GUIA D'ACTUACIÓ DAVANT SITUACIONS DE BULLYING I ALTRES FORMES DE VIOLÈNCIA ENTRE IGUALS

Sigues Tu
Dipsalut

Dipsalut
Diputació de Girona

Aquesta guia és una producció de Dipsalut, Organisme de Salut Pública de la Diputació de Girona, en el marc del programa «Sigues Tu». S'ha elaborat en col·laboració amb Equip SEER (Salut i Educació Emocional SL), entitat especialitzada en desenvolupament socioemocional, convivència i abordatge integral de la violència. La guia compta amb el certificat de bones pràctiques davant l'assetjament entre iguals de PDA Bullying.

1a edició: octubre 2026, Girona





Proposta de cita:

Donnellan, M. i Torrella, L. (2026). *Guia d'actuació davant situacions de bullying i altres formes de violència entre iguals*. Dipsalut. Organisme de Salut Pública de la Diputació de Girona.

A càrrec de:

Textos: Mònica Donnellan (SEER Salut i Educació Emocional i Plataforma PDA Bullying) i Laura Torrella (SEER Salut i Educació Emocional)
Coordinació: Gemma Brunet, Anna Loste, Berta Martín (Dipsalut)
Disseny i maquetació: Laura Torrella (SEER Salut i Educació Emocional)

Amb la col·laboració de:

Tècniques docents de l'equip *#aquiproubullying* del Departament d'Educació i Formació Professional.

Amb el suport de:

Dipsalut, Organisme de Salut Pública de la Diputació de Girona
Parc de Recerca i Innovació de la Universitat de Girona
C/ Pic de Peguera, 15. Edifici Jaume Casademont, 17003 Girona
Tel. 972 414 720

Acció en el Marc del «Programa d'acreditació de bones pràctiques i aplicació de polítiques públiques per a la prevenció, la intervenció i el seguiment de l'assetjament i ciberassetjament escolar», amb el suport del Ministeri de Drets Socials, Consum i Agenda 2030, finançat amb càrrec a la convocatòria de subvencions IRPF 0,7, destinada a la realització d'activitats d'interès general considerades d'interès social.



Dipòsit Legal: 2604215352282

Aquesta publicació és gratuïta. Es publica amb llicència Creative Commons BY-NC. Es pot copiar, distribuir, comunicar públicament i utilitzar per crear obres noves, sempre que se'n citi l'autoria i a Dipsalut. No se n'autoritzen usos comercials.

Índex

Índex ... 3
0. Presentació de la «Guia d'actuació davant situacions de bullying i altres formes de violència entre iguals» ... 5
0.1. El programa «Sigues Tu» de Dipsalut ... 5
0.2. Per què aquesta guia? ... 5
0.3. Com utilitzar-la ... 6
1. Marc general d'actuació: model de fases PDA ... 7
1.1. Prevenir, detectar i actuar per a un abordatge integral de la violència ... 7
1.2. La tipificació com a punt de partida ... 8
1.3. Quan entrem en fase d'actuació ... 10
1.4. La fase d'actuació: una resposta pas a pas ... 10
1.5. Principis clau per guiar-te durant l'actuació: ... 11
2. Objectius pedagògics transversals de la fase d'actuació ... 12
3. Coordinació i ecosistema de protecció ... 12
3.1. El paper de les diferents figures clau en el procés d'actuació ... 12
3.2. Quan activar derivacions i a quins serveis ... 14
3.3. Mapa d'actius interns i externs ... 14
3.4. Documentació i seguiment ... 15
4. Fase 1: aturar + protegir ... 15
4.1. Visió general: què implica la fase 1 ... 15
4.2. Acompanyament pedagògic de cada rol ... 16
4.3. Claus en l'acompanyament socioemocional: consciència i contenció ... 19
4.4. Eines essencials per al docent ... 20
4.5. Cuidar la comunicació amb les famílies ... 21
4.6. Indicadors per tancar la fase ... 22
5. Fase 2: activar + implicar ... 23
5.1 Visió general: què implica la fase 2 ... 23
5.2. Acompanyament pedagògic de cada rol ... 24
5.3. Claus en l'acompanyament socioemocional: elecció i implicació ... 26
5.4 Eines essencials per al docent ... 27
5.5. Cuidar la comunicació amb les famílies. ... 29
5.6. Indicadors per avançar de fase ... 29
6. Fase 3: reparar + restaurar ... 31
6.1 Visió general: Què implica la fase 3 ... 31
6.2. Acompanyament pedagògic de cada rol ... 31
6.3. Claus en l'acompanyament socioemocional: responsabilitat i digestió emocional. 35
6.4. Eines essencials per al docent ... 36
6.5. Cuidar la comunicació amb les famílies ... 38

6.6. Indicadors per tancar el procés 38
7. Propostes per a intervencions grupals 40
8. Annexos 41
8.1. ANNEX 1: Sistema de valoració per nivells d'alerta 41
8.2. ANNEX 2. Dinamització d'acords i compromisos de grup 42
Acords per transformar el malestar i activar el benestar a la Fase 2 42
Compromisos per consolidar el benestar i restaurar els vincles a la Fase 3 44
8.3. ANNEX 3. Escala de la provenció 46
8.4 ANNEX 4. Glossari 47
9. Bibliografia 49
9.1. Bibliografia pròpia (SEER / PDA Bullying i autoria vinculada) 49
9.2. Bibliografia externa (marc institucional i comunitari) 50
9.3. Bibliografia externa (recerca i marcs metodològics) 51

0. Presentació de la «Guia d'actuació davant situacions de bullying i altres formes de violència entre iguals»

Teniu a les mans la «Guia d'actuació davant situacions de bullying i altres formes de violència entre iguals», un material pedagògic que ofereix recursos per a la resposta docent durant la fase d'actuació, estructurant i oferint una línia clara per treballar **amb el grup** un cop s'ha confirmat un cas de violència greu o molt greu.

El marc teòric en el qual està basada és el Model PDA i per a aplicar-la cal seguir totes les passes i treballar-la en seqüència. Implementar-la sense saltar-se passos és essencial per tal de garantir una intervenció curosa i que respecti el codi de bones pràctiques.

0.1. El programa «Sigues Tu» de Dipsalut

El «Sigues tu» és un programa dissenyat per entrenar les habilitats per a la vida d'infants i adolescents. L'objectiu és promoure el desenvolupament de les capacitats dels infants i les persones joves per tal que puguin afrontar de forma positiva els desafiaments de la vida quotidiana, tenint en compte els recursos planetaris i l'equitat. Concretament, es posa el focus en l'adquisició d'eines que facilitin l'enfortiment d'estils de vida saludables i l'afrontament dels reptes que desestabilitzen el benestar. El programa també presenta com a objectius promoure la incorporació als centres educatius d'un treball transversal d'educació i promoció de la salut, afavorint la coordinació i cooperació entre els centres educatius i les entitats, les famílies, els organismes i els recursos de la comunitat.

La implementació global d'aquest programa de promoció de la salut es realitza a través de diversos recursos, com materials per utilitzar amb l'alumnat (contes, dinàmiques, vídeos…), sessions de teatre a l'aula i formacions per a docents. Cada centre té una persona tècnica de referència, que hi està en contacte al llarg de tot el curs, implementa algunes sessions a les aules i fa el seguiment ajudant els i les docents a adaptar els recursos a cada realitat de l'aula.

0.2. Per què aquesta guia?

El «Sigues Tu» no és un programa de prevenció i actuació, sinó un programa de promoció de la salut que fomenta estils de vida saludables i respectuosos amb l'entorn mitjançant el treball grupal amb l'alumnat.

Ara bé, un dels prerequisits per a la promoció de la salut és que les persones es trobin en entorns segurs i generadors de benestar. Aquesta condició no es pot complir si es proposa una sessió per treballar, per exemple, la cohesió de grup en una aula on hi ha alumnes que pateixen assetjament.

La nostra voluntat és alinear-nos amb el Protocol d'actuació davant qualsevol tipus de violència en l'àmbit educatiu i amb el Programa #aquiproubullying, una iniciativa del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya orientada a la prevenció i detecció de situacions d'assetjament als centres educatius. El programa té com a finalitat millorar la convivència i garantir la protecció de l'alumnat, proporcionant eines a tota la comunitat educativa. Inclou formació per al professorat i els equips directius, instruments per a la detecció precoç, protocols d'actuació clars i acompanyament als centres.

Així doncs, aquesta guia neix amb la voluntat d'oferir eines concretes, pràctiques i compartides per a la intervenció grupal davant situacions de bullying i altres formes de violència entre iguals. Pretén esdevenir un instrument útil que contribueixi a:

- Orientar els equips docents en el seu paper de resposta davant situacions d'assetjament.
- Unificar criteris d'actuació dins del centre.
- Proporcionar estratègies per intervenir de manera eficaç, respectuosa i coherent.
- Garantir la protecció de l'alumnat i el benestar dels grups.

0.3. Com utilitzar-la

Aquesta guia no és un conjunt de solucions prefabricades ni una seqüència d'activitats que es puguin aplicar de manera aïllada o aleatòria. Cada situació de violència entre iguals és única i respon a dinàmiques, necessitats i contextos específics. Per això, l'eficàcia de l'actuació depèn de seguir amb rigor tots els passos del procés, començant per una diagnosi acurada i una tipificació compartida que permetin identificar les necessitats pedagògiques reals del grup i de cada rol implicat.

Les fases que es descriuen no són intercanviables ni es poden avançar per pressa o voluntat de «resoldre ràpid». Saltar-se etapes —especialment la fase d'aturada i protecció o la d'activació i implicació— pot generar intervencions per a les quals el grup encara no està preparat, amb el risc de revictimització, criminalització o reparacions superficials que no consoliden el canvi i poden afavorir la repetició de la violència. Aquesta guia ofereix un marc estructurat per actuar amb criteri, coherència i mirada restaurativa, però sempre requereix una aplicació contextualitzada, reflexiva i coordinada dins del centre.

1. **Analitza cada cas de manera específica** i construeix una resposta ajustada al seu context i necessitats.

2. **Comença sempre per una diagnosi i tipificació** rigoroses que orientin els objectius pedagògics i el pla d'actuació.
3. **Respecta l'ordre de les fases** i assegura't que el grup està preparat abans d'avançar.
4. **Aplica el marc amb criteri professional i mirada sistèmica**, coordinant-te amb l'equip i contextualitzant cada decisió.

1. Marc general d'actuació: model de fases PDA

1.1. Prevenir, detectar i actuar per a un abordatge integral de la violència

PREVENCIÓ	DETECCIÓ	ACTUACIÓ
Promoció + Provenció	*Observació preventiva*	*Aturar + Protegir*
Sensibilització + Precaució	*continuada*	*Activar + Implicar*
	Eines diagnòstiques	*Reparar + Restaurar*
	Tipificació	

Aquesta guia explica les claus del Model PDA a l'hora d'intervenir en un grup durant la fase d'actuació. Per a un abordatge efectiu de la violència entre iguals cal ubicar aquesta fase com a part d'un procés integral i continu que, abans d'arribar a la fase d'actuació, ja ha inclòs un treball de prevenció i de detecció. Vegem en què consisteixen.

En la **PREVENCIÓ** ens enfoquem a:

- **Promoure**: afavorir un clima de benestar i convivència als centres, incidint en el treball de forjar relacions saludables i respectuoses, participació, cohesió social, coeducació, etc.
- **Provenir:** enfortir els factors protectors, entrenar habilitats per a la vida, proveir d'eines i estructures a la comunitat i a les persones per donar una millor resposta al conflicte quan aquest apareix.[1]
- **Sensibilitzar:** comprendre el fenomen de la violència, posant l'atenció en els factors de risc.
- **Prendre precaucions:** incorporar mesures dissuasives contra la violència (càmeres, portes obertes o tancades, figures de vigilància…) que esdevenen sistemes de seguretat, com a advertència i primera línia d'aturada.

En la fase de **DETECCIÓ** ens enfoquem a:

[1] Per saber-ne més sobre el treball fet per l'Escola de Cultura de Pau sobre la Provenció, consulteu l'Annex 3 i el seu web https://escolapau.uab.cat/ca/provencio/.

- **Observar:** activar eines per a l'observació preventiva continuada de les relacions, el benestar i els canals comunicatius.
- **Diagnosticar:** davant una situació d'alerta, els indicadors poden estar apuntant a una escalada de la violència. L'observació s'intensifica i s'activen altres eines per recollir tota la informació possible i analitzar la situació.
- **Tipificar:** classificar el cas segons el tipus de violència o violències presents ajuda a definir els objectius pedagògics per al grup. És un pas essencial per poder dissenyar un pla d'acció efectiu.

L'actuació s'activa per donar una resposta clara, protectora i educativa a un cas concret quan el dany ja s'ha produït. A continuació fem zoom en aquesta fase.

1.2. La tipificació com a punt de partida

Abans d'entrar amb més profunditat en la fase d'actuació, cal aturar-se un moment per entendre d'on partim: la tipificació és l'últim pas de la fase de detecció i és el moment en què, a partir de la informació recollida (diagnòstic de fets observables i vivències), es realitza una classificació precisa de la situació i se'n defineixen les necessitats educatives i objectius pedagògics que orientaran l'acció posterior.

Tipificar bé és clau, perquè serveix per:

- Identificar quins agents i entorns participen en la dinàmica.
- Delimitar quins tipus de violències han estat rebudes i com aquestes impacten en les persones implicades.
- Situar el cas en un marc clar de violència i maltractament, diferenciant-lo de conflictes o desacords que no requereixen la mateixa intervenció educativa especialitzada.
- Establir els objectius pedagògics i de protecció que guiaran el pla d'actuació.

Una tipificació sòlida redueix considerablement els riscos de portar a terme una actuació desajustada, ineficaç o poc protectora.

La tipificació no corre sols a càrrec teu: és una feina liderada per l'equip de valoració. Si no hi ha un equip d'aquestes característiques al teu centre, parla amb la persona que ocupa el rol de coordinació de convivència i benestar. L'abordatge ha de ser el més compartit possible, buscant activar la corresponsabilització de la resta d'agents comunitaris.[2]

[2] Tal com estipula el Protocol d'actuació del Departament, cal que sempre es configuri aquest equip de valoració. La recomanació des d'aquesta guia és que sigui el més estable possible, no només en l'acompanyament d'un cas sinó per al conjunt de casos que es puguin presentar al centre.

Passos de la tipificació

1. **Qui? – Agents que hi participen** → Identificar totes les persones implicades en el cas, no només els rols directes (víctima i agressor/a), sinó també les que formen part del sistema relacional (grup, espectadors/es, adults, etc.).

2. **Què? – Violències i fets** → Recollir els fets concrets més enllà de percepcions subjectives: accions realitzades o promogudes per la persona en rol d'agressor/a, allò que ha rebut la persona en rol de víctima i paper de les persones en rol d'espectadores.

3. **Quan i on? – Entorns i canals** → Identificar els espais i canals on s'han produït les violències: presencials i/o digitals, dins o fora del centre.

4. **Per què? – Origen de la violència** → Analitzar en què es basen els comportaments violents: emocions, creences, patrons i factors que expliquen l'origen dels comportaments violents.

5. **Què és? – Tipus i gravetat** → Determinar el tipus de conflicte (lleu, greu o especialment greu). Considerem el bullying i el ciberbullying **maltractaments** i es recomana tipificar-los com a **conflicte especialment greu**.[3]

6. **Objectius pedagògics – Necessitats** → Definir les necessitats educatives que es deriven de la situació per planificar les intervencions a cada fase de l'actuació.

7. **Equip de resposta – Mapa d'actius** → Dissenyar el pla de treball, incloent quines intervencions es realitzaran, qui les durà a terme i com es farà la coordinació entre recursos del centre i del territori.

Ho considerem bullying quan…

- *L'origen de la relació és simètric (entre iguals).*
- *Neix en un entorn educatiu, tot i que la violència es doni en altres entorns, fora dels espais físics del centre, o altres canals, inclosos els digitals.*
- *Implica violència sostinguda en el temps.*
- ***Implica** violència intencionada (tot i que no sempre se sigui conscient del dany).*
- *És un fenomen de grup, amb presència d'espectadors/es i dinàmiques col·lectives.*

Si no és bullying però hi ha violència, també cal actuar!

[3] Vegeu l'Annex 4 (glossari), per comprendre millor els conceptes de violència i maltractament tal com es consideren en aquesta guia.

1.3. Quan entrem en fase d'actuació

S'entra en fase d'actuació quan existeix una alerta confirmada de **nivell 3** o superior, segons el8.1. ANNEX 1: Sistema de valoració per nivells d'alerta

que proposa el Model PDA en la fase de Detecció[4]. Aquest nivell 3 significa que **hi ha indicis consistents o evidències que una situació de violència ja està passant o ha passat**. És una situació que no es pot abordar únicament des de la prevenció o l'observació, ja que no estem davant d'un conflicte puntual, sinó d'una situació que requereix una resposta estructurada, intencional i protectora.

Ressignificar el concepte de conflicte

Actuar no és sinònim de resoldre un conflicte. El concepte de «resolució» pot posar un pes innecessari al procés: en un entorn educatiu que ofereix seguretat i confiança des de la presència i l'acompanyament adult, el conflicte no és tant quelcom a solucionar com una oportunitat pedagògica per reconèixer el dany, aprofundir en l'autoconeixement i activar habilitats per construir relacions des d'uns rols sans que sumin en la convivència a llarg termini. Tot això només és possible quan s'activen les mesures de protecció i es garanteix una desescalada del conflicte on la violència ja no hi sigui present.

1.4. La fase d'actuació: una resposta pas a pas

El missatge més important d'aquesta guia és que **no existeix una resposta universal vàlida per a tots els casos, perquè cada situació és única i té les seves variables.** No obstant això, aquesta fase té uns passos estructurats, principis compartits i eines comunes que la vertebren. Aquesta guia no ofereix solucions ràpides, sinó un marc segur per actuar amb criteri i coherència. L'ordre importa. El temps, també. Resumim les tres fases de l'actuació, que trobarem desenvolupades en detall a la resta d'aquesta guia:

Aturar la violència i protegir les persones implicades

→ El primer objectiu és aturar el dany i garantir la protecció immediata de les persones directament afectades. Aquesta fase no busca aclarir responsabilitats ni reconstruir relacions, sinó garantir la seguretat física, emocional i relacional.[5]

Activar el benestar i implicar el mapa d'actius

[4] Vegeu l'Annex 1
[5] Els recursos del Mapa de seguretat i Mapa de Protecció que proposa el Protocol són especialment útils en aquesta fase.

→ Un cop la situació està continguda, cal activar el circuit corresponent i implicar-hi els agents adequats, amb rols clars i coordinació. L'acompanyament a un cas no hauria de recaure sobre una sola figura, és important assumir les responsabilitats de manera compartida dins del marc educatiu i legal.

Reparar el dany i restaurar el benestar

→ Només quan la violència està aturada i el procés activat, es pot entrar en la fase de reparació i restauració amb el grup. És una fase que de vegades queda sense implementar per manca de recursos, temps, consciència de la seva importància o altres factors, com per exemple que el grup deixa d'existir.

1.5. Principis clau per guiar-te durant l'actuació:

1. **Respecta els temps: no vulguis córrer més que el procés.**

   - Respecta els temps de cada fase.
   - No forcis relats, perdons ni acords.
   - Prioritza l'aprenentatge i la protecció per damunt de la imatge del centre o grup.
   - Assumeix que no resoldre de seguida també és una forma de cuidar.

2. **Aplica una mirada no criminalitzadora**, evitant judicis que etiqueten les persones i les redueixen als seus comportaments. Mira més enllà per entendre d'on venen aquestes accions i quines són les seves necessitats profundes.

3. **Garanteix la no revictimització**, evitant exposicions innecessàries o relats repetits del dany.

4. **Reforça la mirada restaurativa**, centrada en la responsabilitat, la reparació i la recuperació dels vincles.

5. **Practica la disciplina positiva**, que posa límits clars sense violència ni humiliació.

Acompanyar sense càrregues pròpies

Acompanyar aquestes situacions pot ser una feina emocionalment intensa per molts motius: el dolor present, les diferents necessitats, la sobrecàrrega de feina, la pressió per resoldre bé i ràpidament… i també com ressona la violència en la història personal de qui acompanya. Si et trobes en aquesta situació, és important no projectar el teu dolor.

1. *Fes un exercici de consciència: què et toca de la teva història personal?*
2. *Recorda que allò que et va passar no té a veure amb la situació actual. Compromet-te a acompanyar des d'allà on et pots connectar per sentir-te fort/a. El teu objectiu avui és acompanyar la resolució sana de la violència.*
3. *Responsabilitza't del teu acompanyament: si veus que hi ha parts d'aquest procés que t'estan sent difícils de sostenir, demana ajuda.*
4. *Creu en tu i en les teves capacitats per acompanyar des de i cap al benestar.*

2. Objectius pedagògics transversals de la fase d'actuació

Garantir un mínim de benestar

- Restablir el benestar emocional i relacional del grup i de cada alumne/a.
- Garantir protecció i confidencialitat: no revictimització de la persona en rol de víctima, no criminalització del rol d'agressor/a i no perjudici dels espectadors/es.

Transformar els rols i activar la corresponsabilitat

- Desidentificar les persones dels rols patològics i transformar el sistema relacional que sosté la violència.
- Promoure la corresponsabilitat: passar del «què ha fet cadascú» al «què fem com a grup i com a institució» per estar millor.

Reparar el dany i consolidar aprenentatges

- Desenvolupar recursos socioemocionals com a base del canvi: consciència, regulació, empatia, comunicació assertiva i ajuda mútua.
- Garantir la reparació i la no repetició amb responsabilització, mesures restauratives i seguiment (aprenentatge interioritzat i observable).

3. Coordinació i ecosistema de protecció

Un cop queda clar el desplegament per fases i abans de comprendre què s'ha de fer en cadascuna de les fases de l'actuació, cal també tenir en compte quines figures clau formen part de l'ecosistema de protecció. Vegem, doncs, quines figures hi ha dins els centres que tenen un paper concret en aquestes fases i quins aspectes s'han de tenir en compte quan s'ha d'abordar un cas:

3.1. El paper de les diferents figures clau en el procés d'actuació

La **comissió de convivència** (o l'òrgan o equip del centre responsable d'aquesta) té un paper estructural i estratègic. És l'element motor en la promoció del benestar, la prevenció de la violència i el **seguiment i avaluació de les mesures d'actuació** al llarg del curs. No intervé directament en els casos, però garanteix coherència, millora contínua i alineació amb el projecte de convivència del centre.

La COCOBE dels centres educatius és una figura clau en l'acompanyament dels casos de violència entre iguals. Per una banda, és la professional **referent del benestar i la convivència** al centre i, per tant, de tot l'acompanyament transversal en el dia a dia del centre. A més, per les seves competències pot ser clau que formi **part dels equips de valoració**, adquirint experiència i formació específica.

L'**equip de valoració**, activat per encàrrec de la direcció, és l'òrgan especialitzat que **recull la informació**, tipifica la situació i **defineix les necessitats educatives i de protecció** del cas. Assessora sobre les mesures a aplicar i elabora l'informe de valoració que orienta el pla d'intervenció. El Departament d'Educació no especifica que aquesta comissió hagi d'existir com a tal ni tenir una composició concreta, però en recomanem la constitució i que sigui un equip format que s'ocupi del conjunt d'aquests casos. Pot incloure els següents rols: direcció o membre de l'equip directiu; COCOBE (coordinador/a de convivència, coeducació i benestar); tutor/a o tutors/es implicats; orientador/a o professional d'orientació educativa, si n'hi ha; altres docents que disposin d'informació rellevant; EAP, quan la complexitat del cas ho requereix, i Referent de violències dels Serveis Territorials en situacions que necessiten assessorament específic.

El REVA (Registre de Violències de l'Alumnat) és una base de dades del Departament d'Educació per al registre, seguiment i coordinació de situacions de violència en l'àmbit educatiu. Permet fer seguiment de les actuacions, facilitar la coordinació entre serveis i garantir la traçabilitat institucional de la intervenció. També garanteix que la documentació d'un cas queda recollida de forma sistematitzada i unificada.

L'**equip de resposta** s'ha configurat específicament per **desenvolupar el pla d'acció** del cas. Pot ser el mateix equip de valoració o crear-se ad hoc i mantenir-se coordinat amb ell. Treballa de forma ordenada per atendre les diferents persones implicades en les tres fases de l'actuació. No totes les persones que formen part de l'equip de resposta han d'actuar en tots els moments, poden tenir funcions més o menys puntuals. És clau, en aquest equip, poder **comptar amb la xarxa comunitària** i incloure els serveis i professionals que treballen amb les diferents persones del cas per donar resposta des del seu àmbit (lleure, esport, terapèutic, comunitari…).

Els serveis territorials de Girona del Departament d'Educació disposen de la figura professional de referent de violències, que assessora i acompanya els centres en la detecció, intervenció i seguiment de situacions de violència i actua com a enllaç entre els centres educatius i altres serveis que intervinguin en el cas. Als mateixos serveis territorials també hi ha la figura de **referent de benestar** de l'alumnat.

Des de serveis centrals del Departament d'Educació compten amb el Programa de benestar emocional «Benestar per estar bé», l'objectiu principal del qual és donar suport i eines al professorat per millorar, prevenir i gestionar el benestar emocional de l'alumnat.

Pel que fa a l'acompanyament en l'actuació, el Departament d'Educació compta també amb la **USAV** (Unitat de Suport a l'Alumnat en Situació de Violència). Aquesta unitat està formada per un equip de professionals que acull la comunicació, revelació o malestar, gestiona el cas de violència i en coordina l'abordatge seguint els protocols establerts. Està format per un equip multidisciplinari dels àmbits de la psicologia, igualtat, pedagogia, jurídic, educació social i gestió.

3.2. Quan activar derivacions i a quins serveis

En la fase d'actuació, és a dir, en el desenvolupament del pla d'acció, és clau poder comptar amb la xarxa comunitària per facilitar una intervenció integral i corresponsable. En aquests casos, les derivacions s'activen quan:

- les necessitats detectades **superen les competències del centre**,
- cal una atenció especialitzada (psicològica, social, sanitària o de protecció) o
- és necessari **compartir o traspassar responsabilitats** amb altres serveis.

Les derivacions poden ser:

- **compartides**, quan el centre manté seguiment i coordinació, o
- de **traspàs**, quan la responsabilitat passa a un altre servei o institució.

Els serveis habituals inclouen EAP, serveis socials, EAIA, serveis municipals de gestió de conflictes, salut mental infantil i juvenil i cossos de seguretat quan correspon.

3.3. Mapa d'actius interns i externs

El **mapa d'actius** recull els recursos humans i serveis disponibles tant **dins del centre** com **al territori**. És una eina clau per garantir una resposta integral i comunitària. Inclou, entre altres:

- equips i figures del centre (equip directiu, orientació, COCOBE, tutories),
- serveis educatius i socials del territori,
- entitats i recursos comunitaris d'infància i joventut.

El mapa d'actius permet **assignar accions concretes** a cada fase de la intervenció i facilita el treball en xarxa.

3.4. Documentació i seguiment

Tota actuació requereix **registre, documentació i seguiment continuat**. L'equip de valoració és responsable de:

- mantenir actualitzats els informes i registres del cas,
- documentar les decisions i accions acordades,
- fer seguiment de l'assoliment dels objectius pedagògics i de protecció,
- garantir la continuïtat del cas en situacions de canvi (curs, etapa o centre).

El seguiment permet avaluar l'eficàcia de la intervenció i **detectar millores** en l'estratègia global del centre.

4. Fase 1: aturar + protegir

Resposta immediata per generar consciència del malestar i garantir seguretat

4.1. Visió general: què implica la fase 1

A la fase 1, **aturar i protegir**, l'objectiu central és interrompre la violència i garantir la seguretat, posant el focus en el malestar existent i en la necessitat de protecció immediata.

Encara no és una fase de diàleg ni de negociació d'acords: abans de qualsevol treball de canvi, el grup necessita sentir que hi ha presència adulta que ofereix límits clars, confidencialitat i un missatge unificat. Trencar amb la normalització de la violència és clau per fer visible el dany i l'impacte real que la situació ha generat, sense minimitzar ni relativitzar el patiment. Sense aquesta base, les solucions corren el risc de ser inestables i superficials.

Aquesta fase implica aconseguir un consens entre les persones i estructures implicades conforme es troben davant d'una situació de bullying o ciberbullying, i no d'un conflicte puntual.

Operativament, la fase exigeix aturar de manera immediata totes les conductes violentes, tant les presencials com les que es produeixen en espais sense supervisió adulta o a través de canals digitals. Alhora, s'han d'activar mesures de protecció ajustades a cada rol: garantir seguretat, escolta i veu a la persona en rol de víctima; establir límits clars i contenció per a qui exerceix la violència, i oferir orientació i suport als rols d'espectadors i espectadores, que també formen part del sistema afectat.

Finalment, aquesta fase té com a objectiu aturar la violència, reduint la reactivitat emocional —atac, fugida o bloqueig— i ajudant el grup a recuperar un mínim de seguretat emocional.

Claus de la fase Aturar i Protegir:

- **Aturada immediata** de totes les conductes violentes i mesures de protecció per als espais i canals, també els digitals.
- Reconeixement compartit que hi ha una situació de **bullying o ciberbullying**, amb fermesa adulta i sense exposicions humiliants.
- Comprensió de l'**impacte emocional, relacional i d'aprenentatge**, posant paraules al dolor i al malestar.
- **Missatge institucional coherent i cura de la confidencialitat**, des d'una mirada sistèmica que treballa amb tots els rols.
- Garantir **protecció i confidencialitat** per a tots els rols: víctima (seguretat i no revictimització), agressor/a (límits, contenció i no criminalització) i espectadors/es (no perjudici).

A continuació veurem com podem acompanyar les persones que estan situades en cada rol durant aquesta fase. Les necessitats que presenta cadascuna són molt diferenciades en aquest moment, alhora que, en les particularitats de cada situació, podem veure altres necessitats i, per tant, també altres objectius a treballar amb les persones que hi participen que potser no es veuen reflectits aquí.

4.2. Acompanyament pedagògic de cada rol

Persona en situació de víctima

Què estem treballant pedagògicament?

- El dret a la seguretat i a la veritat.

- La sortida del silenci i de la indefensió apresa.
- La validació del dolor com a punt de partida i no com a debilitat

Objectius pedagògics	Com acompanyar	Exemple concret	Errors a evitar
Trencar el silenci.	Validar el relat i deixar clar que el centre actua.	«No és culpa teva i ens n'ocuparem».	Minimitzar el relat («no n'hi ha, per tant»).
Expressar el dolor sense exposició.	Espais protegits d'expressió (individuals o amb persones adultes de referència).	Tutoria individual on pot explicar què li passa sense interrupcions.	Fer-la parlar davant del grup.
Restituir la sensació de seguretat.	Definir mapa de seguretat (persones de confiança, espais on se sent segur/a, moments de benestar).	Pactar amb qui seure, a qui avisar si passa alguna cosa.	Pressionar perquè «sigui fort/a». Frases com «Ja no passarà més, tranquil/·la».
Reduir indefensió i por.	Presència adulta clara i continuada.	Més presència al pati o a l'aula.	Demanar-li que «ignori».
No revictimitzar.	Llenguatge centrat en fets i impactes.	Cuidar el llenguatge: de «ets sensible» a «això fa mal».	Interrogar, dubtar, qüestionar el relat.

Persona en rol d'agressor/a

Què estem treballant pedagògicament?

- L'aturada ferma de la conducta.
- La consciència i el reconeixement del malestar propi.
- La comprensió de l'impacte.
- La separació entre persona i acció (no criminalització).

Objectius pedagògics	Com acompanyar	Exemple concret	Errors a evitar

Aturar la conducta violenta.	Límits clars i immediats.	Separació temporal de la víctima.	Negociar l'aturada: «Parlem-ho tots junts».
Consciència del malestar propi.	Espais individuals de buidatge emocional.	Tutoria individual per parlar de com se sent.	Reduir l'atenció al càstig. Minimitzar el seu patiment.
Comprendre l'impacte del dany.	Verbalitzar conseqüències emocionals i grupals. Posar paraules al dany.	Verbalitzar que «aquests comportaments generen por i inseguretat».	Sermonejar, moralitzar. Humiliar o exposar públicament.
Reduir la justificació de la violència.	Tallar discursos que legitimen el maltractament.	Verbalitzar que «aquí això no és acceptable».	Debatre si era o no «una broma».
No criminalitzar.	Separar conducta d'identitat.	Verbalitzar que «això que has fet no pot passar».	Etiquetar («assetjador/a», «agressor/a», «bully»).

Persona en rol d'espectador/a

Què estem treballant pedagògicament?

- La presa de consciència que el silenci també té impacte i sosté la violència.
- El pas de la neutralitat aparent a la corresponsabilitat del grup.
- El desenvolupament d'un posicionament actiu de cura, respecte i protecció.

Objectius pedagògics	Com acompanyar	Exemple concret	Errors a evitar
Prendre consciència del malestar col·lectiu.	Posar paraules a l'impacte del silenci.	Preguntes de reflexió tipus «com afecta això al grup?».	Assenyalar culpables.
Trencar la impermeabilitat emocional.	Acompanyar a prendre consciència de les emocions presents. Passar de negació i resignació a acceptació.	Preguntes com «quines emocions sentim com a grup en aquesta situació?».	Normalitzar el silenci o el discurs de «no és cosa meva».
Reduir justificació de la violència.	Tallar discursos que legitimen el maltractament.	Verbalitzar «si fa mal, no és una broma; aquí no es justifica la violència».	Moralitzar o sermonejar.

Despertar la corresponsabilitat.	Aclarir amb fermesa que mirar cap a una altra banda també sosté la violència.	Verbalitzar que «aquí no mirem cap a una altra banda».	Demanar heroïcitat.
Passar d'expectar a respectar (posicionament actiu).	Validar qualsevol gest de posicionament a favor del benestar.	Reconeixement a qui avisa.	Penalitzar, ignorar o minimitzar l'alerta.

4.3. Claus en l'acompanyament socioemocional: consciència i contenció

En aquesta fase, abans de plantejar cap acord, la prioritat és aturar la violència i sostenir el malestar perquè el grup pugui recuperar seguretat. Cal posar paraules al que està passant, ajudar a entendre què es viu i reduir la reactivitat emocional. L'objectiu no és «resoldre», encara, sinó sortir de la lògica de supervivència —atacar, fugir o bloquejar-se— i arribar, com a mínim, a un estat de seguretat emocional bàsica.

Per fer possible aquesta contenció, és clau:

- **Utilitzar un llenguatge impecable**, és a dir, clar i respectuós, que descrigui fets i impactes evitant etiquetar, minimitzar o justificar.
- **Separar la persona de la conducta**: s'atura l'acció violenta sense criminalitzar ningú.
- **Validar emocions alhora que es posen límits al comportament violent**: entendre com se sent algú no vol dir tolerar el que fa.
- **Protegir la confidencialitat**, evitant exposicions públiques i dinàmiques de rumor.
- **Orientar les mesures cap a la reparació i la no repetició**, més enllà del càstig, tenint des del primer moment una mirada restaurativa.

Quan hi ha una alta càrrega emocional, la presència adulta té la capacitat de **corregular** el grup: genera un clima de confiança, evita judicis i acompanya sense pressionar. Aquesta contenció és pedagògica: no busca silenciar l'emoció, sinó donar-li lloc i ordenar-la.

És important recordar que el dolor impacta directament en la salut i l'aprenentatge i posa el cos en un estat d'hiperalerta. Per aquest motiu, en aquesta fase no es forcen trobades ni mediacions entre rols, ja que encara hi ha un context de desequilibri de poder: primer es protegeix, s'estabilitza i es clarifiquen els fets.

En síntesi, la fase 1 construeix el **terra emocional**. Quan el grup percep protecció i contenció real, es poden crear les condicions per avançar.

Preguntes per prendre consciència

En l'acompanyament als diferents rols, pots aplicar la pedagogia de la pregunta com a recurs per treballar la consciència emocional, afavorint la mirada interna. Et poden ajudar preguntes com:

Com et sents? (avui, últimament, davant d'una situació concreta…). Com creus que s'està sentint…? (una companya, el grup, la família…). Quin clima hi ha últimament? (a classe, al pati…). Com et vas sentir quan va passar…? T'agrada el que està passant? Creus que el grup se sent tranquil i segur, últimament? Com veus…? (algunes persones en concret). Pot ser que, darrere d'aquest comportament que m'expliques, s'hi amagui malestar? Què creus que hi pot haver?

4.4. Eines essencials per al docent

En la fase d'**aturar i protegir**, l'eina principal del docent és la **presència adulta**. Una figura de referència clara, visible i coherent redueix la incertesa, frena la rumorologia i transmet un missatge institucional compartit de no acceptació de la violència. Més que grans intervencions, el que sosté aquesta fase és **com** la persona adulta es fa present, comunica i protegeix.

La **comunicació clara i cuidada** és clau: missatges breus, concrets i alineats entre tot el personal adult del centre, centrats en fets i impactes i no en judicis sobre les persones. Les preguntes d'indagació es fan sempre en espais privats, evitant interrogatoris en públic.

Aquesta comunicació ha d'anar sempre acompanyada de **validació emocional i límits clars**. Separar l'acció de la identitat és fonamental per incorporar des de l'inici una mirada restaurativa: des d'aquí, es busca connectar amb les persones més enllà d'allò que estan fent, es reconeixen les emocions sense justificar les conductes i es posen límits ferms des de la claredat i la coherència, no des de l'amenaça ni l'autoritarisme.

La **protecció quotidiana** s'activa de manera immediata i sostinguda:

A. **Presència i supervisió adulta** als espais sensibles, anticipant situacions de risc.
   - No deixar el grup sense supervisió en els canvis de classe o estones de lleure.
   - Ubicar figures de vigilància en espais de poca visibilitat.
   - Limitar la lliure circulació.

B. **Ajustos o recol·locacions temporals en el grup**
   - No exposar ni humiliar a l'hora d'implementar aquests canvis.
   - Procurar que la persona en situació de víctima no ho visqui com un doble càstig.

C. **Cura de la confidencialitat** i del circuit de la informació
    - Discriminar qui ha de tenir accés a la informació i qui no.
    - Cuidar els temps de traspàs, procurant que qui ha de tenir la informació la tingui quan toca i no faci intervencions sense estar actualitzat/da.
D. **Recordatori dels canals segurs d'avís** i de la responsabilitat del centre
    - Explicitar que el centre pren responsabilitat també quan el dany es produeix fora del recinte però afecta la convivència.
E. **Oferir espais d'acompanyament individuals**
    - Facilitar la connexió amb el malestar com a punt de partida per expressar-lo i transitar cap al benestar.
    - Afavorir la desidentificació amb el rol (en cas de rol de víctima i rol d'agressor/a), donant espai d'expressió autèntica i connexió amb la personalitat.
    - Reforçar vincles amb la o les persones adultes de referència, potenciant la sensació de seguretat i protecció.

Garantir que aquestes mesures de protecció funcionin implica prioritzar la **coherència dintre de l'equip educatiu**: llenguatge comú, criteris clars de límits i coordinació real en el registre dels fets i les mesures adoptades. Evitar missatges contradictoris és fonamental.

Activitats que no es fan en aquesta fase:

- Mediacions o trobades entre parts.
- Debats oberts sobre el que ha passat.
- Demanar disculpes públiques.
- Dinàmiques grupals d'expressió emocional profunda.
- Dinàmiques de sensibilització.

4.5. Cuidar la comunicació amb les famílies

Durant tot el procés cal cuidar com es manté la comunicació amb les famílies. En totes les fases s'ha de considerar amb quines s'ha de parlar: sempre s'han de tenir en compte les dels infants o joves en rol d'agressor o de víctima i, a més, valorar si cal també amb les d'altres infants del grup. En aquesta fase, concretament, és important poder comunicar el mapa de protecció a la família de qui està en situació de víctima, ja que dona tranquil·litat i aporta claredat en les actuacions per a protegir el seu infant.

Checklist bàsic

- ☐ Comunicar quan la situació està continguda, prioritzant la seguretat i la protecció.

- ☐ Transmetre la informació necessària amb un llenguatge clar, tranquil i no acusatori.
- ☐ Ajustar el contingut al rol de la família, garantint la confidencialitat i els seus límits.
- ☐ Validar les emocions sense justificar conductes ni entrar en processos d'investigació.

Què fer	Què no fer
✓ Posar el focus en el benestar de l'infant o adolescent.	× Pressionar la família perquè «arregli» la situació.
✓ Explicar què està fent el centre per protegir.	× Avançar hipòtesis, culpabilitats o conclusions.
✓ Oferir un referent clar de contacte.	× Demanar relats reiterats que puguin revictimitzar.
✓ Donar temps: no forçar respostes immediates.	× Prometre solucions ràpides.

4.6. Indicadors per tancar la fase

A) Reconeixement i marc compartit.

- El grup reconeix que la situació viscuda és bullying/ciberbullying, i no un conflicte puntual.
- La violència ha estat desnormalitzada i s'ha posat nom al que ha passat amb un llenguatge clar i respectuós.
- Hi ha un missatge institucional coherent, compartit per l'equip docent, sobre la no acceptació de la violència.

B) Seguretat i protecció.

- Totes les conductes violentes han estat aturades, també en espais sense supervisió directa i canals digitals.
- S'han activat mesures de protecció clares per a tots els rols implicats.
- La persona en situació de víctima disposa d'espais segurs, referents clars i un mapa de seguretat actiu.
- La confidencialitat està garantida i no hi ha exposicions ni rumorologia activa.

C) Expressió del dolor i regulació emocional.

- La persona en situació de víctima ha pogut expressar el seu dolor i aquest ha estat validat.
- El grup pot posar paraules al malestar (por, tensió, nervis, tristesa…).
- Hi ha una reducció observable de la tensió i de les respostes reactives al grup.

D) Implicació dels rols.

- Les persones en rol d'espectadores mostren consciència del seu paper en la situació.

- Hi ha una activació real dels espectadors/respectadors, amb voluntat de detectar, avisar i protegir sense exposar-se.
- Les persones en rol d'agressor/a han rebut límits clars i es troben en un espai de contenció, sense escalada ni exposició pública.

E) Clima de confiança i contenció adulta.

- L'alumnat mostra confiança en la resposta adulta i menys por a parlar o demanar ajuda.
- Es percep una presència adulta clara, coherent i accessible als espais quotidians.
- S'han identificat persones positivitzadores dels rols i/o grups clau que contribueixen a l'harmonia, la seguretat i la cura del clima del grup.

Criteri general de final de fase:

Es pot avançar a la fase següent quan la seguretat està garantida, el malestar ha estat reconegut i contingut i el grup mostra uns mínims de regulació emocional i implicació protectora, sota una guia adulta clara.

5. Fase 2: activar + implicar

Reorientar el sistema cap a l'elecció del benestar

5.1 Visió general: què implica la fase 2

Ara, l'objectiu ja no és només aturar la violència, sinó **reenfocar el grup cap al benestar** i consolidar una sortida sostinguda de la dinàmica violenta. És una fase de canvi d'actitud, en què la institució, el grup i les persones individualment assumeixen un paper actiu en la construcció d'un entorn més segur i saludable. El canvi no es pot imposar només des del límit: necessita ser viscut. Sense experiències reals i compartides de benestar, convivència i millora relacional, la transformació no s'arrela ni es manté en el temps.

En aquest moment, el paper dels **espectadors i espectadores** es transforma de manera clau. Deixen de ser figures passives per esdevenir ***respectadors/es***: persones capaces de tenir un rol actiu de cura del grup, exercint lideratge prosocial, oferint suport i utilitzant canals segurs d'avís quan detecten situacions de risc. La seva implicació és fonamental per sostenir els límits establerts i per detectar de manera precoç qualsevol reaparició de

conductes violentes, contribuint així a la desescalada del conflicte i a la continuïtat del canvi cap al benestar.

En aquesta fase, la persona que havia estat en **situació de víctima** necessita que la seguretat i el respecte no siguin puntuals, sinó sostinguts en el temps. És essencial que pugui recuperar la veu i ampliar de nou les opcions relacionals amb suport, reforçant el sentiment de pertinença i confiança sense pressa ni pressió.

Pel que fa a la persona que havia exercit el **rol d'agressor o agressora**, el canvi només és possible si es manté una coherència clara en els límits i, alhora, se li ofereix una oportunitat real de transformació. Això implica assumir responsabilitats, disposar d'alternatives concretes a la conducta violenta i poder construir un nou rol dins del grup, lliure d'estigmatització. Aquesta combinació de límit, acompanyament i possibilitat de canvi és la base perquè el benestar col·lectiu esdevingui estable i compartit.

Claus de la fase Activar i Implicar

- Vivència de **convivència positiva i seguretat relacional** que consolida el canvi d'actitud i el **compromís col·lectiu**.
- Transformació dels espectadors/es **en respectadors/es actius**, corresponsables dels límits i de la detecció precoç de la violència.
- **Recuperació del benestar relacional de tots els rols**, amb suport sostingut a la persona en situació de víctima i oportunitat real de canvi per a qui havia exercit violència.

A continuació veurem com podem acompanyar les persones que estan situades en cada rol durant aquesta fase. Les necessitats que presenta cadascuna són molt diferenciades en aquest moment, alhora que, en les particularitats de cada situació, podem veure-hi altres necessitats i, per tant, també altres objectius a treballar amb les persones que hi participen que potser aquí no es veuen reflectits.

5.2. Acompanyament pedagògic de cada rol

Persona en situació de víctima

Què estem treballant pedagògicament?

- Recuperar poder relacional.
- Sortir progressivament del rol de víctima.

Objectius pedagògics	Com acompanyar	Exemple concret	Errors a evitar
Recuperar seguretat i poder relacional.	Afavorir interaccions positives i segures.	Treballs en petit grup amb persones segures.	Sobreprotegir.
Desidentificar-se amb el rol de víctima.	Reforçar fortaleses i competències.	Donar valor a habilitats.	Continuar parlant d'ell/a només com a víctima.
Tornar a ocupar espais de grup.	Reincorporació progressiva i acompanyada.	Tornar a jocs o dinàmiques amb suport.	Forçar l'exposició.
Sentir-se respectat/da.	Reconèixer explícitament els canvis en el grup (visibilitzant conductes concretes de respecte i seguretat que el grup ja està sostenint).	«Estem canviant coses com a grup». Exemple: «Ara, si algú veu una conducta violenta diu <<para>> ».	Exigir perdó.

Persona en rol d'agressor/a

Què estem treballant pedagògicament?

- Responsabilització sense culpa.
- Visualitzar un nou rol possible dins del grup, una nova forma de relacionar-se.

Objectius pedagògics	Com acompanyar	Exemple concret	Errors a evitar
Assumir responsabilitat.	Preguntes que interpel·len la responsabilitat.	Preguntar: «què pots fer diferent?».	Centrar-se només en la culpa.
Explorar alternatives de conducta.	Modelatge i entrenament d'habilitats.	Practicar formes de demanar ajuda.	Pensar que «ja ho sap». Donar-ho per après.
Visualitzar un nou rol possible.	Oferir espais de participació positiva.	Responsabilitats cooperatives (p. ex., preparar materials d'una activitat cooperativa).	Mantenir exclusió de les activitats.
Comprometre's amb el canvi.	Acords clars i seguiment.	Pacte escrit i revisable.	Promeses buides o massa vagues.

Persona en rol d'espectador/a

Què estem treballant pedagògicament?

- Lideratge prosocial.
- Protecció del benestar des d'un lloc proactiu.

Objectius pedagògics	Com acompanyar	Exemple concret	Errors a evitar
Implicar-se activament en el benestar.	Assignar responsabilitats positives.	Responsables de clima de grup.	Deixar-los al marge, normalitzar la passivitat.
Exercir lideratge saludable i prosocial.	Visibilitzar actituds d'ajuda.	Explicitar les actituds prosocials: «Això que has fet ajuda».	Centrar-se només en els errors.
Protegir el benestar del grup.	Fer explícit el seu paper clau.	Posar límit a burles/comentaris i donar valor a les conductes que ho aturen.	Animar a fer que s'exposin sense suport adult. Callar o confrontar.
Detectar precoçment (avisar d'indicis i activar el circuit d'alerta abans que escali).	Reforçar l'avís i la comunicació.	Oferir canals clars de comunicació (p. ex. avisar persona adulta referent, bústia, registre breu de què s'ha vist).	Pensar que «ja està resolt».

5.3. Claus en l'acompanyament socioemocional: elecció i implicació

En aquesta fase, el focus se situa en el procés intern del grup: passar de la desactivació de la violència a l'elecció conscient del benestar. El canvi no es consolida només perquè «ja no passa res greu», sinó perquè el grup comença a experimentar que estar bé junts és possible, valuós i desitjable.

L'activació implica que el grup visqui experiències positives compartides que reforcin el vincle, la seguretat i el sentit de pertinença. Aquestes vivències actuen com a punts de restauració positiva: permeten associar el canvi amb emocions agradables, amb calma, amb respecte i amb reconeixement mutu. Quan el benestar es viu, deixa de ser un discurs i es converteix en una experiència real.

La implicació suposa un pas més: el grup no només gaudeix d'aquests moments, sinó que pren consciència que pot generar-los i sostenir-los. Es construeix així una identitat col·lectiva basada en la corresponsabilitat i en la idea que el clima emocional és una creació compartida.

Algunes claus socioemocionals d'aquesta fase són:

- **Elecció conscient del benestar**: passar de «no fer mal» a decidir activament cuidar-se i cuidar.
- **Vivència de seguretat i pertinença**: sentir que el grup pot ser un espai segur.
- **Renovar els vincles**: generar experiències que enforteixin les relacions des d'un lloc sa.
- **Identitat de grup positiva**: construir un nou relat compartit sobre qui volem ser com a grup.
- **Corresponsabilitat emocional**: entendre que les accions individuals tenen impacte en el clima col·lectiu.
- **Integració del canvi com a experiència pròpia**: viure el procés no com una imposició externa, sinó com una decisió compartida amb sentit.

En síntesi, la fase 2 mobilitza el grup. Quan els rols prenen consciència del seu impacte i s'activen actituds de responsabilitat i respecte, el grup comença a transformar la dinàmica que sostenia la violència i a integrar el canvi en la seva manera de relacionar-se, posant els primers fonaments d'una cultura de benestar que va més enllà de la gestió puntual del conflicte.

Preguntes per orientar cap al benestar

En l'acompanyament als diferents rols, pots aplicar la pedagogia de la pregunta com a recurs per treballar l'elecció del benestar, una idea clau de treball socioemocional en la fase d'activació i implicació. Et poden ajudar preguntes com:

Com t'agradaria sentir-te, a l'escola/institut? Què necessites per sentir-te millor? Què creus que necessiteu, com a grup? Què creus que passaria si…? (posar exemples de compromisos que pot assumir). Com vols que se senti…? (qui ha rebut les agressions, qui les ha realitzat, el grup…). Com vols afrontar aquesta situació? T'agradaria fer quelcom diferent?

5.4 Eines essencials per al docent

En aquesta fase, el treball docent està centrat a acompanyar el grup perquè consolidi els canvis iniciats i els transformi en actituds sostingudes de benestar. La funció adulta ja no és tant contenir la crisi com **guiar el procés**, ajustant la fermesa i facilitant espais de reflexió, reconeixement i corresponsabilitat.

En aquest moment, el focus se situa a **fer visibles els avenços**, ajudar el grup a identificar quines actituds el fan apropar-se al benestar i generar experiències positives que reforcin

el vincle i el clima emocional. Les eines docents que trobaràs a continuació permeten traduir aquest acompanyament en accions concretes, coherents i compartides per tot l'equip.

A. **Preguntes pedagògiques (obren reflexió)**
   - Preguntes obertes que conviden a pensar, no a defensar-se.
   - Preguntes centrades en què ajuda i què dificulta el benestar del grup.
   - Preguntes que connecten accions i efectes («Quan fem això, què passa al grup?»).
   - Preguntes dirigides a la reflexió interna, més enllà de la capacitat de compartir-ne les respostes.
   - Espais breus i guiats de paraula (cercles, tancaments de sessió, tutories).

B. **Reconeixement explícit dels avenços**
   - Verbalització clara dels canvis positius observats.
   - Posar nom a actituds concretes que sumen (respectar torns, demanar ajuda, frenar una burla…) i agrair-les.
   - Reconeixement col·lectiu del progrés del grup, no només individual.
   - Celebració senzilla dels petits èxits (sense premis ni competició).

C. **Ajust de la fermesa adulta**
   - Flexibilitzar o reforçar límits segons la resposta del grup.
   - Recordar normes amb to serè, sense la urgència de la fase d'aturada i protecció.
   - Anticipar situacions de risc i reforçar acords abans que torni a escalar el conflicte.

D. **Construcció d'acords i compromisos**
   - Acords senzills, clars i formulats en positiu.
   - Compromisos realistes i revisables en el temps.
   - Implicació del grup en la definició de «què volem cuidar» i «com ho farem».
   - Recordatoris visuals o rituals breus per mantenir-los presents.

E. **Generació de situacions de benestar**
   - Activitats cooperatives i no competitives.
   - Propostes que afavoreixin la connexió i el gaudi compartit.
   - Ritmes més lents i previsibles.
   - Prioritzar el clima emocional abans que el rendiment acadèmic.

F. **Coordinació d'equip**
   - Missatges coherents entre totes les figures adultes que intervenen.
   - Compartir observacions sobre avenços i dificultats del grup.
   - Evitar canvis bruscos de criteri o exigència entre docents.

Activitats que no es fan en aquesta fase

- Processos de trobada directa i reconciliació entre agressor/a i víctima.
- Activitats que obrin ferides antigues no sanades (possible origen de la violència del cas actual).
- Dinàmiques de sensibilització.

5.5. Cuidar la comunicació amb les famílies.

Durant tot el procés cal cuidar com es manté la comunicació amb les famílies. En totes les fases s'ha de considerar amb quines s'ha de parlar: sempre s'han de tenir en compte les dels infants o joves en rol d'agressor o de víctima i, a més, valorar si cal també amb les d'altres infants del grup, que especialment en aquesta fase tenen un paper rellevant.

Checklist bàsic

- □ Explicar el procés d'actuació i el paper de cada equip.
- □ Compartir els objectius pedagògics i de protecció, sense detalls innecessaris.
- □ Acordar canals i freqüència de comunicació.
- □ Implicar la família com a aliada.
- □ Traspassar clarament quin és el paper de la família.
- □ Informar de possibles derivacions, si escau.

Què fer	Què no fer
✓ Reforçar la idea de responsabilitat compartida.	× Delegar en la família tasques que corresponen al centre.
✓ Donar orientacions concretes d'acompanyament a casa.	× Enfrontar famílies entre si.
✓ Escoltar sense defensar ni atacar.	× Explicar informació innecessària o confidencial sobre altres infants o famílies.
✓ Mantenir coherència entre el discurs del centre i les accions.	× Utilitzar un llenguatge tècnic o jurídic innecessari.
	× Convertir les reunions en espais de confrontació.

5.6. Indicadors per avançar de fase

A) Compromís i marc compartit

- Hi ha un compromís explícit de no repetició de la violència, clar i compartit pel grup.

- El full de compromís davant la violència ha estat signat per totes les persones implicades (alumnat i, si escau, persones adultes).
- El compromís inclou la responsabilitat col·lectiva de detectar i avisar davant possibles situacions de violència.

B) Reenfocament del grup i qüestionament de rols

- El focus del grup es desplaça progressivament de l'individu cap a la responsabilitat col·lectiva.
- Es detecta un qüestionament dels rols rígids associats al bullying (víctima, agressor/a, espectadors/es passius).
- Les dinàmiques de relació són més flexibles (menys etiquetes, més moviment relacional).

C) Experiències de benestar i convivència positiva

- El grup ha viscut experiències reals de convivència positiva i seguretat relacional.
- Aquestes experiències han estat visibilitzades, referenciades i reconegudes (valorades i agraïdes).
- Es consoliden espais i moments de benestar compartit (jocs cooperatius, activitats de connexió, espais distesos).
- Apareixen intencions clares de vinculació entre persones que abans mantenien relacions conflictives des de la voluntarietat, la seguretat i la guia adulta.

D) Expressió emocional i comunicació

- El grup mostra més facilitat per expressar emocions de manera assertiva.
- L'expressió emocional es dona amb respecte, escolta i regulació, sense escalades ni silencis imposats.
- Es percep una certa millora en la confiança, el respecte mutu i la seguretat relacional.

Criteri general de final de fase:

Es pot avançar a la fase següent quan el compromís de no repetició és clar i compartit, els rols s'han flexibilitzat i el centre ha activat de manera coherent els mecanismes de seguiment i corresponsabilitat. El canvi és observable en el clima relacional i en les pràctiques adultes i existeixen prou condicions de seguretat i estabilitat per iniciar processos de reparació amb una base sòlida.

6. Fase 3: reparar + restaurar

Transformar els rols i restaurar vincles saludables

6.1 Visió general: Què implica la fase 3

En aquesta fase, l'objectiu és reparar el dany causat i restaurar el benestar individual i grupal, consolidant una sortida saludable de les dinàmiques de violència. No es tracta només de parlar del que ha passat, sinó de generar experiències reals de tancament des de la seguretat, la responsabilitat i amb mirada restaurativa. La reparació no és automàtica ni uniforme: requereix temps, acompanyament i la garantia que totes les accions es fan sense risc ni pressió.

Tot i que existeixen necessitats comunes —com el buidatge emocional, el reconeixement del dany i la voluntat de no repetició—, cada antic rol (víctima, agressor/a, espectador/a) necessita un suport específic per consolidar un nou rol adaptatiu i vincles segurs. La reparació pot adoptar formes diverses: poden ser propostes presencials (directes) entre tots els rols o propostes indirectes, on es busquen alternatives a la trobada compartida. Només és directa quan la persona que havia estat en situació de víctima està en un espai de plena seguretat i accepta la trobada de manera voluntària. Aquesta fase permet integrar el que s'ha viscut, tancar el procés amb sentit i reforçar aprenentatges que protegeixin el grup davant futures situacions de risc.

Claus de la fase Reparar i Restaurar

- Creació d'espais segurs de reflexió i tancament que **permetin elaborar el dolor i donar sentit** al que s'ha viscut.
- **Reconeixement del dany** causat i **assumpció de responsabilitats** des d'una mirada restaurativa i no punitiva.
- Acompanyament específic per a cada rol, orientat a **consolidar rols adaptatius i vincles relacionals segurs**.
- **Reparació** ajustada i respectuosa, directa o indirecta, sempre voluntària, segura i orientada a la no repetició.

A continuació veurem com podem acompanyar les persones que estan situades en cada rol durant aquesta fase. Tot i que podem veure necessitats diferents segons les particularitats de cada situació, és clau poder tenir en compte els objectius que segueixen.

6.2. Acompanyament pedagògic de cada rol

Tots els rols

Què estem treballant pedagògicament?

- El procés emocional cap a sanar el dolor de la violència.
- Posar en marxa els compromisos establerts a la fase anterior, des de l'assumpció de responsabilitats individuals i grupals.

Objectius pedagògics	Com acompanyar	Exemple concret	Errors a evitar
Digestió emocional: reconèixer, integrar i deixar anar el que s'ha viscut.	Espais de reflexió i tancament.	Tutories i/o cercles guiats, exercici d'escriptura expressiva (fets–emocions–aprenentatge–necessitats).	Quedar-se només en el discurs.
Responsabilització profunda.	Diferenciar responsabilitat de culpa.	Fitxa de responsabilitat (què he fet, a qui he afectat, què faré diferent) + compromisos observables i revisió setmanal.	Exigir perdó forçat.
Reparació del dany.	Reparacions directes o indirectes.	Acció reparadora pactada i, si escau, disculpa conscient en entorn segur.	Reparacions simbòliques buides.
Transformació dels rols.	Acomiadar rols patològics.	Tancament de rols patològics amb acord de grup («no etiquetes») + revisió de normes i assignació de rols prosocials.	Reobrir el cas constantment.
No repetició.	Acords visibles i seguiment.	Compromís de no repetició + seguiment (check-in setmanal, canal d'avís, observació) i registre d'indicadors.	Donar el cas per tancat massa aviat.

Persona que havia estat en situació de víctima

Què estem treballant pedagògicament?

- Preparar per tancar el procés de forma sana, deixant enrere el dolor de la violència rebuda.
- Enfortir l'autoestima, generant creixement i aprenentatges.

Objectius pedagògics	Com acompanyar	Exemple concret	Errors a evitar
Integrar el que ha viscut.	Espais de reflexió segura.	Tutoria de tancament. Fitxa de tancament (què ha canviat, què em fa sentir segur/a, a qui puc acudir). Exercici «carta al futur».	Pressa per tancar sense escoltar; forçar relats o trobades; donar el cas per superat sense seguiment.
Enfortir autoestima.	Reforç de competències.	Reconeixement explícit (feedback específic de fortaleses i progressos, sense exposar-les davant del grup).	Sobreprotecció que el/la deixa sense recursos propis; etiquetar-lo/a com a fràgil; comparar-lo/la; invisibilitzar avenços.
Sentir reparació.	Reparació directa o simbòlica.	Carta, acció de restitució (si és segur i voluntari: disculpa conscient; si no, reparació indirecta envers el grup/comunitat).	Exigir perdó o contacte; reparació simbòlica buida; no respectar els límits i el ritme de la persona en situació de víctima.
Mirar endavant.	Projectar futur en benestar.	Nous vincles i projectes, com: parella cooperativa segura, projecte de classe, participació en activitats on se senti competent.	Deixar-la sola en la reintegració; canvis bruscos sense suport; no revisar indicadors de seguretat i benestar.

Persona que havia estat en rol d'agressor/a

Què estem treballant pedagògicament?

- Preparar per tancar el procés de forma sana, prenent responsabilitat envers la resta de persones.
- Enfortir l'autoestima, generant creixement i aprenentatges.

Objectius pedagògics	Com acompanyar	Exemple concret	Errors a evitar
Responsabilització profunda.	Diferenciar culpa i responsabilitat.	Reflexió guiada (guia de preguntes: fets–impacte–emocions–alternatives). Compromisos concrets i mesurables.	Quedar-se en la justificació o la negació; entendre la responsabilitat com assenyalar; manca de seguiment.
Reparar el dany.	Accions restauratives.	Acció d'utilitat social, com preparar materials, col·laborar en campanya de sensibilització o servei al centre.	Convertir-ho en càstig públic; fer la tasca sense reflexió; assignar responsabilitats de poder sobre altres.

Acomiadar el rol.	Tancament simbòlic.	Ritual de canvi (acte breu i respectuós de compromís: «deixo anar aquesta part» + necessitats per habitar la conducta alternativa esperada).	Ritual humiliant o buit; fer-lo sense preparació emocional; confondre ritual amb «girar full» automàtic.
Consolidar nou rol.	Seguiment i suport.	Tutorització (tutor/a referent + revisions setmanals breus; feedback i reajust d'acords).	Retirar suport massa aviat; incoherència entre adults; no revisar l'ús de canals digitals i espais sense adults.

Persona que havia estat en situació d'espectador/a

Què estem treballant pedagògicament?

- Preparar per tancar el procés de forma sana, deixant enrere el dolor de la violència.
- Enfortir l'autoestima, generant creixement i aprenentatges.

Objectius pedagògics	Com acompanyar	Exemple concret	Errors a evitar
Consolidar lideratge (lideratge prosocial i cura del clima de grup).	Reconeixement públic.	Posar en valor el grup (reconeixement en tutoria/assemblea de conductes de suport i dels acords que funcionen).	Permetre que assumeixin el rol de «policia» o acusador; exposar-se sense suport adult; crear bàndols o actuar amb sarcasme.
Mantenir vigilància positiva.	Cultura de cura.	Acords de grup.	Abaixar la guàrdia i normalitzar microviolències; permetre riure bromes; normalitzar que no s'avisi quan reapareixen indicis, o no veure'ls.
Vetllar per la no repetició.	Seguiment compartit.	Revisió periòdica.	Pensar que «ja està tancat»; no mantenir el canal d'avís; deixar de supervisar els espais digitals o espais sense adults.

6.3. Claus en l'acompanyament socioemocional: responsabilitat i digestió emocional

A la fase de reparar i restaurar, el focus se situa en elaborar el que s'ha viscut, reconstruir vincles i consolidar una convivència més sana i conscient. No n'hi ha prou amb demanar disculpes: cal una digestió emocional real, que permeti aprendre del dany, deixar anar rols rígids i recuperar un sentiment de pertinença positiu dins del grup.

Aquesta fase afavoreix la transformació dels rols: es deixen enrere els rols marcats per la violència o la passivitat (rol d'agressor/a, víctima i espectador/a) i es busquen noves formes de relacionar-se i formar part del grup, en rols adaptatius i saludables, més responsables i connectats amb els valors del grup.

Alhora, es posen en pràctica habilitats socials i emocionals clau —com la comunicació assertiva, la comprensió dels conflictes i l'autoconeixement— que sostenen la convivència i l'aprenentatge a llarg termini. Algunes de les intervencions més concretes poden ser:

Espais de reparació emocional

- Espais individuals per treballar el perdó, la responsabilitat i la reparació.
- Espais individuals o en petit grup per reforçar el suport mutu i la comprensió.
- Espais grupals d'expressió emocional, guiats i segurs.
- Propostes pedagògiques que doten l'alumnat d'eines de regulació i gestió del malestar.

Restauració de vincles i normes

- Activitats per reconèixer el potencial i les fortaleses de cada persona.
- Dinàmiques d'agraïment i reconeixement d'actituds positives.
- Activitats cooperatives que reforcin la cohesió, la solidaritat i l'ajuda mútua.
- Treball compartit de les normes de convivència i del sentiment de pertinença.
- Propostes específiques per desenvolupar habilitats de comunicació i desescalada dels conflictes.

Tancament i continuïtat

- Tancaments rituals i compromisos visibles que marquin el pas de fase.
- Retorn progressiu a les dinàmiques habituals de prevenció.
- Seguiment sostingut per garantir la no repetició i consolidar els canvis.

En síntesi, la fase 3 consolida el canvi. Quan el grup comença a habitar rols més saludables i integra noves formes de relació basades en la cura, el respecte i la corresponsabilitat, el

procés es pot tancar amb sentit: el benestar esdevé una pràctica compartida i sostinguda, amb més recursos per a la convivència.

Preguntes per la presa de responsabilitat

Durant aquesta fase final del procés, les preguntes poden facilitar l'autoreflexió i la presa de responsabilitat individual envers la reparació i restauració:
Què pots fer tu per sentir-te com et vols sentir en el grup? Com pots donar resposta a la situació de forma saludable? Si necessites (…), què depèn de tu per aconseguir-ho? Si poguessis donar el millor de tu ara, què faries? Què estàs fent diferent, ja? Què voldries demanar a la resta per poder, juntes, estar millor? Què t'està ajudant, dels canvis que estem fent?

6.4. Eines essencials per al docent

En aquesta fase final, la tasca del docent està centrada a acompanyar el grup a viure's des del benestar de forma consolidada, facilitant els gestos necessaris per anar **deixant enrere la violència viscuda i relacionant-se ara des d'un lloc sa**. En aquest procés, és clau el modelatge en les formes de relació i el lideratge per reaprendre formes de relacionar-se amb més lleugeresa, naturalitat i consideració. Per a fer-ho, és de gran ajuda posar molta **cura al llenguatge**, marcant específicament que s'ha generat un canvi: referir-se a la violència i el conflicte més actiu en passat, parlar de les accions com a fets del passat i no com a característiques personals i emprar paraules que ja situïn en un present allò que estem projectant.

És clau mantenir l'atenció en una **supervisió transversal** de les dinàmiques de grup per garantir que no es tornen a iniciar dinàmiques poc adaptatives. Alhora, és bo poder facilitar encara espais específics amb el grup que acompanyin el **tancament emocional del procés**. Et poden ser útils estratègies com les següents:

A. **Digestió emocional** (més enllà de les disculpes)
   - Carta de reparació (no obligatòria ni pública): la persona que ha causat dany escriu què entén que ha passat, quin impacte ha tingut i què pot fer diferent a partir d'ara.
   - Línia del temps emocional: a la tutoria, el grup identifica moments clau del procés i com s'han sentit abans, durant i després, posant èmfasi en la transformació emocional i l'aprenentatge.
   - Ritual de tancament: activitat simbòlica (paraules clau en un mural, un gest compartit, una acció col·lectiva) que marca el final de la fase.

B. Transformació de rols i identitat grupal

- Rols adaptatius visibles: assignació temporal de rols positius, amb un encàrrec explícit (persona acollidora, observadora de clima, referent de cura del grup).
- Què aporto al grup?: dinàmica breu on cada alumne identifica una fortalesa pròpia que ajuda al benestar col·lectiu.
- Canvi de narrativa: verbalització adulta del canvi («abans passava…, ara estem fent…»), parlar en present del canvi que s'està construint («sou un grup molt madur i capaç», «heu estat capaços d'aconseguir…"), acompanyar al canvi de narrativa també en els infants.

C. Restauració de vincles

- Cercles d'agraïment guiats: cada persona expressa un agraïment concret a algú del grup (sense forçar reciprocitats).
- Activitats cooperatives sense competició: reptes on només s'aconsegueix l'objectiu si tothom hi col·labora.
- Microactes de cura: compromisos petits i observables (saludar, convidar a participar, respectar torns).

D. Habilitats socioemocionals

- Assaig de situacions reals: exercicis per practicar com dir «para», «no m'agrada» o «necessito ajuda».
- Semàfor emocional del grup: eina visual per revisar com està el clima i què cal ajustar.
- Frases pont treballades a l'aula: expressions per comunicar-se amb assertivitat.

E. Acords, pertinença i compromís

- Revisió compartida d'acords i límits: reformular-los en positiu i vinculats al benestar («què ens ajuda a estar bé»).
- Mural de pertinença: espai visual que recull valors, compromisos i accions que defineixen el grup.
- Compromís visible de continuïtat: acord breu que recorda com actuarem si torna a aparèixer una situació de risc.

F. Seguiment i prevenció

- Tutories de seguiment a curt termini per detectar senyals de recaiguda.
- Retorn progressiu a activitats de prevenció ja conegudes pel grup.

- Indicadors compartits: el grup sap quins senyals indiquen que el clima està empitjorant i què fer.

6.5. Cuidar la comunicació amb les famílies

Durant tot el procés cal cuidar com es manté la comunicació amb les famílies. En totes les fases s'ha de considerar amb quines s'ha de parlar: sempre s'han de tenir en compte les dels infants o joves en rol d'agressor o de víctima i, a més, valorar si cal també amb les d'altres infants del grup.

Checklist bàsic

- □ Verificar que hi ha seguretat abans d'obrir processos restauratius.
- □ Explicar que la reparació és un procés, no un acte puntual.
- □ Aclarir que restaurar no és obligar a reconciliar-se ni fer-se amic de tothom.
- □ Acompanyar expectatives realistes.
- □ Fer seguiment dels acords i del benestar emocional.
- □ Tancar el procés amb una mirada d'aprenentatge.

Què fer

- ✓ Posar paraules al dany i al procés de reparació.
- ✓ Reconèixer esforços i canvis, encara que siguin petits.
- ✓ Donar espais específics per a la recuperació i temps per anar-ho integrant.
- ✓ Reforçar el missatge de **no repetició**.
- ✓ Facilitar, si escau, recursos de la xarxa comunitària que puguin acompanyar paral·lelament el procés que es produeix al centre (com espais terapèutics).

Què no fer

- × Forçar disculpes, perdons o trobades.
- × Donar el cas per tancat només perquè «ja no hi ha conflicte visible».
- × Centrar-se exclusivament en la conducta i oblidar la vivència.
- × Invisibilitzar l'impacte emocional a mitjà termini.

6.6. Indicadors per tancar el procés

A. **Reconeixement del dany i responsabilitat**
   - El dany causat ha estat reconegut de manera clara, sense minimitzacions ni justificacions.

- Les persones implicades entenen l'impacte real de la violència en el benestar, els vincles i l'aprenentatge.
- La responsabilitat assumida és sincera i sostinguda, no només declarativa.

B. Reparació del dany

- La persona en situació de víctima percep que el seu dolor ha estat vist, escoltat i legitimat.
- S'han activat accions de reparació (directes o indirectes) que són segures, voluntàries i adequades.
- La reparació contribueix a restaurar dignitat, seguretat i poder relacional, no només a «tancar el cas».

C. Restauració dels vincles

- Es recuperen relacions més equilibrades, amb menys por i més confiança.
- Quan hi ha trobades restauratives, aquestes són preparades, guiades i no forçades.
- El grup pot relacionar-se sense reproduir rols rígids ni dinàmiques de dominació.

D. Consolidació de canvis i aprenentatges

- Es fan visibles canvis reals de conducta, sostinguts en el temps.
- El grup pot parlar del que ha passat amb distància emocional i aprenentatge, sense reobrir ferides.
- S'identifiquen aprenentatges col·lectius sobre límits, cura i responsabilitat.

E. Confiança i seguretat a mitjà termini

- La persona que havia patit violència se sent segura en el dia a dia, sense hipervigilància constant.
- L'equip adult manté un seguiment discret però actiu.
- El grup sap què fer i a qui recórrer si apareixen nous senyals de risc.

F. Integració al funcionament habitual del centre

- Les mesures restauratives s'han integrat a la vida quotidiana del centre, no com a excepció.
- El cas s'ha tancat amb criteris clars i compartits, no només per esgotament.
- El procés reforça la cultura de cura, responsabilitat i no-violència del centre.
- Els aprenentatges es tradueixen en estratègia preventiva.

Criteri general de final de fase:

El procés es pot considerar restaurat quan el dany ha estat reconegut i reparat, els vincles s'han reconfigurat de manera segura i el grup mostra capacitat de convivència sense dependència constant de control adult, amb mecanismes clars de prevenció i resposta.

7. Propostes per a intervencions grupals

A través d'aquest enllaç podràs accedir al catàleg d'activitats del «Sigues Tu», on trobaràs diverses propostes organitzades per fase i per edat (primària–secundària), pensades perquè puguis dur a terme de forma autònoma al teu centre.

8. Annexos

8.1. ANNEX 1: Sistema de valoració per nivells d'alerta

El sistema de nivells d'alerta és una solució per donar resposta a un possible cas des del minut 0. Les alertes escalen del nivell 0 (relació saludable) al nivell 5, on es troba el bullying o el ciberbullying (maltractament). Una bona pràctica per incorporar aquest sistema és treballar-lo al centre de manera que cada nivell d'alerta tingui associats un grup de mesures específiques, d'actuació urgent, adaptades a la natura del moment de convivència del centre i a la realitat de la persona a la qual estiguem atenent.

	NIVELL D'ALERTA		QUÈ PODEM OBSERVAR	
	0 No alerta	Convivència saludable on tothom ocupa el lloc sistèmic que li pertoca, hi ha aprenentatge i benestar.	Comprensió Cohesió Escolta Expressió emocional	Humor amb sentit Igualtat Límits Respecte (...)
Conflicte lleu	1 Baix	Convivència tranquil·la i relaxada (hi ha benestar) tot i haver-hi situacions de risc normals de l'etapa escolar.	*Totes les anteriors, convivint amb situacions de risc com:* Absentisme Consums Pressió acadèmica Dol Idees radicals Tecnoaddiccions	Mala conducta Faltes de respecte Solitud (...)
	2 Moderat	Convivència lleument alterada per conflictes sense violència.	Confrontació Conflicte d'identitat Diferències d'opinió Diferències de necessitat	Desacord Desavinença Discrepància Discussió (...)
Conflicte greu	3 Mig	Convivència vulnerada amb situacions d'alerta (agressions o conductes violentes) de possibles conflictes greus.	Agressions físiques Danys materials Crítiques Difondre rumors Fer el buit Incitar a la violència Sexpreading Suplantar id. Digital	Amenaces Burles Menyspreu Insults Discriminacions Vexacions Humiliacions Happy slapping (...)
	4 Alt	Convivència greument danyada per la presència de violència confirmada.		
Conflicte molt greu	5 Molt alt	Convivència destruïda davant la confirmació de la presència de violència continuada i perpetuada (maltractaments).	Bullying Ciberbullying Conflicte relacional crònic Odi i discriminació Maltractament de control	Dating violence Grooming Abús sexual (...)

8.2. ANNEX 2. Dinamització d'acords i compromisos de grup

Els acords i compromisos que es construeixen a les fases 2 i 3 tenen una funció pedagògica: ajudar el grup a entendre el malestar que s'ha generat, comprometre's a recuperar el benestar i construir un marc compartit per entrenar noves formes de relació més respectuoses i segures.

L'objectiu no és centrar-se en la conducta violenta, sinó ajudar el grup a transformar la dinàmica que la sostenia i consolidar una convivència basada en la cura i la corresponsabilitat.

En aquest annex trobaràs els objectius dels acords, la proposta per dinamitzar la seva creació (és important que l'alumnat tingui una participació protagonista en aquesta part) i un exemple que pot servir de guia.

Acords per transformar el malestar i activar el benestar a la Fase 2

Objectius dels acords:

1. Posar nom al malestar que s'ha generat al grup, així com el seu impacte emocional.
2. Activar el grup com a agent de benestar, passant de la passivitat a la corresponsabilitat.
3. Definir maneres concretes de relacionar-se des del benestar.

Passos per dinamitzar la creació dels acords:

1. **Reconèixer el malestar**	Quines emocions de malestar hi ha presents al grup quan apareix la violència? Quines situacions fan que el grup se senti pitjor?* *Es demana no personalitzar les situacions. Si el grup no està preparat per exposar les seves respostes de manera compartida i verbal, es pot demanar que ho escriguin de manera anònima en etiquetes «post-it» i després se'n fa una lectura/recull.
2. **Imaginar el benestar**	Com ens agradaria que fos el clima del grup? Quines actituds contribuiran a generar major benestar?

3. **Identificar què ajuda a passar del malestar al benestar** — Què podem fer diferent quan detectem que algú ho està passant malament?

   Quines actituds o accions ajuden a desescalar la tensió i el malestar?

4. **Formular acords** — Es recullen, filtren i unifiquen totes les respostes, que ajudaran a construir la proposta final.

Coses que és important que surtin:

- reconeixement del malestar emocional i el seu impacte
- responsabilitat del grup a l'hora de garantir el benestar col·lectiu
- focus en el suport entre iguals
- maneres de demanar ajuda
- signatures de totes les persones del grup
- penjar els acords en un lloc visible/accessible per a tothom

Coses que NO han d'aparèixer:

- culpabilització de persones concretes
- etiquetes
- llenguatge sancionador, criminalitzador o revictimitzador
- acords massa genèrics

Estructura orientativa de l'acord:

A. Què hem entès del malestar que s'ha generat
B. Com volem que se senti el nostre grup
C. Acords per construir més benestar compartit
D. Com ens ajudarem quan algú no estigui bé

Exemple d'acord (Fase 2)

«Després de parlar del que ha passat, hem entès que han existit situacions que han generat malestar al grup. La violència porta fort malestar emocional i psicològic, tot i que no sempre se'n parli.

Com a grup volem que aquest grup sigui un espai on tothom pugui sentir que:

- *Hi ha respecte*
- *Hi ha escolta*
- *Tothom té un lloc*
- *Els conflictes es viuen amb compromís de no-violència*

Per això acordem que:

1. Buscarem maneres assertives (no violentes) de parlar de les coses que ens tensen.
2. Si veiem que algú està patint o se sent exclòs, buscarem el moment idoni per apropar-nos i oferir suport.
3. Si veiem que hi ha una situació de fort malestar o violència que no podem resoldre, ho podrem parlar amb el grup o amb una persona adulta del centre.».

Compromisos per consolidar el benestar i restaurar els vincles a la Fase 3

Objectius dels acords:

1. Reconèixer l'impacte emocional que ha tingut la situació.
2. Promoure accions que ajudin a reparar el malestar i restaurar els vincles.
3. Consolidar una identitat de grup basada en la cura i el benestar

Passos per dinamitzar la creació dels acords:

1.	**Revisar el procés**	Què ha canviat al grup des que vam començar a parlar de la situació? Què ha ajudat a millorar el clima?
2.	**Identificar aprenentatges emocionals**	Què hem après sobre el malestar i el benestar dins del grup? Què ens ajuda a cuidar-nos millor?
3.	**Pensar accions de reparació**	Quines accions poden ajudar a reparar el malestar que s'ha generat? Què pot ajudar a reforçar el benestar del grup?
4.	**Formular compromisos**	El grup defineix accions concretes per mantenir el benestar i prevenir noves situacions de malestar.

<u>Coses que és important que surtin:</u>

- reconeixement del malestar viscut
- responsabilitat personal
- accions de reparació o millora
- consolidació del benestar del grup

Coses que NO han d'aparèixer:

- reparacions imposades
- exposició pública de noms
- humiliacions o càstigs simbòlics
- compromisos poc realistes

Estructura orientativa de l'acord:

A. Què hem après del procés?
B. Com volem cuidar el benestar del grup?
C. Accions per reparar o millorar el clima
D. Compromisos personals i col·lectius
E. Seguiment

Exemple de compromís (Fase 3)

«Després del procés que hem fet com a grup, hem pogut entendre millor com els comportaments violents generen malestar i afecten les relacions. També hem vist que parlar-ne i escoltar-nos ens ajuda a comprendre què necessita el grup per sentir-nos millor».

Com a grup volem continuar construint un espai on:

- *les persones puguin expressar-se amb confiança*
- *el grup escolti i aculli el que senten els altres*
- *els errors es puguin revisar per aprendre i millorar*
- *el benestar sigui una responsabilitat compartida*

Per això ens comprometem a:

1. *contribuir a crear espais segurs on les persones puguin parlar sense por de ser jutjades, escoltant amb atenció i obertura quan algú vulgui expressar com se sent dins del grup*
2. *mostrar disponibilitat a rebre feedback d'altres persones per poder gaudir d'una convivència sana*
3. *reconèixer quan ens equivoquem i intentar reparar el malestar que s'hagi generat*

També volem recordar que **els errors poden formar part de l'aprenentatge** i que el més important és com el grup és capaç de revisar-se, reparar i continuar avançant cap a un clima de benestar i amb el compromís de la no-violència.

8.3. ANNEX 3. Escala de la provenció

L'Escola de Cultura de Pau adopta el terme Provenció, creat per John Burton (1990) i la defineix com «allò que podem fer per preparar-nos per afrontar un conflicte, abans de desencadenar-se una crisi que ens desbordi», «proveir les persones i els grups de les aptituds necessàries per afrontar un conflicte i cuidar proactivament de la convivència. La provenció es diferencia de la prevenció de conflictes en el fet que el seu objectiu no és evitar-los sinó aprendre com afrontar-los de forma no violenta». En aquest marc, planteja el desenvolupament d'aquesta escala de la provenció (Cascón, 2001), que busca «respondre a necessitats emocionals individuals i col·lectives d'un grup, com la seguretat, el reconeixement, la pertinença o la connexió».



Figura: Escala de la Provenció. Escola de Cultura de Pau. Font: Cascón (2001)

Cadascun dels esglaons de l'escala proposa un nivell de treball gràcies al qual els grups poden avançar en convivència i benestar. Alhora, també explica que si no es fa aquest treball amb el grup, aquest és susceptible de tenir altres comportaments menys adaptatius i contraris a la convivència, com la presència de prejudicis, pors, malentesos, passivitat, exclusió o competència (Barbeito, C.; Boada, E. i Caireta, M., 2021).

8.4 ANNEX 4. Glossari

1. Formes de violència entre iguals

La violència **entre iguals** és un concepte general que recull diferents violències greus o molt greus. Entre elles hi ha l'**assetjament entre iguals o el bullying**, utilitzats com a sinònims, que descriuen una forma específica de maltractament, ja que es dona de manera repetida en el temps i que està vinculada a una dinàmica de grup amb rols fixos. Quan aquest assetjament es produeix o s'amplifica a través de canals digitals, parlem de **ciberassetjament o ciberbullying**. Per altra banda, el **conflicte relacional crònic** i **l'abús de control** també descriuen un tipus de violència entre iguals repetida en el temps: en el primer cas els rols no estan definits i van canviant, mentre que l'abús de control es dona en el context de la parella o les relacions sexoafectives.

Des del marc legal, La LOPIVI Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència enfront la violència, l'assetjament escolar i el ciberassetjament constitueixen **manifestacions de violència exercida sobre infants i adolescents** que requereixen mesures de prevenció, detecció i intervenció en l'àmbit educatiu. El Protocol d'actuació davant qualsevol tipus de violència en l'àmbit educatiu del Departament d'Educació **considera l'assetjament i el ciberassetjament formes de violència** que requereixen actuació educativa i de protecció.

Sense contradir aquestes definicions, en aquesta Guia s'ha considerat l'assetjament entre iguals com una forma de maltractament, concretant així quina forma de violència esdevé, més enllà d'un comportament violent. El maltractament parla de la violència com a context de continuïtat o perpetuació. Això és útil en el treball de tipificació per poder destinar el concepte de violència per definir la conducta o comportament violent, i expressar a través del concepte de maltractament aquella situació en què la violència és valorada pel seu context (mirem relacions i agents que hi participen, conducta violenta i continuïtat, posició dels rols, origen de la conducta, entorns on s'està produint, etc.). El maltractament, en definitiva, defineix la violència en el seu context, no sols en la conducta que algú ha dut a terme.

2. Del conflicte al maltractament

El **conflicte** forma part de la vida: apareix quan les necessitats, interessos o punts de vista entren en tensió. Pot haver-hi conflicte sense violència. De fet, entenem que el conflicte sense violència, acompanyat de manera adequada, és un lloc de creixement i aprenentatge potencial. **La violència** apareix quan el conflicte escala amb la presència de conductes que fan mal i provoquen un dany, que sempre és psicològic. La violència és un comportament après i que té la intencionalitat (no sempre conscient) de fer mal sobreposant-se a l'altre.

Quan aquests comportaments es mantenen i repeteixen en el temps, parlem de **maltractament**.

La clau en l'acompanyament al conflicte no és evitar-lo, sinó entrenar habilitats i aplicar les mesures que calguin perquè no escali cap a la violència i es pugui convertir en una oportunitat de creixement.

3. Nivells de gravetat

Dintre el model de nivells d'alerta de PDA, una **situació de risc** indica que hi ha factors que poden afectar el benestar. Una **alerta** és un senyal que s'ha d'observar i valorar. **El conflicte lleu** implica que hi ha conflicte sense violència i, per tant, es pot abordar amb eines comunes de prevenció per a la convivència; el conflicte **greu** inclou una o més violències que afecten el benestar, mentre que **el conflicte molt greu** implica maltractament o violència repetida en el temps. Tant el conflicte greu com el molt greu necessiten l'aplicació de mesures d'aturada, protecció i reparació emocional.

5. Impacte emocional i relacional

El **dany** és l'impacte que un comportament genera en la salut integral de la persona (la seva identitat, autoestima, les seves relacions, sensació de seguretat… entre altres). El **dolor** és la manera personal d'experimentar aquest dany, mentre que **el malestar** ens permet identificar senyals emocionals, físics o relacionals concrets vinculats a aquest dolor. Des dels models PDA i ADS[6], **el benestar** no és només l'absència de violència, sinó que és una experiència de seguretat, autonomia i pertinença amb capacitat per a la regulació emocional i les relacions saludables.

6. Rols disfuncionals dins la dinàmica de violència

Els **rols** descriuen posicions dins d'una situació, no identitats personals: la **desidentificació del rol** permet separar la persona dels seus comportaments: no som el que fem. Això ajuda a evitar la **revictimització** dels qui han rebut el dany i la **criminalització** dels qui han exercit violència. En coherència amb això, durant tota la Guia es parla dels diferents agents implicats en les situacions d'assetjament com a «persona en rol d'agressor/a», «persona en rol o situació de víctima» i «persones en rol d'espectadors/es».

7. Reparació i restauració

La reparació busca reconèixer i abordar el dany per **sanar les ferides emocionals**; **la restauració** busca tornar a viure en benestar mitjançant la transformació dels rols,

[6] Model d'Acompanyament al Desenvolupament Socioemocional, Equip SEER.

reconstruint relacions segures. L'acompanyament cap a sanar **les ferides emocionals** no pot ser imposat: per això **la mediació, la reconciliació, la disculpa o el perdó** només es poden considerar quan hi ha consciència, seguretat, voluntarietat i consentiment.

8. Xarxa protectora

L'**ecosistema de protecció** reuneix les persones, equips i serveis responsables de les diferents fases en l'abordatge integral de la violència entre iguals. L'**equip de valoració** analitza i tipifica la situació; l'**equip de resposta** dissenya i desenvolupa el pla d'acció. El **mapa d'actius** identifica els recursos disponibles i la **xarxa comunitària** permet coordinar la intervenció amb serveis educatius, socials, de salut i altres sistemes de protecció.

9. Bibliografia

9.1. Bibliografia pròpia (SEER / PDA Bullying i autoria vinculada)

Donnellan Barraclough, M. R. (2024). Prevenció, detecció i actuació davant el bullying. Millorar la resposta al conflicte, des de la família. Càpsules formatives per a famílies. Dipsalut / Equip SEER / Plataforma PDA Bullying.

Julià, O. (2016). Bullying, què és i a qui afecta? Revista Estris: Assetjament, 210, 10-11.

Julià, O., Porrini, C., i Ortegón, R. (2015). Model SEER de Desenvolupament Socioemocional. Salut i Educació Emocional.

Julià, O., i Ortegón, R. (2016). Model SEER de Prevenció Integral de la Violència. PDA Bullying.

Ortegón, R. A. (2016). Prevenció de riscos o promoció del benestar. Revista Estris: Assetjament, 210, 12-13.

Ortegón, R. (2020). Situacions de violència en la pràctica educativa. Tipificar i definir objectius per a l'actuació. Revista Estris: Innovació pedagògica, 228, 32-35.

Ortegón, R. A., Castillo, J., Julià, O., Porrini, C., Torrella, L., i Bunduc, G. (2018). Tengo derecho a sentir, una propuesta de buenas prácticas en desarrollo socioemocional. A XIV Jornades d'Educació Emocional: La educación emocional en el centro del cambio educativo. Universitat de Barcelona.

Ortegón, R. A., Julià, O., Sarrión, G., Porrini, C., Peinado, S., i Ganges, S. (2014). Bullying, educación emocional y psicología positiva. Promoción del bienestar para la prevención de la violencia. A I Congrés d'Educació Emocional i Psicologia Positiva, Universitat de Barcelona, 415-432.

Ortegón, R. A., Julià, O., i Torrella, L. (2018). Programa PDA Bullying, una proposta de bones pràctiques per a superar l'assetjament escolar. Àmbits de Psicopedagogia i Orientació, 49, 112-122.

Ortegón, R., i Egea, A. (2019). L'escola com a espai de salut i benestar. Perspectiva Escolar, 404, 11-14.

Ortegón, R. A., i Julià, O. (2021). Model SEER de tipificació del maltractament (2a ed.). Salut i Educació Emocional.

PDA Bullying. (2018). Codi de bones pràctiques PDA Bullying. Plataforma PDA Bullying.

Plataforma PDA Bullying. (2022). Enfortint la convivència escolar: Informe de bones pràctiques en l'abordatge integral del bullying a Catalunya. Salut i Educació Emocional.

Salut i Educació Emocional. (2021). Diccionari de violències. Plataforma PDA Bullying.

9.2. Bibliografia externa (marc institucional i comunitari)

Consell Assessor de Bullying de la Fundació FC Barcelona. (2020). Recomanacions per millorar l'abordatge del bullying a Catalunya.

Departament d'Educació. (2019). Protocol de prevenció, detecció i intervenció davant l'assetjament i el ciberassetjament entre iguals. Generalitat de Catalunya.

Departament d'Educació i Formació Professional. (2024). Les escoles lliures de violències. Generalitat de Catalunya.

Departament d'Educació i Formació Professional. (s.d.). #aquiproubullying [programa d'innovació pedagògica]. Generalitat de Catalunya.

Direcció General d'Atenció a la Família i Comunitat Educativa. (2021). Guia per a l'elaboració del projecte de convivència. Departament d'Educació. Generalitat de Catalunya.

Dipsalut. (s.d.). Sigues tu [programa de promoció de la salut i el benestar]. Diputació de Girona.

Jefatura del Estado. (2021). Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.

Save the Children. (2016). Yo a eso no juego. Bullying y ciberbullying en la infancia.

UNESCO. (2019). Behind the Numbers: Ending School Violence and Bullying.

9.3. Bibliografia externa (recerca i marcs metodològics)

Barbeito, C.; Boada, E.; Caireta, M. (2021) **L'escala de provenció. Guia pràctica per abordar el conflicte amb perspectiva de gènere a l'aula universitària** . Cerdanyola del Vallès: ECP-UAB

Bisquerra, R., i Chao, C. (2021). Educación emocional y bienestar: por una práctica científicamente fundamentada. Revista Internacional de Educación Emocional y Bienestar, 1(1), 9-29.

Bisquerra, R., i Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. Educación XXI, 10, 61-82.

Calmaestra, J. (2011). Ciberbullying: prevalencia y características de un nuevo tipo de bullying indirecto [Tesi doctoral, Universidad de Córdoba].

Gaffney, H., Ttofi, M. M., i Farrington, D. P. (2021). Effectiveness of school-based anti-bullying programs: A systematic review and meta-analysis. Campbell Systematic Reviews, 17(1), e1143.

Morrison, B. (2007). Restoring Safe School Communities: A Whole School Response to Bullying, Violence and Alienation. Federation Press.

Nelsen, J., i Lott, L. (2015). Disciplina positiva en el salón de clase: desarrollar el respeto mutuo, la cooperación y la responsabilidad en el aula. Editorial Rondine.

Olweus, D. (1993). Bullying at School: What We Know and What We Can Do. Blackwell.

Rosenberg, M. B. (2015). Comunicación no violenta: un lenguaje de vida. Acanto.

Salmivalli, C., Lagerspetz, K. M. J., Björkqvist, K., Österman, K., i Kaukiainen, A. (1996). Bullying as a group process: Participant roles and their relations to social status within the group. Aggressive Behavior, 22(1), 1-15.

Ttofi, M. M., i Farrington, D. P. (2011). Effectiveness of school-based programs to reduce bullying: A systematic and meta-analytic review. Journal of Experimental Criminology, 7, 27-56.

Zych, I., i Ortega-Ruiz, R. (2021). Promoción de las competencias socioemocionales y prevención de la violencia escolar y juvenil. Revista Internacional de Educación Emocional y Bienestar, 1(1), 63-84.