

FORMACIÓ PER A LA CONVIVÈNCIA GUIA PER AL PROFESSORAT

OBSERVATORI PER A LA CONVIVÈNCIA ESCOLAR EN CENTRES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



**GENERALITAT
VALENCIANA**

CONSELLERIA DE CULTURA,
EDUCACIÓ I ESPORT

ÍNDEX

PRÒLEG

1. INTRODUCCIÓ

2. MANUAL DE CONVIVÈNCIA

2.1. Conceptes.

2.2. Tipus.

2.3. Factors de risc.

2.4. Perfils.

2.5. Conseqüències.

2.6. Paper dels distints agents implicats.

2.7. Normes pràctiques.

3. GUIA DEL PROFESSORAT

3.1. Objectiu de la guia.

3.2. Casos.

- CAS 1. Llei del silenci i humiliació.
- CAS 2. Estils educatius familiars i indisciplina.
- CAS 3. Xenofòbia i aïllament social.
- CAS 4. Indisciplina i relacions escolars/escola.

3.3. Avaluació.

4. ANNEXOS:

4.1. Vocabulari.

4.2. Recomanacions per a pares i mares.

4.3. Model d'actuació en centres davant de casos de possible intimidació entre iguals.

4.4. Legislació sobre convivència (*Servici d'Inspecció*).

4.5. Recursos:

- Guia d'ús de la pàgina web "www.cult.gva.es/orientados" per a alumnat, professorat i família.
- Telèfon d'Atenció al Menor 900 100 033: (*Conselleria de Benestar Social*).

4.6. DITCA (*Conselleria de Cultura, Educació i Esport, Conselleria de Sanitat*)

AUTORS

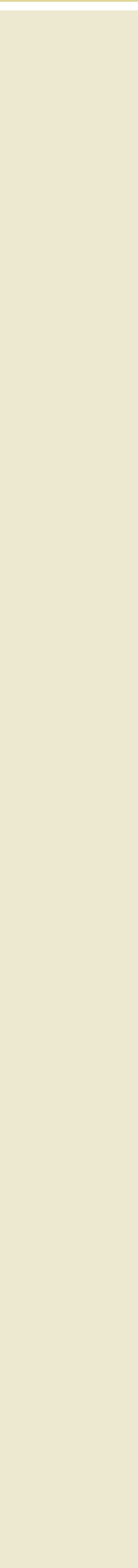
- **José Sanmartín.** Catedràtic de Lògica i Filosofia de la Ciència de la Universitat de València. Director del Centre Reina Sofia per a l'Estudi de la Violència.
 - **Carmen Martorell Pallás.** Professora titular de la Universitat de València. Directora del Departament de Personalitat, Avaluació i Tractaments Psicològics.
 - **Agustín Domingo Moratalla.** Professor titular de la Universitat de València. Àrea de Filosofia Moral i Política. Facultat de Filosofia i Ciències de l'Educació.
 - **Petra M^a Pérez Alonso-Geta.** Catedràtica de Teoria de l'Educació de la Universitat de València. Directora de l'Institut de Creativitat i Innovacions Educatives de la Universitat de València; especialitat: Valors i estils de vida de la infància i adolescència; contextos de socialització i educació.
 - **M^a Jesús López Latorre.** Professora titular de Psicologia Bàsica i Criminologia de la Universitat de València. Experta en violència juvenil.
 - **Pilar Codoñer Franch.** Professora titular de Pediatria en l'Hospital Universitari Dr. Peset de València.
 - **Carmen Vives.** Professora de la Universitat d'Alacant. Departament de Salut Pública.
 - **Miguel Ángel Segura.** Llicenciat en Economia. Professor Associat de la Universitat d'Alacant. President d'APIME (Associació Professional d'Institucions de Menors).
 - **Luis Rojo Moreno.** Professor titular de Psiquiatria de la Universitat de València; director de la Unitat de Trastorns de la Conducta Alimentària en l'Hospital Universitari La Fe a València; especialitat: Psiquiatria infantil-juvenil.
 - **Regina del Peral.** Llicenciada en Ciències de l'Educació i diplomada en Magisteri. Directora de la Residència Juvenil Plana Baixa de Nules, Castelló.
 - **Salvador Valle.** Cap del Servei d'Inspecció Educativa de la Direcció Territorial de València.
 - **Isabel Iborra Marmolejo.** Psicòloga forense i coordinadora adjunta del Departament d'Investigació del Centre Reina Sofia per a l'Estudi de la Violència.
 - **Ángela Serrano Sarmiento.** Psicopedagoga i responsable de l'Àrea d'Investigació de Violència Escolar del Centre Reina Sofia per a l'Estudi de la Violència.
 - **Carmen Godoy Mesas.** Llicenciada en Filologia. Professora d'Educació Secundària.Tècnica de l'IVAQE.
 - **José David Torres Cano.** Llicenciat en Pedagogia per la Universitat de València. Col·laborador – investigador de l'IVAQE.
 - **Antonio Ramos Olivares.** Tècnic del Servei de Formació del Professorat de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport.
- IVAQE.** Institut Valencià d'Avaluació i Qualitat Educativa
- SERVICI DE FORMACIÓ DEL PROFESSORAT.** Conselleria de Cultura, Educació i Esport.

“El silenci és, de vegades, una mala resposta,
una resposta amarguíssima”.

Gar Mar

“Que les teues paraules siguen millors que el silenci”.

Proverbi hindú



PRÒLEG

L'escola, junt amb la família, és la institució socialitzadora per excel·lència, i és la nostra responsabilitat que la riquesa educativa de les relacions que es bastixen en el seu interior no es malmeta amb actituds o conductes violentes que obstaculitzen el desenvolupament acadèmic, però sobretot personal, de l'alumnat. Volem fer dels centres uns llocs essencialment segurs, en què les relacions entre l'alumnat constituïsquen un valuós element més en el seu aprenentatge per a la vida en comú i democràtica.

L'esperit d'esta Guia de formació per a la convivència escolar posa l'accent en una gestió intel·ligent i pacífica dels possibles conflictes que puguen sorgir-hi, presents, d'altra banda, en les vides de tots nosaltres, de manera que s'afronten i aprofiten com una oportunitat per al creixement i la maduració personal. Tot el seu plantejament, emmarcat en la labor de l'Observatori per a la Convivència Escolar a la Comunitat Valenciana, partix d'un diagnòstic previ de la nostra realitat que pretén facilitar la integració i un clima respectuós en els centres perquè siguen autèntics espais de trobada entre els nostres alumnes.

El material que presentem reflectix el treball conjunt de tota la Conselleria la qual, mobilitzada en un esforç col·lectiu dels seus distints departaments, no ha escatimat coordinació i recursos per a abordar un assumpte que només admet una resposta plural. Tampoc podíem considerar completa esta Guia si no haguérem comptat amb l'opinió dels representants de la comunitat educativa (Inspecció, CEFIRE, AMPA, psicopedagogs i associacions d'alumnes). Tot este consens cristal·litza en una ferramenta de la utilitat de la qual estem convençuts, i esperem que contribuïska humilment a construir des de l'escola una societat més justa, solidària i pacífica.

Esta és sens dubte la nostra millor inversió per al present i el futur.

Alejandro Font de Mora Turón
Conseller de Cultura, Educació i Esport

1. Introducció / Agustín Domingo Moratalla

El nou context social i educatiu

Un dels desafiaments més importants per als educadors del segle XXI és la prevenció de la violència a les aules. No és un fenomen totalment nou, perquè els diferents sistemes educatius sempre han hagut de canalitzar, reconduir i articular els nivells d'agressivitat que es fan presents en l'activitat educativa. En este sentit, cada sistema educatiu i cada filosofia de l'acció educativa poden ser interpretats com a respostes diferents al problema de la limitació, administració i gestió social de l'agressivitat, la violència o inclús la resolució dels conflictes.

Hui el problema té una especial rellevància per múltiples raons, entre d'altres, per l'aparició de fenòmens nous com la globalització, la universalització de la societat de la informació, l'accelerada transformació de la família i l'escola, la facilitat per a percebre diferents models de civilització, o l'inexplicable i absurd menyspreu a la vida humana que apareix en les diferents formes de terrorisme. Els educadors no podem ser aliens a estos fenòmens perquè incidixen en la transformació de les coordenades culturals que condicionen el quefer educatiu. Encara que la nostra activitat es continue realitzant entre les parets dels mateixos centres i amb els mateixos esquemes administratius; encara que hàgem mostrat una especial preocupació per a posar-nos al dia en la matèria de la nostra corresponent especialitat o hàgem realitzat atrevits cursos de renovació pedagògica, les noves coordenades culturals ens estan exigint una nova mentalitat.

El més fàcil seria respondre a esta nova situació amb la mateixa mentalitat amb què fins ara solucionàvem els xicotets problemes de disciplina de les aules i els centres.

És una forma senzilla i útil d'exercir la nostra responsabilitat educativa individual, però és probable que no siga la més intel·ligent ni seriosa quan percebem que no val la mateixa solució per a aules distintes, amb alumnes distintos o en contextos diferents.

La necessitat de comptar amb respostes diferenciades i ajustades a cada context social, familiar, cultural i organitzatiu, és una bona mostra, ja que les respostes individuals, inclús sent necessàries, són insuficients. Més que un problema d'habilitats professionals o capacitats individuals, és un problema de mentalitats. Fins i tot, podríem arribar a dir que estem sent protagonistes d'un canvi en el paradigma educatiu. Tan inútil seria creure que les solucions han de vindre canviant el sistema sense canviar els professors, com creure que poden vindre de la bona voluntat dels professors sense canviar el sistema.

Este cercle es trenca quan tots comencem a construir una nova mentalitat per a un nou context. Si foren simplement xicotets problemes de disciplina, bastaria amb un xicotet reajustament dels nostres projectes educatius. Però com no són simplement xicotets problemes de disciplina, necessitem actualitzar una mica més els projectes educatius. Necessitem actualitzar la nostra mentalitat com a educadors i la mentalitat amb què tota la comunitat educativa afronta els nous desafiaments de les noves coordenades culturals. Esta nova mentalitat que necessitem no es construïx fent taula rasa de la mentalitat que volem renovar. Els primers passos que hem de donar estan relacionats amb el coneixement de nosaltres mateixos, amb el reconeixement de les idees, creences i prejuís amb què realitzem la nostra activitat educativa. De poc ens valdria conèixer i desenvolupar noves tècniques o estratègies per a la resolució de conflictes si no ens coneixem a nosaltres mateixos, és a dir, si no coneixem la nostra posició davant dels problemes, els nostres límits i les nostres capacitats. A vegades creiem que la nostra especialització, la nostra professionalitat o la nostra mentalitat d'hàbil professor experimentat són suficients per a resoldre els problemes. Este exercici d'autoanàlisi no és per a aplicar el principi del dubte i la sospita sistemàtica a les nostres pràctiques professionals. És un exercici per a aclarir, objectivar, comunicar i expressar les nostres posicions davant del nou context cultural i educatiu.

La limitació de la violència en una societat democràtica

A diferència de les societats tancades on la conducta violenta s'identifica amb l'alteració d'un aparent orde social i polític, en les societats obertes la conducta violenta és un element estructural de la naturalesa humana que els diferents ordes o sistemes socials han de gestionar. En la mesura que una societat democràtica és una societat oberta, la forma d'entendre la democràcia és també la forma de limitar la violència. Inclús podríem arribar a dir que la qualitat o la fortalesa de la vida democràtica podria mesurar-se segons la capacitat o incapacitat per a limitar la violència. La nova mentalitat a la qual ens referim no pot donar l'esquena al fet que la qualitat de la nostra vida democràtica depèn de la nostra capacitat per a limitar la violència. A vegades preferiríem que l'escola fóra un espai tancat per a gestionar amb facilitat els conflictes. No obstant això, les nostres escoles són cada dia espais més oberts i complexos. Si volem que els nostres centres contribuïsquen a enfortir la vida democràtica hem de convertir-los en espais privilegiats per a aprendre a gestionar la violència, a resoldre conflictes i promoure iniciatives de cooperació.

En les diferents tradicions d'educació moral, la limitació de la violència, la resolució de conflictes i la promoció d'actituds cooperatives sempre han exercit un paper central. Encara que són possibles els diferents enfocaments, segons la tradició i segons els supòsits antropològics, socials i culturals des dels quals partix la nova mentalitat que necessitem, no pot refugiar-se en els supòsits d'una única tradició d'educació moral.

Estem obligats a agafar el millor d'eixos supòsits perquè la complexitat de situacions exigix riquesa i amplitud de mires en l'eficàcia de les solucions. Així, hi haurà situacions en què acudim a plantejaments més cognitius que emocionals, altres vegades haurem de donar prioritat a l'educació dels sentiments davant d'una educació per al caràcter, inclús hi haurà vegades en què haurem de referir-nos a conductes, compromisos o actituds que cristal·litzen en una comunitat justa.

Això no significa que un centre educatiu haja de ser un espai on juguen arbitràriament diferents tradicions educatives; tampoc que haja de ser gestionat amb una mentalitat eclèctica on no hi ha cap sistema per a prioritzar unes creences sobre altres, uns valors sobre altres, uns principis enfront d'altres. Els centres poden convertir-se en espais privilegiats per a l'aprenentatge de la vida democràtica si els mantenim oberts a les diferents tradicions d'educació moral i, sobretot, sabem articular els diferents elements que ens oferixen per a respondre a situacions educatives que són radicalment noves. Hem passat de centres socialment, culturalment i religiosament homogenis a centres estructuralment heterogenis. On abans hi havia un grup d'una única nacionalitat, ara tenim un grup de diverses nacionalitats; on abans hi havia un grup que prioritzava la qüestió intel·lectual, ara tenim un grup que prioritza l'emocional; on abans hi havia alumnes indiferents a les confessions religioses, ara tenim alumnes públicament identificats amb diferents confessions.

Davant d'esta heterogeneïtat de situacions, resulta insuficient i poc intel·ligent ancorar-se exclusivament en una única tradició d'educació moral. Menys encara desentendre-se'n creient-nos que la limitació de la violència, la resolució pacífica de conflictes o el projecte educatiu d'un centre es resol d'una manera tècnica o estrictament administrativa. Cap tradició educativa té resposta exclusiva a les noves preguntes, problemes o necessitats. Per això, estem obligats a reconstruir-les, adaptar-les i ajustar-les a la nostra pròpia situació sense tindre por a respondre amb elements de diverses tradicions, és a dir, sense tindre por a trobar suports en allò millor de cada tradició. Això no és fàcil. El més senzill seria seleccionar les receptes d'una tradició i aplicar-les a la nostra. Podríem adaptar les solucions que han tingut èxit en altres contextos i traslladar-les a les nostres aules i centres, com si estiguérem davant d'un problema d'ajust tècnic o mecànic.

La ciutadania activa com a nou horitzó educatiu

En el context de la Unió Europea, una resposta davant d'esta diversitat de situacions i la complexitat dels problemes ha sigut la creació de programes basats en l'aprenentatge per a una ciutadania activa. Amb el terme ciutadania activa, la Unió Europea no s'ha limitat únicament a potenciar programes d'educació per a la ciutadania, com si l'únic horitzó de l'educació democràtica girara entorn de la condició de ciutadà. Quan s'aplica l'adjectiu "activa" al terme "ciutadania" és perquè es vol promoure una ciutadania que no siga passiva, que no estiga dormida, que no depenga del que les administracions o els agents socials vulguen d'esta, sinó que esta mateixa prenga la iniciativa, mamprenja projectes i es mantinga desperta.

Este valor que té l'activitat, la iniciativa i la responsabilitat de tots i cada un dels ciutadans en l'organització de la vida democràtica té un paper important en la gestió educativa de la violència. L'aprenentatge de la ciutadania que es produïx en un centre educatiu no pot reduir-se a l'aprenentatge conceptual d'uns valors o principis democràtics; ha d'estendre's a l'aprenentatge d'uns hàbits, unes disposicions, unes actituds i unes formes de vida que en la realització de la ciutadania impliquen tots els individus i tota la xarxa de relacions interpersonals en què es troba.

La nova mentalitat a la qual ens referim no pot desentendre's d'esta dimensió moral, social i política que ens plantegen els programes de ciutadania activa. Seria difícil gestionar educativament la violència o els conflictes sense plantejar-nos amb seriositat i radicalitat quin model de ciutadania estem promovent en tots i cada un dels espais educatius on desenvolupem la nostra activitat. El sistema educatiu ha intentat respondre al problema de la ciutadania quan plantejava l'educació en valors com a horitzó educatiu que tenia un caràcter transversal. Sense detallar explícitament la preocupació per la ciutadania, el caràcter transversal de l'educació en valors facilitava la resposta a la pregunta pel model de ciutadà. Atés que els valors a què es referia eren els valors democràtics, podem arribar a dir que eren els valors d'una ciutadania democràtica.

Hui parlem explícitament d'una educació per a la ciutadania perquè l'educació en valors ha resultat insuficient per a contribuir a la formació del ciutadà que necessita este nou context. No sols era insuficient perquè s'havia plantejat transversalment i sense un tractament curricular explícit, sinó perquè els problemes són diferents. Hui, sense deixar de costat esta transversalitat dels valors democràtics, l'educació per a la ciutadania s'ha convertit en una tasca que requerix un tractament educatiu explícit. Dins d'esta, tasques com la limitació de la violència o la resolució de conflictes exercixen un paper més important cada dia. Per a la nova mentalitat que necessitem, la ciutadania activa no es presenta com una meta aconseguida, ni tan sols com un punt de partida. Se'ns presenta com un horitzó de treball on hi ha nombroses tasques pendents, unes relacionades amb la gestió de la violència o la resolució de conflictes, altres relacionades amb la necessitat de convertir els centres en espais per a un aprenentatge de ciutadania.

La violència, un desafiament en i per a l'escola

La limitació de la violència és alguna cosa més que un factor o una variable en l'organització democràtica d'un centre educatiu. Per als educadors del segle XXI s'ha convertit en un verdader desafiament perquè, a més dels factors orgànics, personals o socials que intervenen en la conducta violenta, n'hi ha factors culturals que intervenen en la seua gestió.

El nou context d'heterogeneïtat cultural afecta directament tots els elements que intervenen en la determinació de l'agressivitat emocional i les conductes agressives. Així, el creixement i la maduració personal, la capacitat d'adaptar-se a l'entorn o situar-s'hi assertivament, o inclús la consolidació d'unes relacions familiars estables, són elements que estan condicionats per patrons culturals que ja no són homogenis.

Esta heterogeneïtat dels factors culturals contribuïx a reactivar el protagonisme i les responsabilitats de l'escola per a una limitació democràtica de la violència. Per això, diem que el desafiament que planteja la violència no sols està dins de l'escola, sinó que aconseguix el protagonisme que esta pot exercir en la promoció de les actituds i els valors democràtics en què es materialitzen històricament els programes de ciutadania activa. En este sentit, resulta cada vegada més evident que l'escola no pot ser un espai educatiu tancat que s'enfronta al problema de la violència com si fóra tan sols un problema d'orde social o disciplinari. Per a plantejar amb responsabilitat el fet que l'escola és un espai educatiu obert, hem d'evitar dos temptacions o riscos. D'una banda, la temptació del moralisme, pròpia dels que acudixen a intervencions educatives basades estrictament en la bona voluntat o la bona intenció dels subjectes. En este cas, per a gestionar la violència en l'escola bastaria amb el canvi de les persones, amb la correcta orientació de les conductes. Estaríem davant d'un context de responsabilitats estrictament personals, desentenent-nos d'una dimensió interpersonal, estructural i sistèmica en la qual hui se situa tota activitat educativa.

Per un altre costat, tindríem la temptació del legalisme administratiu, pròpia dels que acudixen a intervencions educatives basades estrictament en les lleis, en els reglaments i en les normes que objectiven les responsabilitats. En este cas, per a gestionar la violència en l'escola bastaria amb autoritats educatives que aplicaren correctament la normativa amb independència de les conseqüències personals, socials o culturals que comportara. Estaríem davant d'un context de responsabilitats estrictament sistèmiques, legals o inclús administratives, com si l'aplicació d'una llei, norma o reglament en un context educatiu no exigira continus exercicis d'adaptació i prudència.

Quan plantegem l'escola com un espai obert en el context d'una societat oberta no estem donant l'esquena a les responsabilitats personals o administratives. Precisament estem mostrant la insuficiència d'estes dos temptacions perquè simplifiquen la necessitat d'entendre els espais educatius com a espais de responsabilitat; és més, com a espais de responsabilitat compartida. Com a espai obert, l'escola és abans de res un espai de gestió, administració i distribució de responsabilitats compartides. La limitació de la violència a l'escola pot plantejar-se com un test organitzatiu per a delimitar, precisar, objectivar i compartir responsabilitats.

Ara bé, este espai obert de responsabilitats compartides no és una activitat social com una altra qualsevol, ja que s'hi posen a prova les diferents metes o finalitats que donen sentit a les nostres pràctiques. La transmissió de coneixements no es produïx al marge de la transmissió d'actituds, valors i models de ciutadania. Per això és tan important que com a educadors ens plantegem el tipus de model organitzatiu que dóna sentit a la nostra activitat. Per exemple, no és el mateix un model organitzatiu que es limita a gestionar la supervivència de persones, grups o interessos, que un model organitzatiu que pretén articular la coexistència pacífica entre estos. En eixe cas, en ambdós models tampoc se'ns presentaria l'escola com un espai educatiu obert, sinó com un espai d'aprenentatge per a sobreviure o coexistir, però no com un espai de responsabilitats compartides.

Amb eixa finalitat, cal plantejar-se fins a quin punt la nostra activitat educativa contribuïx a la convergència d'interessos comuns, valors comuns o metes compartides. Seria desitjable que plantejàrem la limitació de la violència buscant un model organitzatiu que no es restringisca només a l'administració de la supervivència o la coexistència d'interessos contraposats, sinó que contribuïska a la consolidació dels projectes educatius com a projectes de convivència democràtica.

La reinvençió de l'autoritat educativa

L'autoritat s'ha convertit en una de les referències centrals de tot projecte educatiu que vulga gestionar encertadament la violència. Per a molts pares, educadors i professionals es produïx una associació immediata entre l'autoritat del mestre i l'èxit en els processos d'aprenentatge. Esta presència permanent de l'autoritat del mestre exercix un paper important en les deliberacions amb què analitzem la nostra mentalitat educativa. Encara que per a alguns pares o educadors es tracta d'un recurs nostàlgic que els permet interpretar el nou context educatiu com una situació decadent i crítica, per a la gran majoria de pares i educadors es tracta d'un recurs ètic del qual no es pot prescindir en cap moment educatiu. Este permanent valor de l'autoritat exigix que cada generació d'educadors la reinvente, és a dir, que cada generació d'educadors tinga capacitat d'adaptar-la als nous contextos i a les noves situacions. Reinventar l'autoritat educativa és tindre capacitat d'adaptar-la al nostre temps, o més ben dit, demostrar capacitat educativa per a adaptar-nos als nous temps. I no n'hi ha dubte que els canvis que s'estan produint i els ritmes amb què es produïxen exigixen de nosaltres una capacitat d'adaptació per a la qual hem de romandre ben desperts. Per això, és important que no busquem solucions velles per a temps nous, és a dir, perfils nostàlgics d'autoritat educativa per a una situació on el mestre, la família, el centre, els valors i, en general, la societat, ha canviat radicalment. Una de les formes més intel·ligents de reinventar l'autoritat educativa és plantejar-la en termes de lideratge positiu. En la gestió social i educativa de la violència, el lideratge és un element central del qual no podem prescindir.

De la mateixa manera que la seua absència pot provocar l'aparició de conductes incontrolades i violentes, la seua excessiva o patològica presència pot generar disfuncions i alteracions en els processos d'aprenentatge. Un lideratge positiu no és aquell que es realitza de manera invisible i tolera qualsevol tipus de conducta en el grup; tampoc és aquell que es realitza de manera dogmàtica i autoritària imposant, forçant i coaccionant tota possibilitat de discrepància o dissens. Un lideratge positiu és aquell que s'exercix quan l'autoritat dels educadors no es planteja en termes posicionals, legals o administratius sinó en termes morals.

En un centre educatiu, la gestió de la violència està directament relacionada amb els estils de lideratge i les formes d'exercir l'autoritat. La conducta violenta d'una persona o grup és la part final d'un complex procés on intervenen factors orgànics, cognitius, emocionals i socials. L'autoritat educativa que fa falta per a gestionar estos processos no s'aconsegueix amb una simple autorització administrativa, amb un nomenament, amb la repressió d'una determinada conducta o amb l'ampliació del control.

A més a més, un lideratge positiu no és aquell que es limita a garantir l'ordre i la seguretat en els espais educatius. A més de ser espais ordenats, disciplinats i segurs, els espais educatius han de ser espais per a un aprenentatge obert, creatiu i responsable. Un lideratge positiu no és només el que s'exercix quan un educador demostra la seua autoritat en la capacitat d'adaptació als nous contextos, sinó aquell que s'exercix quan l'educador promou la confiança dels alumnes en si mateixos i genera en el grup un clima de reconeixement i responsabilitat compartida. Així plantejat, este lideratge positiu és important en tot programa de convivència democràtica. En el nou paradigma educatiu i la nova mentalitat que gestione eixe lideratge, no exercix un paper tangencial o marginal, sinó central o estructural.

La convivència escolar com a factor de qualitat integral

Hi ha una relació directa entre el bon clima de convivència escolar i la qualitat educativa d'un centre. Quan el temps, les energies i el lideratge dels educadors estan destinats simplement a posar orde o restaurar la disciplina en un centre, es perden oportunitats per a incentivar programes de millora. Amb això, no afirmem que només hi ha processos de millora i, per tant, programes de qualitat quan han desaparegut els conflictes o s'anul·la qualsevol possibilitat de conducta violenta. Els conflictes, les accions violentes i, en general, la presència de conductes o actuacions disfuncionals, formen part de la vida quotidiana d'un centre educatiu. Poc o molt, la bona gestió d'un centre està directament relacionada amb la capacitat per a gestionar estes situacions.

Esta relació entre convivència i processos de millora pot ser entesa de dos maneres. En primer lloc, afirmant que sense la seguretat, la disciplina, l'orde i el lideratge és impossible iniciar processos de millora. En estos casos, els programes de convivència són condició necessària per a iniciar amb mínimes expectatives d'èxit un programa de millora. Sense una convivència ordenada no hi ha programes de millora i, per tant, programes de qualitat.

En segon lloc, poden entendre's els processos de millora com a processos de millora de la convivència, és a dir, com a processos de capacitat per a la resolució pacífica de conflictes.

Mentres que en el primer cas només hi ha qualitat si abans hi ha seguretat, orde i disciplina, en el segon cas la gestió de la seguretat, l'orde i la disciplina pot exercir un paper important en els programes de millora. En el primer enfocament ens trobem davant d'un concepte mecànic i ortopèdic de qualitat, on es planteja des d'una perspectiva estrictament funcional i se n'exclouen variables antropològiques importants relacionades amb el coneixement de la naturalesa humana. Per exemple, es corre el risc d'excloure factors importants, com ara la vulnerabilitat o la fragilitat de les persones, l'asimetria o el desequilibri de relacions educatives, o la complexitat de la violència. Estos dos enfocaments estan presents quan estem disposats a iniciar processos de millora en els centres. Resulta desesperant comprovar en quina mesura l'intent de solucionar problemes puntuals i ocasionals de conductes violentes poden dificultar l'inici d'un programa de millora. Per això, és important que aclarim el lloc que exercixen la gestió de la violència, la resolució de conflictes i la gestió de l'agressivitat en els processos d'aprenentatge.

En cas contrari correm dos perills, o bé ignorar la complexitat de les conductes en els nous contextos socioeducatius o bé expressar un concepte estrictament mecànic o funcional de qualitat, com si la qualitat educativa d'un centre poguera establir-se de la mateixa manera que la qualitat educativa d'una cadena de producció industrial.

Estes reflexions poden ser importants per a pensar en profunditat la idea de qualitat que hem d'utilitzar els que ens dediquem a l'educació. Així, la inclusió de programes de limitació de la violència per a la promoció de la convivència democràtica ens acosten a un concepte de qualitat educativa que prena seriosament no sols la complexitat de la naturalesa humana, sinó l'elaboració d'una proposta que integre tots els factors que intervenen en la gestió de la violència. Per això la convivència escolar pot ser un factor important de qualitat integral. A més, esta manera d'entendre la qualitat ens ajuda a plantejar el tema de la responsabilitat social corporativa dels centres.

La comunitat escolar com a projecte de ciutadania activa

Fins ara, els programes de convivència en l'escola fan referència a la comunitat escolar com una realitat ja feta i construïda, com si la convergència d'educadors, pares i alumnes en un projecte educatiu fóra una realitat consolidada des de la qual es partira. Esta és una idea important que hem de revisar en les nostres programacions i prendre consciència que la comunitat educativa és una meta amb què treballem diàriament, no un punt de partida ja consolidat. Si a açò afegim la complexitat comunitària dels nous contextos educatius generats per una cultura individualista, llavors els esforços per a construir una comunitat educativa han de ser majors.

Hui en dia, pares, professors i alumnes no compartim els mateixos vincles comunitaris; per això la nostra vida comunitària és més complexa del que en un primer moment pensàvem.

A diferència de centres instal·lats en xicotetes localitats o nuclis urbans homogenis, és difícil que pares, professors i alumnes se senten identificats formant part de la mateixa comunitat social; per això és tan difícil que un centre siga realment una comunitat educativa. Més prompte hem de partir de la idea que estem davant d'un centre de servicis educatius que té la possibilitat de convertir-se en una comunitat educativa. Esta constatació és important per a generar programes de convivència que no estiguen basats en falses expectatives. És molt difícil fer del centre una verdadera comunitat educativa si pares, professors i alumnes tan sols n'esperen servicis d'instrucció professional, aprenentatge d'habilitats socials o adquisició de destreses científiques. A pesar que l'estructura administrativa i funcional del centre està organitzada en termes comunitaris i espere un esperit cooperatiu, l'heterogeneïtat de perfils comunitaris de pares, professors i alumnes dificulta la coordinació d'activitats en l'espai públic educatiu. Este realisme no pot desterrar en nosaltres la idea que la comunitat escolar és un horitzó desitjable d'activitat educativa. Dit amb altres paraules, no podem resignar-nos que els processos de maduració personal i aprenentatge que tenen lloc en els centres no siguen també processos d'integració comunitària.

Una integració que no pot ser entesa com una identificació total del professorat amb l'alumnat, del professorat amb els pares o de tots ells amb el sistema educatiu del qual formen part. Entenem la integració comunitària com un procés complex, dinàmic i obert pel qual tots aprenem a transitar del jo personal al nosaltres comunitari i viceversa. Un trànsit que ens permet el creixement personal i, al mateix temps, la consolidació, la construcció o l'enfortiment de significats i valors comuns. Precisament, esta forma d'integració comunitària és la que ve exigida pels programes de ciutadania activa. La convivència escolar no consistix únicament en l'harmonització o la coordinació de projectes individuals. Tampoc en l'acceptació incondicional del sistema social del qual forma part la comunitat educativa. La convivència és un procés complex on tan important com els processos de personalització o singularització dels individus són els processos de socialització i cooperació que fan possible l'emergència de comunitats. Per esta raó, estem en condicions d'afirmar que la promoció d'una ciutadania activa pot facilitar que una agrupació d'educadors i educands en l'espai educatiu d'un centre es transforme en una comunitat educativa.

Així plantejem com viable la construcció d'una comunitat educativa on les tasques i els perfils comunitaris de tots els membres han de ser revisades contínuament.

En cas contrari, ens limitariem a executar rols i funcions administrativament establides per a complir responsabilitats estrictament individuals, com si el creixement, la maduració i l'aprenentatge de la convivència estigueren al marge de tota sensibilitat social i comunitària.

I quan ens referim als membres de la comunitat educativa ja no ens referim únicament als educadors, els pares o els alumnes, també ens referim a les administracions públiques, les entitats titulars dels centres, els agents socials i totes les institucions amb responsabilitats en la integració comunitària.

Ací és on hem de replantejar també el tipus de participació de les famílies en els programes d'educació per a la convivència. Només hi ha ciutadania activa quan les famílies es convertixen en subjectes actius de ciutadania i, per tant, no té sentit que elaborem el millor programa de convivència escolar d'esquena a les associacions de pares i mares. Fins ara, les formes de col·laboració entre l'administració educativa, els equips de professorat i les associacions familiars no han sigut tan satisfactòries com havien d'haver sigut.

El sistema educatiu s'ha limitat a organitzar la participació a través de la representació en el consell escolar o regulant el diàleg amb els tutors, els equips directius o els representants de la inspecció. El nou paradigma educatiu en què han de situar-se els programes de convivència escolar exigix una major implicació dels pares i mares.

L'ocasió per a construir una ètica de la professió docent

Estes anàlisis que estem promovent de l'activitat educativa poden contribuir al fet que ens plantejem en profunditat la dimensió ètica de la professió. Encara que no falten veus que afirmen el desprestigi d'esta activitat i s'instal·len en el catastrofisme a l'hora d'analitzar èticament el noble ofici d'educar, cada vegada és major el nombre de docents disposats a lluitar perquè les seues pràctiques professionals tinguen el reconeixement social que mereixen. Per a això és important començar per la busca, la localització i la promoció de bones pràctiques educatives en la promoció de la convivència.

A mesura que s'instal·la entre nosaltres la promoció d'una cultura de les bones pràctiques, descobrim que hi ha factors positius i esperançadors que no poden passar desapercebuts en el diagnòstic de la nostra mentalitat. Si volem que esta cultura de les bones pràctiques no quede reduïda a una moda ocasional amb què respondre a situacions de crisis educatives, els mateixos educadors hem d'assumir la tasca de construir alguna cosa més que un registre de bones pràctiques o un codi deontològic que consolide socialment el valor de la nostra professió. Tant el simple registre com l'elaboració d'un codi deontològic serien insuficients per a situar-nos amb ferma davant dels desafiaments del nou context.

Al plantejar-nos com limitar la violència en els centres i com promoure la convivència escolar, tenim una oportunitat privilegiada per a reconstruir les metes o fins que donen sentit a la nostra professió. De la mateixa manera que hem parlat d'una reinvençió de l'autoritat, també hem de parlar d'una reinvençió de l'ètica professional del mestre o professor.

A vegades creiem que l'adaptació és un procés tècnic, administratiu i organitzatiu, com si l'adaptació de l'escola als nous contextos fora només un problema de més recursos tècnics, humans, pressupostaris o funcionals. També és un problema de motivació professional, inclús de vocació professional.

Alguna cosa ocorre en el sistema educatiu quan la societat exigix que els mestres i professors exercisquen d'especialistes en la seua àrea de coneixement, tinguen capacitat de lideratge, demostren habilitats psicopedagògiques, posseïsquen uns mínims coneixements de gestió, controlen algun programa de càlcul per a realitzar l'avaluació contínua dels alumnes, o inclús puguen exercir ocasionalment de família substitutòria quan els alumnes ho necessiten. El que ha passat és que el conjunt de la societat ha depositat en els professors i mestres una sobrecàrrega de confiança que les administracions, les famílies, els agents socials i els agents culturals han deixat de promoure. A l'iniciar un programa de convivència escolar i plantejar-nos seriosament la limitació de la violència en les aules estem afrontant també esta sobrecàrrega de confiança que s'ha depositat en els educadors. Per això és important aprofitar estes ocasions no sols per a aclarir les responsabilitats que són competència de cada professional, sinó per a aclarir l'ètica professional dels docents com un factor decisiu en els programes de millora i integració comunitària.

Un recurs senzill per a una comunitat complexa

Els materials que s'oferixen en la present guia són un recurs senzill per a limitar la violència a les aules, educar per a la prevenció de conflictes i estimular els programes de convivència. Són uns materials que poden contribuir decisivament a afavorir l'autoanàlisi de la nostra pròpia activitat educativa i que hauran de ser completats amb nous materials sobre nous procediments de disciplina, noves reflexions sobre els processos d'empatia entre víctimes i agressors, o inclús recursos que promocionen la cultura del perdó i la no-violència en el nou paradigma educatiu. Es tracta d'un recurs senzill per a una comunitat educativa cada dia més complexa. Si volem reduir la violència i promoure la convivència en una comunitat educativa complexa com la valenciana, hem de partir d'instruments senzills com els que s'arrepleguen en la present guia. Han de ser útils per a una comunitat complexa perquè en les seues aules es donen cita alumnes de cultures, nacionalitats i tradicions diferents. Complexitat que no sols és explicable pel progressiu augment de la immigració, sinó pels contrastos entre les comunitats de l'interior o la costa; o pel fet de ser una comunitat bilingüe, sinó pel fet d'afrontar la seua identitat cultural com un procés atractiu, dinàmic i obert.

Una ferramenta per a la intervenció, la mediació i la prevenció

La present guia vol ser una ferramenta eficaç per a la intervenció, la mediació i la prevenció de la violència escolar. És una ferramenta que no està feta per a facilitar la intervenció educativa amb mentalitats velles. Vol ser una ferramenta que facilite la renovació de la nostra mentalitat educativa, que facilite l'articulació del nou paradigma educatiu a què han de respondre les nostres pràctiques professionals. Encara que alguns pensen que estes quatre xicotetes pel·lícules són un més dels recursos que l'administració educativa ha posat en mans dels tutors, des de l'Observatori per a la Convivència Escolar estem convençuts que no seran una ferramenta o recurs qualsevol. Els hem dissenyat i preparat perquè siguen un instrument de referència per a començar a generar la nova mentalitat educativa que necessitem. A més de ser un instrument de referència per a la intervenció, volem que siga un instrument per als processos de mediació educativa en què ja treballen nombrosos professionals de l'educació. És difícil que estos quatre curts puguen ser recursos útils per a facilitar processos de negociació entre víctimes i agressors, entre ofensors i ofesos, entre agressors i agredits. No hem volgut substituir o desplaçar altres instruments o tècniques més útils en la resolució immediata i urgent de conflictes. Sí que hem volgut que estos curts i el material que hem preparat entorn d'estos contribuïsquen a potenciar, estimular i crear una cultura de la mediació. No ens preocupen només els processos de mediació que ja s'han iniciat i la capacitació dels nombrosos mediadors amb els quals ja compta el sistema educatiu. Ens preocupa que els processos d'aprenentatge i els espais educatius siguen espais de trobada on es faciliten i es promoguen actituds de cooperació.

És molt difícil que hi haja altres espais per a la trobada tan privilegiats com les aules i els centres educatius. Per això els educadors hem de ser conscients que el desenvolupament d'una cultura de la mediació que facilite la resolució pacífica de conflictes promovent nous espais, temps i estils de comunicació humana és un desafiament prioritàriament educatiu. D'ací que la responsabilitat social a què estan obligats els centres siga major de la que imaginem. En la societat de la informació i el coneixement, els centres educatius no són una més de les institucions socials, són més prompte unes institucions especialment capacitades per a promoure esta cultura de la mediació, en les quals la complexitat de les identitats pot gestionar-se promovent uns espais de trobada, diàleg i comunicació que han de ser renovats contínuament. Volem que estos materials també siguen un instrument per a la prevenció de conflictes. Si la cultura de la mediació facilita la creació d'espais nous de comunicació i diàleg, també facilita la promoció de conductes prosocials i actituds cooperatives en l'aula. En el nou context social i educatiu, tan important com limitar de manera immediata l'aparició de conductes violentes és la creació d'hàbits, destreses i disposicions que ens permeten previndre la seua aparició. Per això, no volem que estos materials servisquen únicament per a fer de les aules i els centres espais d'una seguretat, un orde i una disciplina basada en la por, sinó uns espais de seguretat, orde i disciplina basats en la pràctica cooperativa de la responsabilitat. Esta, i no una altra, és la raó que anima l'Observatori per a la Convivència Escolar a la Comunitat Valenciana.

2. Manual de Convivència /

Centre Reina Sofia per a l'Estudi de la Violència

Director / José Sanmartín

Col·laboren / Ángela Serrano i Isabel Iborra

Introducció

Els conflictes són elements constitutius de les relacions socials. És normal que es produïsquen. El que no és normal és que tracten de resoldre's per mitjà de l'ús de la violència. En este manual intentem proporcionar habilitats i estratègies per a solucionar-los adequadament a través del desenvolupament de la competència social.

La competència social és una capacitat que engloba dimensions cognitives i afectives positives que es traduïxen en conductes socialment hàbils, i la conducta prosocial és la característica més distintiva del mode de comportar-se dels subjectes socialment competents.

La conducta prosocial té una sèrie de conseqüències en les relacions interpersonals, entre estes:

- Preveu i inclús extingix els conflictes i els actes violents.
- Promou la reciprocitat positiva i solidària en les relacions interpersonals.
- Incrementa l'autoestima de les persones o grups implicats.
- Augmenta la flexibilitat i evita el dogmatisme.
- Estimula les actituds i habilitats per a la comunicació.
- Desenvolupa l'empatia.
- Estimula la creativitat i la iniciativa.
- Reforça l'autocontrol.

Enfront d'esta conducta prosocial, *la conducta disocial*, al contrari, comprén un ampli rang d'actes, com ara baralles, accions agressives, furts, vandalisme, piromania, absentisme escolar, fugides de casa o mentides reiterades. Totes estes conductes infringixen regles i expectatives socials importants. Les conductes disocials poden ser de major o menor intensitat, i es presenten tant en els trastorns del comportament (hiperactivitat, trastorn disocial i trastorn negativista desafiador) com en les conductes delictives que suposen un trencament de la llei.

Els menors amb este tipus de conductes necessiten aprendre a ser socialment competents. L'escola, per la seua innegable oportunitat per a la interacció social, es constituïx en un medi extraordinari per a facilitar en els menors un desenvolupament personal i social adequat. A través de tallers que promoguen els valors socials com ara el respecte, la tolerància, la solidaritat etc., i activitats que fomenten el desenvolupament de l'autocontrol, la consciència i l'empatia, l'escola pot promoure una actitud prosocial.

2.1. Conceptes

La violència és tota acció o omissió intencional que, dirigida a una persona, tendix a causar-li dany físic, psicològic o sexual i, dirigida a objectes o animals, tendix a danyar la seua integritat.

La violència escolar és tot tipus de violència que es dóna en contextos escolars. Pot anar dirigida cap a alumnes, professors o propietats. Estos actes poden tindre lloc en instal·lacions escolars (aula, pati, lavabos, etc.), en la contornada del centre i en activitats extraescolars.

El terme **bullying** (assetjament) fa referència principalment a un comportament repetitiu de fustigació i intimidació i, secundàriament, també s'aplica a casos d'aïllament i exclusió social. Els seus criteris definitoris són:

- És una conducta agressiva intencional: l'agressor o l'agressora actuen amb desig i intenció de dominar i d'exercir control sobre una altra persona.
- És una conducta habitual, persistent i sistemàtica: generalment l'agressió intimidatòria comença amb actes aïllats com burles, insults, malnoms, etc., i progressivament es produïx una escalada en el grau i diversitat de conductes fins a arribar a formes molt complexes i danyoses.
- Comporta un desequilibri de forces entre els/les participants: es produïx en una relació desequilibrada, asimètrica i desigual tant en el poder o força física o psicològica, com en la capacitat de resposta, ja que la víctima es percep més dèbil. A vegades, el desequilibri es deu fonamentalment al fet que el maltractament es perpetra per un grup cap a una única víctima.
- Roman secreta, oculta, no coneguda per als adults: encara que no és un criteri definitori, generalment hi ha cert grau de privacitat i secret davant d'estes conductes. És el que s'anomena "Llei del silenci". L'agressor exigix silenci o se l'imposa la pròpia víctima per vergonya, temor a les represàlies, etc. Els observadors, testimonis o espectadors tampoc comuniquen els fets per por, per covardia o per no ser acusats de xivatos.

2.2. Tipus

a) **Bullying (assetjament)**. Este tipus de violència escolar inclou:

Maltractament físic: accions que, voluntàriament realitzades, provoquen o poden provocar dany o lesions físiques. Inclou conductes com ara: pegar, espentar, donar puntellons o punyades, escopir, posar la traveta, agressió amb armes, etc

Maltractament emocional: accions (normalment de caràcter verbal) o actituds que provoquen o poden provocar danys psicològics. Inclou conductes com ara:

- Acovardir: atemorir, amenaçar (amb armes o sense), realitzar cridades intimidatòries, perseguir, trencar i ocultar propietats.
- Denigrar: insultar, humiliar, burlar-se, ridiculitzar i parodiar, deixar en ridícul, posar malnoms o noms despectius.
- Aïllar socialment: excloure, marginar, fer el buit, no deixar participar en activitats.
- Manipular les relacions d'amistat: desprestigiar, parlar malament, difamar, crear-hi rumors, difondre faules.

Abús sexual: qualsevol comportament en què un escolar és utilitzat com a mitjà per a obtenir estimulació o gratificació sexual. Inclou conductes com ara assetjament sexual, exhibicionisme, violació o tocaments.

Maltractament econòmic: és la utilització il·legal o no autoritzada dels recursos econòmics o de les propietats d'un escolar. Inclou conductes com ara robatoris i extorsió.

b) Dany a propietats o vandalisme.

c) Baralles entre alumnes o colles.

d) Relacions conflictives entre professors i alumnes.

2.3. Factors de risc dels assetjadors:

Factors personals:

- Egocentrisme: percepció exagerada de si mateix, que es manifesta en una actitud de menyspreu per les qualitats dels altres.
- Impulsivitat: falta de control dels impulsos, que porta a actuar i dir les coses sense pensar.
- Absència d'empatia: incapacitat per a reconèixer l'estat emocional d'altres persones.
- Fracàs escolar: mal rendiment escolar que pot portar a l'absentisme i/o abandó escolar.
- Baixa autoestima: percepció negativa de si mateix.
- Discapacitat de tipus físic o psíquic.
- Consum d'alcohol i drogues.

Factors psicopatològics:

Trastorns de conducta:

- Trastorn per dèficit d'atenció amb hiperactivitat.
- Trastorn negativista desafiador.
- Trastorn disocial.

Trastorn del control dels impulsos:

- Trastorn explosiu intermitent.

Trastorns adaptatius:

- Trastorn adaptatiu amb alteració mixta de l'emoció i de la conducta.

Factors familiars:

- Maltractament intrafamiliar.
- Família disfuncional.
- Poc de temps compartit en família.
- Pobres o escassos canals de comunicació.
- Estils de criança inadequats: mètodes de disciplina autoritaris o, al contrari, mètodes de disciplina permissius o negligents.

Factors escolars:

- Polítiques educatives que no sancionen adequadament les conductes agressives.
- Continguts excessivament academicistes i absència de transmissió de valors.
- Transmissió d'estereotips sexistes en les pràctiques educatives.
- Absència de plans per a l'atenció a la diversitat.
- Problemàtica del professorat: vulnerabilitat psicològica, carència de competències per al control de la classe.
- Absència de la figura del mestre com a model.

Factors socioculturals:

- Els mitjans de comunicació:
 - Presentació de models faltats de valors.
 - Baixa qualitat educativa i cultural de la programació.
 - Alta presència de continguts violents en els programes de televisió.
 - Tractament sensacionalista de les notícies amb contingut violent.

- Situació econòmica desfavorida.
- Estereotips sexistes instal·lats en la societat.
- Justificació social de la violència com a mitjà per a aconseguir un objectiu.

De les víctimes:

Factors personals:

- Baixa autoestima.
- Depressió.
- Poques habilitats socials per a relacionar-se amb altres xiquets.
- Excessiu nerviosisme.
- Trets físics distints: minories ètniques, racials i culturals.
- Discapacitat.

Factors psicopatològics:

- Trastorns mentals lleus.
- Trastorns afectius.
- Trastorn per dèficit d'atenció amb hiperactivitat.
- Trastorn desafiador.

Factors familiars:

- Família disfuncional.
- Poca comunicació familiar.
- Pràctiques de criança autoritàries.
- Síndrome del xiquet amb la clau al coll.

Factors escolars:

- Llei del silenci.
- Poca participació en activitats de grup.
- Poques relacions amb els seus pares.
- Poca comunicació entre alumnes i professors.
- Absència de la figura d'autoritat de referència en el centre escolar.

2.4. Perfils

Perfil dels assetjadors

Hi ha dos tipus d'assetjadors:

a) Assetjadors directes: solen actuar sols. Es caracteritzen per:

- Major tendència a la violència i a l'ús de mitjans violents.
- Impulsius i amb una necessitat imperiosa de dominar els altres.
- Amb necessitat de reafirmar-se a través de conductes com dominar i controlar.
- Volen ser el centre del grup i busquen cridar l'atenció.
- Poca capacitat d'expressar verbalment les emocions.
- Físicament més forts que altres xics.
- Amb relacions familiars conflictives.

b) Assetjadors passius o sequaços: xics insegurs i ansiosos que es recolzen en la personalitat de l'agressor. Mai actuen sols.

Perfil de les víctimes.

Hi ha dos tipus de víctimes:

a) Víctimes submises: alumnes tímids i insegurs. Es caracteritzen per:

- Patró de reacció submisa o evitativa.
- Personalitat hipersensible.
- Tendència a la depressió.
- Baixa autoestima.
- Carència de relacions socials dins de l'ambient escolar.
- Discapacitat física o psíquica.
- Aspecte físic que no correspon amb el cànon de bellesa de la societat.
- Baix estatus socioeconòmic.

b) Víctimes provocadores: es caracteritzen per models combinats d'ansietat i reacció agressiva. Tenen problemes d'atenció i, a vegades, hiperactivitat.

2.5. Conseqüències

Conseqüències immediates per a l'assetjador/a

- Estil de resposta agressiu.
- Reforç de les distorsions cognitives que hi ha en la base de la seua conducta.
- Problemes de rendiment escolar.
- Tendència a implicar-se en actes de conducta disocial.
- Reforç de la violència com un estil de vida.

Conseqüències a mitjà i llarg termini per a l'assetjador/a

- Relacions futures basades en conductes d'abús de poder.
- Tendència a comportar-se disocialment.
- Tendència a convertir-se en un agressor intrafamiliar.

Conseqüències immediates per a la víctima

- Sentiments d'inferioritat.
- Por.
- Ansietat.
- Malsons.
- Sensació d'inseguretat.
- Depressió.
- Baixa autoestima i menyspreu per si mateix.
- Aïllament i soledat.
- Baix rendiment escolar i, en alguns casos, fracàs escolar.
- Fòbia a l'escola.
- Nul·les o poques relacions socials.

Conseqüències a mitjà i llarg termini per a la víctima

- Abandó definitiu de la vida escolar.
- Aparició de psicopatologies o trastorns emocionals.
- Estrés posttraumàtic.
- Desconfiança en els altres.
- En casos extrems, idees de suïcidi.
- Tendència a convertir-se en agressor.

2.6. Paper dels diferents agents implicats

Paper de la família

La família és el primer i més important context socialitzador. A través de la família s'obri el subjecte al món. En virtut dels models i les condicions de vida a què es veu exposat, organitza la seua conducta.

En espais no agressius, el xiquet, des de molt xicotet, aprén que és més eficaç expressar el que vol a través del llenguatge que agredint. Els pares de xiquets agressius solen utilitzar, bé un estil familiar autoritari o coercitiu, bé un estil permissiu o negligent.

El primer és caracteritzat per la utilització de castigs físics i absència d'explicacions verbals i raonaments. Els xiquets que aprenen esta forma d'interacció en casa i no tenen altres possibilitats d'aprendre conductes i habilitats més positives, transferixen i mostren eixa agressivitat en altres contextos. El segon es caracteritza per una absència de límits clars i una deficient supervisió de la conducta del xiquet.

Els pares i cuidadors, en els espais on *no* es fomenta la competència social, solen tindre *creences esbiaixades negatives* sobre les característiques dels seus xiquets, tendixen a veure menys intel·ligents, més problemàtics, agressius i desobedients. No comprenen les necessitats afectives i motivacions dels xiquets, no reconeixen les seues expressions emocionals i els atribueixen sovint intencions de comportar-se negativament.

És necessari generar un ambient familiar de “no-risc per a la convivència” on es fomenta la participació i la cooperació; on els xiquets i adolescents perceben els necessaris suports instrumentals, socials i afectius; on se’ls permeta explorar i creure en si mateixos; on se’ls eduque en la igualtat, evitant discriminacions sexistes; on la comunicació i el diàleg siguen la forma de solucionar els conflictes; on es fixen normes i límit i on, en definitiva, es genere un clima de prevenció de la conducta violenta.

Responsabilitat del centre escolar

El professor té gran importància com a model. La forma d’ensenyar i tractar els alumnes, la seua actitud davant d’ells i amb ells, tenen una gran influència en el clima de l’aula i, per tant, en el desenvolupament personal i social de l’alumnat.

Entre les responsabilitats dels centres escolars que promouen conductes prosocials es troben:

- Promoure la integració dels grups minoritaris i/o en situació de risc.
- Promoure una educació no sexista, prevenint la violència de gènere.
- Crear consciència social i actitud crítica davant de la violència presentada pels mitjans de comunicació.
- Educar en valors, drets i deures.

En l’aula qualsevol programa per a la convivència ha de començar proporcionant un clima en el qual siga possible el desenvolupament d’esta. El professorat té un paper actiu i definitiu en la creació d’eixe ambient en l’aula i la pràctica educativa.

Paper de l’entorn social

Els mitjans de comunicació

Els mitjans de comunicació són una part central en la vida de xiquets i adolescents; principalment la televisió, que ocupa la major part del temps d’oci, enfront d’altres activitats. Distints estudis posen de manifest la important relació que existix entre l’exposició a la violència en els mitjans i la conducta violenta. Al voltant del 80% dels programes presenten continguts violents. Els principals efectes de l’exposició reiterada a la violència filmada són:

- Modelat: els xiquets aprenen conductes per observació de models, ja siguen estos reals o simbòlics.

- Reforç: la violència televisiva reforça els valors o actituds violentes ja existents en el menor.
- Desensibilització: l'espectador s'insensibilitza, de manera que no es veu afectat emocionalment davant de la visió d'actes violents.
- Hàbit: l'espectador pot arribar a considerar que la violència és normal. S'hi acostuma i deixa de considerar els actes violents com a tals.
- Cultiu: l'espectador adquireix una impressió del món com més perillós del que realment és. Per tot això, la indústria audiovisual hauria de complir amb la Directiva Europea "TV sense Fronteres" per a la protecció dels menors davant dels mitjans de comunicació, i exercir les seues principals funcions: informar, entretenir i formar.

Cultura violenta

A vegades, la societat pot afavorir l'aparició d'actituds o comportaments violents, a través de:

- La transmissió de prejudis, mites i estereotips —com el sexisme o la xenofòbia.
- La defensa d'ideologies destructives i fanatismes.
- La pèrdua de respecte a la dignitat de la persones.
- La falta de respecte als símbols d'autoritat.
- L'existència d'una crisi de valors —on predominen l'hedonisme, l'individualisme, el materialisme, la competitivitat, etc.
- La desvaloració de les institucions —educatives, religioses, polítiques, judicials i policials.
- La permisivitat social de la violència.

2.7. Normes pràctiques

Indicadors

·Per saber que un xic/a està sent assetjat en el centre escolar els **pares** han d'estar atents als següents indicadors del fill:

- <Presenta canvis temperamentals d'humor (més del normal en l'adolescència).
- <Es mostra trist i deprimat.
- <Passa moltes hores a soles i no freqüenta els seus amics.
- <S'aïlla de la realitat.
- <Abandona bruscament activitats que abans realitzava amb el grup d'amics.
- <Evita anar al col·legi, o s'excusa per a faltar a classe.
- <Parla poc o gens de les seues activitats en el centre escolar i/o evita qualsevol pregunta respecte d'això.
- <Comenta que se li perden sovint els utensilis escolars, o els diners.

- <Presenta blaüres i/o ferides.
- <Arriba a casa amb la roba esgarrada.

·Al **centre escolar**, els professors, tutors o psicopedagogs han de prestar atenció als següents indicadors en els seus alumnes:

- <Passa molt de temps només o sempre amb el mateix amic/a.
- <Es mostra inquiet i nerviós.
- <Comença a faltar a classe.
- <Ix només de la classe durant un període freqüent de temps.
- <Ix l'últim/a o primer/a de la classe sovint.
- <Es relaciona poc o gens amb els companys de classe.
- <Es mostra deprimet/da.
- <Entra de l'esplai amb colps o blaüres.

Accions per a resoldre els conflictes.

- Els **pares** han de:

- <Parlar clarament amb el fill/a sobre les actituds que observa.
- <Plantejar-li clarament el tema.
- <Abordar el problema amb serenitat i tranquil·litat.
- <Fer-li veure que és una situació transitòria.
- <Fer-li sentir suport i seguretat.
- <Brindar-li situacions en què pugui considerar alternatives de solució.
- <Propiciar activitats en què el fill/a pugui relacionar-se amb altres xics/es de la seua edat.
- <Plantejar tranquil·lament la situació al centre escolar a la recerca de suport i no de culpables.
- <Buscar solucions de manera conjunta amb el centre escolar.

- En el **centre escolar** deuen:

- <Parlar amb el xic/a que està sent intimidat, fent-li sentir suport i seguretat.
- <Parlar amb l'agressor per a trencar la llei del silenci.
- <Crear un equip de suport entre professors, tutor i psicopedagogs per a l'atenció a la víctima i a l'agressor.
- <Plantejar temes de convivència escolar per a sensibilitzar el grup.
- <Incloure el xiquet/a víctima de la intimidació en altres activitats amb altres xics/ques.

- <El professor coneixedor de la situació ha de parlar-ne a la directiva del centre escolar.
- <Buscar suport en la família tant de l'agressor com de la víctima.
- <Tractar el tema amb discreció de manera que cap dels implicats, agressor, víctima i espectadors arriben a cap tipus d'enfrontament.
- <Des del centre escolar s'han de desenvolupar tallers de prevenció de conductes no apropiades, habilitats socials, pautes de criança, solució de conflictes, etc., dirigides a alumnes, pares i professors.

Bibliografia

CCOO (2000): *Problemas de la convivencia escolar. Un enfoque práctico*. Madrid, Federació D'Ensenyament de CCOO, Política educativa 4.

CRS (2002): *Informe maltrato infantil en la familia, España (1997/1998)*, València, Centre Reina Sofía per a l'Estudi de la Violència, Sèrie Documents 4.

CRS (1997): *Violencia y medios de comunicación*. Recomendaciones de Valencia sobre violencia, Centre Reina Sofía per a l'Estudi de la Violència, València.

Monjas, M., Avilés, J. (2003): Programa de sensibilización contra el maltrato entre iguales, Junta de Castilla i Lleó, Editorial REA.

Defensor del Poble (2000): *Violencia escolar: maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria*, Madrid.

Pérez Alonso-Geta, P. M.; Cánovas Leonhardt, P. (1996): *Valores y pautas de crianza familiar. El niño de 0 a 6 años. Estudio interdisciplinar*, Madrid, S.M.

Sanmartín, J. (2004) (4a edició actualitzada): *La violencia y sus claves*, Barcelona, Ariel.



3. GUIA DEL PROFESSORAT

Coordinadora: Carmen Martorell

Col·laboradors: José Sanmartín, Agustín Domingo Moratalla, Petra M^a Pérez, M^a Jesús López, Pilar Codoñer, Miguel Ángel Segura, Regina del Peral, Carmen Vives, Ángela Serrano, Isabel Iborra, Carmen Godoy, Antonio Ramos Olivares.

INTRODUCCIÓ

En el manual s'han assenyalat una sèrie de conceptes i situacions relacionades amb conductes que, en alguns casos, es produïxen amb relativa freqüència sense saber **qui** les emet, **per què** les emeten, quines **causes** i quines **conseqüències** tenen. Per això han sigut descrites i s'ha delimitat el seu concepte. Sense este punt de partida seria difícil el desenvolupament de cada una de les situacions que es presenten a continuació.

Hi ha nombroses investigacions que demostren que realitzar activitats per a millorar el clima en l'aula, així com desenvolupar estratègies per a millorar les relacions interpersonals, són un element important per a previndre conductes violentes i desadaptatives en general. Els professors tenen moltes responsabilitats, però potser la relacionada amb la convivència és una de les més importants, ja que en depén gran part de l'èxit en l'entorn escolar. El clima escolar ha de ser tal que totes les persones que el formen *senten* que són presos en compte, que en formen part i que, per tant, estan integrats en el seu funcionament i en la presa de decisions responsables.

Per a desenvolupar bé i amb èxit el treball d'esta Guia és necessari que el professor es convertisca en un *coach*, en un *mediador*, en un *entrenador* en la busca de solucions. En la majoria de les situacions, vosté ja ha realitzat les funcions del *coach* de manera senzilla i satisfactòria. No està començant des de zero, ja que en algunes ocasions algú (alumnes, amics, etc.) li ha fet alguna pregunta i, després d'una anàlisi, vosté ha respost ajudant a buscar una solució o ajudant a trobar alternatives, veritat? Per això, recorde, **no comença des de zero**.

Sens dubte, moltes de les solucions que s'apliquen o millores que es produïxen al nostre voltant no sorgixen de la complexitat sinó de l'experiència i del coneixement, o en altres paraules, de quelcom que després avaluem com a senzill, simple o satisfactori. Per a desenvolupar-ho i posar-ho en pràctica, només cal canviar la nostra forma de *percebre* i *interpretar* les situacions. Així, el nombre de possibles alternatives per a solucionar "quelcom" que es presenta, s'incrementen. En concret, partim d'un principi bàsic i que és el següent: *veure les coses amb nous ulls*.

3.1. OBJECTIU GENERAL DE LA GUIA

La primera qüestió que es planteja i que es dóna resposta en la Guia és:

? Per què intervindre?

Intervenim perquè la societat en general, i de forma especial els centres educatius i la família, senten eixa necessitat. Estan preocupats per la preparació dels seus alumnes que, en un futur no llunyà, hauran de prendre decisions, que repercutiran en si mateixos i en altres persones. Per això, estar preparat és imprescindible.

La segona qüestió és.

? Què aconseguirem amb això?

Prendre consciència de com afrontem i gestionem els conflictes. D'això depèn l'augment i el desenvolupament de les capacitats. Posseïm una reserva important d'habilitats que són aplicables a situacions molt variades i no sempre es té consciència d'això .

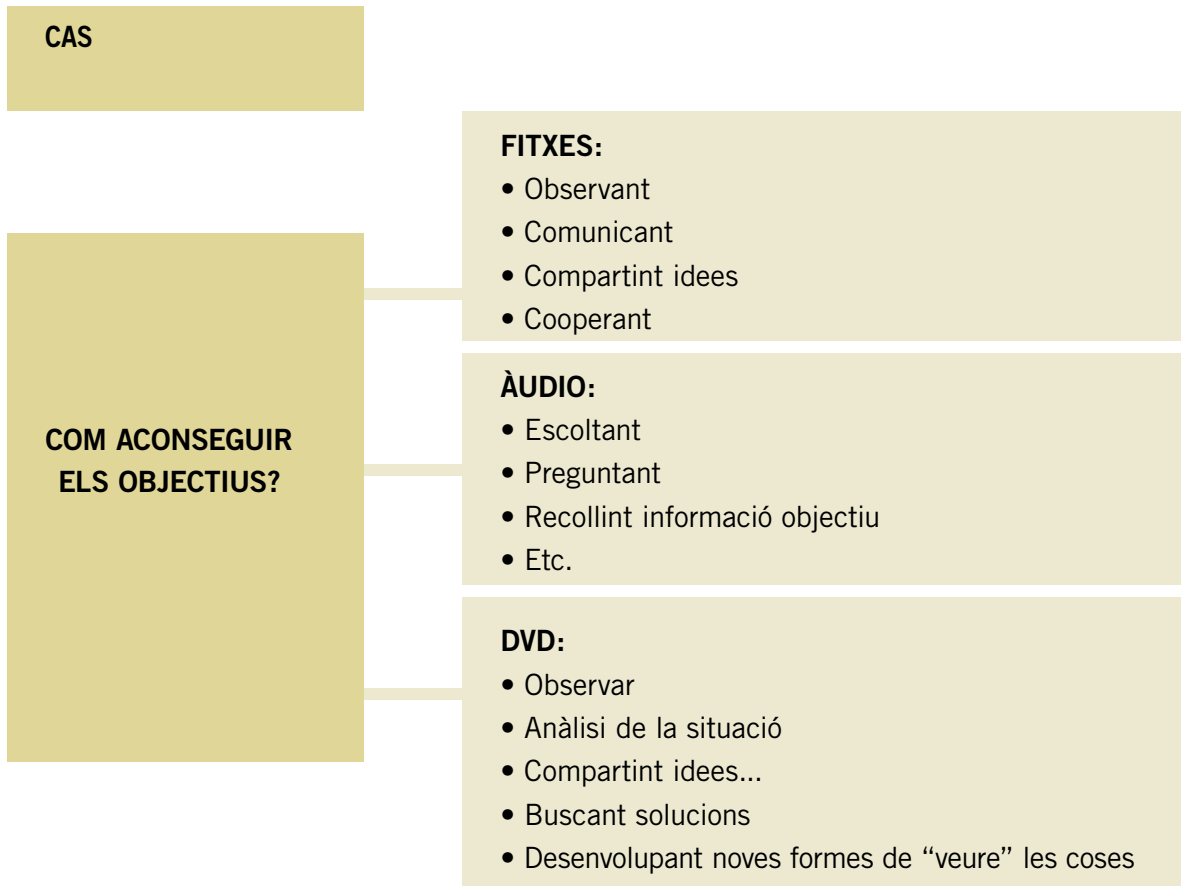
La tercera qüestió és la següent.

? Com ho farem?

Pel fet que els centres escolars, la família i la societat estan cada vegada més preocupats pel desenvolupament d'habilitats relacionades amb la conducta prosocial, és important dir que les alternatives que es poden utilitzar per a aconseguir eixe objectiu són molt variades. D'entre totes estes el *coaching* ha demostrat ser eficaç i no necessita especialistes per a la seua aplicació. No obstant això, es necessita desenvolupar algunes habilitats perquè, amb la pràctica, es convertisquen en norma i forma habitual de procedir. Per això, el secret del funcionament adequat està en l'autoconeixement i en la *pràctica*; només així s'aconseguirà que un acte aïllat passe a ser un hàbit.

En el desenvolupament de cada un dels casos d'esta guia s'aplicarà este procediment, el *coaching*. En realitat és una cosa que sempre ha format part de les nostres intervencions donat el seu caràcter adaptatiu. Però com el desenvolupament i l'aprenentatge es realitza a través de la imitació, de l'aprenentatge d'habilitats, dels processos implicats en els pensament i pel consell i orientació, no sempre som conscients d'això.

Per exemple, normalment un esportista no aconseguiria l'èxit sense els consells del seu entrenador; en este exemple, l'aprenentatge és conscient però en la nostra vida ordinària no sempre és així. Per a aconseguir l'objectiu de mirar amb "nous ulls" la gestió del conflicte disposa d'este material específic. De forma resumida es presenta en l'esquema següent:



El desenvolupament de la guia només farà referència al DVD. Les altres alternatives són possibilitats que també es poden compaginar.

FORMACIÓ DE MEDIADORS

Un pas important per a aconseguir l'èxit és que els que formen part del grup assumisquen i accepten el seu rol i, per tant, estiguen disposats a actuar.

Per a facilitar l'aprenentatge, la formació serà eminentment pràctica. El *mediador* ha de saber escoltar, posar-se en el lloc dels altres i acceptar i permetre que els altres tinguin el seu punt de vista o s'equivoquen, de manera que sense intentar suplantar, eliminar o substituir els pensaments, verbalitzacions o accions dels altres, sàpia orientar-los en la seua forma de fer. Esta formació requereix d'una sèrie d'hores per a l'entrenament i de preparació per part del *mediador* per a poder desenvolupar de manera adequada la sessió. S'ha de tindre en compte que els conflictes involucren tant l'àrea *emocional* com l'àrea *racional*; per això, desenvolupar habilitats per a afrontar-los és imprescindible per a actuar-hi. Quin paper juga o quin pes té cada una de les àrees? És difícil contestar esta qüestió, no obstant això, és important conèixer quines són les seues funcions.

En termes generals són les següents:

- La part *racional* és la que raona, planifica, avalua, etc., i com a conseqüència és lenta en la presa de decisions; mentres que,
- La part *emocional* és la que ajuda a prendre decisions ràpidament i ajuda a comunicar-nos de forma no verbal.

Aconseguir un bon desenvolupament i control de la part *emocional* és molt important, i la seua interacció amb la part racional determina gran part de l'èxit de la vida. Per això és important:

CONSELL

- *Llija atentament cada un dels casos, pense, analitze, busque els seus recursos, incorpore els que se li suggerixen i comence a treballar amb els que haja descobert.*
- *No ho dubte, vosté és capaç d'afrontar estes situacions, només ha de posar en marxa les seues capacitats i seguir les instruccions que se li indiquen.*



És imprescindible una actitud positiva: comence pensat que qualsevol moment és adequat per a aprendre i comprovarà que, si aconsegueix ajudar els altres, sens dubte se sentirà millor amb si mateix alhora que es convertirà en algú amb qui els altres voldran contactar en altres ocasions; es convertirà en una persona pròxima.

3.2. CASOS

• PRIMER CAS: Llei del silenci i humiliació



CONTINGUT DEL CAS

Es reproduïx una situació de conflicte generat per una xica que enveja les qualificacions obtingudes per una altra companya. L'escena comença amb la distribució de notes on es presenta dos alumnes amb bones qualificacions i una altra que obté un suspens i una reprimenda per part del professor. En l'escena següent la xica, amonestada pel professor, s'enfronta verbalment i físicament contra les companyes que han obtingut les millors qualificacions de la classe. A continuació, es troba a soles amb una d'elles i li pega. Encara que les seues lesions són evidents per a la classe i el professor, la víctima decidix no dir la veritat del que succeïx. A més, s'enfada amb la seua amiga, que sí que va informar els professors de l'agressió.

TEMES QUE ES PODEN ANALITZAR

- Tipus de violència
 - Agressió verbal i física.
 - Revictimització.
 - La violència testificada.
- El caràcter instrumental de la conducta violenta.
- La humiliació de l'agressor i de la víctima.
- La complicitat dels altres amb l'agressor.
- El silenci de les víctimes (por a comunicar la situació d'assetjament o violència) i el silenci dels espectadors.
- La importància de la comunicació verbal i de la comunicació no verbal.
- Tipus d'agressors i de víctimes (l'alumna que és reprimida pel professor públicament per haver obtingut males notes, el professor que és amonestat per l'alumna suspesa, la companya agredida i posteriorment qüestionada pel seu silenci, la testimoni...)
- Metodologies de resolució de conflictes en l'aula.

OBJECTIUS

- Ajudar a trencar la llei del silenci, induint confiança en si mateix.
- Ensenyar la necessitat d'afrontar la situació i motivar que es comuniqui el problema.
- Estimular que els alumnes reflexionin sobre els perjudicis i beneficis d'utilitzar la violència física i verbal contra aquells que fan evident el propi "fracàs" escolar.

MATERIAL

El material que es pot utilitzar és molt variat. En la guia es dóna prioritat a una sèrie de situacions que es poden donar, tant en l'ambient escolar com en el familiar, per a poder ser analitzat.

Este tipus de material permet introduir altres estratègies que es consideren adequades per a la comprensió i la solució de la situació com pot ser un *debat*, *joc de rols*, etc.

REQUISITS PER AL DESENVOLUPAMENT DE LA SESSIÓ

La sessió per si mateixa és flexible però, per a poder-la desenvolupar de forma correcta, cal tindre un bon coneixement i domini del material i del contingut de cada un dels casos; la preparació ha de ser cuidadosa. És aconsellable no oblidar les recomanacions que es fan a continuació:

- Temps de la sessió



Cada una de la sessions ha de tindre una duració d'una hora o dos hores aproximadament. Es recomanen diverses sessions per a un desenvolupament complet dels distints casos.

VOCABULARI, CONCEPTES I ANÀLISI DE CONTINGUT

La sessió té uns objectius concrets relacionats amb la forma i el contingut. Ambdós se centren en el vocabulari que ha d'utilitzar-se i els conceptes que han de desenvolupar-se.



El vocabulari i els conceptes a treballar en este cas són els següents: *retraïment*, *orgull*, *percepció*, *agressió verbal*, *agressió física*, *comunicació verbal* i *comunicació no verbal*.

Abans de començar la sessió és important realitzar l'anàlisi del contingut i del vocabulari. A més, cal dominar les distintes parts del vídeo per a poder-les treballar a fons. Llija-les detingudament:

1. Aula. Interior. Dia

- Relació professor-alumnes
 - Tractament de la situació conflictiva
 - Humiliació (agressor) com a desencadenant
- Perfil agressor
 - Fracàs escolar

- Baixa autoestima

- Violència verbal
- Comunicació no verbal

2. Pati. Exterior. Dia

- Perfils

(a) Assetjadors (directes i passius)

(b) Víctimes (submises i provocadores)

- Conflicte interpersonal
- Violència física i violència psicològica

3. Lavabos. Interior. Dia

- Intimidació
- Violència física

4. Aula. Interior. Dia

- Llei del silenci

- Conseqüències per a l'agressor i la víctima

- Comunicació no verbal

- Actuació docent

- Absència de metodologia per a la resolució de conflictes

- Conseqüències

5. Pati. Exterior. Dia

- Llei del silenci

- Conseqüències

- Intervenció centre escolar

- Absència d'estratègies eficaces per a la solució de conflictes

INICI DE LA SESSIÓ

DVD. Abans de començar a veure el curt *Llei del silenci i humiliació*, el *mediador*, introduirà el tema en general als assistents sense incidir-ne en el contingut específic. Parlarà de situacions quotidianes en què s'emeten tant conductes adaptatives com desadaptatives, situacions conflictives i no conflictives. Després donarà les instruccions següents:



A continuació, veurem les imatges d'un vídeo. Presteu atenció i feu un esforç per no interpretar, sinó "veure" i "sentir" el que hi ocorre. En este moment, no traslladeu el que veieu i sentiu a una altra situació semblant que vos haja pogut ocórrer. Intenteu ser objectius en la vostra anàlisi. Comprenc la dificultat, però açò ens ajudarà a aprendre i a treballar millor.

En este cas, cal començar invitant a la participació, ja que la funció del *mediador* serà la de sentir, suggerir i ajudar a l'anàlisi i solució o solucions del problema presentat.

PREGUNTES BÀSIQUES

És convenient tindre sempre una guia de preguntes per a no haver de començar a buscar durant la sessió distintes alternatives o suggeriments útils. Les que hi ha a continuació són orientatives i servixen de suport. És també important que el *mediador*, com a coneixedor del seu medi, formule les seues pròpies preguntes en relació amb la situació.

Es comença per preguntes generals perquè tots els assistents tinguen l'oportunitat de participar; després es passarà a preguntes més específiques a mesura que augmenta el coneixement del tema. Es destaquen les següents:

? • Què hem vist?
Davant d'estes qüestions inicials es pretén afavorir les intervencions. És important incidir sobre la necessitat de saber escoltar i no emetre juís negatius. És determinant no precipitar-se a emetre "el seu" punt de vista.

? • És freqüent?
La freqüència és la que determinarà la normalitat o no de les conductes que s'hi produïxen, així com la intensitat que determinarà o no la intervenció.

? • Quines EMOCIONS ha generat?

• Què has SENTIT?

• Què has PENSAT?

Estes tres preguntes són importants. El seu objectiu és que els assistents aprenguen a distingir entre l'emoció, el sentiment i el pensament, així com la relació que existix entre estos.

? • Quines conseqüències ha tingut? Per què?

Per què? Les conseqüències són les que determinen si eixes accions es realitzaran amb més freqüència.

? • Qui estava implicat?

• Qui ha sigut l'objecte de la conducta?

• Quines conseqüències ha tingut per a l'emissor, el receptor i els espectadors?

• Per què s'han emés eixos comportaments? Influència dels factors ambientals, escolars, socials i emocionals.

PREGUNTES ESPECÍFIQUES

Després de les preguntes que s'han exposat en el punt anterior, és necessari donar pas a altres de més específiques relacionades amb el cas. No obstant això, una vegada definit i delimitat el tema, l'aprenentatge ha de generalitzar-se a altres situacions.

? • Què és el que acabem de veure?

- *Apareixeran opinions distintes, ja que hi ha diversos actors: professor, Maria i Ruth i els altres companys.*

- *El mediador ha de dirigir la sessió de manera que, seqüencialment, s'analitzen les conductes i les emocions que emanen de cada un dels actors.*

- *S'escriuran en la pissarra les conductes i les emocions manifestes de cada un d'ells.*

? • Per què es produïx esta situació?

• Quina influència pot tindre el somriure "còmplice" de Maria i Beatriu?

Incidir sobre el llenguatge no verbal i l'efecte que té sobre els altres.

• Quina és l'actitud del professor? És correcta? Hauria d'haver actuat d'una altra forma?

És correcte el comentari del professor a Ruth quan diu: "no empitjores més ...?"

Com pot ser interpretada eixa conducta verbal?



- Com s'anomena la conducta de Ruth i la de les altres companyes?
- Quines són les emocions que es manifesten en la conducta de Ruth i les seues companyes?
- Quines alternatives de conducta existixen?
- Què es pot fer per a afavorir i consolidar les alternatives mencionades?



Conclusions: és important arribar a l'acord de com s'ha d'interpretar la situació. Amb eixa finalitat, és imprescindible en les conclusions fixar:

- *Els antecedents:* quin és l'origen de les distintes conductes que s'han vist?
- *Conductes:* quines conductes han originat les situacions que s'han analitzat?
- *Conseqüències:* què ha ocorregut? Les conseqüències han sigut desagradables?, què s'ha obtingut?

Una vegada realitzada l'anàlisi dels *antecedents*, *conductes* i *conseqüents*, les preguntes que ha de plantejar el *mediador* són:

- Què cal canviar: els *antecedents*, les conductes o les *conseqüències*?
- Amb quina alternativa es tindrà més èxit?, per què?

Pot elaborar-se una llista amb les possibles alternatives mencionades. Després s'ordenaran de manera jeràrquica anant de la més important a la menys important. Després s'ordenaran de la més factible a la menys factible. Amb el conjunt de les dos llistes s'estudiarà la viabilitat de l'alternativa triada

- Quins avantatges hi ha entre treballar amb els *antecedents* i treballar amb els *conseqüents*?

La sessió es tanca assenyalant les conclusions a què ha arribat el grup i incidint en la importància del treball que s'ha realitzat i com eixa manera de treballar en la sessió ha de convertir-se en hàbit.



Recordar la importància que té treballar en el desenvolupament de les capacitats emocionals, ja que un percentatge elevat de l'èxit en la vida es deu al correcte desenvolupament de la intel·ligència emocional. La intel·ligència emocional és una nova manera de **veure** i **interpretar** la vida.

3.2. CASOS

• SEGON CAS: Estils educatius familiars i indisciplina

**CONTINGUT DEL CAS**

En este cas es presenta un adolescent que vol “viure la seua pròpia vida”, entenent amb això que les normes de la societat li són alienes. Este sentiment està generalitzat a tots els ambients: familiar, escolar i amb els amics. Les emocions que li genera esta situació són negatives, ja que es manifesten en *ràbia*, *ira* i *menyspreu*. Estes emocions i sentiments es plasmen no sols en la seua manera d’actuar, sinó en la de vestir i en els seus adorns personals.

TEMES QUE ES PODEN ANALITZAR

- Tipus de comunicació entre pares i fills. La importància del diàleg.
- Estils educatius dels pares (pautes de criança): autoritari, permissiu o negligent i democràtic.
- Disciplina, supervisió i convivència.
- Tipus de relació entre alumnat i professorat.
- Formes de viure amb les normes fixades per altres i contra estes.
- La influència del grup d’amics (potencialitats de les relacions d’amistat).

OBJECTIUS

- Reflexionar sobre els possibles motius de la conducta defensiva o agressiva d’alguns adolescents contra símbols d’autoritat (mares, pares, professors) .
- Promoure estils educatius o pautes de criança adequats, conscienciar de la necessitat d’una comunicació fluida entre pares i fills i de normes bàsiques que cal complir per a la convivència.

MATERIAL

Com en el cas anterior, és un DVD en el qual apareix tot el desenvolupament de la situació sobre la qual cal treballar. No obstant això, *el mediador* pot introduir variacions en relació amb el material que es presenta. Estes poden ser: *una situació que s'haja produït últimament, un debat, un joc de rol, etc.*

REQUISITS PER AL DESENVOLUPAMENT DE LA SESSIÓ

Les sessions, encara que han de seguir un guió que facilita la seua execució, són flexibles quant a la manera en què es desenvolupa el seu contingut. No obstant això, és important recordar el següent:

- Temps de la sessió



Cada una de les sessions ha de tindre una duració d'una a dos hores aproximadament.

Si el treball es realitza de manera *individual*, el mediador ha d'estar disposat a atendre les demandes que se li realitzen. Si el treball es fa en *grup*, ha de desenvolupar-se la cooperació per a la recerca d'alternatives i de les solucions factibles.

VOCABULARI, CONCEPTES I ANÀLISI DE CONTINGUT

Com en el cas 1, la sessió té una sèrie d'objectius: objectius concrets relacionats amb la forma i el contingut, i objectius relacionats amb l'aprenentatge del vocabulari i els conceptes que representen.



El vocabulari i els conceptes que cal treballar en este cas són els següents: *comunicació verbal / no verbal, diàleg, disciplina, estil educatiu, ressentiment, supervisió, crític, nerviositat, inseguretat, trist.*

Com en el cas anterior, després d'analitzar el vocabulari i els conceptes cal preparar totes les escenes del curt. Llija-les detingudament:

1. Bany. Interior. Dia

- Relació mare-fill
 - Necessitat del respecte mutu i el diàleg per a l'enteniment i la convivència
- Violència verbal
 - Pautes de relació familiar
- Comunicació verbal i no verbal (despotisme, prepotència...)

2. Aula. Interior. Dia

- Relacions conflictives professora-alumne
- Carència de metodologies de control del grup
- Absència de model positiu
- Vulnerabilitat psicològica
- Normes consensuades necessàries per a crear un bon clima educatiu en el grup
- Sancions

3. Descampat. Exterior. Dia

- Supervisió de la conducta
- Influència del grup d'iguals
- Oci (alternatives)
- Alcohol i drogues (problemàtica)

4. Menjador de casa. Interior. Nit

- Absència de comunicació pares-fill
- Normes: indispensables per a la convivència
- Supervisió de la conducta. Disciplina
- Estil educatiu patern: coercitiu-negligent
- Conseqüències (reproducció de models, intolerància, ressentiment, ràbia...)
- Estil educatiu alternatiu i eficaç: democràtic

INICI DE LA SESSIÓ

DVD. En el DVD trobarà el cas 2 *Estils educatius familiars i indisciplina* amb la seqüència sobre la qual treballar. Abans de començar a veure el cas, el *mediador* introduirà el tema en general sense incidir en el contingut específic d'este. Parlarà de situacions quotidianes en què s'emeten tant conductes adaptatives com desadaptatives, situacions conflictives i no conflictives. És important incidir sobre com pot canviar la interpretació dels assistents, ja que ara s'han incrementat els canals de comunicació, la informació és més completa, no cal inferir. Després, es donaran les instruccions següents:



A continuació, veurem les imatges d'un vídeo. Presteu atenció i feu un esforç per a no interpretar, sinó per a veure i sentir el que hi ocorre. En este moment, no traslladeu el que veieu i sentiu a alguna situació semblant que vos haja ocorregut. Intenteu ser objectius en la vostra anàlisi. Comprenc que això és difícil, però açò ens ajudarà a aprendre i a treballar millor.

PREGUNTES BÀSIQUES

El llistat que apareix a continuació és molt semblant al del cas 1. Són una bona guia per al començament de la sessió i per a anar passant del general al màxim específic. Les preguntes són les següents:



- Què hem vist?

És important incidir en la necessitat: saber escoltar i no emetre juís negatius i, per tant, no precipitar-se a emetre "el nostre punt de vista".

- Coneixeu algú que faça això? Penseu que és freqüent?
- Quines EMOCIONS ha generat este tipus de conducta?

És important centrar les emocions fent referència al lloc on es produïxen i indagar sobre les diferències segons l'ambient, i incidir en el perquè d'eixes diferències. S'acaba amb les qüestions següents: l'ambient influïx sobre la conducta? Per què? Quins són els actors en els distints ambients que hem vist?

- ?
- Què has SENTIT?
 - Què has PENSAT?

La pregunta sobre les EMOCIONS, així com les dos anteriors sobre SENTIMENT i PENSAMENT, són preguntes molt importants. L'objectiu és que els assistents aprenguen a distingir entre l'emoció, el sentiment i el pensament, així com la relació que existix entre estos.

- ?
- Quines conseqüències ha tingut en cada un dels ambients en què es desenvolupa l'acció?, Per què?
 - Qui estava implicat en cada un dels ambients?
 - Qui ha sigut l'objecte de la conducta en cada un dels ambients?
 - Quines conseqüències han tingut per a l'emissor, el receptor i els espectadors en cada ambient?
 - Per què s'ha produït? Influència dels factors ambientals, escolars, socials i emocionals.
 - Quin paper hi exercixen els valors?
 - És important determinar la seua jerarquia de valors?, per què?

PREGUNTES ESPECÍFIQUES

Una vegada definit i delimitat el tema, l'aprenentatge ha de generalitzar-se a altres situacions, ja que és una de les millors formes per a *descobrir* les connexions i les similituds que hi ha amb altres situacions. Amb això s'incrementa el poder de generalització de l'aprenentatge.

- ?
- Què és el que acabem de veure?
 - *Apareixeran opinions distintes, ja que hi ha diversos actors: centre escolar i casa de Joan.*
 - *El mediador ha de dirigir la sessió de manera que, seqüencialment, s'analitzen les conductes i les emocions que emanen de cada un dels actors en cada un dels ambients.*
 - *S'escriuran en la pissarra les conductes i les emocions manifestes de cada un dels actors, en cada un dels ambients.*
 - Per què es produïx esta situació en l'ambient escolar?, per què es produïx en l'ambient familiar?
 - Quina influència pot tindre el menyspreu o l'actitud de prepotència tant a casa com al centre escolar?
 - Quina és l'actitud de la mare? Incidir tant en el llenguatge com en el to de veu i els gestos que realitza
 - És correcta?, hauria d'haver actuat d'una altra forma?

- Com s'anomena la conducta de Joan?
- Quines alternatives de conducta hi ha?
- Què es pot fer per a afavorir i consolidar les alternatives mencionades?



Conclusions: comparar la conducta en els dos ambients, així com les reaccions familiars i les que es produïxen al centre escolar. És important arribar a l'acord de com s'ha d'interpretar la situació; per a això, és imprescindible fixar en les conclusions:

- *Els antecedents:* quin és l'origen de les distintes conductes que s'han vist?
- *Conductes:* quines conductes han originat les situacions que s'han analitzat?
- *Conseqüències:* què ha ocorregut?, ha sigut desagradable?, què s'ha obtingut?

Una vegada realitzada l'anàlisi dels *antecedents*, les *conductes* i les *conseqüents*, les preguntes que plantejarà el *mediador* són:

- Què cal canviar-hi: els *antecedents*, les *conductes* o les *conseqüències*?
- Amb quina alternativa es tindrà més èxit?, per què?
- Quins avantatges hi ha entre treballar amb els *antecedents* i treballar amb els *conseqüents*?

La sessió es tanca assenyalant les conclusions a què ha arribat el grup i incidint en la importància del treball que s'ha realitzat i com eixa manera de treballar en la sessió ha de convertir-se en hàbit.



Cal recordar la importància que té treballar en el desenvolupament de les capacitats emocionals, ja que un percentatge elevat de l'èxit en la vida es deu al correcte desenvolupament de la intel·ligència emocional. La intel·ligència emocional és una nova manera de **veure** i **interpretar** la vida.

3.2. CASOS

• TERCER CAS: Xenofòbia i aïllament social



Recordre: Per a poder desenvolupar una sessió, cal un bon coneixement, no sols del cas, si no del procediment a seguir. Del procediment formen part: el coneixement del vocabulari, les parts de què consta el cas per a poder triar la que considere més adequada per al seu desenvolupament, el maneig del material, el maneig de les preguntes que cal plantejar i la seguretat en el que està fent.

CONTINGUT DEL CAS

Els protagonistes són un xic procedent d'Amèrica Llatina i son pare. El xic és víctima d'amenaçes i fustigació per part d'un alumne autòcton. El xic i son pare són víctimes de la por a les represàlies si s'enfronten a les injustícies que patixen.

TEMES QUE ES PODEN ANALITZAR

- La por a allò que desconeix (tant dels immigrants com dels autòctons) .
- La solució dels conflictes per mitjà del sotmetiment (solució útil per a qui?) .
- La invisibilitat de les amenaces (com poden ser evidents per al professorat?) .
- La comunicació entre pares i fills.
- La comunicació entre professorat i pares.
- La complicitat dels altres per mitjà de la no-intervenció i el silenci.
- La baixa autoestima (sensació d'inferioritat) i la indefensió com a mitjans que augmenten l'aïllament i la vulnerabilitat.
- Aula intercultural.

OBJECTIU

Sensibilitzar els alumnes, professors i pares sobre la importància de la integració social i el respecte per les diferències.

MATERIAL

Com en el cas anterior, es compta amb un curt en què apareix tot el desenvolupament de la situació sobre la qual cal treballar. No obstant això, el *mediador*, pot introduir variacions en relació amb el material que es presenta. Este pot ser: *una situació que s'haja produït últimament, un debat, un joc de rol, etc.*

REQUISITS PER AL DESENVOLUPAMENT DE LA SESSIÓ

Recorde que la sessió per si mateixa és flexible, però que, per a poder-la desenvolupar de manera correcta, ha de tindre un bon coneixement i domini del material així com del contingut de cada un dels casos; la preparació ha de ser cuidadosa. No oblide les recomanacions que es fan a continuació:



- Temps de la sessió.

Cada una de les sessions ha de tindre una duració d'una hora o dos hores aproximadament. Es recomanen diverses sessions per a un desenvolupament complet dels distints casos.

VOCABULARI, CONCEPTES I ANÀLISI DE CONTINGUT

La sessió, com en els casos anteriors, té objectius concrets relacionats amb la forma i el contingut, i objectius específics propis de cada cas, i ambdós fan referència al vocabulari i als conceptes que cal introduir-hi.



El vocabulari i els conceptes a treballar en este cas són els següents: *disgust, rebuig, impotència, submissió, infravaloració, ira, agressivitat, comunicació verbal* i comunicació no verbal, empatia, exclusió social, extorsió, xenofòbia.

Escenes del curt:

1. Despatx (director-pare). Interior. Dia

- Indicadors d'agressió
- Centre escolar: dificultats d'aprenentatge sense causa aparent...
- Família: fòbia a l'escola, tristesa...

- Comunicació família-escola

2. Carrer (pare-fill). Exterior. Dia

- Comunicació pares-fills
- Por
- Sentiment d'inferioritat, infravaloració (vulnerabilitat)

3. Habitació. Interior. Dia

- Complicitat

4. Pati. Exterior. Dia

- Assetjament
 - Maltractament físic
 - Maltractament emocional
 - Maltractament econòmic: extorsió
- Tipus d'agressor: directe
- Tipus de víctima: submissa
- La no-intervenció
 - Conseqüències
- Empatia i presa de perspectiva social

5. Carrer (pare-fill). Exterior. Vesprada

- Solució dels conflictes per mitjà del sotmetiment (Llei del silenci)
- Xenofòbia
 - Aïllament i ràbia
 - Conseqüències: a curt, mitjà i llarg termini

INICI DE LA SESSIÓ

En el DVD trobarà el cas 3 *Xenofòbia* i *aïllament social*. Abans de començar, el *mediador* introduirà el tema en general sense incidir en el contingut específic d'este. Parlarà de situacions quotidianes en què s'emeten tant conductes adaptatives com desadaptatives, situacions conflictives i no conflictives en l'ambient escolar i en l'ambient familiar. Després donarà les instruccions següents:



*A continuació veurem les imatges d'un vídeo. No vos preocupeu si en una sola visió no capteu tots els seus elements, ho tornarem a veure. Presteu atenció i feu un esforç per **no interpretar sinó** veure i sentir el que hi ocorre. En este moment, no traslladeu el que veieu i sentiu a alguna situació semblant que vos haja ocorregut. Intenteu ser objectius en la vostra anàlisi. Comprenc la dificultat, però això ens ajudarà a aprendre i a treballar millor.*

La funció del *mediador* serà la de sentir, suggerir i ajudar a l'anàlisi i solució o solucions del problema presentat.

PREGUNTES BÀSIQUES

Arribats en este punt, sol ser freqüent confiar en el fet que l'experiència obtinguda en l'aplicació dels casos anteriors *no caiga en la temptació i actue com si fóra el primer cas!* Recorde que és convenient tindre sempre una guia de preguntes per a no haver de començar a buscar durant la sessió distintes alternatives o suggeriments útils. Les que hi ha a continuació són orientatives i servixen de suport. Es comença per preguntes generals perquè tots els assistents tinguen l'oportunitat de participar-hi i passar després a preguntes més específiques a mesura que augmenta el coneixement del tema.

? • Què hem vist?
Com en els casos anteriors, hem d'afavorir les intervencions. També és important incidir en la necessitat de saber escoltar i no emetre juís negatius i, per tant, no precipitar-se a emetre el nostre punt de vista.

? • És freqüent?
Per què incidir en la freqüència? La freqüència és la que permet, en primer lloc, conèixer la importància de la conducta i, en segon lloc, el nombre de subjectes que la realitzen. També permet veure des d'un punt de vista objectiu si és no freqüent.

? • Quines EMOCIONS ha generat?
Sens dubte, les emocions que s'han vist en el cas poden aconseguir la categoria d'objectives ja que són observables algunes de les seues manifestacions. No obstant això, cal fer molta atenció a les inferències i aprendre a fer preguntes per a donar un significat més adequat a eixe llenguatge no verbal.

? • Què han SENTIT els distints participants en este vídeo?
• Què han PENSAT?

Estes tres preguntes són molt importants. L'objectiu és que els assistents aprenguen a distingir entre l'emoció, el sentiment i el pensament així com la relació que hi ha entre estes.

• Quines conseqüències han tingut les distintes conductes que s'han vist?, Per què?

? • Quants hi estan implicats?
• Qui ha sigut l'objecte de la conducta?
• Quines conseqüències ha tingut per a l'emissor, el receptor i els espectadors?
• Per què se succeïxen este tipus de conductes?, tenen un origen clar? Influència dels factors ambientals, escolars, socials i emocionals.

PREGUNTES ESPECÍFIQUES

Les preguntes específiques són molt importants, ja que són les que ajudaran a aconseguir els objectius perquè ajuden a anar delimitant el cas. Però cal tindre present que una vegada definit i delimitat el tema, l'aprenentatge ha de generalitzar-se a altres situacions.

? - Què és el que acabem de veure?

- *Apareixeran opinions distintes, ja que hi ha diversos actors: professor, Fran, el pare de Fran, Carles i els altres companys.*

- *El mediador ha de dirigir la sessió de manera que, seqüencialment, s'analitzen les conductes i les emocions que emanen de cada un dels actors.*

- *S'escriuran en la pissarra les conductes i les emocions que han manifestat de cada un d'estos.*

- Per què es produïx esta situació?

Esta pregunta és molt important ja que dóna peu a parlar dels drets i les obligacions dels ciutadans mencionant algun article de la Constitució i també fent insistència en les normatives actuals.



- Quina influència tenen els plantejaments del pare de Fran?
- Quina influència té l'actitud de Fran?, i l'actitud de Carles?
- Quina és l'actitud del professor?, és correcta?, hauria d'haver actuat d'una altra forma?
- Com s'anomena la de Fran?, com s'anomena la conducta de Carles?
- Quines alternatives de conducta hi ha?
- Què es pot fer per a afavorir i consolidar les alternatives mencionades?



- És possible cooperar perquè no succeïsquen estes conductes?



Conclusions: és important arribar a l'acord de com s'ha d'interpretar la situació per a poder fixar la manera posterior d'actuar; per a això és important que, en les conclusions, es tinguen clar:

- *Els antecedents:* quin és l'origen de les distintes conductes que s'han vist?
- *Conductes:* quines conductes han originat les situacions que s'han analitzat?
- *Conseqüències:* què ha ocorregut?, ha sigut desagradable?, què s'ha obtingut?

Una vegada realitzada l'anàlisi dels *antecedents, conductes i conseqüents*, les preguntes que ha de plantejar el *mediador*, amb visió de futur, són:



- Què cal canviar: els antecedents, les conductes o les conseqüències?
- Amb quina alternativa es tindrà més èxit?, per què?
- Quins avantatges hi ha entre treballar amb els *antecedents* i treballar amb els *conseqüents*?

La sessió es tanca assenyalant les conclusions a què ha arribat el grup i incidint en la importància del treball que s'ha realitzat, i com eixa manera de treballar en la sessió ha de convertir-se en hàbit per a obtindre èxit en el futur.



Cal recordar la importància que té treballar en el desenvolupament de les capacitats emocionals, ja que un percentatge elevat de l'èxit en la vida es deu al correcte desenvolupament de la intel·ligència emocional. La intel·ligència emocional és una nova manera de **veure i interpretar** la vida.

3.2. CASOS

• **QUART CAS: Indisciplina i relacions família-escola**

(cooperació centre escolar i família)



Recorde: per a poder desenvolupar una sessió, cal un bon coneixement, no sols del cas, sinó del procediment a seguir. Sens dubte, haurà millorat la seua manera d'actuar amb l'experiència dels altres tres casos, **no es confie!** El procediment que s'utilitze és important, i d'este formen part: el coneixement del vocabulari, parts de què consta el cas per a poder triar la que considere més adequada per al seu desenvolupament, el maneig d'este, el maneig de les preguntes a plantejar i la seguretat en el que s'està fent.

CONTINGUT DEL CAS

El contingut fa referència a l'arribada al centre escolar d'un jove professor. Aprofitant esta situació hi ha alumnes que el posen a prova, no sols en els seus coneixements acadèmics, sinó també pel que fa al seu tarannà personal. Hi ha un altre aspecte important que està relacionat amb l'ambient familiar, i això permet estudiar la relació entre ambdós i la seua influència.

TEMES QUE ES PODEN ANALITZAR

Els temes que s'assenyalen són una guia, com en els casos anteriors, per a ajudar els aspectes que és important desenvolupar:

- Tipus de violència, víctimes i agressors.
- Definició d'autoritat contra autoritarisme.
- Normes de convivència a l'escola. (*In*) Disciplina.
- Conseqüències de l'assetjament moral al professorat.
- Perfils del professorat. Indefensió del professorat.
- Estils de comunicació: passiu o inhibít, agressiu i assertiu.
- Empatia i presa de perspectiva social.
- Relacions alumnat, professorat i pares.

- Famílies col·laboradores / no col·laboradores (com afecten el funcionament dels seus fills al centre educatiu?) .
- El *col·leguisme* entre pares i fills.
- Necessitat d'una bona comunicació pares-centre escolar.

OBJECTIUS

- Identificar alguns dels factors precipitants de la indisciplina dels joves respecte als adults, especialment al professorat.
- Integració/comunicació família-escola.

MATERIAL

Com en el cas anterior, es compta amb un DVD en què apareix tot el desenvolupament de la situació sobre la qual cal treballar. No obstant això, el *mediador* pot introduir variacions en relació amb el material que es presenta. Este pot ser: *una situació que s'haja produït últimament, un debat, un joc de rol, etc.*

REQUISITS PER AL DESENVOLUPAMENT DE LA SESSIÓ

Recorde que la sessió per si mateixa és flexible però, per a poder realitzar-la de manera correcta, ha de tindre un bon coneixement i domini del material a utilitzar, així com del contingut de cada un dels casos. La preparació ha de ser cuidadosa, això és molt important. No oblide les recomanacions que es fan a continuació:



- Temps de la sessió.

Cada una de la sessions ha de tindre una duració d'una o dos hores aproximadament. En cada unitat de temps només es presentarà un tipus de material. Es recomanen diverses sessions per a un desenvolupament complet dels distints casos.



- Seqüència.

El treball pot realitzar-se de manera individual o en grups. Si el treball es realitza de manera *individual*, el *mediador* ha d'estar disposat a atendre les demandes que se li realitzen. Si el treball es fa en *grup*, ha de desenvolupar-se la *cooperació* per a la busca d'alternatives i de les solucions factibles.

VOCABULARI, CONCEPTES I ANÀLISI DE CONTINGUT

La sessió, com en els casos anteriors, té objectius concrets relacionats amb la forma, el contingut i els objectius específics propis de cada cas. Ambdós fan referència al vocabulari i als conceptes que cal introduir-hi.



El vocabulari i els conceptes a treballar en este cas són els següents: *indolència, sentiment de culpa, pessimisme, ansietat, autocompassió, gratificació, assertivitat, comunicació verbal i comunicació no verbal.*

En concret, respecte a l'anàlisi de contingut de les distintes escenes, és d'interés considerar els següents:

1. Aula. Interior. Dia

- Assetjament: agressió verbal
- Agressor directe i agressors passius: característiques
- Estil del professor
- (In) Disciplina
- Models de control de conducta
- Sancions

2. Sala de professors. Interior. Dia

- Valoració de la situació del professor
- La necessitat del respecte mutu
- Assetjament emocional
- Autocompassió, ansietat i baixa autoestima: inseguretat i frustració
- Aïllament professional
- Empatia i presa de perspectiva social
- Actitud del centre educatiu

3. Aula. Interior. Dia

- Autoritat / Autoritarisme
- Autocontrol emocional
- Comunicació verbal i no verbal
- Estils de comunicació inadequats: passiu i agressiu
- Estil de comunicació alternatiu i eficaç: l'assertivitat

4. Eixida del centre. Exterior. Dia

- Reproducció de pautes de comportament pares-fill
- Modelatge i reforç del comportament inadequat

5. Corredor del centre. Interior. Dia

Reproducció de pautes de comportament pares-fill

- Relació família-escola
- Busca conjunta de solucions

INICI DE LA SESSIÓ

En el DVD trobarà el cas 4 *Indisciplina i relacions família-escola* en què trobarà les escenes completes. Abans de començar a veure el vídeo, el *mediador* introduirà el tema sense incidir en el contingut específic d'este. Parlarà de situacions quotidianes en què s'emeten tant conductes adaptatives com desadaptatives, situacions conflictives i no conflictives en l'ambient escolar i en l'ambient familiar. Després, donarà les instruccions següents:



*A continuació, veurem les imatges d'un vídeo. No vos preocupeu si en una sola visió no capteu tots els seus elements, el tornarem a veure. Presteu atenció i feu un esforç per no interpretar, **sinó** veure i sentir el que hi ocorre.*

Començarem invitant a la participació, ja que la funció del *mediador* serà la de sentir, suggerir i ajudar a l'anàlisi i la solució o solucions del problema presentat.

PREGUNTES BÀSIQUES

Com ja s'ha indicat, no confie en excés en la seua experiència, *no caiga en eixa temptació i actue en la seua preparació com si fóra el primer cas!* Recorde que és convenient tindre sempre una guia de preguntes per a no haver de començar a buscar durant la sessió distintes alternatives o suggeriments útils. Les que hi ha a continuació són orientatives i servixen de suport. Sempre es començarà per preguntes generals perquè tots els assistents tinguen l'oportunitat de participar i passar després a preguntes més específiques a mesura que augmenta el coneixement del tema.

- ? • Què hem vist?

Com en els casos anteriors, recorde que, davant d'estes qüestions inicials, per a afavorir les intervencions cal incidir en la necessitat de saber escoltar i no emetre juís negatius, i, per tant, no precipitar-se a emetre "el seu punt de vista".

- ? • És freqüent?

Per què incidir en la freqüència? La freqüència és la que permet, en primer lloc, conèixer la importància de la conducta i, en segon lloc, el nombre de subjectes que la realitzen. També permet veure des d'un punt de vista objectiu si no és freqüent.

- ? • Quines EMOCIONS ha generat?

Sens dubte, les emocions que s'han vist i sentit poden aconseguir la categoria d'objectives, ja que són observables en algunes de les seues manifestacions. No obstant això, cal prestar molta atenció amb les inferències i aprendre a fer preguntes per a donar un significat més adequat a eixe llenguatge no verbal.

- ? • Què han SENTIT els distints participants en este vídeo?

- Què han PENSAT?

Estes tres preguntes són molt importants. L'objectiu és que els assistents aprenguen a distingir entre l'emoció, el sentiment i el pensament, així com la relació que existix entre ells. També consistix en el fet que es tinga en compte l'ambient en què es produïxen per a observar les diferències.

- ? • Quines conseqüències han tingut les distintes conductes que s'han vist?, per què?

- Quants hi estan implicats?

- Quin ha sigut l'objecte de la conducta?

- Quines conseqüències ha tingut per a l'emissor, el receptor i els espectadors?

- Per què es realitzen este tipus de conductes?, tenen un origen clar? Influència dels factors ambientals, escolars, socials i emocionals.

PREGUNTES ESPECÍFIQUES

Les preguntes específiques són importants, ja que ajudaran a aconseguir els objectius i a delimitar el cas. Cal tindre present, però, que una vegada definit i delimitat el tema, l'aprenentatge ha de generalitzar-se a altres situacions.

- Què és el que acabem de veure?
- *Apareixeran opinions distintes ja que hi ha diversos actors: David, el director; Lluís Pau, el pare de Lluís Pau, Encarna i els altres companys.*
- *El mediador ha de dirigir la sessió de manera que, seqüencialment, s'analitzen les conductes i les emocions que emanen de cada un dels actors.*
- *S'escriuran en la pissarra les conductes i les emocions que s'observen en cada un.*



- Per què es produïx esta situació?

Esta pregunta és important, ja que dóna peu a parlar dels drets i les obligacions de cada un dels participants del cas. Enumera drets i obligacions. Unir cada dret mencionat amb una obligació per a comprovar que ni dret ni obligacions es donen de manera aïllada.



- Quina influència tenen els plantejaments del pare de Lluís Pau en les conductes d'este?
 - Quina influència té l'actitud de Lluís Pau? I l'actitud de Carles?
 - Quina és l'actitud del professor? És correcta quan diu: *"no tinc res a parlar amb tu. Au, vinga, fora"*? Hauria d'haver actuat d'una altra manera?
 - Com s'anomena la conducta de David? Com s'anomena la conducta de Lluís Pau?
 - Quines altres alternatives de conducta hi han en cada un dels participants?
- Enumerar les alternatives que tinguen com a finalitat eliminar el conflicte. Es fa una llista amb estes i s'analitzen. Primer s'ordenaran de més adequades a menys adequades.*

En segon lloc s'ordenaran de més a menys factibles per a poder començar a treballar.



- Què es pot fer per a afavorir i consolidar les alternatives mencionades?
- És possible cooperar perquè no ocorreguen estes conductes?



Conclusions: és important arribar a l'acord de com s'ha d'interpretar la situació per a poder fixar la manera posterior d'actuar, per a això és important que en les conclusions es tinguen clares:

- *Els antecedents:* quin és l'origen de les distintes conductes que s'han vist?
- *Conductes:* quines conductes han originat les situacions que s'han analitzat?
- *Conseqüències:* què ha ocorregut? ha sigut desagradable? què s'ha obtingut?

Una vegada realitzada l'anàlisi dels *antecedents*, *conductes* i *conseqüents*, les preguntes que ha de plantejar el mediador, amb visió de futur, són:



- Què cal canviar: els antecedents, les conductes o les conseqüències?
- Amb quina alternativa es tindrà més èxit?, per què?
- Quins avantatges hi ha entre treballar amb els *antecedents* i treballar amb els *conseqüents*?

La sessió es tanca assenyalant les conclusions a què ha arribat el grup i incidint en la importància del treball que s'ha realitzat i com eixa manera de treballar en la sessió ha de convertir-se en hàbit per a obtindre èxit en el futur.



Cal recordar la importància que té treballar en el desenvolupament de les capacitats emocionals, ja que un percentatge elevat de l'èxit en la vida es deu al correcte desenvolupament de la intel·ligència emocional. La intel·ligència emocional és una nova manera de **veure** i **interpretar** la vida.

3. 3. AVALUACIÓ

Abans de començar la sessió, cada participant ompli un qüestionari, l'objectiu del qual és avaluar el grau de coneixement de cada un dels aspectes que seran tractats en la sessió.

LLISTAT DE CONDUCTES DESADAPTATIVES

Llija amb atenció el llistat que es presenta a continuació i indique la freqüència amb què es donen estes afirmacions en la seua classe o en els llocs del centre que estan sota la seua responsabilitat.

a. Els alumnes manifesten que els professors van a la seua

Mai	Alguna vegada	Sovint	Sempre
-----	---------------	--------	--------

b. Normalment hi ha alumnes que se senten sols

Mai	Alguna vegada	Sovint	Sempre
-----	---------------	--------	--------

c. Els alumnes s'insulten entre ells

Mai	Alguna vegada	Sovint	Sempre
-----	---------------	--------	--------

d. Utilitzen paraules i expressions grolleres

Mai	Alguna vegada	Sovint	Sempre
-----	---------------	--------	--------

e. Es produïxen enfrontaments verbals

Mai	Alguna vegada	Sovint	Sempre
-----	---------------	--------	--------

f. Es produïxen enfrontaments amb baralla inclosa

Mai	Alguna vegada	Sovint	Sempre
-----	---------------	--------	--------

g. Els alumnes manifesten que els professors no els entenen

Mai	Alguna vegada	Sovint	Sempre
-----	---------------	--------	--------

h. Es produïxen enfrontaments alumne-professor

Mai	Alguna vegada	Sovint	Sempre
-----	---------------	--------	--------

i. Els alumnes no mostren interès pels continguts de la classe

Mai	Alguna vegada	Sovint	Sempre
-----	---------------	--------	--------

j. Hi ha grups que són temuts pels altres

Mai	Alguna vegada	Sovint	Sempre
-----	---------------	--------	--------

k. No es respecten les normes de funcionament a la classe

Mai	Alguna vegada	Sovint	Sempre
-----	---------------	--------	--------

SOBRE LA GUIA PER AL PROFESSORAT

Si vosté vol, pot enviar-nos els seus suggeriments o opinions sobre esta *Guia per al professorat*, bé a través del CEFIRE de la seua zona o directament a l'IVECE, perquè així, amb ajuda de tots, el nostre treball en prevenció, intervenció i gestió del conflicte siga millor.

Dificultats a l'hora de manejar la GUIA

Cap

Poca

Prou

Molta

Especifique.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Suggeriments de millora.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4. ANNEXOS:

4. 1. Vocabulari
4. 2. Recomanacions per a pares i mares
4. 3. Model d'actuació en centres davant de casos de possible intimidació entre iguals
4. 4. Legislació sobre convivència (*Servici d'inspecció*)
4. 5. Recursos:
 - Guia d'ús de la pàgina web: [www. cult. gva. es/orientados](http://www.cult.gva.es/orientados) per a alumnat, professorat i família.
 - Telèfon d'Atenció al Menor 900 100 033:
(*Conselleria de Benestar Social*)
4. 6. DITCA (*Conselleria de Cultura, Educació i Esport, Conselleria de Sanitat*)

4. 1. Vocabulari

- **Assetjament (*bullying*):** comportament repetitiu de fustigació i intimidació.
- **Assetjador:** persona que exercix el *bullying*.
- **Agressió física:** accions que, voluntàriament realitzades, provoquen o poden provocar dany o lesions físiques. Inclou conductes com ara: pegar, espentar, pegar puntellons o punyades, escopir, posar la traveta, agressió amb armes, etc.
- **Agressió verbal:** accions que, voluntàriament realitzades, provoquen o poden provocar dany emocional. Inclou conductes com ara: amenaçar, insultar, humiliar, burlar-se, ridiculitzar i parodiar, posar malnoms o noms despectius, etc.
- **Aïllament:** assetjament psicològic en el qual es limita l'àmbit de les relacions socials, excloent la víctima. Inclou conductes com ara: limitar el moviment, no escoltar, fer el buit, dificultar la comunicació, ignorar.
- **Baixa autoestima:** poca valoració de si mateix, caracteritzada per un autoconcepte i autoimatge negatius.
- **Comunicació no verbal:** comunicació que es realitza a través d'imatges sensorials (visuals, auditives, olfactivas. . .), gestos i/o moviments corporals.
- **Comunicació verbal:** comunicació amb paraules. Pot ser de dos formes: oral o escrita.
- **Conflicte interpersonal:** enfrontament o oposició entre persones per falta d'acord.
- **Diàleg:** conversació entre dos o més persones que s'intercanvien el torn de paraula.
- **Disciplina:** establiment de les normes necessàries per a l'educació del xiquet i la convivència diària, i supervisió del seu compliment.
- **Empatia:** capacitat per a reconèixer l'estat emocional d'una altra persona.
- **Estil educatiu pariental:** pautes de criança que s'utilitzen en l'educació dels fills/filles i es basen en un major o menor control i afecte.
- **Estil educatiu autoritari:** pautes de criança en què predomina el control amb poc o gens d'afecte.
- **Estil educatiu democràtic:** pauta de criança en què s'equilibra el control i l'afecte.
- **Estil educatiu permissiu o negligent:** pauta de criança de tipus indiferent. Pot caracteritzar-se per una absència de control i presència d'afecte, o bé per una falta d'ambdós.
- **Exclusió:** rebuig social, aïllar del grup a què es pertanyia, privar del dret de participar en activitats del grup social.
- **Extorsió:** accions que, voluntàriament realitzades, pretenen obtindre per la força o amb intimidació una cosa o acció d'algú.
- **Intimidació:** infondre por a través d'agressions físiques, emocionals, sexuals o vandalisme.
- **intel·ligència emocional:** conjunt de destreses, actituds, habilitats i competències que determinen la conducta d'un individu, les seues reaccions, estats mentals, etc.
- **Ira:** emoció negativa d'enuig desmesurat.

- **Llei del silenci:** silenci i inacció que hi ha al voltant d'una agressió entre iguals. L'agressor exigix silenci o l'imposa a la mateixa víctima per temor a les represàlies. Els observadors, testimonis o espectadors tampoc comuniquen els fets per por, per covardia o per no ser acusats de delators.
- **Orgull:** sobreestimació pròpia, arrogància.
- **Percepció:** interpretació personal de les situacions que se'ns presenten.
- **Racisme:** sentiment de rebuig cap a les ètnies diferents de la pròpia.
- **Ressentiment:** sentiments de ràbia i rancor cap a una altra persona, que es mantenen en el temps.
- **Retraïment:** actitud d'aïllament, a causa de timidesa o aversió a relacionar-se amb els altres.
- **Submissió:** sotmetiment a la voluntat i els desitjos d'un altre.
- **Supervisió:** control de la conducta.
- **Temperament:** disposició innata a reaccionar de manera particular als estímuls.
- **Violència:** acció o omissió intencional que, dirigida a una persona, tendix a causar-li dany físic, psicològic o sexual i, dirigida a objectes o animals, tendix a danyar la seua integritat.
- **Violència escolar:** violència que es dona en contextos escolars. Pot anar dirigida cap a alumnes, professors o propietats. Estos actes poden tindre lloc en instal·lacions escolars (aula, pati, lavabos, etc.), en la contornada del centre i en activitats extraescolars.
- **Xenofòbia:** sentiment de menyspreu, odi i/o rebuig cap als immigrants i estrangers.

4. 2. Recomanacions per als pares i mares

Com reconèixer que el teu fill és víctima de violència escolar?

- Indicadors psicològics
 - Presenta canvis temperamentals d'humor (més del normal en l'adolescència).
 - Es mostra trist i deprimet/ida.
 - S'aïlla de la realitat.
- Indicadors interpersonals
 - Passa moltes hores a soles i no ix amb els seus amics o amigues.
 - Abandona bruscament activitats que abans realitzava amb el grup d'amics o amigues.
 - Presenta poques o nul·les relacions amb companys/es de la seua classe i/o centre.
- Indicadors escolars
 - Parla poc o gens de les seues activitats al centre escolar i/o evita qualsevol pregunta respecte d'això.
 - Ha empitjorat el seu rendiment escolar.
 - Presenta símptomes psicossomàtics el diumenge o el dia abans d'incorporar-se al col·legi o institut, que es manifesten, per exemple, amb dolors abdominals, vòmits, dolors de cap, etc.
 - Evita anar al col·legi, o s'excusa per a faltar a classe.
 - Ix de casa amb el temps just per a arribar al centre escolar sense haver d'interactuar fora de la classe.
 - Defuig trobar-se al carrer amb determinades persones del seu entorn escolar.
- Indicadors d'agressió
 - Es queixa moltes vegades de ser objecte d'insults, burles o agressions al centre escolar.
 - Comenta que se li perden sovint els útils escolars, o els diners.
 - Arriba a casa amb la roba esgarrada.
 - Presenta moradures o ferides.

Què fer?

Davant d'una potencial situació d'assetjament

1. No espereu que el vostre fill o filla parle sobre la seua situació.
 - Ajudeu-los a trencar la llei del silenci que sol envoltar la violència escolar.
 - Parleu-li del maltractament escolar en general.
 - Feu-los sentir confiança.
2. Parleu clarament amb el vostre fill/filla sobre els indicis que pareixen delatar que està sent víctima de maltractament:
 - Abordeu el problema amb serenitat, això el farà sentir-se segur.

Cas que es confirme la situació d'assetjament

Amb el vostre fill o filla

1. Induïu-li confiança, de manera que sàpia que compta amb vosaltres.
2. Parleu mostrant-li suport i seguretat.
3. Feu-li veure que és una situació transitòria i que té solució.
4. Analitzeu les possibles alternatives de solució.
5. Propicieu activitats en què pugui relacionar-se amb altres xics o xiques de la seua edat, sense forçar la situació.
6. Feu-li sentir la necessitat d'afrontar la situació, motivant-lo perquè parle amb la persona del centre escolar que li ofereisca més confiança.

Amb el centre escolar

7. Plantegeu amb la serenitat deguda la situació i busqueu solucions de manera conjunta amb este i amb els recursos pertinents de la Conselleria d'Educació*.
8. Planifiqueu conjuntament estratègies per a acabar la situació.
9. Busqueu ajuda dels professionals que siguen necessaris per a ajudar el vostre fill o filla.

Important: qualsevol pas que la família done ha de ser conegut i acordat prèviament amb el fill o la filla.

*Recursos disponibles:

- Pagina web: www.cult.gva.es/orientados
- Tel: 900 100 033
- Unitats d'atenció a casos de violència escolar. (Direcció Territorial de la Conselleria d'Educació).

Com reconèixer que el teu fill es comporta de manera violenta al centre escolar?

- Es mostra rebel i no complix les normes familiars, socials, etc.
- Sempre vol tindre l'última paraula.
- És prepotent de manera contínua amb els seus germans/es, cosins o cercle més pròxim.
- És dominant en les relacions amb els seus amics.
- No es posa al lloc d'altres persones quan se li demana reflexionar sobre la seua conducta.
- Mai o poques vegades accepta que és responsable dels seus actes i demana disculpes.
- Disfruta mofant-se i humiliant els seus amics cada vegada que té oportunitat.
- Parla de manera despectiva d'algun company o companya de la seua classe.
- Està integrat en una colla conflictiva.
- Es jacta de les seues accions violentes.

Què fer?

1. Si vos assabenteu que el vostre fill o filla és un agressor/a escolar, manteniu la calma. És una situació transitòria que es pot solucionar. Però actueu ràpid.

Amb el vostre fill o filla

2. No espereu que parle sobre la seua situació. Abordeu la situació amb preguntes clares i directes sobre la vostra sospita.
3. Si heu sigut informats pel centre escolar d'una agressió per part del vostre fill o filla parleu amb ell o ella, inviteu-lo a posar-se en el lloc de la víctima. Parleu del problema de què vos han informat, expresseu-li que este tipus de comportament no és tolerable.
4. Feu-li saber que este tipus de conducta tindrà una sanció immediata per la vostra part.
5. Apliqueu la sanció de manera immediata.
6. Si no vos sentiu amb l'autoritat suficient per a abordar este problema amb el vostre fill o filla, heu de buscar ajuda d'una persona que puga tractar-lo amb ell o ella.
7. Busqueu ajuda dels professionals que siguen necessaris per a ajudar-lo.

Amb el centre escolar

8. Plantegeu amb serenitat la situació a la recerca de suport, ajuda, orientació i consell.
9. Busqueu solucions de manera conjunta.
10. Freqüenteu contínuament el centre escolar fins que cesse el comportament violent del vostre fill/a.
11. Pacteu normes que es complisquen tant al centre escolar com a casa.
12. Recolzeu les decisions preses pel centre escolar, no les discuteu davant del vostre fill o filla. Si no hi esteu d'acord, parleu-ne en privat amb les persones encarregades.
13. Si el maltractament al seu company/a ha ocorregut en grup, demaneu-li que trenque els vincles amb eixos companys/es, i tracteu d'oferir-li altres vies d'integració social fora d'eixos grups.

Important:

- Recorde que els comportaments violents no desapareixen d'un dia per a un altre.
- La millor forma d'educar un fill o filla agressor/a (escolar) és:
 - Establir normes clares a casa i supervisar que es complisquen.
 - Oferir models de conducta pacífica i ensenyar a mantindre la calma davant de situacions estressants.
 - A vegades, convé acudir a teràpia conjunta per a afavorir la resolució pacífica dels conflictes.

4. 3. / MODEL D'ACTUACIÓ EN SITUACIONS DE POSSIBLE ASSETJAMENT I INTIMIDACIÓ ENTRE IGUALS

La situació d'alarma social que vivim en els últims temps fa encara més complex abordar assossegadament el maltractament escolar. La sensibilitat que està despertant el tema en els mitjans de comunicació ha posat en boca de tots una problemàtica que experimentem directament els membres de la comunitat educativa.

La finalitat d'este document és proporcionar una orientació que facilite la intervenció davant de possibles casos de maltractament entre iguals, que puguen detectar-se entre l'alumnat del seu centre. **No aspirem a oferir una clau per a solucionar o evitar l'assetjament escolar, però sí a registrar i documentar *per escrit* tot cas sospitós de maltractament entre iguals.**

El propòsit és contribuir a la millora de la vida als nostres centres, cuidant especialment el respecte a la integritat física i dignitat moral que mereixen els membres de la comunitat educativa. La prioritat ha de ser sempre oferir un suport ferm a la víctima des de l'equip del centre, i establir per a això una comunicació directa i immediata amb les famílies dels implicats o afectats i aplicant les mesures de protecció que estiguen en la seua mà.

L'observació, indagació i reflexió són els pilars que ens serviran per a revisar de manera sistemàtica la salut de les relacions entre els alumnes, els principis que l'orienten, i ajustar així les respostes a la gravetat dels problemes de convivència que es presenten. Ens informarem, observarem i comprovarem les nostres hipòtesis.

És important tindre present, a l'hora d'analitzar la nostra realitat més pròxima, les característiques que definixen estes situacions. Identificar l'assetjament sistemàtic a un alumne i distingir-lo d'episodis puntuals de violència o problemes de convivència escolar ens facilitarà el seu tractament i atenció. Amb este ànim proposem una plantilla en què recollim informació útil per a catalogar i ordenar els incidents, de manera que permeta a la inspecció educativa i als centres discriminar els casos més urgents de les faltes de disciplina corrent.

Principis irrenunciabls han de ser la transparència i el rigor en l'adopció de mesures i en la seua documentació. Totes les parts involucrades han de ser informades puntualment quan es tinga constància dels fets: famílies, i, si el cas ho requerix, inspecció educativa, policia o servicis mèdics, passos de què procurarem deixar constància documental. La intervenció sobre els protagonistes, víctimes, agressors o testimonis, ha de ser immediata, estricta i documentada.

La recollida d'informació mereix especial cura. Volem mencionar explícitament la necessitat de respectar el principi de confidencialitat que, igual que en altres intervencions educatives, ha de guiar la nostra intervenció en els casos que es puguen plantejar.

La detecció:

És un punt fonamental i complicat, ja que les agressions no solen ocórrer en presència d'adults. Per este motiu, si tenim sospites podem dirigir la nostra atenció sobre algunes conductes i indicis, encara que no cal dir que no hem d'obsessionar-nos. Pistes que ens poden ajudar són:

- És infringit en la seua majoria per xics; són principalment agressions físiques. Les xiques recorren generalment al maltractament de tipus social.
- Esbroncs repetits a classe contra determinats alumnes.
- Especialment vulnerables són aquells diferents per la seua forma de ser, aspecte físic, nacionalitat, ètnia, etc.
- Canvis d'ànim sobtats: tristesa, aïllament social...
- Comportaments no habituals.
- Absències injustificades a classe.
- Excessiva melancolia i soledat.
- Evita trobades amb companys: busca l'abric del professor a l'eixir de classe, arriba habitualment tard a classe.
- Deixa de relacionar-se amb el seu grup habitual d'amics al centre.
- Empitjora el seu rendiment acadèmic sense motiu aparent.
- Se'l margina quan hi ha treballs en grup.
- Falta de participació en les eixides de grup.
- No participa d'activitats extraescolars.
- Té poques relacions amb altres alumnes en els corredors, el pati, etc.
- Pintades a les paret i labavos: quins són els noms més habituals.
- Evidències físiques de violència sense explicació.
- Inquirir si passa molt de temps a casa i evita eixir al carrer.

• *Prestarem especial atenció a possibles indicis com ara:*

- Quan un xic/a increpa un company/a, es burla del seu aspecte, li posa malnoms i s'excusa dient que és un joc o en la debilitat de l'altre.
- Quan els xics/xiques més forts usen altres companys/es per a afirmar-se davant de la classe.
- Observar com són les seues relacions i el tracte fora de l'aula, en llocs menys freqüentats per adults: patis, vestuaris, racons corredors, entre classes, en activitats extraescolars...
- És important que no sols ens fixem en aquells alumnes més "sorollosos". A vegades, darrere d'un alumne silenciós i amb una conducta exemplar amaguen un xiquet que patix.
- Prestar atenció, sense alarmisme, als xiquets dèbils, tímids, insegurs, ansiosos, amb pocs amics i dificultats per a fer-los; a la qual cosa sumem diferències ètniques, socials, físiques (dificultats en la parla, color pell/pèl, ulleres).

Hem de tindre en compte que hi ha tipus de maltractament tan feridor com el físic però que ocorren de manera més vetlada i inadvertida. Parlem de vexacions socials i verbals que provoquen un desgast psicològic molt greu en les víctimes.

Pautes d'intervenció:

- *Com a principis generals, és essencial intervindre de la manera següent:*
 - Escoltar els pares que ens conten que han detectat un possible cas d'assetjament escolar.
 - Contrastar el que han relatat els pares amb altres possibles indicis que s'hagen percebut al centre per lleus que semblen (recordem que la intimidació es dona en moments i llocs invisibles als docents, o l'agressor es limita a recordar subtilment a la víctima la seua submissió: mirades, somriures, notes que circulen per classe, burles, etc).
 - Explicar clarament a les famílies tots els passos que es donaran des del centre; quin tipus d'accions es promouran per a donar-li fi i com es comprovarà que donen resultat.
 - Si cal, incrementar la supervisió dels llocs on es dona l'assetjament.
 - Evitar que queden sols la víctima i els presumptes agressors, per a evitar qualsevol altre assetjament o represàlia.
 - Deslegitimar davant del grup estes accions per a evitar que l'actitud de l'agressor aconseguisca el seu suport: xarrades, tallers, etc.
 - Implicar els pares dels alumnes assetjadors fent-los veure, més enllà de les mesures disciplinàries, que és bo per als alumnes que es reeduquen estes actituds perquè la seua futura vida social siga plena i basada en valors democràtics.

Mesures provisionals d'urgència:

Suggerim unes pautes d'actuació i uns consells que milloren la coordinació i l'eficàcia dels nostres recursos. Plantegem actuacions urgents que partisquen de cada un dels membres de la comunitat educativa que tinga coneixement d'un cas perquè ho comuniqui a la instància corresponent, amb garantia de confidencialitat i immediatesa. D'altra banda, que l'incident ocorreguera fora de les instal·lacions del centre no ha de ser obstacle perquè, si se'n té coneixement no es prenguen les mesures protectores que estiguen a l'abast de l'equip directiu o ho pose en coneixement de les instàncies oportunes.

Per a protegir la persona agredida i/o evitar les agressions:

- Mesures que garantisquen la immediata seguretat de l'alumne o alumna agredida: (increment de mesures de vigilància, reorganització dels horaris del professorat per a l'atenció específica de l'alumnat afectat, intervenció de mediadors, canvi de grup...)
- Mesures disciplinàries cautelars dirigides a l'alumnat agressor; en funció de la gravetat dels fets s'aplicarà el que estableix el RRI.
- Si la demanda no procedeix de la família, el tutor/a, amb el coneixement previ de l'equip directiu, per mitjà d'entrevista, posarà el cas en coneixement de les famílies de l'alumnat implicat i aportarà informació sobre la situació i sobre les mesures que s'estiguen adoptant. Des de la direcció del centre s'emetrà els informes que registren la informació i les mesures adoptades.

• Conegut el cas pel professor tutor de l'alumne o orientador, i posat en coneixement de la direcció del centre:

- Elaborarem un pronòstic inicial (tutor, cap d'estudis, i orientador) que recullga informació relativa a: la generalització, la continuïtat i la gravetat de l'agressió.
- La primera valoració, de caràcter urgent, sobre l'existència o no d'assetjament.
- Es confirme o no, la situació s'ha de comunicar a la família de l'alumne.
- Les primeres mesures seran de suport directe a la víctima, establiment de mecanismes de control, aplicació RRI.
- Posada en coneixement i denúncia en les instàncies corresponents.
- Comunicació de la situació: famílies dels implicats, C. Convivència, professors de l'alumne, inspector de zona.
- Totes les accions mampreses han de recollir-se en un informe.

Cal informar les famílies de l'alumnat implicat de les mesures de caràcter individual adoptades amb els alumnes afectats, així com les mesures de caràcter organitzatiu i preventiu proposades per al grup, nivell o centre educatiu.

Recollida d'informació:

- Entrevista amb xiquets afectats (víctima, agressor), amb les seues famílies, possibles alumnes testimonis i membres del centre que puguin col·laborar en la protecció o suport a la víctima.
- Anàlisi de la informació obtinguda per l'equip de professors de l'alumne i l'orientador: possibilitat de demanar nova informació i aportar idees sobre les línies d'actuació a seguir amb el cas: temps, espais, persones de risc, repartiment de responsabilitats segons els recursos, etc.

- Triangular la informació recollida; es tracta de buscar punts de trobada, coincidències i les divergències entre les diverses fonts d'informació. A partir de tota la informació obtinguda, el centre tractarà d'establir si hi ha indicis de maltractament entre iguals així com el tipus i la gravetat d'este. Es pot recórrer a les característiques i al tipus de maltractament que es definixen en les plantilles de recollida d'informació.

Mesures per a la prevenció i el tractament individualitzat dels alumnes en conflicte:

- Detecció pel tutor/a, a través de la informació obtinguda en les sessions de tutoria i en les juntes d'avaluació dels alumnes que puguen trobar-se en situació de possible maltractament.
- Comunicació a les famílies de l'alumnat implicat sobre les mesures educatives adoptades.
- Derivar a l'orientador/a del centre aquells casos d'alumnes que, segons els equips docents d'aula, puguen estar patint o puguen patir previsiblement algun tipus de maltractament escolar.

MODEL DE RECOLLIDA DE DADES DE TUTOR/PROFESSOR/ORIENTADOR

TIPUS DE MALTRACTAMENT		AUTOR DE L'AGRESSIÓ		LOCALITZACIÓ		FREQUÈNCIA	
				DINS DEL CENTRE		FORA DEL CENTRE	
FÍSIC	<input type="checkbox"/> Espentes <input type="checkbox"/> Puntellons <input type="checkbox"/> Colps <input type="checkbox"/> Calbots (bescollades) <input type="checkbox"/> Li tiren coses <input type="checkbox"/> Amaguen les seues coses <input type="checkbox"/> Trenquen les seues coses <input type="checkbox"/> Robatoris <input type="checkbox"/> Gaitades <input type="checkbox"/> Palisses <input type="checkbox"/> Amenança amb armes <input type="checkbox"/> Altres	<input type="checkbox"/> Només un agressor <input type="checkbox"/> Més d'un agressor..... <input type="checkbox"/> Només un agressor <input type="checkbox"/> Més d'un agressor..... <input type="checkbox"/> Només un agressor <input type="checkbox"/> Més d'un agressor..... EDAT <input type="checkbox"/> = que la víctima <input type="checkbox"/> < que la víctima..... <input type="checkbox"/> > que la víctima..... SEXE <input type="checkbox"/> Xiquet <input type="checkbox"/> Xiqueta	<input type="checkbox"/> Aula amb professor <input type="checkbox"/> Aula sense professor <input type="checkbox"/> Corredors <input type="checkbox"/> Pati <input type="checkbox"/> Lavabos <input type="checkbox"/> Gimnàs <input type="checkbox"/> Vestidors <input type="checkbox"/> Menjador <input type="checkbox"/> Autobús escolar <input type="checkbox"/> A l'eixir de classe <input type="checkbox"/> A l'eixida del centre <input type="checkbox"/> Altres	<input type="checkbox"/> De camí a casa <input type="checkbox"/> De camí a classe <input type="checkbox"/> Als voltants de l'escola <input type="checkbox"/> Al meu barri <input type="checkbox"/> En una discoteca/bar <input type="checkbox"/> En una instal·lació esportiva <input type="checkbox"/> Altres	<input type="checkbox"/> Poques vegades <input type="checkbox"/> Algunes vegades <input type="checkbox"/> Totes les setmanes <input type="checkbox"/> Quasi tots els dies <input type="checkbox"/> Quasi sempre	<input type="checkbox"/> Uns dies <input type="checkbox"/> Unes quantes setmanes <input type="checkbox"/> Uns quants mesos <input type="checkbox"/> Tot el curs <input type="checkbox"/> Des de sempre	
VERBAL	<input type="checkbox"/> Malnoms <input type="checkbox"/> Difamacions <input type="checkbox"/> Insults <input type="checkbox"/> Menyspreus <input type="checkbox"/> Desafiaments <input type="checkbox"/> Provocacions <input type="checkbox"/> Amenaces <input type="checkbox"/> Acovardir (fer por) <input type="checkbox"/> Comentaris xenòfobs <input type="checkbox"/> Altres	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Un dia de classe <input type="checkbox"/> Cap de setmana o festiu <input type="checkbox"/> Vacances	<input type="checkbox"/> Un dia de classe <input type="checkbox"/> Cap de setmana o festiu <input type="checkbox"/> Vacances			
SOCIAL	<input type="checkbox"/> Difondre rumors (faules) <input type="checkbox"/> Aïllar/ignorar <input type="checkbox"/> Burles <input type="checkbox"/> Pintades <input type="checkbox"/> No deixar participar <input type="checkbox"/> Humiliacions <input type="checkbox"/> Extorsions (obligar a fer coses)	<input type="checkbox"/> Cap <input type="checkbox"/> Companys/es <input type="checkbox"/> Tutor/a <input type="checkbox"/> Professors/es <input type="checkbox"/> Familiars <input type="checkbox"/> Altres.....					
SEXUAL	<input type="checkbox"/> Comentaris de tipus sexual <input type="checkbox"/> Assejament <input type="checkbox"/> Tocaments <input type="checkbox"/> Tocaments amb violència <input type="checkbox"/> Relació forçada	<input type="checkbox"/> Tallar la situació <input type="checkbox"/> Informar algun adult <input type="checkbox"/> No va fer-hi res <input type="checkbox"/> Animar l'agressor <input type="checkbox"/> Ajudar l'agressor					

Informació rellevant de la plantilla

- Hi ha un alumne o un grup d'alumnes que abusa sistemàticament d'un altre.
- Un sol alumne patix la intimidació (personalització).
- Hi ha desigualtat de poder (desequilibri de força física, social o psicològica) entre els alumnes enfrontats.
- La víctima és incapaç de defensar-se.
- L'agressió sobre la víctima és repetida, es prolonga en el temps i ocorre de manera freqüent (alumne atemorit).
- Sol succeir lluny de la presència d'adults (invisibilitat).
- L'assetjador/s té/tenen el suport del grup.

Si es donen les cinc primeres, és convenient informar la inspecció educativa adjuntant la resta de la informació recopilada sobre el cas.

Breu descripció dels fets

Mesures adoptades:

Obertura d'expedient disciplinari

- Sí
- No

Data d'inici:

Dades de l'alumne/a:

Instructor/a:

Cautelars

Altres: educatives, preventives, etc.

MODEL D'ENTREVISTA PROFESSOR/TUTOR/ORIENTADOR AMB VÍCTIMA DEL MALTRACTAMENT (VOLUNTÀRIA, PERÒ MOLT CONVENIENT)

PERFIL DEL CAS VÍCTIMA DE MALTRACTAMENT

<p>A QUI LI HO HA CONTAT?</p>	<input type="checkbox"/> Ningú <input type="checkbox"/> Companys/es <input type="checkbox"/> Tutor/a <input type="checkbox"/> Professors/es <input type="checkbox"/> Equip directiu <input type="checkbox"/> Familiars <input type="checkbox"/> Altres	<p>DE QUINA FORMA INTERVÉ EL CENTRE?</p>	<input type="checkbox"/> Parlen amb les famílies <input type="checkbox"/> Es deriva el cas al D. d'Orientació <input type="checkbox"/> S'obri un expedient <input type="checkbox"/> S'obri un procés de mediació <input type="checkbox"/> Es crida la policia <input type="checkbox"/> No ho sap	<p>HAVIA TINGUT ABANS PROBLEMES AMB ALTRES COMPANYYS/ES?</p>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Sí, d'un altre tipus <input type="checkbox"/> No
<p>QUI INTERVÉ DAVANT DE L'AGRESSIÓ?</p>	<input type="checkbox"/> Amics <input type="checkbox"/> Xics/ques testimonis <input type="checkbox"/> Pare-mare <input type="checkbox"/> Professors/es <input type="checkbox"/> Un altre adult <input type="checkbox"/> Ningú	<p>HA FALTAT A CLASSE PER CULPA DE L'ASSETJAMENT?</p>	<input type="checkbox"/> Mai <input type="checkbox"/> Alguna vegada <input type="checkbox"/> Sovint <input type="checkbox"/> Quasi tots els dies	<p>QUIN MITJÀ T'HAGUERA ANIMAT A CONTAR-HO ABANS?</p>	<input type="checkbox"/> Millor comunicació familiar <input type="checkbox"/> Millor comunicació amb el tutor <input type="checkbox"/> Una bústia anònima <input type="checkbox"/> Un telèfon d'ajuda <input type="checkbox"/> Una adreça de correu electrònic <input type="checkbox"/> Més informació <input type="checkbox"/> Altres
<p>QUI HA PRES ALGUNA MESURA PER A DETINDRE LA SITUACIÓ?</p>	<input type="checkbox"/> Companys/es <input type="checkbox"/> Tutor/a <input type="checkbox"/> Professors/es <input type="checkbox"/> Un altre adult <input type="checkbox"/> Ningú	<p>PER QUÈ CREU QUE HO VAN FER?</p>	<input type="checkbox"/> No ho sap <input type="checkbox"/> Els va provocar <input type="checkbox"/> És més dèbil <input type="checkbox"/> És diferent <input type="checkbox"/> Per a molestar <input type="checkbox"/> Perquè s'ho mereix	<p>HI HA MEDIACIÓ EN EL CENTRE?</p>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
<p>HA DONAT ALGUN RESULTAT?</p>	<input type="checkbox"/> S'ha acabat <input type="checkbox"/> Ho ha atenuat <input type="checkbox"/> Ho ha intensificat <input type="checkbox"/> Tot continua igual	<p>SENT SOVINT POR QUE L'AGREDISQUEN?</p>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<p>COM ET SENTIRIES MÉS SEGUR/A?</p>	
<p>QUÈ FA EL PROFESSORAT QUAN PASSA?</p>	<input type="checkbox"/> Parla amb els implicats <input type="checkbox"/> S'ignora el que passa <input type="checkbox"/> Parlem sobre el tema <input type="checkbox"/> Expedient <input type="checkbox"/> Res, no s'assabenten <input type="checkbox"/> Altres	<p>SAP SI ASSETGEN UN/S ALTRE/S COMPANYY/S?</p>	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> Creu que <input type="checkbox"/> No	<p>COM CREUS QUE ES PODIA HAVER EVITAT?</p>	<input type="checkbox"/> No ho sap <input type="checkbox"/> No es pot evitar <input type="checkbox"/> Amb ajuda de la família <input type="checkbox"/> Amb ajuda del professorat <input type="checkbox"/> Amb ajuda dels companys

RECOLLIDA DE DADES DEL PROFESSOR/TUTOR/ORIENTADOR A LA FAMÍLIA

DADES PERSONALS		PASSOS PREVIS		DETECCIÓ DE SÍMPTOMES DEL MALTRACTAMENT	
EDAT					
PARES	FILL AFECTAT	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	DES DE QUAN SOSPIITA QUE LI PASSA? <input type="checkbox"/> Uns dies <input type="checkbox"/> Unes quantes setmanes <input type="checkbox"/> Uns quants mesos <input type="checkbox"/> Tot el curs <input type="checkbox"/> Des de sempre	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
<input type="checkbox"/> <20 anys <input type="checkbox"/> 21-25 anys <input type="checkbox"/> 26-30 anys <input type="checkbox"/> 31-35 anys <input type="checkbox"/> 36-45 anys <input type="checkbox"/> 46-50 anys <input type="checkbox"/> >50 anys	<input type="checkbox"/> <6 anys <input type="checkbox"/> 6-8 anys <input type="checkbox"/> 9-10 anys <input type="checkbox"/> 11-12 anys <input type="checkbox"/> 13-14 anys <input type="checkbox"/> 15-16 anys <input type="checkbox"/> >16 anys	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	HA NOTAT EN EL SEU FILL CANVIS D'HABITS O ACTITUD?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
SEXE	<input type="checkbox"/> Mare <input type="checkbox"/> Pare <input type="checkbox"/> Xiquet <input type="checkbox"/> Xiqueta	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	EL/LA NOTA MÉS IRRITABLE O ANSIÓS/OSA?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
CURS	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	HA TINGUT PROBLEMES AMB LES NOTES?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
CENTRE EDUCATIU	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	PARLA DE L'ESCOLA A CASA?	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
LOCALITAT	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	INVENTA EXCUSES PER A NO ANAR A CLASSE?	<input type="checkbox"/> Per un o més companys <input type="checkbox"/> Centre nou <input type="checkbox"/> Algun professor <input type="checkbox"/> Altres
				HA TROBAT AJUDA EN L'ACTUACIÓ DEL CENTRE?	TÉ POCOS AMICS? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
				S'HA PRES ALGUNA MESURA?	LI FALTA MATERIALS MOLT SOVINT? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
				HA DONAT ALGUN RESULTAT POSITIU?	HA NOTAT DESTROSSES EN LA SEUA ROBA O MATERIAL? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
				ESTÀ SATISFET AMB LES MESURES ADOPTADES?	

DADES PERSONALS

Centre educatiu/codi:.....
.....
Ciutat:.....
.....
Nom:.....
.....
Edat:.....
.....

- Origen de la demanda d'intervenció:

- Director/a
- Cap d'estudis
- Orientador
- Xiquet agredit
- Mare/pare
- Familiar
- Tutor/a
- Professor/a
- Amic/iga
- Company/a

Sexe:

- Xiquet
- Xiqueta

Curs/grup:.....

Data del succés:.....

- Situació respecte del maltractament:

- El patix
- L'observa
- El coneix
- L'infringix

Data de notificació/requeriment intervenció

4.4. Legislació sobre convivència (Servici d'Inspecció)

DRET INTERNACIONAL Caràcter Universal (ONU) Àmbit Europeu

- Declaració Universal dels Drets Humans (1948)
- Declaració dels Drets del Xiquet (1959):
 - El xiquet té dret a créixer en el si d'una família o comunitat semblant.
 - Els pares tenen l'obligació d'assegurar la protecció i l'atenció del xiquet.
 - El xiquet té dret a una especial protecció contra tota forma de maltractament.
 - L'Estat té l'obligació de separar el xiquet de la família, quan la separació és necessària per causa de maltractament o abandó, i de procurar un ambient familiar alternatiu.
 - El xiquet té dret a una educació que, en els primers cicles, ha de ser obligatòria i gratuïta.
 - L'educació ha d'estar encaminada al desenvolupament de la personalitat, el respecte dels drets humans, el respecte dels pares i la pròpia identitat cultural i nacional, la vida responsable en una societat amb esperit de comprensió, pau, tolerància i igualtat, i el respecte al medi ambient natural.
 - La disciplina escolar ha d'administrar-se de manera compatible amb la dignitat humana.
 - El xiquet infractor té dret a un procés legal amb totes les garanties.
- Pacte Internacional dels Drets Econòmics, Socials i Culturals (1966).
- Pacte Internacional dels Drets Civils i Polítics (1966).
- Declaració sobre el Progrés i el Desenvolupament Social (1969).
- Declaració sobre els Principis Socials i Jurídics Relatius a la Protecció i el Benestar dels Xiquets (1986).
- Convenció Europea per a la Salvaguarda dels Drets Humans i de les Llibertats Fonamentals (1950) article 8.
- Carta Social Europea (1961) article 16.
- Recomanació 561, de l'Assemblea Consultiva del Consell d'Europa: Protecció dels Menors contra els Maltractaments (1969).
- Recomanació 751, de l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa: Situació i responsabilitats dels pares en la família moderna i el paper de la societat (1975).
- Recomanació R (79) Comité de Ministres del Consell d'Europa: Protecció dels xiquets contra els maltractaments (1979).
- Recomanació 874 de l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa: Carta Europea de Drets del Xiquet (1979).
- Recomanació R (84) del Comité de Ministres del Consell d'Europa: Responsabilitat dels Pares (1984).
- Recomanació 1071 de l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa: Protecció de la Infància (1988).
- Resolució 1074 de l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa: Política Familiar (1988).
- Recomanació R (91) del Comité de Ministres del Consell d'Europa: Mesures d'Urgència Relatives a la Família (1991).
- Resolució A3-0172/92 del Parlament Europeu sobre una Carta Europea de Drets del Xiquet (1992).
- Resolució 1099 de l'Assemblea Parlamentària del Consell d'Europa relativa a l'explotació sexual dels xiquets (1996).
- Resolució A4-0393/96 del Parlament Europeu: Mesures de Protecció de Menors en la UE (1996).

DRET ESPANYOL Principis constitucionals i legals. Legislació educativa específica

- Drets constitucionals fonamentals:
 - A la integritat física i moral (article 15).
 - A la llibertat i la seguretat (article 17).
 - A la tutela judicial efectiva (article 24).
 - A la legalitat penal, estés també a les mesures de seguretat (article 25).
 - A l'educació (article 27), amb l'objectiu del “ple desenvolupament de la personalitat humana en el respecte als principis democràtics de convivència i als drets i llibertats fonamentals”.
- Drets recollits en els acords internacionals.
- Llei Orgànica de Protecció Jurídica del Menor (1/1996):
 - Reconeixement ple de la titularitat de drets en els menors d'edat i d'una capacitat progressiva per a exercir-los.
 - Persones menors d'edat com a subjectes actius, participatius i creatius, amb capacitat de modificar el seu propi medi personal i social; de participar en la recerca i satisfacció de les necessitats dels altres.
- El dret a l'educació està regulat legalment per:
 - LODE (8/1985).
 - LOPEG (9/1995).
- Atribuïx al Consell Escolar la comesa de resoldre els conflictes i imposar les sancions en matèria de disciplina als alumnes.
- LOCE (10/2002) sense desenvolupar.
- Atribuïx al director la potestat de resoldre els conflictes i imposar les sancions en matèria de disciplina als alumnes.
- Capítol II “Dels drets i deures de pares i alumnes”:
 - Rebre formació integral.
 - Llibertat de consciència.
 - Respecte a la integritat i dignitat.
 - Protecció contra l'agressió física o moral.
 - Fomentar el respecte per tots els components de la comunitat educativa.
 - Respectar i fer respectar les normes establides pel centre.
- La tipificació de les infraccions i sancions es remet a les normes reguladores dels drets i deures dels alumnes.
- Reglamentació a la Comunitat Valenciana
- Decret de drets i deures dels alumnes (246/1991):
 - Establix els drets i deures dels alumnes que estudien a la Comunitat Valenciana estudis no universitaris.
 - Tipifica les faltes i sancions.
 - Establix un procediment sancionador.
 - Encarrega al Consell Escolar la realització d'un reglament de règim intern.

4. 5. Recursos

PÀGINA WEB “ORIENTATS”

[/www.cult.gva.es/orientados](http://www.cult.gva.es/orientados)

Equip de treball de la pàgina: José Gil Martínez, Inmaculada Montoya Castilla, Cristina Palanca Giner. IVECE, Servici de Formació del Professorat.

En un context escolar i social especialment sensible respecte a la convivència i a la gestió de conflictes en els centres docents, “Orientats” constituïx una resposta en forma de pàgina web, que permet el fàcil accés a tots els interessats.

El seu objectiu és informar, orientar i assessorar el professorat, l'alumnat i les famílies sobre línies d'actuació i de prevenció davant de situacions conflictives.

Davant de problemes de convivència, de maltractaments o d'assetjament, la resposta no pot consistir a obviar la situació, ocultar-la o restar-li importància. És necessari abordar-los oferint respostes als col·lectius afectats.

Seguint este principi, “Orientats” permet l'accés a ALUMNAT, FAMÍLIES I PROFESSORAT, i ofereix a cada un d'ells uns continguts específics, ja que la seua visió dels conflictes, la manera com els viuen i les seues necessitats són molt diferents i requereixen per això un tractament diferenciat.

En la línia d'orientació a les FAMÍLIES s'aborda la importància de les seues relacions amb l'escola, en un clima de col·laboració que constituïx un deure i un dret.

S'ofereix als pares una sèrie de símptomes que poden fer suposar que els seus fills estan sent víctimes de maltractaments, s'expliquen les característiques i conseqüències de l'assetjament i s'ofereixen unes pautes d'intervenció de la família, que inclouen la base per a sol·licitar l'ajuda oportuna.

Un aspecte innovador és que es posa a disposició de les famílies un correu electrònic per a realitzar les consultes que consideren oportunes.

Este recurs també està disponible en la secció destinada a l'ALUMNAT. En esta secció s'explica en segona persona i amb un llenguatge clar i directe el concepte de maltractament entre iguals o *bullying*, es descriuen les característiques de cada un dels personatges que intervenen en estes situacions i es donen uns consells pràctics sobre com intervindre, en funció del personatge que es correspon amb el jove que realitza la consulta. Una de les conclusions bàsiques que se n'extrauen és que l'alumnat no ha de participar de la “lleï del silenci”; és necessari intervindre quan es produïxen situacions injustes i abusives entre persones; es tracta de saber quina és la base més adequada en cada cas.

Com és lògic, la secció més àmplia i variada és la destinada al PROFESSORAT. Si és innovador contemplar les dos línies anteriors (família i alumnat), l'oferta al professorat incorpora elements summament interessants, combinant formació en conceptes amb pràctiques d'actuació amb l'alumnat.

En la primera part, es diferencien dos tipus de conflictes: els relacionats amb les conductes de l'alumnat a l'aula (conductes disruptives, conductes disocials o desinterés acadèmic) i els conflictes interpersonals entre els alumnes.

Per a afavorir la disciplina i la convivència a l'aula, es proposen diferents tècniques grupals que el professorat pot descarregar i fins i tot modificar en funció de les seues necessitats concretes.

Quan es tracta de conflictes convivencials de relacions interpersonals, es diferencia entre situacions en què dos o tres alumnes entren en conflicte per diferències entre les seues necessitats i interessos i el cas en què un alumne es troba exposat, durant un temps i de manera repetida, a abusos o intimidacions per part d'un altre, o d'un grup que actua junt amb l'agressor o de manera passiva davant del que veu que passa.

Per a resoldre conflictes interpersonals es descriuen diverses tècniques, com la negociació, la conciliació, la mediació, l'arbitratge i el júri.

En la pàgina s'orienta el professorat sobre com aprendre i com manejar la tècnica de la MEDIACIÓ. Així, es pot decidir consultar o descarregar els fitxers on es desenvolupen els aspectes fonamentals de la mediació en la resolució de conflictes:

- **Què és la mediació?**
- **Qualitats del mediador.**
- **Objectius de la mediació.**
- **Principis de la mediació.**
- **Què pot anar a mediació?**
- **Beneficis dels programes de mediació.**

El professorat també té l'oportunitat d'enviar un correu electrònic per a comunicar les seues inquietuds, apreciacions o realitzar qualsevol consulta. No obstant això, tal vegada la major innovació està en la possibilitat de realitzar activitats d'autoformació sobre resolució de conflictes escolars a través de la mediació. Igual que els apartats anteriors, el professorat té l'ocasió de descarregar els documents complets per a realitzar la formació, que desenvolupa els aspectes següents:

- **La mediació**
- **Introducció i expectatives**
- **Conflicte i mediació**
- **Habilitats en el procés de mediació**
- **El mesurament en pràctica**
- **Conclusions. Mediació en marxa**

Es tracta d'afavorir que un grup de professionals pugui constituir-se com a grup que es forma en la mediació com a tècnica per a la gestió de conflictes, basant-se en el desenvolupament de les tècniques proposades i que es realitzen per part del professorat i amb els mateixos alumnes. Com a conclusió, podem afirmar que la pàgina "Orientats" constitueix un valuós recurs per a abordar els problemes de convivència i de maltractaments entre iguals, dirigit als diferents col·lectius implicats i enfocat d'una manera directa i franca.

Telèfon d'Atenció al Menor

(Conselleria de Benestar Social) **900 100 033**

L'aliança que l'Observatori estableix amb el Telèfon d'Atenció al Menor es concreta en la creació d'un fet específic per a totes aquelles telefonades que tracten sobre casos de violència, assetjament i maltractament entre escolars, vulneració dels drets dels alumnes i la resta de problemes de convivència escolar que requereixen un assessorament específic.

Orientem víctimes, pares o testimonis sobre com resoldre estes situacions, i els informem sobre els recursos que hi ha per a fer-ho:

- Es facilita informació sobre les vies que hi ha dins del marc educatiu per a denunciar estos problemes.
- En casos d'especial gravetat s'informarà directament la Direcció Territorial/Inspecció Educativa. Així i tot, advertim que no es tracta d'un telèfon de denúncia formal, per això procurarem donar curs directe només a les telefonades més urgents.
- D'altra banda, oferix a les víctimes i testimonis l'oportunitat de ser escoltats i trencar la llei del silenci que envolta les situacions de maltractament (*bullying*) per tal d'ajudar-los a eixir-ne.

La premissa és recomanar que s'esgoten sempre les vies internes de què disposa el centre, com la manera més saludable d'integrar el conflicte en el creixement de les relacions entre els seus membres, abans de derivar el cas a la Inspecció o acudir a la justícia ordinària.

Els objectius d'esta sinergia entre l'Observatori i el Telèfon d'Atenció al Menor es resumixen així:

- Orientar, assessorar i auxiliar víctimes d'assetjament i les seues famílies, sobre les vies educatives previstes per a atallar/resoldre el problema.
- Posar en contacte les famílies amb l'administració educativa/Inspecció Educativa en els casos excepcionalment greus.
- Arreplegar de manera organitzada informació recent i rellevant sobre l'existència de *bullying* a les nostres aules.
- Redacció d'una memòria anual, per a facilitar un seguiment exhaustiu i rigorós de la conjuntura i de la tendència de l'assetjament entre els nostres xiquets. El telèfon constitueix un valuós recurs per a establir un diagnòstic sobre l'estat del clima de convivència en els centres de la nostra

comunitat autònoma. Obtindrem informació directa sobre la seua intensitat i evolució a través d'unes fitxes en què arrepleguem i classifiquem les característiques específiques de cada cas. A més, ajuden a identificar els casos més greus quan la tipologia de l'agressió coincideix amb el perfil habitual del *bullying* (duració en el temps, desequilibri de poder, agressió física, verbal i social).

DADES SOBRE TELEFONADES D'ASSETJAMENT I MALTRACTAMENT ESCOLAR AL TELÈFON D'ATENCIÓ AL MENOR:

INCIDÈNCIA (telefonades ateses) :

- Gener: 0 crides
- Febrer: 0 crides
- Març: 7 crides
- Abril: 21 crides
- Maig: 29 crides

VALORACIÓ:

• Tractament de telefonades fins a hui:

- S'aconsella parlar amb el director del centre si no s'ha fet.
- Es faciliten els telèfons proporcionats per la inspecció de cada província.

Castelló: 964 35 84 92
964 35 84 93

València: 96 196 41 80
96 196 41 02

Alacant: 965 93 50 87
965 93 49 62

- Els xiquets busquen alleujament emocional.
- La majoria al·leguen que des de la direcció no es fa res per ells.
- La inexistència durant els dos primers mesos de telefonades sobre assetjament es pot deure, segons els responsables del Telèfon d'Atenció al Menor, a l'ús d'una catalogació i els tràmits diferents del que reben estes telefonades des de la col·laboració amb l'Observatori.
- Òbviament, l'augment durant els dos últims mesos es deu tant a la difusió de l'Observatori.

PAUTES D'ATENCIÓ

• **Servici que:**

- Oferix l'oportunitat de ser escoltat.
- Informa sobre les vies, dins del marc educatiu, per a denunciar estos problemes (en casos greus s'informarà directament la Direcció Territorial/Inspecció Educativa) .
- Trenca el silenci que envolta les situacions de maltractament (*bullying*) i ajuda a eixir-ne.
- Sensibilitza la societat sobre l'existència d'este problema.

Els orientem sobre com resoldre el seu problema i els informem sobre els recursos que hi ha per a resoldre'l.

HIPOTÈTIQUES TELEFONADES:

Siga quin siga el cas, s'ha d'informar a qui crida que el telèfon és merament un recurs d'assessorament i orientació sobre les vies de què disposa el sistema educatiu valencià per a resoldre els problemes de maltractament en les escoles. No és un telèfon de denúncia formal, per això procurarem donar curs directe només a les denúncies més greus.

1. Cas: xiquet maltractat que demana ajuda sense haver parlat abans amb ningú del centre:

Se li recomana que busque ajuda en el tutor/a o algun docent de la seua confiança, bé directament o recolzant-se en la mediació d'un company o familiar.

2. Cas: xiquet maltractat que ha comunicat la seua situació a algun professor/a però les agressions continuen ocorrent:

Se li recomana que acudisca als seus pares i que siguen ells els qui ho notifiquen directament a la direcció del centre.

Assabentats que els pares han seguit els passos de rigor, això és, acudir a l'equip directiu del centre, i no han trobat una resposta satisfactòria, se'ls informa de l'existència del servici d'Inspecció de la seua província i se'ls posa en contacte amb este.

3. Cas: xiquet que rep un altre tipus de maltractament: fora del centre, d'adults, etc.

Extremes que corresponen a la labor pròpia i ordinària del Telèfon d'Atenció al Menor.

4. Cas: personal docent o pares que sol·liciten informació per a previndre, tractar i conèixer el maltractament escolar.

Consells generals d'atenció:

• A la víctima:

- Hem de fer-li saber que esta situació no ha d'ocultar-se i que qualsevol problema que tinga pot solucionar-se si compta amb l'ajuda de la gent que el rodeja i l'estima. Cal recordar-li el seu dret a ser feliç i que la seua família i amics els ajudaran a aconseguir-ho.
- Invitar-lo que parle amb els seus professors, amb el seu tutor o amb la direcció del centre. Buscar la persona que li oferisca major confiança i possibilitats de confidencialitat.
- El més complicat és trencar el silenci: intentarem fer que se senta segur, valorat, escoltat, ajudar-lo a veure el problema abordant-lo en totes les seues dimensions i complexitat. Fer-li veure la necessitat d'afrontar la situació, cuidant de no forçar situacions d'enfrontament que li generen major ansietat.
- Eliminar els sentiments de culpabilitat: cal intentar que se senta més segur de si mateix, valorar-lo, augmentar la seua autoestima.

• A la família:

- Qualsevol pas que es done (reunions amb tutor, direcció...) ha d'acordar-se amb la víctima.
- Evitaran buscar culpables, especialment la víctima.
- Pose's en contacte amb el tutor del xiquet, orientador escolar o director del centre per a alertar-los sobre l'incident i sol·licite la seua cooperació.
- Escolte el xiquet i no l'interrompa fins que haja acabat.
- No estímul el xiquet perquè siga agressiu o prenga venjança.
- Discutisca alternatives assertives per a respondre als assetjadors i practique respostes amb el xiquet.
- Mantinga un llibre de registres descrivint els incidents d'assetjament o intimidació, quan ocorren, qui va participar-hi i què es va dir i va fer. Això pot enfortir el cas d'un pare quan es posa en contacte amb el director o mestres de l'escola.

• Als testimonis:

- Hem de recordar-los que en un cas així la delació no és cap traïció ni res de deshonrós. Es tracta d'ajudar una víctima, la situació de la qual ens incomoda i genera un clima d'amenaça i malestar.
- Hem de donar-los l'oportunitat que expressen com se sent davant d'eixes situacions i explique la seua reacció.
- Hem d'ajudar-los a valorar-se positivament i a oposar-se a situacions que rebutgen i danyen la dignitat d'altres persones.

- Hem d'advertir-los que no eradicar estes dinàmiques d'intimidació potser els convertirà en la següent víctima i patiran sobre la seua mateixa persona allò que fins ara observaven amb passivitat i distància.
- Els demanarem que es posen en el lloc de la víctima.

- **A pares de possibles maltratadors:**

- Parlar directament amb ell sobre el que està passant, informar-lo clarament que el seu comportament ha de cessar i reparar els danys. Rebuig ferm, sense amenaces.
- Contactar amb el centre educatiu per a conèixer detalls sobre la seua actitud amb altres companys.
- Indagar sobre la seua pertinença a grups violents que actuen amb impunitat.
- Aclarir-li que els passos fets són pel seu bé i fruit de la nostra preocupació.
- Oferir-li ajuda per a canviar la seua situació social: fer-li veure que eixes conductes són danyoses també per a si mateix i que ens preocupen inclús més que el seu rendiment acadèmic.

4. 6. DITCA.

Amb este acrònim es coneix al projecte Detecció i Intervenció en Trastorns de la Conducta Alimentària que, patrocinat per la Conselleria de Sanitat, ha desenvolupat l'UTCA (Unitat de Trastorns de la Conducta Alimentària) de l'Hospital Universitari la Fe, com una base de dades i un programa per a la correcció de tests específics aplicables a trastorns com l'anorèxia o la bulímia nervioses. Els qüestionaris amb què es treballa servixen per a mesurar l'estat dels pacients i per a conèixer els canvis que s'hi van produint al llarg del tractament.

La Conselleria de Sanitat, conscient del problema que representen els trastorns del comportament alimentari, especialment en l'adolescència, i interessada com està a realitzar una detecció i intervenció precoç, per a minimitzar les conseqüències, ha adoptat i desenvolupat el present projecte, dissenyat pel Dr Luís Rojo, dins l'àmbit de tota la Comunitat Valenciana. Amb esta meta, el projecte DITCA pretén accedir a la totalitat de la població escolaritzada del sistema educatiu valencià.

La participació en este projecte de la Conselleria de Cultura, Educació i Esport, a través del Centre Reina Sofía i la col·laboració d'este amb l'Observatori per a la Convivència Escolar, tracta d'aprofitar al màxim l'ambiciosa prospecció que planteja el DITCA en aquells nivells del sistema educatiu més sensibles a patir problemes de convivència.

La informació útil a l'Observatori es concentra en els ítems que atenen símptomes emocionals, problemes de relació amb els companys i problemes de conducta. La valoració dels resultats ens proporciona informació actualitzada i contextualitzada sobre la qualitat del clima que es respira a les nostres escoles. A més, ens permet conèixer les conductes negatives actuals i previndre les futures.

Els qüestionaris del DITCA es van aplicar a més del 70% dels centres educatius de la Comunitat Valenciana (486 centres) durant el curs 2003-2004. Van participar-hi escolars de 1r i 2n de l'ESO, entre els 13 i els 15 anys (al voltant de 40.000 alumnes), una franja d'edat que presenta especial incidència en problemes de convivència.

Destaca entre els resultats:

- Un 10,8% dels alumnes diuen ser víctimes de burles per part dels seus companys.
- El percentatge d'agressors és del 2,4%, i és major entre els que confessen conductes o inclinacions violentes (destrucció de coses, jugar amb foc, preferència per pel·lícules i videojocs violents, crueltat amb els animals) .
- La incidència és major en els xics en ambdós rols (triplica el percentatge de xiques): agressors (3,6% d'ells) i víctimes (12,5%) .
- Els trastorns dissociats i el consum de drogues i alcohol estan associats a les conductes violentes.

- La comparativa amb altres investigacions nacionals i internacionals revela:
 - Un percentatge de víctimes semblant (10,8%)
 - Un percentatge d'agressors un poc menor (2,4%)
 - A diferència del que registren la majoria d'estudis, les conductes agressives en els menors de la CV augmenten amb l'edat (1,7% als 13 anys; 2,4% als 14; 4,2% als 15) .

Els magnífics resultats de l'experiència han donat un impuls qualitatiu a esta primera col·laboració, materialitzat en la inclusió d'un nou Mòdul per al Foment de la Convivència que s'inclourà en el projecte DITCA 2004-2005. Coordinat per una comissió mixta de Sanitat i Educació, un grup de treball format per tècnics d'ambdós conselleries s'ocuparà d'elaborar nous ítems per a detectar conductes dissocials als nostres escolars.