament escolar, entre diferents centres educatius. Per exemple entre públics i privats. Això ens permetria conèixer quines variables són rellevants o agreujants de les situacions d'assetjament, si realment existeix una diferència o no, etc. Disposar d'aquest tipus d'informació, permetria realitzar millors protocols de prevenció, diagnòstic i intervenció.

6. BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFIA

- Arregi Martínez, A & Martínez Fernández de Larrinoa, P. (2012). El maltrato entre iguales en educación primaria y ESO. Instituto Vasco de Evaluación e Investigación Educativa. Gobierno Vasco.
- Aparicio Agreda, M. (2002). La mediación como herramienta potenciadora de la convivencia juvenil y resolución de conflictos. *Revista Interuniversitaria De Formación Del Profesorado*, 5(1), 4.
- Boqué Torremorell, M. (2006). Mediación, arbitraje y demás vías de gestión de conflictos en contextos educativos. *Avances En Supervisión Educativa: Revista De La Asociación De Inspectores De Educación De España*, (2), 5.
- Boqué i Torremorell, M. C. (2004). Mediació escolar. *Mcbt*.
- Calvo Hernández, P. (2004). La mediación: técnica de resolución de conflictos en contextos escolares. *Anuario de Filosofía, Psicología y Sociología*, (7), 35-48.
- Colell Caralt, J. (2006). El acoso escolar. *Anuario De Psicología Clínica y De La Salud*, (2), 9-14.
- de Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar*, (32), 125-136.
- Escola Thau de Sant Cugat del Vallès (26/11/2015). Document estratègic. Normes d'Organització i Funcionament de Centre.
- Escola Thau de Sant Cugat (Juliol 2016). Document estratègic. Projecte Educatiu de Centre.
- García-Longoria Serrano, M. P. (2002). La mediación escolar, una forma de enfocar la violencia en las escuelas. *Alternativas: Cuadernos De Trabajo Social*, (10), 319-327.
- García Raga, L. (2011). La mediación escolar como proceso de aprendizaje de autonomía y responsabilidad. XII Congreso Internacional De Teoría De La Educación.
- Gasull, J. (2004). La mediación comunitaria: el rol de los agentes sociales. *Confavc*.
- Iannitelli Muscolo, S., & Llobet Estany, M. (2006). Conflicto, mediación comunitaria y creatividad social. *Acciones e Investigaciones Sociales*, 1, 454.
- Jiménez, M., Castellanos, M., & Chaux, E. (2009). Manejo de casos de intimidación escolar: Método de preocupación compartida. *Pensamiento*
- Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. Ministerio de Educación. Gobierno de España.

- Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació. Departament d'Ensenyament Generalitat de Catalunya.
- Losada Alonso, N. J. M. (2007). Acoso escolar. *Letras Jurídicas*, (4), 1.
- Medina Rivilla, A., & Cacheiro González, M. L. (2010). La prevención de la violencia: La implicación de la comunidad educativa para evitar situaciones de acoso escolar , 62 (1 (4)), 93.
- Ortega, R. (2006). La mediación escolar en el marco de la construcción de la convivencia y la prevención de la violencia. *Avances En Supervisión Educativa: Revista De La Asociación De Inspectores De Educación De España*, (2), 13.
- Ortero –López, J. *et al.* (2015) Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria. Ediciones Díaz de Santos.
- Rabasa Sanchís, B. (2006). Reflexiones sobre la función de la supervisión educativa como mediadora en los casos de acoso escolar. *Avances En Supervisión Educativa: Revista De La Asociación De Inspectores De Educación De España*, (2), 14.
- Rodríguez Gómez, J. (2008). Los docentes ante las situaciones de Violencia escolar. *Revista Interuniversitaria De Formación Del Profesorado*, 11(3), 4.

WEBGRAFIA

- Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya (2016). Documents per a l'organització i la gestió dels centres. Convivència i clima escolar. Consultada el 26 de Març de 2017. Disponible en http://educacio.gencat.cat/documents/IPCNormativa/DOIGC/PEC_Convivencia_clima.pdf
- Departament d'Ensenyament. Generalitat de Catalunya (2016). Documents d'organització i gestió. Consultada el 26 de Març de 2017. Disponible en <http://educacio.gencat.cat/portal/page/portal/Educacio/PCentrePrivat/PCPNormativa/PCPDdocumentsOrganitzacioGestio/PCPDOIGCDocuments1>
- Fernández, C. I. (2011). El acoso telemático en menores: Ciberacoso y grooming. *Revista Psicología Científica.com*, 13(12). Consultada el 24 de Març de 2017. Disponible en: <http://www.psicologiaincientifica.com/ciberacoso-grooming-en-menores>
- Jokin (2004). Violencia y acoso escolar. Fundación Piquer. Consultada el 24 de Març de 2017. Disponible en <https://www.observatorioperu.com/2011/VIOLENCIA%20Y%20ACOSO%20ESCOLAR.pdf>

7. PART COMPLEMENTARIA - ANNEXOS

7.1 Transcripció entrevistes

Entrevista Semiestructurada Equip Directiu:

Pregunta: Quins són els conflictes més habituals amb els que heu de lidiar a l'escola?

Resposta: A secundària els conflictes més habituals entre els alumnes són baralles per malentesos, temes d'amistat que es gesten fora de l'escola en el seu temps lliure, no deixar que algú participi en alguna activitat, prendre's material...També faltes de respecte entre ells, sobretot insults, dir-se sobrenoms, parlar malament a les esqueses d'un altre alumne. I després hi ha els conflictes que sorgeixen amb els professors, que solen ser per desobeir les ordres o les normes o per comportaments disruptius a l'aula.

P: Quines formes de resolució utilitzeu per gestionar aquests conflictes?

R: Bàsicament quan és una baralla entre dos alumnes, procurem primer de tot aturar la baralla el més aviat possible, després agafar-los individualment i parlar amb ells per tal de saber exactament que ha passat i prendre una decisió pel que fa a la resolució. Un cop s'ha decidit quina resposta o sanció es durà a terme, es procura parlar amb els alumnes implicats, si pot ser junts, i se'ls comunica la sanció i procurem resoldre el conflicte de forma conjunta.

P: Quines sancions són les més habituals?

R: Segons el grau de gravetat, es pot establir un càstig mínim, no tenir pati o sortir de classe per exemple, que va acompanyat d'una amonestació oral, després hi ha el que nosaltres anomenem actes de servei, que és netejar taules per exemple. A continuació els fulls de falta greu, i finalment els expedients disciplinaris.

P: Qui acostuma a portar a terme aquesta resolució?

R: Si el conflicte s'ha donat o es detectat per un professor especialista ell mateix pot resoldre el conflicte i després li ho comunica al tutor, o bé l'adreça directament al tutor i ell pren les mesures necessàries, segons el grau de gravetat. Si se'ls sanciona amb una amonestació o una falta greu, se'n encarreguen conjuntament el tutor i la direcció de secundària, i es comunica posteriorment a les famílies.

P: Disposeu d'algun protocol de resolució de conflictes?

R: Sí, hi ha un document de normes de convivència on s'especifiquen els protocol a seguir i les mesures correctores.

P: Es treballa la resolució de conflictes amb els alumnes des de la tutoria?

R: Alguna cosa sí que es procura fer. Fan algunes activitats de mediació des de la tutoria i ho treballen una mica.

P: Què és el bullying o l'assetjament escolar?

R: Quan algun alumne maltracta física o verbalment a un altre alumne.

P: Quins agents escolars penses que són responsables en els casos d'assetjament escolar?

R: Professors, des de tutors fins a altres professors, alumnes, pares i equip directiu.

P: Creus que hi ha una edat més propensa que unes altres perquè es produeixin casos d'assetjament escolar?

R: És que amb el temps hem vist, que es desenvolupen en un cicle superior de primària i a secundària, però s'han gestat des de molt a baix, a inicis de primària...

P: Creus que el bullying afecta al desenvolupament de l'alumne?

R: Per descomptat. A nivell de relacions personals, a nivell de rendiment acadèmic...estan desmotivats, estranys...

P: Penses que és igual el bullying en nois que en noies? Perquè?

R: Es dona igual. El que crec que és diferent. En el cas de les noies, és més verbal, menys explícit. En el cas dels nois és més físic.

P: Penses que la família té un pes important en els casos d'assetjament escolar? Perquè?

R: Sí. Tant per detectar com per intervenir. Ens ha passat que aquí a l'escola no adonar-nos d'un cas d'assetjament, i ser els pares els que ens diguin el que està passant, o la magnitud del cas.

P: Penses que s'involucren prou?

R: Sí. Habitualment sí. Sempre hi ha de tot. Però en general sí. Ens trobem amb pares que ho neguen, tant de l'assetjador com de l'assetjat. Però en general sí. És un procés, han de digerir-ho, perquè tots voldríem que el nostre fill fos perfecte i acceptar que el nostre fill és tal o qual és difícil.

P: Creus que els docents tenen la formació necessària per prevenir, detectar o solucionar (segons la situació) l'assetjament escolar?

R: Penso que és una cosa que hem anat millorant amb el temps. Abans no. Sobretot per l'experiència. Més que per la formació, és el que et dic, l'experiència el parlar-ho entre tots...ajuda molt.

P: Oferiu algun tipus de formació sobre assetjament escolar per als professors?

R: Sobre aquest tema en concret no, però en temes de gestió d'aula s'han anat fent coses. A secundària més que a primària, però s'han anat fent coses. Jo crec que en general, és un tema que tots, tant equip directiu com a professors,

sabem que ens faria falta més formació, perquè coses que abans et servien ja no. Però no donem abast per a tot.

P: Al centre hi ha casos de bullying?

R: Alguns. Pocs. Hi ha casos en els quals estem esperant, perquè hem vist que poden ser susceptibles a patir assetjament i estem més prevenint.

P: Quin tipus de prevenció feu?

R: Passem qüestionaris, sociogrames...per veure una mica si s'està "coent" alguna cosa. I després l'observació que és el que ens aporta més informació.

P: Feu alguna activitat per a la prevenció de l'assetjament escolar?

R: Es fan activitats a tutoria.

P: Conteu amb un protocol d'actuació? Quin?

R: Hi ha un protocol d'actuació definit per a l'assetjament. Quan es dona un conflicte, el tutor ha de fer contenció al moment, després parlar amb els nois, en cas que no sigui suficient s'avisava a les famílies. Es decideixen les mesures que es prendran, amb l'equip directiu. I s'informa a les famílies. Es prenen les mesures i es va fent observació per veure si la situació continua o no. Aquest bàsicament és el protocol. Hi ha tota la part prèvia més de detecció, prevenció. Quan en els qüestionaris o sociogrames es detecta alguna cosa, també es fan entrevistes individuals amb els alumnes implicats. Després tenim un document, que és quan veiem algun alumne que pot patir o fer assetjament, es fa un registre d'aquestes actituds, per veure si realment és alguna cosa puntual o es repeteix molt.

P: Quines creus que són les dues principals causes a les quals atribueixes les males relacions entre els alumnes a l'escola?

R: Pel perfil de nens que tenim nosaltres, la diferència. Tot el que sigui diferent, es marca. I tot el que és "com jo voldria i no sóc" també.

P: Penses que influeix que sigui una escola concertada, amb un cert status?

R: Jo crec que casos hi haurà a tot arreu. Però la manera de fer-ho i els nens que seran susceptibles, sí que influeix. Els motius que porten a fer-ho, aquí són uns i en un altre lloc seran uns altres.

P: Quins són els tipus d'actuacions violentes més freqüents entre els alumnes?

R: Jo crec que és més verbal que físic. Més que pegar-se...és més verbal i copets.

P: Com detecteu un cas de bullying a l'escola?

R: Normalment perquè passa alguna cosa entre els alumnes, o bé perquè els tutors ho comenten a la direcció.

P: A quins llocs de l'escola i els seus voltants es poden produir les agressions entre els alumnes?

R: Patis, canvis de classes, vestuaris...sobretot.

P: Com afecta al centre un cas de bullying? Quines conseqüències provoca?

R: Normalment, s'intenta gestionar des del curs i que no s'engrandeixi la cosa. Perquè tendim a magnificar-ho tot. I quan això passa, cal intentar treure el màxim de rendiment i el més positiu possible. Perquè si corre i es tergiversa, es fa molt mal.

P: Què és per a tu la mediació?

R: Quan hi ha un conflicte entre dues persones, una tercera persona intervé però de forma imparcial, i ajuda a resoldre el conflicte sense prendre part.

P: Creus que seria una eina adequada per a la solució d'aquest tipus de conflictes?

R: Si. Per descomptat. Penso que ens falta molta formació. Perquè ajudaria molt.

P: Si l'escola preparés un protocol d'actuació de mediació per solucionar aquests i altres conflictes, qui creus que seria la persona adequada per fer-se'n càrrec?

R: Algú del centre, perquè així ja coneix les eines de l'escola, les formes de fer...però clar, algú de fora tindrà una no implicació emocional que és important no? Però crec que és necessari conèixer el centre perquè sigui més efectiu.

P: Penses que la col·laboració d'altres professionals podria ajudar-vos?

R: Si totalment. És molt important assumir que com a docents hi ha coses a les quals no podem arribar i no estem preparats, i és necessari demanar ajuda. Tant per als nens com per a nosaltres.

Entrevista Semiestructurada Tutora 1:

Pregunta: Quins són els conflictes més habituals amb els que heu de lidiar a l'escola?

Resposta: Bàsicament baralles entre els alumnes per tonteries. Faltes de respecte. I també que desobeeixen les normes o tenen mals comportaments a l'aula.

P: Quines formes de resolució utilitzeu per gestionar aquests conflictes?

R: Primer de tot parar la situació i parlar amb els alumnes. Després segons la gravetat de la situació es decideix parlar amb les famílies o l'equip directiu i es busca una resolució o sanció adequada.

P: Quines sancions són les més habituals?

R: Les amonestacions orals, els càstigs lleus, els fulls de falta greu i finalment l'expedient disciplinari, en cas de molta gravetat.

P: Qui acostuma a portar a terme aquesta resolució?

R: Sobretot els tutors, i després si cal s'involucra a l'equip directiu.

P: Disposeu d'algun protocol de resolució de conflictes?

R: Si, hi ha un protocol de normes de convivència, i allà s'especifica.

P: Es treballa la resolució de conflictes amb els alumnes des de la tutoria?

R: Si, fem algunes activitats a les hores de tutoria, però hi ha tantes coses a fer, que potser no és suficient.

P: Què és el bullying o l'assetjament escolar?

R: És aquella situació en què un alumne o grup d'alumnes de forma sistemàtica i insistent, molesten agredeixen i emprenyen d'alguna manera a una persona o a un alumne.

P: Quins agents escolars penses que són responsables en els casos d'assetjament escolar?

R: El millor seria que no passés, que s'eduqués als alumnes des del respecte, però com la característica humana ens porta sempre a buscar allò que és negatiu o que ens marquen com a persones, i això els nens ho detecten ràpidament. Llavors hem d'estar molt atents tota la comunitat educativa: tutor, i tots els especialistes que col·laboren amb aquests nens. I tant en horari escolar, com en el temps d'oci.

P: Creus que hi ha una edat més propensa que unes altres perquè es produeixin casos d'assetjament escolar?

R: Jo crec que això passa sempre, però crec que a mesura que es van fent grans, aquestes conductes tenen un grau més elevat i és més problemàtic que quan són petits. Quan són petits ho relativitzem i no li donem importància, però penso que l'origen de tot ve de molt a baix. Van acumulant i a secundària explota. Penso que aquí a l'escola és molt positiu el que es fa cada X anys anar-los barrejant. Així renoven amistats, relacions...

P: Com creus que el bullying afecta al desenvolupament de l'alumne?

R: Penso que en l'assetjat és com molt evident, però s'ha de veure també perquè l'agressor es comporta d'aquesta forma. S'ha de fer un treball de costat a costat. Com també als observadors. Òbviament afecta en el desenvolupament, també depèn de la intensitat d'aquestes agressions.

P: Penses que és igual el bullying en nois que en noies? Perquè?

R: Jo penso que afecta igual, perquè bàsicament som persones. Una cosa és que ho facin d'una manera o d'una altra. Penso que en els nois és com més

evident. En canvi en les noies és més subtil. La psicologia de la dona en aquestes coses té un paper important.

P: Penses que la família té un pes important en els casos d'assetjament escolar? Perquè?

R: I tant, en tots els sentits. Tant en l'agressor com en la víctima. És molt important detectar que està passant i actuar. Crec que la clau és no deixar eternitzar aquests problemes. Perquè poden semblar coses menors però a la llarga compliquen molt la vida.

P: Quina funció creus que ha de tenir la família?

R: Penso que si això es produeix en un entorn escolar, primer l'escola ha de fer d'observador, i informar a les famílies i després seguir un protocol i anar tots a la una.

P: Creus que els professors i equips directius tenen la formació necessària per prevenir, detectar o solucionar (segons la situació) l'assetjament escolar?

R: Jo crec que no. A veure, crec que això ha passat tota la vida, però d'uns anys per aquí socialment ha agafat molta presència. S'ha parlat molt, els mitjans han fet molta difusió...i això ha propiciat que es parli molt més, tot i que jo com a nena ja recordo que això passava. Tots som susceptibles a patir assetjament, però depèn de la fortalesa que tinguis això ho sabràs manejar i gestionar, però hi ha nens que els costa més. És important per això, que les famílies estiguin alerta. Però com a col·lectiu ens passa que potser no tenim la suficient formació per actuar.

P: Què penses que es podria fer sobre aquest tema?

R: Jo crec que s'haurien de fer cursos...formació. De fet nosaltres des que hem viscut casos, s'ha verbalitzat a l'equip directiu la necessitat de tenir una formació més específica, i de vegades, més que nosaltres que vingui una persona especialitzada en aquest àmbit per treballar amb aquest grup classe. Perquè les dinàmiques que es creen amb el tutor són diferents de les quals es poden crear amb una persona de fora. I crec que no tot pot passar pel tutor. Crec que una persona que sigui aliena al problema tindrà una objectivitat que nosaltres no tindrem. Jo en molts casos ho he demanat, però no s'ha aconseguit.

P: Consideres que al centre existeixen casos de bullying?

R: No sabria dir-te si hi ha assetjament com a tal, però el que sí és segur és que en totes les classes hi ha nens que són susceptibles a patir-ho. També et dic, que l'experiència em diu que si ells veuen que tu com a adult et posicionas, actues...la seva reacció és diferent, modifiquen comportaments.

P: Què cal fer si es detecta algun cas?

R: Bé, primer parlar amb els nens, veure si és assetjament com a tal o no, i després passar-ho a direcció.

P: Conteu amb un protocol d'actuació? En cas afirmatiu. Quin?

R: Si. Bé sobretot es basa en l'observació i un registre de tot el que pugui anar passant als diferents moments del dia a l'escola. Tant a l'aula com en temps d'oci, patis, etc. I en cas necessari s'informa a les famílies sobre el comportament del nen. I es comparteix amb el DOP (departament de psicopedagogia) de l'escola i amb l'equip directiu.

P: Quines creus que són les dues principals causes a les quals atribueixes les males relacions entre els alumnes?

R: Són diferents les causes, de vegades són coses que són molt epidèmiques. Són difícils de definir. El que sí que acostuma a passar és que un alumne té un comportament diferent, i que aquest no és acceptat pel grup. I l'altra cosa, és que la pròpia persona assetjada, li falten habilitats socials per saber gestionar aquests conflictes o aquestes situacions. El que agredeix això ho detecta. Per això és important que la persona agredida tingui la confiança d'explicar-ho a algun adult, perquè aquestes situacions passen quan els adults no estem al davant.

P: Que fas per assegurar relacions interpersonals de bon tracte a la teva classe o tutoria?

R: Si, a través de la filosofia, fem unes activitats d'un llibre de la Carme Boqué, que ho tenim com a referència. No és que desconfii, però crec que es queda molt a nivell de reflexió i el que costa és el traspàs a la vida real i a la situació concreta. Quan tu crees una situació model a la classe, per exemple d'assetjament, ells ho analitzen molt bé, perquè són molt crítics, però després a la realitat poden actuar malament.

P: Com detectes un cas de bullying a la teva classe?

R: Jo a través de l'observació i del que expliquen els nens, que expliquen més del que ens pensem.

P: Què faries per solucionar-ho?

R: Primer vaig a buscar a les persones implicades i mantinc una conversa individual amb cadascuna, per veure que està passant, com se senten...i fer-los veure que no anem bé, llavors explicar-los que hi haurà conseqüències, i que aquesta actitud no és la que volem a la nostra escola. I si va a més, es traspassa a direcció.

P: Si estàs al pati i has de distingir entre el que és simplement un joc més bruscat i una autèntica agressió en quins aspectes (gestos, actituds i fets) et fixes?

R: Això més que veure-ho allà *insitu*, és la forma en què t'ho expliquen. Si veus que hi ha una agressivitat afegida, si veus que hi ha una ràbia continguda...ells mateixos t'ho verbalitzen, perquè per exemple, ells mateixos poden dir-se una paraula no adequada però en to de broma, i entre ells ja hi ha un codi intern. No és el mateix que et digui "ets un pringat" si ets amic meu, per tant té una lectura, mentre que si li dius a una persona que és més vulnerable, aquesta persona ho rep de forma diferent i la paraula és la mateixa.

P: Quins són els tipus d'actuacions violentes més freqüents entre els alumnes?

R: Jo crec que sobretot són mals noms, malnoms, que saben que a l'un i altre li molesta. També en algun moment, pot haver-hi per exemple si estan jugant a futbol i aquest et cau molt malament, doncs pot caure una puntada. Però en aquest moment no veig més que això. També t'haig de dir quan hem tingut alguna situació així més límit, sobretot a l'inici de curs, s'ha remarcat molt que hi ha conseqüències, i com ells ho saben, no dic que deixin de fer-ho, però sí que ho frenen més. Crec molt en això. Jo tinc a classe, alumnes que el perfil és d'assetjador, però com que saben que hi ha conseqüències, modulen i canvien la seva actitud.

P: A quins llocs de l'escola i els seus voltants es poden produir les agressions entre els alumnes?

R: Solen ser moments d'impàs, entre classe i classe, als vestuaris, a plàstica que fan grups i tenen més llibertat...en el format classe habitual, on la presència de l'adult és molt clara, no hi ha massa ocasió, però en situacions de canvi, sortides i entrades...

P: Com afecta a l'aula o al centre un cas de bullying? Quines conseqüències provoca?

R: Afecta molt, crea un malestar. Veure patir a algú a ningú ens agrada. Però de vegades el grup no té la valentia de posicionar-se. Cal fer molt treball per ajudar-los a donar el salt, perquè tenen por. I això fa molt mal. Val la pena treballar-ho molt. Perquè aquesta situació no és agradable per a ningú. Cal canviar actituds.

P: Què és per a tu la mediació?

R: La mediació és una activitat on es defineix un problema on hi ha dues parts, i algú de forma el més objectiva possible, intenta parlar, negociar, canviar, rectificar, etc un comportament. Sempre diem que dos no es barallen si un no vol. Cal donar eines tant a uns com a uns altres.

P: Creus que seria una eina adequada per a la solució d'aquest tipus de conflictes?

R: Jo crec que sí, que pot anar molt bé. A més com aquí li dediquem temps a la tutoria i a la filosofia, són dos àmbits per poder incidir en tot el tema de la mediació. Seria important actualitzar les formacions que havíem fet els professors, amb gent nova, jove, per veure com actuen ells. El que jo demanava, un taller, per aprendre.

P: Si l'escola preparés un protocol d'actuació de mediació per solucionar aquests i altres conflictes, Qui creus que seria la persona adequada per fer-se'n càrrec?

R: Depèn del grau d'intervenció, si és en un plànol més formatiu, podria ser algú de l'escola amb formació. Si és un problema realment seriós, ha de ser un professional, extern, amb experiència, neutral...per ser el més objectiu

possible, perquè tot això passa pels sentiments, l'emoció...és material molt sensible.

P: Penses que la col·laboració d'altres professionals podria ajudar-vos?

R: Per descomptat, és molt important. Nosaltres no podem abastar-ho tot.

Entrevista Semiestructurada Tutora 2:

Pregunta: Quins són els conflictes més habituals amb els que heu de lidiar a l'escola?

Resposta: Sobretot, ens trobem amb conflictes entre alumnes per motius diversos, i després conflictes o topades entre professors i alumnes.

P: Quines formes de resolució utilitzeu per gestionar aquests conflictes?

R: Inicialment, sempre és parla amb els alumnes per tal de saber que ha passat exactament o amb quina intenció. Un cop tenim més coneixement de la situació és busca una solució al conflicte.

P: Quines sancions són les més habituals?

R: Depèn de la gravetat, pot anar des de un càstig, a un full de falta greu o la obertura d'un expedient disciplinari.

P: Qui acostuma a portar a terme aquesta resolució?

R: Bàsicament els tutors i l'equip directiu.

P: Disposeu d'algun protocol de resolució de conflictes?

R: Si, hi ha un protocol, però no el seguim al peu de la lletra.

P: Es treballa la resolució de conflictes amb els alumnes des de la tutoria?

R: Es fan algunes activitats, però no masses tampoc. Ho anem treballant a mesura que van sorgint ocasions.

P: Què és el bullying o l'assetjament escolar?

R: Quan un alumne pateix de forma reiterada, insults, menyspreus...de companys de l'escola.

P: Quins agents escolars penses que són responsables en els casos d'assetjament escolar?

R: L'equip de professors i el tutor, que han de donar recolzament en tot moment, i el gabinet psicopedagògic si n'hi ha clar.

P: Creus que hi ha una edat més propensa que unes altres perquè es produeixin casos d'assetjament escolar?

R: No jo crec que, es pot donar en totes. Però l'experiència ens ha demostrat que hi ha problemes que es donen a primària que no se'ls dona importància perquè són petits i després esclaten a cycle superior o a secundària, i cal elaborar protocols i resoldre problemes, cada tutor una mica com ha pogut.

P: Com creus que el bullying afecta al desenvolupament de l'alumne?

R: I tant, moltíssim. Hi ha nens que els afecta en el rendiment escolar i hi ha uns altres que estan tristos, solos aïllats...hi ha molts que els baixa l'autoestima en picat i no són capaços de demanar ajuda, i llavors accepten qualsevol discriminació per part dels companys perquè ells creuen que és la seva manera de viure. I els mateixos companys ho diuen, "no és que tal noi l'hi deixa fer".

P: Penses que és igual el bullying en nois que en noies? Perquè?

R: Els que he viscut jo, més nens que nenes. Crec que els nens actuen més de manera física i les nenes més d'altres formes. Perquè les nenes quan fan mal, fan molt mal.

P: Penses que la família té un pes important en els casos d'assetjament escolar? Perquè?

R: I tant, han de col·laborar. De vegades són els primers que ho poden veure, perquè hi ha nens que aquí a l'escola t'ho amaguen per por de les represàlies que puguin tenir, i a casa en ambient de confiança ho expliquen. I llavors si a l'escola això se'ns escapa, que vengin a dir-ho de seguida. És molt important que hi hagi una bona relació família - escola.

P: Generalment és així?

R: Si normalment sí. Quan no passa tenim molts problemes.

P: Creus que els professors i equips directius tenen la formació necessària per prevenir, detectar o solucionar (segons la situació) l'assetjament escolar?

R: No, no la tenim. Aprenem fent-ho. El professor es va formant sobre la marxa, en el dia a dia. I també és alguna cosa molt personal, segons el grau de vocació que tinguis t'esforces més a llegir i implicar-te. Jo penso, que seria molt important una formació de psicologia en professors. I la que hem tingut és molt poca.

P: Consideres que al centre existeixen casos de bullying?

R: Si, sí. N'hi ha, n'hi ha hagut sempre i n'hi haurà. Durant molt temps no se li va donar importància i ara crec que per sort ja sí que se li dona importància.

P: Què cal fer si es detecta algun cas?

R: Primer de tot parlar-ho amb els nens, veure la gravetat de l'assumpte i després parlar amb la direcció o l'equip psicopedagògic.

P: Conteu amb un protocol d'actuació? En cas afirmatiu. Quin?

R: Si. Bé no ho tinc molt clar i com no ho tinc davant no se dir-te molt bé. Però vaja que és que el que detecti alguna situació d'aquestes, informa al tutor i aquest a l'equip psicopedagògic i a direcció. I en funció del que hagi passat i de si és reiterat o no, es fa un registre i si es repeteix s'informa a la família, i a veure com se soluciona. Es treballarà, amb la víctima, l'agressor i el grup classe.

P: Quins creus que són les dues principals causes a les quals atribueixes les males relacions entre els alumnes?

R: La diferència. Crec que no la tenim assumida, però ni els nens ni els adults. La societat "*machaca*" la diferència.

P: Quins fas per assegurar relacions interpersonals de bon tracte a la teva classe o tutoria?

R: Jo penso que els nens són molt receptius i aprenen per exemples. Quan el nen veu que l'adult tracta bé als alumnes, a tots, encara que la situació sigui alarmant o conflictiva, ells ho entenen. I també, el reforç positiu. Quan ells veuen que destaquen les coses positives de les persones més enllà del currículum, ells ho interioritzen.

P: Com detectes un cas de bullying a la teva classe?

R: Normalment pels alumnes. Quan hi ha alguna situació així conflictiva normalment són els mateixos nens, sinó els implicats, altres companys els que venen a dir-ho. També els dono opció de venir a veure'm durant els patis. I molts ho fan, venen a parlar amb mi. També a la classe de filosofia, com estan relaxats perquè no se'ls avalua, expliquen moltes coses, i si estàs una mica atent és fàcil veure aquestes coses.

P: Què faries per solucionar-ho?

R: Primer escoltar a les dues parts, petites entrevistes sobre la seva relació, etc.

P: Si estàs al pati i has de distingir entre el que és simplement un joc més brusc i una autèntica agressió en quins aspectes (gestos, actituds i fets) et fixes?

R: Bé, sobretot a veure si hi ha més agressivitat per exemple. Es nota molt quan és només un simple joc d'una autèntica agressió.

P: Quins són els tipus d'actuacions violentes més freqüents entre els alumnes?

R: Sobretot, es posen malnoms o es nomenen de formes que no els agrada. En general, violència física tampoc n'hi ha molta, més enllà de moments molt puntuals d'alguna baralla.

P: A quins llocs de l'escola i els seus voltants es poden produir les agressions entre els alumnes?

R: Entre classes, en els vestuaris sobretot, és un punt molt calent aquest.

P: Com afecta a l'aula o al centre un cas de bullying? Quines conseqüències provoca?

R: Afecta en què quan hi ha un cas pot reproduir-se i haver-n'hi més. I el que provoca és malestar.

P: Què és per a tu la mediació?

R: Bé, és quan una tercera persona ajuda a dues parts a solucionar, o al fet que es posin d'acord, en un conflicte.

P: Creus que seria una eina adequada per a la solució d'aquest tipus de conflictes?

R: Si. Però també crec que perquè es fes mediació, no s'estaria exempt d'haver-hi casos.

P: Si l'escola preparés un protocol d'actuació de mediació per solucionar aquests i altres conflictes, qui creus que seria la persona adequada per fer-se'n càrrec?

R: Un mestre per exemple del centre, o l'equip psicopedagògic, però sempre algú format.

P: Penses que la col·laboració d'altres professionals podria ajudar-vos?

R: I tant, és necessari.

Entrevista Semiestructurada Cap del DOP:

Pregunta: Quins són els conflictes més habituals amb els que heu de lidiar a l'escola?

R: A veure bàsicament és el tema de les relacions entre iguals, és el que hi ha més. Entre els grups classes més que no pas entre classes.

P: Quines formes de resolució utilitzeu per gestionar aquests conflictes?

R: El primer que entoma el conflicte i el detecta per observació o perquè els alumnes implicats demana ajut o pels observadors és el tutor. Si la intervenció que fa el tutor es veu que no es resol i que va a més enllà demana ajuda al departament d'orientació, i llavors el departament valora si cal fer algunes intervencions puntuals o bé si realment cal activar un protocol.

P: Quines sancions són les més habituals?

R: El tipus de sanció que hi ha, depèn una mica de les edats, però en general quan hi ha una actitud que no és adequada d'un nen respecte a l'altre el primer que es fa és l'amonestació. La sanció després sol ser privar al nen d'alguna cosa que l'agradi.

P: Qui acostuma a portar a terme aquesta resolució?

R: El tutor inicialment i després si cal es deriva al departament o a l'equip directiu.

P: Disposeu d'algun protocol de resolució de conflictes?

R: Si.

P: Es treballa la resolució de conflictes amb els alumnes des de la tutoria?

R: Si. A veure més que de resolució de conflictes el que es fa són activitats d'autoconeixement del grup classe, activitats que afavoreixin la relació, d'empatia...es treballa més el tema de la prevenció.

P: El DOP està implicat en aquestes tasques?

R: No. És una cosa que fan els tutors a través del PAT.

P: Què és el bullying o l'assetjament escolar?

R: A veure, per mi l'assetjament escolar són aquells alumnes que tenen una actitud no adequada respecte els altres i es una actitud que es permanent i es perllonga en el temps.

P: Quins agents escolars penses que són responsables en els casos d'assetjament escolar?

R: Jo crec que la família ha d'estar informada, el tutor hi ha d'estar implicat, el DOP hi ha d'estar implicat, l'equip directiu i els professors especialistes han d'estar informats.

P: Creus que hi ha una edat més propensa que unes altres perquè es produeixin casos d'assetjament escolar?

R: Home si, jo crec que hi ha edats...sobretot des de 5é de primària fins a 2n o 3r de l'ESO.

P: Creus que el bullying afecta al desenvolupament de l'alumne?

R: Si. Jo crec que l'afecta en que augmenten els nivell d'estrès i d'ansietat i això fa que perdis la concentració, l'atenció i que perdis la concentració en l'estudi, perquè el teu focus principal no està centrat en l'estudi si no que està centrat en la relació, en el conflicte...

P: Penses que és igual el bullying en nois que en noies? Perquè?

R: No. L'assetjament en nois és més primitiu, és més a base de cops, de contacte físic, més agressió verbal, és més impulsiu. Però te molt més bon pronòstic. I en canvi el de les noies és més subtil, no tenir-te en compte, aïllar-te, les mirades...és més anar per darrera i és més de difícil solució. Inclús n'hi ha que no s'arriben a solucionar.

P: Penses que la família té un pes important en els casos d'assetjament escolar? Perquè?

R: Crec que si, però que un cas en general, es resolgui bé o no...el focus principal no està en la família, si no que està en l'escola i en el tipus de conflicte que hi ha.

P: Penses que s'involucren prou?

R: Quan en el seu fill te un conflicte s'involucren, si no el veuen llunyà. Però si que es cert que les famílies que tenen un fill que ha estat assetjat són famílies amb un nivell d'estrès altíssim, amb un nivell de susceptibilitat altíssim i amb un nivell que demanen tota la responsabilitat a l'escola. I que volen una resolució immediata.

P: Creus que els docents tenen la formació necessària per prevenir, detectar o solucionar (segons la situació) l'assetjament escolar?

R: Jo crec que si, els poden faltar alguna eina, però el que és més bàsic ho saben. I la prova està en quant des del departament parlem amb ells veiem que la intervenció és bona. Hi ha casos que són molt difícils també.

P: Oferiu algun tipus de formació sobre assetjament escolar per als professors?

R: Si en aquest curs s'ha fet a primària i a secundària s'ha fet un curs extern.

P: Al centre hi ha casos de bullying?

R: No. Avui per avui no n'hi ha, però si que hi ha conflictes entre iguals.

P: Feu alguna activitat per a la prevenció de l'assetjament escolar?

R: Si bé és fa prevenció de conflictes.

P: Conteu amb un protocol d'actuació?

R: Si.

P: Quines creus que són les dues principals causes a les quals atribueixes les males relacions entre els alumnes a l'escola?

R: Jo veig que l'esser humà és un esser social i competitiu, i el conflicte sempre ha existit, no hi ha una causa concreta. I l'entorn escolar és el que més es donen, perquè no hi ha un altre entorn on estiguis amb un grup de la teva mateixa edat, tantes hores junts i en un entorn de tanta competència...tot i que avui en dia hi ha més coses que no afavoreixen, com les noves tecnologies. La societat és molt més immediata.

P: Penses que influeix que sigui una escola concertat, amb un cert status?

R: No. Els conflictes que es donen aquí es donen a tot arreu. Si que es nota que és un centre de baixa complexitat, però els conflictes hi són a tot arreu.

P: Quins són els tipus d'actuacions violentes més freqüents entre els alumnes?

R: Els típics, baralles, insults...

P: Com detecteu un cas de bullying a l'escola?

R: Sempre és el tutor que dona l'alerta, però a vegades poden ser els pares, l'alumne assetjat o els observadors. L'escola passa els qüestionaris de conflictes, passa les proves SEPAL, que això ens ajuda a saber els alumnes que són més de risc i els tutors passen sociogrames.

P: A quins llocs de l'escola i els seus voltants es poden produir les agressions entre els alumnes?

R: Els punt calents són els espais no reglats, canvis de classe, patis, menjador i vestuaris.

P: Com afecta al centre un cas de bullying? Quines conseqüències provoca?

R: Jo crec que bàsicament afecta a les persones implicades si està ben portat i es porta amb discreció només afecta a les persones implicades.

P: Què és per a tu la mediació?

R: A veure per mi la mediació és aquell espai de reflexió i de intentar trobar solucions perquè aquella relació de conflicte es normalitzi. Aquest espai de mediació pot ser de manera directa hi hagi els implicats o com que no hi siguin els implicats...a vegades per solucionar conflictes és millor parlar amb aquells alumnes de la classe que són líders positius.

P: Creus que seria una eina adequada per a la solució d'aquest tipus de conflictes?

R: Jo crec que si, el que passa que veig que una escola que tingui mediadors, penso que ha de ser un projecte d'escola, no crec que sigui alguna cosa d'una etapa, si no ha de ser un projecte d'escola i que s'hi ha de creure i s'ha de tenir molta formació.

P: Si l'escola preparés un protocol d'actuació de mediació per solucionar aquests i altres conflictes, qui creus que seria la persona adequada per fer-se'n càrrec?

R: Jo crec que se n'hauria d'fer càrrec a cada etapa educativa un mestre, com jo m'ho imagino eh!. Hi hauria d'haver un mestre com sensible, motivat i que li agradés aquest tema, i que ell fos el responsable de la mediació en aquella etapa. I després aquest mestre podria estar acompanyat pel departament i per les direccions d'etapa. Ha de ser alguna cosa molt del claustre, i que s'ho sentin com una cosa molt seva.

P: Penses que la col·laboració d'altres professionals podria ajudar-vos?

R: Jo crec que si, que pot ser enriquidor les experiències d'altres escoles o professionals, però veig que ha de venir molt del professorat. Però perquè sigui efectiu, ha d'haver-hi algú que ho dinamitzi.

Entrevista Semiestructurada Família (Mare alumne 2n ESO):

P: Quins creus que són els conflictes més habituals que es donen entre els alumnes a l'escola?

R: A veure, conflictes bàsicament són baralles, causades per motius diversos, jo que tinc nens per exemple futbol, perquè es "xinxen", perquè es critiquen...i pel que m'expliquen mares que tenen nenes, doncs també per baralles i perquè a vegades agredeixen amb comentaris a les altres i hi ha un malentès.

P: Saps com resolen els professors els conflictes que es produeixen a l'escola?

R: A veure...no ho sé massa bé, però per exemple per casos molt concrets que he tingut, veig que els professors els resolen de manera molt real, és a dir, molt de parlar, que el nen escrigui el que ha viscut, que ho comenti i es disculpi. Penso que això es molt bo perquè els fa recapacitar i veig que ha canviat molt el sistema actual de la forma d'afrontar els conflictes. Es fugia molt de trobar l'origen i de solucionar-ho.

P: Saps que és el Bullying o assetjament escolar?

R: Bueno, jo tècnicament no sé si ho sé, però com a ciutadana, com a mare, sé que és quan hi ha una agressió que no cal que sigui física, de comportament, verbal, psicològiques, a un altre nen. I això es constant i amb les mateixes condicions.

P: Penses que hi ha unes edats més propenses que unes altres perquè es donin casos d'assetjament escolar?

R: A veure...segurament a mesura que es van fent més grans hi ha més mala fe. Quan són més petits no hi ha tanta malícia, ara bé, quan es fan grans la situació canvia, ja fan les coses expressament i s'ha de controlar...quan són petits també s'ha de controlar, però quan són grans més. Penso que es dona més a secundària.

P: Creus que patir assetjament escolar afecta al desenvolupament dels nens?

R: Si completament. Crec que qualsevol assetjament afecta al desenvolupament, perquè afecta a l'autoestima, afecta al desenvolupament personal, inclús al benestar d'un mateix i pot ser sabut o no sabut, aquell nen que desconeix que li estan fent assetjament però que no està agust o que no és ben tractat...això afecta molt.

P: Penses que el bullying afecta igual a nens que a nenes?

R: Jo crec que si. A vegades per desconeixement penses que les nenes són més dolentes, són més punyeteres, però ara bé, els nens amb el rollo que juguen a futbol i són competitius...francament no diferenciaria. Potser més aparent, més externalitzat és el dels nois.

P:Penses que la família ha d'involucrar-se per resoldre un cas d'assetjament escolar?

R: A veure, penso que si, la família és qui pot detectar-ho i s'ha d'involucrar i des de l'escola ens donen molta informació. Tot el que passa per mínim que

sigui, ens ho comuniquen, i està bé! Tota informació és benvinguda, però a vegades prefereixo no involucrar-me, si des del centre ho resolen doncs nosaltres ja no ens hi posem. Però si sí, clar que les famílies han d'estar involucrades.

P: L'escola té un protocol d'actuació per a casos de bullying?

R: Si jo crec que sí. A veure no l'he vist, però pel que sento a la tele i conec que a la Generalitat hi ha protocols, per tant dedueixo que algun n'han de tenir, però per sort veure'l no m'ha calgut.

P: Penses que els professors tenen la formació necessària per detectar i solucionar casos d'assetjament escolar?

R: Penso que hi ha de tot. N'hi ha alguns que són més intuïtius i d'altres que no volen sentir a parlar de res de tot això. Però també et dic que tota formació es benvinguda. Actualment, els professors del centre ja es gent de la nostra generació i penso que no van treballar aquests temes tant, i per tant penso que s'han de reciclar. Ara que puja gent més jove que ja s'ha format en aquests temes, penso que llavors la cosa estarà més generalitzada.

P: Coneixes casos de bullying?

R: Bé, he sentit coses. Són temes que entre pares es comenten molt, però tampoc saps que és veritat i que no. També et dic que són temes, que a la que l'escola els detecta ho tapa molt perquè són coses que s'escampen molt ràpid i això s'ha de tallar. Per sort no en tinc cap cas proper.

P: Penses que podries detectar si el teu fill/a patís assetjament escolar?

R: Vull pensar que sí, perquè quan els passen coses a l'escola a casa estan diferents, estan enfadats o de mal humor i llavors penses "ep! Que ha passat a l'escola". A més aquí a casa, som de procurar que expressin molt els seus sentiments i procurem que parlin molt. Així que m'agradaria pensar que si que ho detectaria.

P: Creus que podries detectar si estigués realitzant assetjament escolar a altres alumnes?

R: Sí, per la mateixa raó.

P: Què faries per solucionar-ho?

R: Primer de tot parlar amb ell, saber que ha passat exactament i com ho està vivint i després fer una tutoria, comentar-ho amb ell i veure si n'estaven al cas i que estan fent o si no ho saben, i en tot cas esperar a veure quines mesures prenen, però mentrestant estar molt a sobre del meu fill.

P: Penses que afectaria a la dinàmica familiar que el teu fill/a estigués patint assetjament?

R: I tant! Pel que t'he dit abans. Quan passen coses a l'escola es nota, estan diferents, per tant si passes això la dinàmica familiar canviaria.

P: Estàs en contacte directe amb els professors del teu fill/a?

R: Si. Puc trucar-los quan vull i contactar-los per mail. Però també et dic que procuro no molestar, quan ells volen ja es posaran en contacte amb nosaltres. Si no es res molt important procuro no molestar. Tinc confiança plena.

P: Què és per a tu la mediació?

R: Bé, jo ho veig com un arbitratge no? Algú extern que analitza una situació, es posa en el lloc d'una part i de l'altre i procura buscar una solució.

P: Penses que podria ser una bona eina per resoldre situacions d'assetjament o conflictes a l'escola?

R: Jo penso que si. Perquè penso que s'ha de parlar molt. No vull dir parlar per parlar si no, per resoldre els conflictes. És molt important que els nens s'expressin i quan hi ha sentiments i emocions pel mig, com és aquest cas, penso que cal parlar molt. I per això penso que aquesta seria una bona eina.

7.2 Normes de convivència i protocols d'actuació Escola Thau (extret del document de les NOFC)

NORMES DE CONVIVÈNCIA

Els membres de la comunitat educativa en general i el professorat en particular tindran especial cura en la prevenció dels fets que puguin donar lloc a les actuacions disciplinàries que preveu el Decret de drets i deures, mitjançant la relació i cooperació constant i directa amb els alumnes i amb els pares si s'escau.

El mateix decret, abans de relacionar les conductes contràries i les faltes, així com les mesures correctores fa esment de la PREVENCIÓ.

Com a educadors hem d'estar amatents a les maneres de fer que eduquen i eviten actituds negatives dels alumnes; ordre, puntualitat, autoritat, comunicació, equilibri personal, professionalitat. Les mesures correctores són una eina pedagògica que ajudarà a la reflexió i a la reconducció de la conducta.

L'aplicació de les mesures correctores correspon a qualsevol professor del centre i als monitors responsables d'activitats concretes (en aquest cas és necessari posar-ho en coneixement del tutor).

Amb això es reduirà la necessitat d'aplicació de sancions, fet a què s' arriba com a últim recurs.

CONDUCTES CONTRÀRIES A LES NORMES DE CONVIVÈNCIA DEL CENTRE I MESURES CORRECTORES

L'annex que segueix presenta una relació d'aquestes **CCNC** (**Conductes Contràries a les Normes de Convivència**) i de les mesures correctores corresponents, així com dels diferents models dels fulls d'aplicació i protocols específics:

1. Full d'incidències (retard, expulsió o falta d'assistència)
2. Full d'avís de retards
3. Full d'incompliment

4. Protocol d'actuació en cas de consum o venda de drogues al Centre.
5. Protocol d'actuació en cas d'assetjament o maltractament entre alumnes.

CONDUCTES CONTRÀRIES A LES NORMES DE CONVIVÈNCIA DEL CENTRE I MESURES CORRECTORES

CONDUCTES CONTRÀRIES A LA CONVIVÈNCIA	MESURES CORRECTORES
1.-Faltes injustificades de puntualitat (retards) 2.-Faltes injustificades d'assistència. 3.-Actes d'incorrecció o desconsideració	1.- Retards <p>El professor de la matèria ho tindrà en compte en les notes d'actitud en el cas que superi els tres retards. Els retards es comunicaran diàriament a través de l'aplicació d'Educ@mos. L'acumulació de retards també es veurà reflectida a la nota de convivència trimestral.</p> 2.- Faltes d'assistència <p>Quan un alumne falta a l'escola ha de portar un justificant, lliurar-lo al tutor i ensenyar-lo a secretaria.</p> <p>Si un alumne no assisteix a un examen d'avaluació no es podrà examinar; només en casos de malaltia o molt justificats es podrà fer una excepció. Si un alumne no ha fet un examen, sempre amb el justificant de malaltia, podrà recuperar-lo quan el professor ho cregui convenient un cop l'alumne li hagi comunicat. En el cas de 3r i 4t la recuperació es farà dimecres o divendres a la tarda.</p> <p>Els alumnes que no facin EF, no podran marxar del Centre.</p> 3 .- Actes d'incorrecció o desconsideració <p>Per tal de corregir aquests actes intentarem seguir els següents passos :</p> <ol style="list-style-type: none">1. <u>Amonestació oral.</u>2. Privació o restricció del temps d'esbarjo, com a mesura de reflexió. És positiu reforçar-ho amb una <u>nota a l'agenda</u> i un avís a l'aplicació d'Educ@mos3. <u>Actes de servei</u>: neteja de taules, endreça de classes, neteja d'exterior, neteja del menjador. Caldrà reforçar la mesura amb una nota a l'agenda que n'informi les famílies.4. Si un alumne perd o malmet el material d'un altre cal que li restitueixi. El tutor ho comunicarà a la família i es mirarà que l'alumne el compri dels seus estalvis. Es farà ús del <u>full de falta greu</u>.5. Si un alumne parla o mira l'examen d'un altre, el professor posarà un senyal a l'examen que suposarà una modificació de la nota .6. En el cas de còpia flagrant o "xuleta" , retirada immediata de l'examen que es considerarà suspès amb un 0 . A més, també estarà suspesa la nota d'actitud d'aquella matèria. Es farà ús de la Falta Greu.7. En cas d'utilitzar el mòbil o l'aparell de música dins la jornada lectiva i/o el recinte escolar, el professor el requisarà i es retornarà al para o la mare directament quan aquests ho creguin convenient.. Si l'alumne és reincident, es parlarà amb la família per tal de tenir-lo requisat a l'escola durant un temps.

<p>Fan referència a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervencions fora de lloc. - Jugar, cridar o córrer dins l'edifici escolar. - No estar en el lloc que marca la normativa. - Agafar material dels altres sense permís. - Molestar a les classes de manera reiterada. - Copiar en un examen - Altres actes injustificats que alterin el desenvolupament normal de les activitats del centre i/o contraris al NOFC - Utilitzar mòbils, iPods,.... dins del recinte escolar <p>4.-Actes d'indisciplina, injúries o ofenses contra membres de la comunitat educativa.</p> <p>En cas d'assetjament es procedirà segons el protocol adjunt.</p> <p>5.-Deteriorament de les dependències o del material.</p> <p>Fa referència entre d'altres a fets com :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Embrutar les taules o d'altres materials i dependències (lavabos...) - Sostreure material de 	<p><u>4.- Actes d'indisciplina, injúries o ofenses contra membres de la comunitat educativa.</u></p> <p>Per tal de corregir aquests actes intentarem seguir els següents passos :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Amonestació oral 2. Com a mesura primordial cal que es disculpin amb la persona o persones que hagin injuriat. 3. Reflexió escrita per part de l'alumne que es guardarà al seu arxiu. 4. Si l'acte ho requereix serà motiu d'expulsió i es seguirà el tràmit de <u>full de falta greu</u> i es tindrà en compte a l'apartat d'actituds valors i normes de la matèria i de la nota de convivència trimestral. <p><u>4.- Actes d'indisciplina, injúries o ofenses contra membres de la comunitat educativa.</u></p> <p>Per tal de corregir aquests actes intentarem seguir els següents passos :</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Amonestació oral 6. Com a mesura primordial cal que es disculpin amb la persona o persones que hagin injuriat. 7. Reflexió escrita per part de l'alumne que es guardarà al seu arxiu. 8. Si l'acte ho requereix serà motiu d'expulsió i es seguirà el tràmit de <u>full de falta greu</u> i es tindrà en compte a l'apartat d'actituds valors i normes de la matèria i de la nota de convivència trimestral. <p><u>5.- Deteriorament de les dependències o del material.</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Amonestació oral 2. <u>Full de falta greu</u> 3. Reflexió per escrit que es guardarà al dossier de l'alumne. 4. Netejar el que s'ha embrutat. 5. Fer un acte de servei a l'escola. 6. Si el deteriorament és important (vidres, portes, lavabos...), es procedirà a l'obertura d'un expedient disciplinari amb una reflexió per escrit i l'alumne pagarà una quantitat simbòlica a poder ser dels seus estalvis.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

l'escola: aula d'informàtica, biblioteca o d'altres dependències de l'escola.	
-------------------------------------------------------------------------------	--

CONDUCTES GREUMENT PERJUDICIALS PER A LA CONVIVÈNCIA EN EL CENTRE (QUALIFICADES COM A FALTES) I SANCIONS

L'annex que segueix presenta una relació d'aquestes FALTES (Conductes Greument Perjudicials per a la Convivència en el centre) i de les sancions corresponents, així com del protocol a seguir en aquests casos.

Les faltes indicades només podran ser objecte de sanció amb la prèvia instrucció d'un expedient; tot i que es podran prendre mesures provisionals (Les faltes prescriuen al cap de tres mesos de la seva comissió)

L'EXPEDIENT l'inicia el director del centre a proposta de qualsevol membre de la comunitat educativa conjuntament amb la direcció de l'etapa, en un termini no superior a deu dies, des del coneixement dels fets. La instrucció de l'expedient correspondrà a un professor nomenat pel director que esdevindrà INSTRUCTOR. Caldrà que aquestes decisions siguin comunicades als pares de l'alumne i siguin valorades per la comissió de disciplina

CONDUCTES GREUMENT PERJUDICIALS PER A LA CONVIVÈNCIA EN EL CENTRE I SANCIONS

CONDUCTES GREUMENT PERJUDICIALS PER A LA CONVIVÈNCIA	SANCIONS
<p>1. Actes greus d'indisciplina, injúries o ofenses contra membres de la comunitat educativa</p> <p>2. L'agressió física o amenaces contra d'altres membres de la comunitat educativa.</p> <p>3. La suplantació de la personalitat en actes de la vida docent i la falsificació o sostracció de documents i material acadèmic.</p> <p>4. El deteriorament greu causat intencionadament, de les dependències, material, objectes i pertinences del centre o dels altres membres de la comunitat educativa (mobiliari, aula d'informàtica, instal·lacions...)</p> <p>5. Els actes injustificats que alterin greument el desenvolupament de les activitats del centre.</p> <p>6. Les actuacions i les incitacions a actuacions perjudicials per a la salut i la integritat personal dels membres de la comunitat educativa . En cas de consum de drogues es procedirà segons el protocol adjunt.</p> <p>7. La reiterada i sistemàtica comissió de conductes contràries a les normes de convivència del centre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realització de tasques educadores per a l'alumne, en horari lectiu,(per un període no superior a un mes) i/o reparació econòmica dels danys causats al material. - Suspensió del dret a participar en activitats extraescolars o complementàries del centre, per un període no superior al que resti per a la finalització del curs acadèmic corresponent. - Canvi de grup o classe de l'alumne - Suspensió del dret d'assistència al centre o a determinades classes per un període no superior a sis dies lectius. - Inhabilitació per cursar estudis al centre fins a final del curs corresponent. - Inhabilitació definitiva per a cursar estudis al centre.

7.3 Protocol d'actuació en cas d'assetjament Escola Thau (extret del document de les NOFC)

Protocol d'actuació en cas d'assetjament entre alumnes				
Situacions	Accions	Quan	Qui	Com
1. Situació d'assetjament d'algun alumne	Es recull la informació a la Fitxa de recollida de dades.	Quan la família o l'informador delata o explica el cas.	El tutor que recull la informació.	Es completa el full per aclarir les dades que ajudaran a resoldre el conflicte.
2. Disseny d'un Pla d'actuació	Es traspasa la informació a la direcció d'etapa i els tutors implicats. Es concreta un pla d'actuació i un calendari de trobades, si s'escau, amb els alumnes implicats.	Justament després d'haver rebut la informació.	Els tutors dels alumnes implicats conjuntament amb la direcció d'etapa.	Tenint en compte totes les circumstàncies que envoltes en conflicte es dissenya un calendari de trobades amb els alumnes implicats i es concreta el que es treballarà a cada trobada. Totes les intervencions a partir d'ara quedés recollides en l'expedient del cas que s'arxivarà juntament amb la documentació de l'alumne. S'inclorà en la carpeta de tots els alumnes implicats.
3. Comunicació a les famílies	<ul style="list-style-type: none"> Comunicació a la família de l'alumne assetjat. 	Immediatament després del disseny del pla d'actuació.	El tutor i la direcció d'etapa.	Es comunica a la família el pla d'actuació acordat i el seguiment del cas. Es lliura la Guia de les famílies. A partir d'aquest moment s'incrementa la comunicació i s'informa periòdicament de

				la resolució del conflicte.
	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicació a les famílies dels alumnes implicats. 	Immediatament després del disseny del pla d'actuació.	Els tutors dels alumnes implicats	Es comunica a la família el pla d'actuació acordat i el seguiment del cas.
4. Resolució del conflicte	Es porten a terme les trobades amb els alumnes implicats en el cas	S'estableix un calendari de trobades. Acostuma a ser profitós preveure una hora setmanal de trobada fins que el conflicte estigui resolt.	Els tutors dels alumnes implicats i la direcció d'etapa	<p>Amb l'ajuda de la Guia de maltractaments es pauta una sèrie d'activitats per establir vincles d'empatia, definir responsabilitats i pactar compromisos personals i compensacions.</p> <p>El primer dia que es comença a treballar el cas es reparteix la Guia que els alumnes hauran de retornar signada per les famílies implicades. És important que les famílies siguin partícips de la resolució del conflicte.</p>
5. Tancament del cas.	Es dona el cas per resolt.	Quan els alumnes ja han treballat tots els punts del conflicte.	Els participants en la resolució del conflicte que han assistit a totes les reunions establertes.	L'última reunió es destina a tancar el cas i a verbalitzar el que se n'ha après i el compromís personal que implica haver participat en aquestes reunions. Si s'escau i el/els tutor ho creu convenient se'n pot fer un retorn al grup sencer. Es

				tracta de canviar el rol de l'assetjador i l'assetjat i transmetre que els conflictes existeixen i es poden resoldre.
--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7.4 Protocol de Mediació dissenyat

PROTOCOL DE MEDIACIÓ **per a l'acció tutorial**

OBJECTIUS

- Resoldre els conflictes sorgits al centre educatiu de forma positiva i pacífica.
- Prevenir l'assetjament escolar i la violència als centres educatius.
- Ensenyar als alumnes les estratègies i habilitats necessàries per gestionar els conflictes de forma adequada.
- Fomentar un clima socioafectiu positiu entre les persones implicades.
- Desenvolupar una nova eina en l'acció tutorial.

PRINCIPIS DE LA MEDIACIÓ

- Voluntarietat.
- Imparcialitat.
- Neutralitat.
- Confidencialitat.

NORMES DE LA MEDIACIÓ

- El procés de mediació s'adaptarà al nivell i ritme de cada alumne, respectant en tot moment les seves característiques personals i facilitant-los el procés de diàleg.
- Tots els alumnes, siguin de la condició que siguin, podran accedir a la mediació.
- La mediació és voluntària, per tant no es pot obligar a ningú a realitzar una mediació si no vol.
- Durant la mediació es treballarà per buscar una solució i arribar a un acord.
- S'ha de ser sincer i honest.
- No s'acceptaran faltes de respecte de cap tipus. En tal cas la mediació es donarà per finalitzada i es procedirà a una sanció.
- Es respectaran els torns de paraula marcats pel mediador.
- Es mantindrà la calma durant tot el procés.
- El mediador no jutjarà les opinions de les parts i serà imparcial.

PROTOCOL DE MEDIACIÓ

Arribada del cas

El cas podrà arribar per diferents vies (pels mateixos alumnes, per un altre professor, etc) al tutor.

Inici de la mediació o Premediació

Es durà a terme a l'hora del pati per no perdre classe. Es reunirà de forma individual amb cadascuna de les parts amb l'objectiu de conèixer el cas, rebaixar tensió i conèixer si les parts estan disposades a col·laborar en la mediació.

Passos a seguir:

- El tutor agraeix a l'alumne haver acudit a ell per a resoldre de forma adequada el conflicte.
- Se'l convida a explicar el que ha passat.

- Es comenten les normes de la mediació i es pregunta si vol iniciar la mediació.
- S'acorda un hora per dur a terme la mediació.
- Es realitza el mateix procediment amb l'altra part.

Mediació

Es durà a terme en les hores del pati o en les hores acordades per les parts, sense que repercuteixi en l'horari escolar. Es procurarà realitzar la mediació en una única sessió, tot i que dependrà de la gravetat del cas. Mai més de 3 sessions. Es procurarà que les sessions es duguin a terme en un màxim d'una hora, per evitar interferències amb la resta d'activitats lectives.

Passos a seguir:

1. Inici:

- Presentacions personals.
- Recordar als participants que el procés és voluntari.
- Explicar breument com serà el procés: objectiu de la mediació, expectatives i paper del mediador en el procés.
- Recordar la importància de la confidencialitat i de la seva col·laboració en el procés.
- Acordar unes normes bàsiques: no interrompre's, no utilitzar un llenguatge ofensiu, no desqualificar a l'altre, respectar els temps d'intervenció.
- Ha d'haver-hi voluntat d'arribar a un acord ja que el mediador-tutor és imparcial i no els donarà la solució, sinó que els guiarà per trobar-la.

2. Explica'ns la situació:

En aquesta fase els alumnes exposen la seva versió del conflicte, expressen els seus sentiments i se senten escoltats. En aquest moment el tutor ha d'esbrinar dades rellevants sobre la situació.

Preguntes model:

Què ha passat? Com i quan ha passat? Qui hi està implicat? Per què has actuat així? Com t'has sentit? A qui ha afectat aquesta situació? Com creus que s'han sentit? Quines conseqüències ha provocat?

3. Aclarim el problema:

Aquesta fase està dedicada a identificar els punts de coincidència i de divergència del conflicte, segons cada part. S'ha d'escoltar activament i respectar els torns de paraula. Aquesta fase és fonamental per poder arribar a un acord.

És important promoure l'empatia entre les parts. I aconseguir una versió consensuada del conflicte. Important diferenciar entre posicions d'interessos i analitzar-los. No valorar, ni aconsellar, ni definir què és veritat o mentida, just o injust, el mediador-tutor no ha d'opinar.

Preguntes model:

I tu què vas fer en aquest moment? He entès bé si dic...? Què és el que vols dir amb...? És correcte si dic...? Entenc que t'has sentit...? Jo entenc que en la

vostra diferència, els teus interessos principals són.... I els teus són.... Què pensaries/faries/diries si? Què necessites o què et preocupa? De quin una altra manera podies haver actuat per sentir-te millor tu i els altres? Què passa si no resols aquest conflicte? Què fareu sinó arribeu a cap acord? Què pots fer per resoldre aquesta situació? I per evitar que torni a passar? Què creus que pots fer per resoldre-ho?

4. Proposem solucions:

Aquesta fase està dedicada a la cerca de solucions. S'ha de facilitar l'espontaneïtat i la creativitat en la cerca de solucions. Demanar la valoració de cada possible solució i parlar de temes concrets. S'ha de procurar definir en quin punt cada part estaria satisfeta.

Preguntes model:

Com podríem millorar la situació? Se t'acudeix una forma de resoldre-ho? Què podríem fer perquè això no torni a passar? Què és el que t'agradaria que passes com a resultat d'aquesta trobada? Quins canvis proposaries? Què es podria canviar? Què és el més important/urgent per a tu? Creus que així es resoldria el problema?

5. Arribem a un acord:

Aquesta fase està dedicada a definir amb claredat els acords. Aquests han de ser equilibrats, clars i viables. S'avaluaran les diferents propostes, avantatges i inconvenients i conseqüències per a cada part. S'escollirà la millor opció i es planificarà. Una vegada estigui ben clara per a les dues parts, es procedirà a redactar l'acord.

6. Signem l'acord definitiu:

Es tancarà la mediació amb l'acord per escrit i l'aprovació de les parts. Hauran de signar-la les parts i el mediador-tutor. És important felicitar a les parts pel seu bon treball i la seva col·laboració. Es comentarà amb les parts que es farà un seguiment del cas per assegurar el compliment de l'acord. Es farà una reflexió de com ha anat el procés i es farà un tancament positiu.

Es donarà una còpia de l'acord al que s'ha arribat a cada part, i el tutor se'n guardarà una altra.

En cas que no s'aconsegueixi arribar a un acord, es tornarà a la fase 3 o bé, es buscarà una altra solució que no sigui la mediació.

**Per tal d'evitar un gran nombre de burocràcia pels tutors, l'únic document que s'haurà de complimentar en tot el procés serà l'acta final de l'acord definitiu, aquest es pot veure al final del document. Aquesta mesura s'ha pres en aquest protocol per tal de facilitar la feina als tutors i fomentar-ne el seu ús, ja que si incloguéssim un gran nombre de burocràcia probablement no es duria a terme.*

7. Seguiment:

El tutor farà un seguiment del cas, per tal de comprovar com evoluciona i si s'ha complert l'acord al qual s'ha arribat.

PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ EN CASOS D'ASSETJAMENT ESCOLAR

En cas que durant el procés de Mediació es detectés algun indici de que aquella situació pot ser o és assetjament, o que allò pot degenerar en una situació d'assetjament, serà important prendre mesures al respecte i la mediació s'haurà d'aturar perquè no suposi un perill per a la víctima. La fase 2 del procés de mediació si que serà important dur-la a terme.

Alguns indicadors d'assetjament:

- Hi ha un desequilibri de poder entre les dues parts.
- Hi ha una intencionalitat en els actes.
- Els actes es repeteixen en el temps.
- Un dels alumnes és ridiculitzat, intimidat o agredit de forma reiterada.
- Es percep indefensió per part de l'alumne intimidat.
- L'alumne intimidat es troba constantment sol o exclòs del grup.
- L'alumne intimidat mostra dificultats per expressar-se i comunicar-se.
- L'alumne intimidat és mostra molt insegur i temorós.
- L'alumne intimidat expressa infelicitat i malestar.

Un cop detectat el cas es portarà a la direcció de l'etapa i des d'allà es procedirà a recollir la informació necessària, contactar amb les famílies i prendre les mesures que es considerin oportunes, segons la gravetat de la situació, per protegir a la víctima i sancionar a l'agressor.

La Mediació es podrà reprendre en el moment en que s'hagin pres les mesures oportunes i hi hagi hagut un treball psicològic previ tant en l'agressor com en la víctima. Llavors es podrà utilitzar el procés de Mediació per tal d'arribar a uns compromisos i a un procés de reflexió. En aquest cas la Mediació no es durà a terme de forma conjunta amb les dues parts, sinó que es realitzarà per separat. La direcció i la família estaran informades de tot el procés. En aquest cas el principi de confidencialitat serà manipulat degut a que una de les parts ha estat en situació de perill.

En aquests casos la fase de seguiment es durà a terme de forma molt propera i acurada i la duran a terme el tutor, la direcció i la família. S'observarà als alumnes de forma propera i es mantindran sovint reunions individuals amb els alumnes afectats, així com amb les famílies. De la mateixa manera, en aquests casos haurà de quedar tota la informació que es vagi recollint registrada.

ACTA FINAL DE MEDIACIÓ

DADES DE LA REUNIÓ

Data:

Hora d'inici:

Hora de finalització:

ALUMNES/AS IMPLICATS/DES

Cognoms i Nom

Signatura

MEDIADOR/A

Cognoms i Nom

Signatura

RESULTAT DE LA MEDIACIÓ

- Ha estat impossible arribar a una mediació.
- Les parts han arribat als acords que s'especifiquen a continuació.

ACORDS DE LA MEDIACIÓ:

Signatura de les parts

Signatura del mediador

7.5 Pla de Mediació dissenyat

PLA DE MEDIACIÓ

OBJECTIU DEL PLA:

L'objectiu d'aquest Pla de mediació és crear un espai de diàleg a l'escola, on els alumnes, siguin de la condició que siguin, puguin anar a resoldre les situacions de conflicte que vagin sorgint.

Què es pretén:

- Prevenir la violència i els conflictes entre els diferents membres de la comunitat educativa.
- Aprendre estratègies per a la resolució de conflictes.
- Restaurar relacions interpersonals.
- Desenvolupar habilitats de comunicació, reflexió i autocontrol.
- Afavorir un bon clima d'aula i de centre.

Principis generals de la mediació:

- Voluntarietat.
- Imparcialitat
- Neutralitat
- Confidencialitat.

Actituds necessàries per a dur a terme una mediació:

- No emetre judicis de valors.
- Ser neutral.
- Mostrar empatia.
- Practicar l'escolta activa.
- Acceptar l'acord des del punt de vista de les parts.
- Respectar la confidencialitat.
- Realitzar un seguiment de l'acord.

FORMACIÓ DE L'ESPAI DE MEDIACIÓ:

Elecció dels alumnes (1r Trimestre):

A l'inici de curs els tutors de secundària presentaran l'espai de mediació en una sessió de tutoria, i s'oferirà als alumnes la possibilitat de convertir-se en mediadors de l'espai de mediació de l'escola. El tutor recollirà els noms dels alumnes que s'ofereixin voluntaris.

Els tutors passaran les dades d'aquests alumnes al professional de la mediació (amb títol homologat) i els reunirà a tots ells per a una primera sessió de coneixença. En aquesta sessió se'ls explicarà en que consistirà l'espai de mediació i concretaran l'horari per tal de realitzar la formació per a convertir-se en mediadors.

L'equip de mediadors no podrà ser major de 20 alumnes. Serà recomanable que participin alumnes de tots els cursos de secundària, per tal de fomentar la mediació entre iguals i facilitar l'intercanvi comunicatiu amb tots els alumnes de secundària. Si es presentessin voluntaris més de 20 alumnes el professional de mediació es reserva el dret a decidir segons el seu criteri aquells alumnes que consideri més aptes per dur a terme mediacions.

Característiques del professional de mediació:

- Pot ser un professor del centre o un professional extern, però ha de tenir el títol homologat de mediador.

- Ha de tenir certa autoritat moral, reconeixement o prestigi per a l'alumnat.
- Ha de mantenir una posició d'imparcialitat i ha de ser percebut així mateix per totes les parts implicades en la mediació.
- Ha de vetllar per la confidencialitat dels fets, dels processos realitzats i de les diferents actuacions.
- Ha de vetllar perquè l'alumnat aprengui a com dur a terme bons processos de mediació, així com que respectin els principis de la mediació.

Característiques dels mediadors-alumnes:

PERFIL:

- Que tingui disposició i predisposició per ser mediador.
- Que sigui una persona oberta.
- Que doni confiança.
- Que presti atenció al que succeeix a altres persones.
- Que vulgui ajudar.
- Que tingui capacitat d'escolta.
- Que sigui una persona tranquil·la i no plantegi conflictes en el grup.
- Que sigui responsable.

FUNCIONS:

- Ajudar als companys/es quan tenen un conflicte o quan necessiten ser escoltats.
- Fer acompanyament a alumnes/as que comencen nous al centre.
- Fer propostes de millora de la convivència a l'Equip de Mediació de conflictes i prevenció de l'assetjament escolar.
- Adaptar el procés de mediació al nivell i ritme de cada alumne, respectant en tot moment les seves característiques personals i facilitant-los el procés de diàleg.

Anualment es farà una revisió dels alumnes mediadors i s'incorporaran noves figures. El procediment per incorporar nous mediadors a l'Equip de Mediació serà el mateix que s'ha comentat anteriorment.

El professional de mediació es reserva el dret a treure-li les funcions de mediador a aquells alumnes que no duguin a terme una bona tasca de mediadors de forma reiterada, o bé que no mostrin interès ni dedicació.

Formació de l'Equip de Mediació (1r Trimestre):

El mediador professional (amb títol homologat) crearà un taller on es formarà a aquells alumnes de l'ESO que s'hagin ofert voluntaris. També realitzarà una breu formació al professorat del centre per tal que puguin incorporar aquesta eina en la seva tasca docent, o per si algun d'ells volgués participar en l'Equip de Mediació.

La formació es realitzarà en horari no lectiu, a definir segons la disponibilitat dels alumnes (mai més de 2 hores seguides) en una aula del centre. Les hores totals de formació necessària queden a definir pel professional. Durant aquesta formació se'ls explicarà què és la mediació i com dur-la a terme, així mateix es realitzaran tasques de role-playing per tal que puguin practicar abans d'iniciar

les mediacions reals. També se'ls ensenyarà a realitzar tota la part més burocràtica (ompliment de sol·licituds, actes del procés de mediació, etc).

Inicialment, els alumnes mediadors realitzaran les primeres mediacions en co-mediació amb el professional, per tal d'aprendre i agafar rodatge. Després, en funció del cas que es presenti a l'espai de mediació, la seva gravetat i dificultat, i la formació i pràctica dels alumnes, intervindran sols (sempre en co-mediació, és a dir dos alumnes mediadors) o acompanyats del mediador professional, segons sigui necessari. Els mediadors-alumnes sempre podran portar el protocol de mediació escrit per tal de seguir els passos establerts.

Creació de l'Espai de Mediació a l'escola (1r Trimestre):

Es realitzarà una divulgació de la creació de l'espai de mediació al centre, de l'organització, característiques i de les formes de sol·licitud, a tutors, nivells, departaments, claustre de professors, equip directiu, consell escolar i AMPA. Es faran cartells que es penjaran a totes les classes per tal que tinguin present la disponibilitat d'aquest servei. De la mateixa manera, els alumnes passaran per les classes a explicar breument l'obertura d'aquest nou espai i el seu funcionament, per tal d'assegurar que arriba a tothom.

Al llarg de tot el curs es realitzarà una reunió setmanal amb tot l'equip de mediadors, per fer un seguiment dels casos així com resoldre dubtes. A definir l'horari de la reunió segons més els convingui.

Les mediacions s duran a terme en horari de mig dia, de 13:30 a 15:00, per tal d'arribar a tots els cursos de secundària. La durada de les sessions de mediació dependrà de cada mediador però mai serà de més de 1 hora. Es procurarà realitzar la mediació en una única sessió, tot i que dependrà de la gravetat del cas. Mai més de 3 sessions.

Es reservaran diversos espais fixes (despatxos, aules, etc) al centre per tal de dur a terme de forma còmode les mediacions. De la mateixa manera també es reservarà un espai per dur a terme la reunió setmanal.

Funcionament de l'Espai de Mediació (2n i 3r Trimestre):

Formes de sol·licitar la mediació:

1. Les parts en conflicte sol·liciten la mediació emplenant una sol·licitud que podran trobar a consergeria i aquesta l'hauran de lliurar a la bústia de demandes que trobaran allà mateix, d'aquesta manera arribarà al responsable de l'Equip de Mediació (professional).
2. Els professors o l'equip directiu detecten un conflicte en el qual és necessari intervenir amb una mediació i ho comuniquen al responsable de l'equip de mediació.
3. Alumnes que no són part del conflicte però els preocupa una situació realitzen la sol·licitud de mediació.

El responsable de l'Equip de Mediació revisarà diàriament la bústia de demandes, i farà una selecció d'aquelles demandes que siguin prou rellevants i distribuirà segons el seu criteri els alumnes perquè duguin a terme la mediació de cada demanda. Els mediadors-alumnes i el professional de la mediació revisaran el cas i faran una breu planificació. A continuació els mediadors-

alumnes es posaran en contacte amb els alumnes implicats i els convocaran en un dia i una hora per iniciar el procés de mediació.

En cas que algun dels alumnes no vulgui participar en la mediació, aquesta no es podrà dur a terme, ja que s'ha de respectar el principi de voluntarietat de la mediació. De totes maneres, es realitzarà una sessió amb la persona que sí volia realitzar la mediació, per tal d'ajudar-la en el que sigui possible.

Quan intervenir:

S'intervindrà en totes les situacions (que els alumnes sol·licitin, ja que es respectarà el principi de voluntarietat), amb excepció de:

- Quan existeixi maltractament amb risc o desavantatge per a la víctima o en casos d'assetjament instaurat. S'haurà de fer un treball psicològic previ a la mediació, i inclús prendre mesures dràstiques de protecció per a la víctima i de sanció per a l'agressor.
- Quan hi ha hagut algun acte de vandalisme, robatoris, drogues...En aquest cas, s'haurà de sancionar prèviament a l'alumne.

Qui pot anar a mediació:

La mediació està orientada als alumnes de cicle superior de primària i als alumnes de tots els cursos de secundària. De tota manera, podrà sol·licitar una mediació qualsevol persona del centre educatiu, sempre i quan el conflicte sigui entre iguals. Si es donés el cas, les mediacions entre dos adults les duria a terme el professional de la mediació.

TASQUES DE DIFUSIÓ DE L'EQUIP DE MEDIADORS

Per tal de dur a terme una difusió del procés de Mediació entre l'alumnat, quan l'Equip de Mediadors ja estigui consolidat, es prepararà una sessió per tal de presentar la mediació a cada una de les classes de secundària i a les classes de cicle superior de primària en una hora de tutoria.

Cada sessió la duran a terme dos mediadors-alumnes de l'Equip de Mediadors juntament amb el suport del professional de mediació. Els 20 alumnes es repartiran les 12 classes de secundària i les 6 classes del cicle superior de primària, per tal que tots participin en aquesta proposta.

L'objectiu principal és difondre i donar a conèixer la Mediació entre els alumnes del centre. Els dies concrets en que es duran a terme les sessions s'acordarà amb els tutors de cada nivell i es realitzaran al llarg de tot el curs i de forma anual.

Durant aquestes sessions els mediadors-alumnes, amb l'ajuda i el suport del professional de mediació, presentaran de forma resumida què és la mediació i com funciona, i realitzaran una activitat de mediació amb els alumnes de la classe. La sessió la prepararan prèviament amb el professional de mediació. Aquestes sessions tindran en compte en tot moment les competències bàsiques de secundària, així com el currículum i les programacions del centre educatiu. La presentació i la tasca concreta a realitzar a les diferents classes queda pendent a definir pel professional de la mediació.

INDICADORS D'AVAUACIÓ DEL PLA DE MEDIACIÓ (3r Trimestre)

- Nombre d'alumnat que sol·licita entrar a l'equip de mediació.
- Nombre de sol·licituds de mediació rebudes.
- Agents de la comunitat educativa que deriven casos a l'equip de mediació.
- Grau d'implicació i conscienciació de la comunitat educativa davant el projecte.
- Nombre d'alumnat que comença i que finalitza el curs de formació.
- Assistència al curs.
- Grau de satisfacció de l'alumnat que acaba el curs de formació i forma part de l'equip de mediadors.
- Grau d'adequació al nivell de l'alumnat de les mediacions realitzades.
- Grau de satisfacció de l'alumnat intervingut.
- Nombre de mediacions resoltes satisfactòriament.
- Compliment dels acords arribats en els processos de mediació.
- Grau de coneixement, implicació i satisfacció de la comunitat educativa.

