

### ANEXE III

## PROCEDIMENTS D'INTERVENCIÓ DAVANT DE SUPÒSITS DE VIOLÈNCIA ESCOLAR

### -A-Assejament escolar i ciberassejament

#### -A-1-L'assejament escolar

L'assejament escolar és entès com el maltractament psicològic, verbal o físic patit per un alumne o alumna en l'àmbit escolar, derivat de factors personals (físics, psicològics, d'orientació o d'identitat sexuals) o col·lectius (factors ètnics, grup social, religió) de forma reiterada i al llarg d'un període de temps determinat.

L'assejament escolar pot adoptar distintes manifestacions: l'exclusió i la marginació socials, l'agressió verbal, les vexacions i humiliacions, l'agressió física indirecta, l'agressió física directa, la intimidació, les amenaces o el xantatge, entre d'altres.

És important no confondre este fenomen amb agressions esporàdiques entre l'alumnat i que seran ateses aplicant les mesures educatives que el centre tinga establides en el seu pla de convivència i en el reglament de règim intern.

#### **Característiques:**

- Hi ha intencionalitat. S'expressa en una acció agressiva que genera en la víctima l'expectativa de ser blanc de futurs atacs.
- Reiteració. Es repeteix en el temps. L'agressió produïda no és un fet aïllat i la víctima la patix de forma continuada.
- Hi ha desequilibri de poder. Es produeix una desigualtat de poder físic, psicològic o social, que genera un desequilibri de forces en les relacions interpersonals.
- Es produeix indefensió i personalització: l'objectiu del maltractament sol ser un únic alumne o alumna, que és col·locat d'esta manera en una situació d'indefensió.
- Ben sovint pot tindre un component col·lectiu o grupal. Normalment no hi ha un sol agressor o agressora, sinó diversos.
- Normalment apareixen observadors passius. Les situacions d'assejament usualment són conegudes per terceres persones que no contribueixen prou perquè cesse l'agressió.
- Esta situació d'invisibilitat sol passar desapercebuda moltes vegades per als adults.

#### -A-2-El ciberassejament

Dins dels diferents tipus d'assejament i les seues manifestacions, recentment, els experts han elaborat un nou concepte d'assejament, el que utilitza mitjans electrònics i rep el nom de ciberassejament. Esta conducta es defineix com a assejament entre iguals en l'entorn TIC i inclou

actuacions de xantatge, vexacions i insults entre alumnes. Suposa difusió d'informació lesiva o difamant en format electrònic. El ciberassejament és un fenomen de gran rellevància per la seua prevalença, la gravetat de les seues conseqüències i les dificultats que presenta per a ser previngut i tractat.

#### **Característiques**

- Agresió repetida i duradora en el temps.
- Intenció de causar dany: no sempre es dona en els primers estadis del procés.
- Sol haver-hi contacte o relació prèvia en el món físic.
- Pot estar lligat o no a situacions d'assejament en la vida real.
- Usa mitjans TIC: missatges de mòbil, adreça electrònica, telèfons mòbils, xarxes socials, blogs, foruns, sales de xats.

#### -A-3-Protocol d'actuació davant de l'assejament i del ciberassejament

##### 1. Detectar i comunicar la situació

Qualsevol membre de la comunitat educativa que tinga coneixement o sospites d'una situació d'assejament o de ciberassejament sobre algun alumne o alumna, ho comunicarà a un professor o professora, al tutor o tutora o a l'equip directiu. En tot cas, qui reba la informació sempre n'informarà l'equip directiu.

##### 2. Primeres actuacions

- Equip directiu, que es posarà en contacte amb el tutor o tutora de l'alumne o alumna afectats, estarà assessorat pels serveis psicopedagògics escolars, el departament d'Orientació, el gabinet municipal autoritzat o el personal que tinga atribuïdes les funcions d'assessorament en el centre, i arplegarà la informació per a analitzar i valorar la intervenció que procedisca.
- L'equip d'intervenció, que planificarà de forma ràpida els recursos personals, materials i organitzatius, i el moment i el lloc de reunió amb els agressors, la víctima i els espectadors, sempre que siguen alumnes del centre.
- En el ciberassejament, és important tindre informació de la intensitat, difusió i característiques del mitjà o dispositiu utilitzat. Si hi ha proves físiques, estes han de conservar-se (impressió de pantalla, còpia del missatge), sempre sense lesionar els drets de cap persona i respectant la confidencialitat de les actuacions.

##### 3. Mesures d'urgència

- Augmentar la supervisió i vigilància del professorat i personal del centre durant els moments de descans i de recreacions; de l'estada al menjador, als banyos i als vestidors, i de les

entrades i eixides del centre,

b) Avisar les famílies de la víctima i dels assetjadors.

c) Explicar a l'alumne assetjat totes i cada una de les mesures que es prendran per a donar-li seguretat.

d) En cas de ciberassetjament, indicar a l'alumne, si és el cas, que canviï contrasenyes i revise les mesures de privacitat, i insistir-li en el fet que no faci desaparèixer les proves físiques que tinga.

e) Demanar a l'alumne assetjat que comuniqui a un adult qualsevol insult, ofensa o agressió que reba i oferi-li els mecanismes i les vies perquè ho faci amb la major discreció possible.

f) Una vegada oït l'alumne assetjador i analitzada la situació, la direcció del centre li aplicarà les mesures cautelars que considere necessàries seguint el procediment disciplinari, segons el Decret 39/2008.

g) Quan s'haja valorat la situació, la direcció del centre decidirà aplicar al cas, o no, les mesures educatives correctores i disciplinàries, i si s'inicia el procediment d'obertura d'expedient disciplinari, segons el Decret 39/2008, de 4 d'abril.

#### 4. Comunicació de la incidència

a) La direcció del centre informará de la situació i del pla d'intervenció la comissió de Convivència.

b) La direcció del centre realitzarà la comunicació al Registre Central i a la Inspecció educativa.

c) Si la situació s'agreuja o sobrepasa la capacitat d'actuació del centre, se n'ha d'informar la Inspecció perquè, si ho estima oportú, sol·licite l'assessorament o la intervenció de la unitat d'Atenció i Intervenció del PREVI de la direcció territorial corresponent. La Inspecció educativa decidirà sobre la necessitat i el tipus d'intervenció.

#### 5. Comunicació a famílies i representants legals de tots els implicats

a) La direcció del centre realitzarà les entrevistes necessàries, preferentment de forma individual.

b) La direcció del centre informará les famílies dels alumnes implicats en el conflicte de les mesures i actuacions de caràcter individual, així com les mesures de caràcter organitzatiu i preventiu proposades per al grup, nivell o centre educatiu.

c) Segons la gravetat del cas, la direcció del centre comunicarà a la família de la víctima la conveniència o no de denunciar el cas a les forces de seguretat de l'Estat.

d) Tal com consta en l'article 41 del Decret 39/2008, en aquells supòsits reincidents i en els

casos en què el centre reclame la implicació directa dels pares, mares, tutors o tutors de l'alumne o l'alumna, i estos la rebutgen, l'Administració educativa, si considera que esta conducta causa un greu dany al procés educatiu del seu fill o filla, ho comunicarà a les institucions públiques competents per motiu de desprotecció, amb un informe previ a la Inspecció educativa.

#### 6. Seguiment del cas per part de les unitats d'Atenció i Intervenció i de la inspecció del centre.

La inspecció i les unitats d'Atenció i intervenció de les direccions territorials col·laboraran amb la direcció del centre en el seguiment del cas en què hagen intervingut.

#### 7. Definició de mesures de tractament individualitzat amb la víctima i els agressors, i de sensibilització amb observadors, amb les famílies i amb la resta de l'alumnat

a) Estes mesures i actuacions es referiran tant a les que s'apliquen en el centre i en l'aula, com a les que s'apliquen a l'alumnat en conflicte. Caldrà garantir el tractament individualitzat tant de la víctima i de les persones agressores com de l'alumnat espectador, i incloure actuacions específiques de sensibilització per a la resta de l'alumnat.

b) Amb caràcter orientatiu, en la web de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport es proposen mesures i actuacions per a treballar l'assetjament escolar en les diferents tipologies que pot presentar, en l'enllaç < <http://www.ceece.gva.es/eva/val/previ.htm> >.

### ANEXE III

## **PROCEDIMENT D'INTERVENCIÓ D'ABVANT DE SUPÒSITS DE VIOLÈNCIA ESCOLAR**

### **-B-Conductes que alteren la convivència de forma greu i reincent**

Conductes que alteren la convivència de forma greu i reincent: insults, amenaces, agressions, baralles o vandalisme

Diferenciem el protocol d'intervenció davant d'estes situacions a escala general, del protocol d'actuació quan els alumnes que provoquen estos incidents manifesten problemes greus de conducta o trastorns.

#### **Alumnat que altera greument la convivència**

Es caracteritza per l'incompliment de les normes socials bàsiques de convivència, que es manifesten per mitjà de conductes disruptives greus i reincent, com ara insults, amenaces, agressions, baralles sobre algun alumne o alumna o accions de vandalisme sobre el centre i les seues instal·lacions. Són conductes, en general, que atempten contra la dignitat personal d'altres membres de la comunitat educativa.

#### **Procediment d'intervenció en general**

*Qualsevol membre de la comunitat educativa que tinga coneixement d'una situació de conductes disruptives molt greus com ara insults, amenaces, agressions, baralles o vandalisme sobre algun alumne o alumna, o sobre el centre i les seues instal·lacions, o que les seues presència, tractarà de conèixer els fets i la situació i ho comunicarà a la direcció del centre.*

#### **Primeres actuacions**

a) La direcció arreglarà i analitzarà la informació, i prendrà les mesures que considere necessàries.

b) La direcció del centre, o la persona en qui es delegue, comunicarà a les famílies la incidència produïda i els informarà de la situació.

#### **Mesures d'intervenció general. Educatives correctores i disciplinàries**

Les alteracions de conducta molt greus, com ara insults, amenaces, agressions, baralles entre alumnes o accions de vandalisme sobre el centre i les seues instal·lacions es consideren conductes perjudicials per a la convivència del centre, i, per tant, s'actuarà aplicant mesures educatives correctores o disciplinàries, segons el Decret 39/2008, de 4 d'abril, que estan especificades en el reglament de règim interior del centre.

*La direcció del centre arreglarà la informació, i una vegada oïda la comissió de Convivència, categoritzarà el tipus d'incidència i proposarà mesures correctores o disciplinàries, que tindran un caràcter educatiu i recuperador de la convivència en el centre.*

a) Si es proposen mesures educatives correctores per a alguna de les conductes tipificades en l'article

35 del Decret 39/2008, de 4 d'abril, s'ajustaran a l'article 36 del mateix decret.

b) Si es proposen mesures educatives disciplinàries per alguna de les conductes tipificades en l'article 42 del Decret 39/2008, s'ajustaran a l'article 43 del decret.

#### **Mesures de suport**

La direcció del centre, si ho considera convenient, podrà sol·licitar altres mesures de suport i col·laboració externes i recórrer als serveis d'unes altres administracions i institucions, entre d'altres, els serveis socials municipals, els serveis especialitzats d'Atenció a la Família i la Infància (SEAFI), les unitats de Prevenció Comunitària (UPC), les unitats de Conductes Addictives (UCA), els centres de salut, etc. En estos casos, es planificarà la intervenció conjunta amb totes les institucions que hi estiguen implicades.

#### **Alumnat amb alteracions greus de conducta**

Les alteracions greus de conducta fan referència a un patró de comportament persistent, repetitiu i inadequat a l'edat del menor. D'acord amb la CIE-10 de l'OMS, estes alteracions greus de conducta solen enquadrar-se com a comportament antisocial, comportaments oposicionistes desafiadors, trastorn d'ansietat, trastorn de déficit d'atenció amb hiperactivitat o impulsivitat, trastorn dissociat en preadolescents i adolescents, trastorn explosiu intermitent, alteracions del son, conductes de risc per consum de substàncies tòxiques o alcohol, o alteracions de la conducta alimentària, entre d'altres. Es caracteritzen per l'incompliment de les normes socials bàsiques de convivència i per l'oposició als requeriments a les figures d'autoritat, la qual cosa genera un deteriorament en les relacions familiars o socials. Este comportament té repercussions negatives per a l'alumnat que el patix i per al medi en què desenvolupa la seua vida: família, escola, oci... Els seus comportaments van més enllà dels límits tolerables i les conductes impedeixen a la persona tindre un procés d'adaptació i desenvolupar tot el seu potencial adequadament. En l'àmbit educatiu, estos alumnes presenten necessitats educatives específiques derivades de trastorns temporals o permanents de la personalitat o de la conducta, i requereixen aprenentatges i recursos excepcionals.

#### **Procediment d'intervenció específic**

##### **1. Detectar i comunicar**

Davant d'un incident greu provocat per un alumne que presenta una alteració greu de la conducta, si és possible, i sempre que no estiguem a càrrec d'uns altres alumnes, serà acompanyat a la zona de despatxos i s'informarà del cas el director, el cap d'estudis o el cap de personal dels serveis psicopedagògics escolars, el departament d'Orientació, el gabinet municipal autoritzat o el personal que tinga atribuïdes les funcions d'assessorament en el centre. Sempre que siga possible, l'alumne quedarà sota la supervisió d'un adult.

##### **2. Intervenció d'urgència**

Si la situació de crisi continua, es cridarà en primer lloc la família perquè acudisquen al centre; si no s'obté resposta de la família, i en els supòsits de perill greu i imminent, es telefonarà al 112 per a sol·licitar ajuda.

##### **3. Mesures d'intervenció específiques**

a) Comunicació de la intervenció a la família. La direcció del centre, o la persona en qui es delegue, comunicarà la realització o la revisió de l'avaluació sociopsicopedagògica de l'alumne.

b) Atripleja i anàlisi d'informació. L'equip directiu, junt amb el tutor o tutora de l'alumne, l'equip de professors i el personal dels serveis psicopedagògics escolars, el departament d'Orientació, el gabinet municipal autoritzat o el personal que tinga atribuïdes les funcions d'assessorament en el centre, recopilarà informació sobre la intensitat, duració, freqüència i context en què apareixen estes conductes en l'alumne.

c) Avaluació psicopedagògica. Es realitzarà o revisarà l'avaluació sociopsicopedagògica, en la qual haurà de constar la planificació de la intervenció, l'organització dels suports i les coordinacions externes necessàries.

d) Sol·licitud de mesures de suport. La direcció del centre podrà sol·licitar mesures de suport i col·laboració externes al centre, entre d'altres, amb els serveis socials municipals, els serveis especialitzats d'Atenció a la Família i la Infància (SEAFI), la unitat de Prevenció Comunitària (UPC), la unitat de Conductes Addictives (UCA), els centres de salut, la unitat de Salut Mental Infantojuvenil (ISMJI), centres hospitalaris, associacions, etc.

e) Recursos complementaris. La direcció del centre podrà, a més, sol·licitar recursos extraordinaris en la convocatòria anual de recursos personals complementaris d'educació especial regulats en l'Orde de 16 de juliol de 2001 per a Educació Infantil i Primària, i en l'Orde del 14 de març de 2005 per a Educació Secundària.

f) Mesures educatives correctores i disciplinàries. La direcció del centre, una vegada analitzada la situació i valorat el pla d'intervenció proposat per a l'alumne, aplicarà les mesures correctores i disciplinàries que estime convenient i respectarà la regulació del Decret 39/2008, de 4 d'abril.

#### 4. Comunicació de les incidències

a) La direcció del centre informará de la situació i del pla d'intervenció la comissió de Convivència.

b) La direcció del centre realitzarà la comunicació al Registre Central i a la Inspecció educativa.

c) Si la situació s'agreuja o sobrepasa la capacitat d'actuació del centre, se n'ha d'informar la inspecció perquè, si ho estima oportú, sol·licite l'assessorament i la intervenció de la unitat d'Atenció i Intervenció del PREVI de la direcció territorial corresponent.

5. Comunicació a famílies i representants legals de totes les persones implicades

a) S'informarà les famílies dels implicats de les mesures i actuacions de caràcter individual adoptades, així com de les de caràcter organitzatiu i preventiu proposades per al grup, nivell i centre educatiu, preservant sempre la confidencialitat absoluta en el tractament del cas.

b) Totes les mesures correctores i disciplinàries previstes en els articles 36 i 43 del Decret 39/2008, de 4 d'abril, hauran de ser comunicades formalment als pares, mares, tutors o tutores de l'alumne menor d'edat.

c) Tal com consta en l'article 41 del Decret 39/2008, en els supòsits reincidents i en els casos en què el

centre reclame la implicació directa dels pares, mares, tutors o tutores de l'alumne o alumna i estos la rebutgen, l'Administració educativa, si considera que esta conducta causa un greu dany al procés educatiu del seu fill o filla, ho comunicarà a les institucions públiques competents per motiu de desprotecció, amb un informe previ a la Inspecció educativa.

6. Seguiment del cas per part de les unitats d'Atenció i Intervenció i de la inspecció del centre

La inspecció i les unitats d'Atenció i Intervenció de les direccions territorials col·laboraran amb la direcció del centre en el seguiment dels casos en què hagen intervingut.

## ANEXE III

### PROCEDIMENT D'INTERVENCIÓ D'AVANT DE SUPÒSITS DE VIOLÈNCIA ESCOLAR

#### -C-Maltractament infantil

El maltractament infantil es defineix com qualsevol acció no accidental que comporta abus (emocional, físic o sexual) o descuit (emocional o físic) cap a un menor de dinuit anys, que és realitzada pel seu progenitor o cuidador principal, per una altra persona o per qualsevol institució, i que amenaça l'adequat desenvolupament del xiquet. Dins del maltractament considerem tant el maltractament actiu, entès com a abus físic, sexual i emocional, com els maltractaments passius, com ara la negligència física i emocional. El maltractament pot ser familiar o extrafamiliar.

#### Protecció en l'àmbit escolar

Els quatre escalons de protecció de la població infantil són els pares, els ciutadans, els professionals de les administracions i l'entitat pública competent en matèria de protecció infantil.

L'àmbit escolar ocupa una posició privilegiada en el procés de protecció del menor i en la detecció, la notificació, la investigació i l'avaluació. Pels centres passen la totalitat dels xiquets i adolescents de la comunitat, i és el lloc on romanen una gran part del seu temps. Per a molts menors que patixen el maltractament en l'àmbit familiar en edats primerenques, l'escolarització els permet trencar amb l'aïllament social en què l'han patit.

#### Gravetat i presa de decisions

La valoració d'urgència de la situació estarà determinada per la gravetat del succeït observat i per la probabilitat que torne a repetir-se (nivell de risc) si no es prenen les mesures de protecció oportunes. Un cas serà greu si corre perill la integritat física o psicològica del menor (existència de palissos, castigs físics forts, sospita d'abus sexual, etc.), si el xiquet és un bebè o té menys de cinc anys, o si patix una discapacitat que li impedeix autoprotegir-se o demanar ajuda. La urgència determinarà el tipus d'actuació del professional de l'educació, el protocol que es posarà en marxa i la prioritat del cas. L'avaluació exhaustiva correspon als serveis socials o al servei de protecció de menors.

#### Protocol d'actuació davant d'una situació observada de maltractaments i desprotecció del menor

1. **Identificació**  
Qualsevol membre de la comunitat educativa que tinga coneixement o sospites d'una situació de maltractament infantil ho comunicarà a l'equip directiu.
2. **Actuacions immediates**  
Després d'esta comunicació, es reunirà l'equip directiu amb el tutor o tutora de l'alumne o alumna afectat i el personal dels serveis psicopedagògics escolars, el departament d'Orientació, al gabinet municipal autoritzat o el personal que tinga atribuïdes les funcions d'assessorament en el centre, per a recopilar informació, analitzar-la i valorar la intervenció que procedisca.

3. **Notificació**

L'equip educatiu emplenarà el full de notificació que apareix en l'Orde 1/2010, de 3 de maig, de la

Conselleria d'Educació i la Conselleria de Benestar Social. L'equip directiu podrà demanar l'assessorament del personal dels serveis psicopedagògics escolars o del personal que tinga atribuïdes les funcions d'assessorament educatiu.

4. **Comunicació de la situació**

- a) La direcció del centre enviarà l'original del full de notificació als serveis socials municipals de la localitat on residix el menor, arxivarà una còpia en l'expedient de l'alumne en remetre una altra còpia a la direcció general competent en matèria de protecció de menors de la Conselleria de Benestar Social.
- b) La direcció del centre realitzarà la comunicació al Registre Central i a la Inspecció educativa.
- c) Si la situació s'agreujara i sobrepassara la capacitat d'actuació del centre, se n'haurà d'informar la Inspecció educativa, que sol·licitarà l'assessorament o la intervenció de la unitat d'Atenció i Intervenció (UAI) de la direcció territorial corresponent. La Inspecció educativa decidirà sobre la necessitat i el tipus d'intervenció.
- d) La comunicació a la família es realitzarà una vegada informades les autoritats competents, i serà realitzada per la direcció del centre.

#### Procediment d'urgència

1. Davant d'un alumne que presente lesions físiques, greu negligència o abus sexual, un membre de l'equip directiu o del personal docent en qui es delegue, l'acompanyarà al centre de salut o als serveis d'urgència de l'hospital més pròxim.
2. La direcció comunicarà la situació d'urgència a la policia local, a la Conselleria de Benestar Social i a la Fiscalia de Menors. Per a la comunicació s'utilitzarà el full de notificació que apareix en l'Orde 1/2010, de 3 de maig, de la Conselleria d'Educació i de la Conselleria de Benestar Social; per a la comunicació a l'autoritat judicial i al Ministeri Fiscal s'utilitzarà el model que es troba en l'annex VII d'esta orde.
3. La direcció del centre realitzarà la comunicació al Registre Central i a la Inspecció educativa perquè, si ho estima oportú, sol·licite l'assessorament o la intervenció de la unitat d'Atenció i Intervenció (UAI) de la direcció territorial corresponent. La Inspecció educativa decidirà sobre la necessitat i tipus d'intervenció.

L'enllaç de la pàgina web de benestar social és:

<[http://www.bsosocial.gva.es/va/web/menor/home\\_familia](http://www.bsosocial.gva.es/va/web/menor/home_familia)>