

# PROTOCOL D'INTERVENCIÓ EN CAS DE CONFLICTE GREU

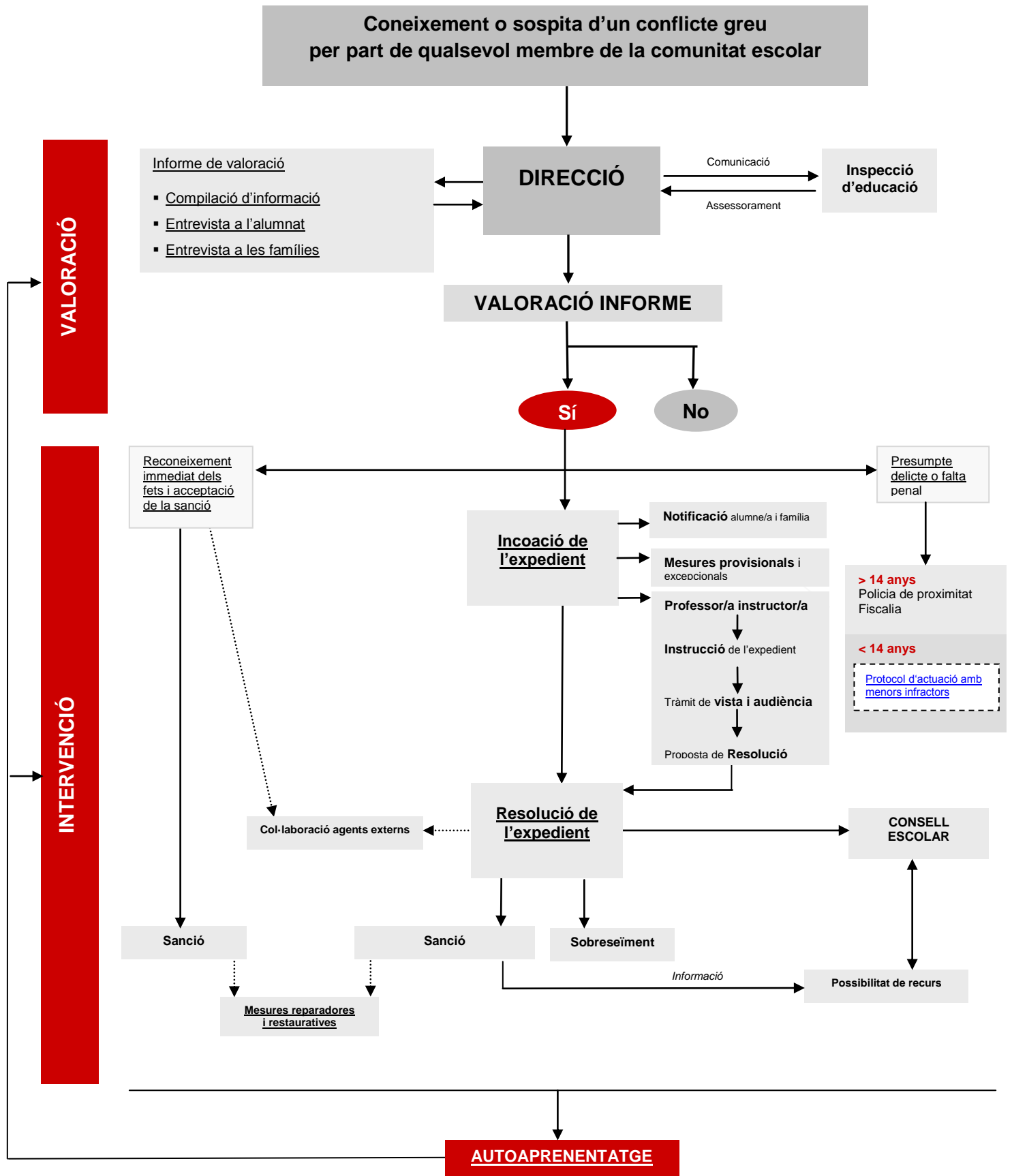
## Justificació i objectius del Protocol

### Conflictes greus

Són les conductes tipificades en l'article 37.1 de la Llei 12/2009 del 10 de juliol d'educació i que perjudiquen greument la convivència escolar.

### Per saber-ne més

- [Incidència en els centres educatius](#)



## Justificació i objectius

### Justificació

Els centres són el marc idoni per implementar mesures preventives que facilitin la convivència a les aules. Tot i aquest treball preventiu, poden donar-se conductes i actes que perjudiquin greument la convivència, que afectin les relacions entre iguals o les relacions entre l'alumnat i el professorat.

D'acord amb la [RESOLUCIÓ ENS/585/2017](#), de 17 de març, per la qual s'estableix l'elaboració i la implementació del Projecte de Convivència en els centres educatius dins el marc del Projecte Educatiu de Centre, els centres educatius han d'incloure en els continguts del seu projecte de convivència els protocols per a la millora de la convivència que donin resposta a conductes que la perjudiquen greument, com l'assetjament i el ciberassetjament entre iguals, l'assetjament a les persones LGBTI, les conductes d'odi i discriminació i els abusos sexuals. En aquest sentit, els centres educatius poden contextualitzar els protocols per a la millora de la convivència elaborats pel Departament d'Ensenyament.

Aquests protocols posen l'èmfasi en la prevenció, ara bé, també ofereixen orientacions i recursos per a la detecció i la intervenció davant les conductes que afecten greument la convivència abans esmentades. Pel que fa a la **intervenció**, aquests protocols contemplen mesures específiques, depenent del tipus de conflicte que aborden, però tots ells comparteixen l'activació del present protocol.

### Objectius

#### Missió

Donar una resposta ràpida i educativa als conflictes greus que es donen en l'àmbit escolar.

#### Objectiu general

Dotar els centres educatius d'una eina per valorar i intervenir davant de conflictes greus.

#### Objectius específics

- Promoure actuacions immediates de contenció i reforçar les mesures de protecció i control.
- Facilitar un únic circuit d'intervenció comú a tots els protocols per a la millora de la convivència.

- Establir un circuit de coordinació entre els diferents membres de la comunitat escolar i educativa implicats en el protocol.



## Conflictes greus

**Conflictes greus són les conductes tipificades en l'article 37.1 de la Llei 12/2009, del 10 de juliol d'educació, i que perjudiquen greument la convivència escolar.**

L'article 37.1 [Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació](#) tipifica les conductes i els actes dels alumnes que es consideren faltes que perjudiquen greument la convivència:

- a) *Les injúries, ofenses, agressions físiques, amenaces, vexacions o humiliacions a altres membres de la comunitat educativa, el deteriorament intencionat de llurs pertinences i els actes que atemptin greument contra llur intimitat o llur integritat personal.*
- b) *L'alteració injustificada i greu del desenvolupament normal de les activitats del centre, el deteriorament greu de les dependències o els equipaments del centre, la falsificació o la sostracció de documents i materials acadèmics i la suplantació de personalitat en actes de la vida escolar*
- c) *Els actes o la possessió de mitjans o substàncies que puguin ésser perjudicials per a la salut, i la incitació a aquests actes.*
- d) *La comissió reiterada d'actes contraris a les normes de convivència del centre.*

D'acord amb l'article 37.2 de la mateix llei, aquestes conductes han de ser considerades especialment greus quan impliquin discriminació per raó de gènere, sexe, raça, naixença o qualsevol altra condició personal o social dels afectats.

Les conductes i actes contraris dels alumnes són objecte de correcció pel centre quan estan motivats per la vida escolar o hi estan directament relacionats i afecten altres alumnes o altres membres de la comunitat educativa, tot i produir-se fora del centre, d'acord al que s'exposa a l'article 35.3 de la Llei d'educació.

Pel caràcter específic i la rellevància d'algunes de les conductes que perjudiquen greument la convivència així com quan es donen les circumstàncies que les fan especialment greus com s'ha descrit anteriorment, el Departament d'Ensenyament ha elaborat protocols específics, que cada centre ha de contextualitzar a la seva realitat.

- Protocol de prevenció, detecció i intervenció davant l'assetjament i el ciberassetjament entre iguals
- Protocol de prevenció, detecció i intervenció davant l'assetjament escolar a persones LGBTI
- Protocol de prevenció, detecció i intervenció davant situacions d'odi i discriminació
- Protocol d'actuació amb menors de catorze anys en situacions de conflicte o comissió d'una infracció penal

- Protocol de prevenció, detecció, notificació, derivació i coordinació de les situacions de maltractament infantil i adolescent en l'àmbit educatiu
- Protocol de prevenció, detecció i intervenció davant el consum de drogues en els centres d'educació secundària

Aquests protocols, en la seva fase d'intervenció, contempnen l'activació del protocol de conflictes greus a més de dur a terme altres accions específiques.

Per aquelles conductes que perjudiquen greument la convivència recollides en l'article 37.1 de la [Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació](#) per a les quals no s'ha elaborat un protocol específic, serà necessari activar aquest protocol.

Davant d'algunes situacions com les agressions físiques contra treballadors dependents del Departament d'Ensenyament, cal activar el [Protocol de prevenció, detecció i actuació davant situacions de violència envers treballadors dependents del Departament d'Ensenyament](#) que presten serveis en centres educatius públics i serveis educatius, produïdes com a conseqüència de l'exercici de les seves funcions, i de danys als béns de l'Administració, causats per membres de la comunitat educativa i/o tercers. Aquest protocol ofereix un marc d'actuació davant situacions de violència envers el personal dels centres educatius públics i serveis educatius, produïdes dins o fora del centre de treball, ja sigui en el marc de l'exercici de l'activitat professional o com a conseqüència d'aquesta activitat.

## Incidència en els centres educatius

Els Departaments d'Interior i d'Ensenyament van iniciar el curs 2000-2001 una sèrie d'enquestes sobre convivència escolar i seguretat amb la voluntat d'aprofundir en l'estudi de la problemàtica de la convivència entre els joves (l'assetjament, la victimització experimentada, les infraccions dutes a terme pels mateixos alumnes o el consum de drogues), i conèixer la seva evolució al llarg dels anys.

La darrera **Enquesta sobre Convivència Escolar i Seguretat a Catalunya** (ECESC 2016-17), realitzada a l'alumnat de secundària, mostra, pel que fa a les **relacions entre l'alumnat al centre educatiu**, la situació següent:

- Els alumnes valoren amb un 7,8 de mitjana la seva **relació amb els companys i companyes**.
- Un **24,3%** de l'alumnat percep que al centre educatiu hi ha **menys disciplina de la que hi hauria d'haver**.
- El **9,9% dels alumnes enquestats afirmen haver patit assetjament** (alguna acció negativa un cop a la setmana o més) durant el curs escolar. S'observa una disminució de 0'5 punts percentuals respecte al curs 2011-12.
- Malgrat aquesta lleugera disminució, el que sí que augmenta és **l'ús dels mitjans digitals en els processos d'assetjament (38% dels casos d'assetjament)**.
- El **3,7%** dels alumnes enquestats diuen haver patit **assetjament amb l'ús de mitjans digitals** (ciberassetjament) i el **10,6%** afirma haver estat víctima d'algun tipus de **maltractament** (burles, insults, exclusió, amenaces...) **amb l'ús de mitjans digitals**, independentment de la seva freqüència. Aquestes dades mostren un lleuger augment respecte a la darrera edició de l'estudi (ECESC 2011-2012: 3'5% i 10,3% de l'alumnat, respectivament).

Pel que fa a **comportaments o actituds incíviques**, cal destacar que:

- Un 5,8 % de l'alumnat admet **haver danyat o destruït expressament alguna cosa del centre educatiu**.
- Més de la meitat dels alumnes (54,8%), reconeix haver fet un **ús inadequat de les noves tecnologies**. El fet més destacat són les descàrregues il·legals (47,4%)

Pel que fa al **consum de drogues**:

- El 56% dels alumnes han pres alguna vegada **alcohol**. Aquest percentatge **disminueix** respecte l'edició anterior de l'ECESC (63,6%). Per contra augmenta fins el 30% el d'alumnes que han consumit alguna vegada **marihuana o haixix** (25,5% ECESC 2011).

**Tots els nens i joves tenen dret a ser respectats i a sentir-se segurs, tant en l'entorn real com en el virtual. Assolir aquest objectiu requereix un esforç permanent de tota la comunitat escolar (docents, alumnat, famílies, etc.). Per això, cal dur a terme un conjunt d'accions per capacitar-los per a la convivència i la gestió positiva dels conflictes en un marc de valors compartits.**



## **Informe de valoració**

Davant l'observació o detecció per part de qualsevol membre de la comunitat escolar d'una conducta o acte susceptible de ser considerat com a greument perjudicial per a la convivència en el centre educatiu, cal posar-lo en coneixement de la direcció del centre. Convé que aquesta informació es reculli per escrit (per exemple, amb un comunicat d'incidència).

El director o directora de cada centre educatiu pot definir un **equip de valoració** que estarà integrat per diferents professionals en funció dels recursos disponibles.

Per tal de formar aquest equip es recomana:

- Vetllar perquè la composició sigui estable.
- Que estigui integrat per 5/6 professionals com a màxim.
- Que en formin part, com a mínim, el tutor o tutora, el cap o la cap d'estudis, el professional orientador del centre i/o el mestre o la mestra de pedagogia terapèutica.

L'equip de valoració, per encàrrec del director o directora, pot realitzar les tasques següents per tal de recollir la informació necessària i assessorar sobre la intervenció que es podria dur a terme:

- Compilació d'informació: recollida d'informació sobre els fets i l'alumne o alumnes implicats en la possible situació de conflicte greu.
- Entrevistes a l'alumnat implicat i contrast de la informació amb la seva família o altres agents implicats.
- Redacció de l'informe amb tota la informació i lliurament a la direcció del centre per fer-ne la valoració.

Correspon al director o directora del centre fer la valoració de la situació. En el cas que es valori que no es tracta d'una situació de conflicte greu, n'informarà a la família. Si la valoració confirma que s'ha donat o s'està donant una situació de conflicte greu, s'iniciarà la fase d'intervenció.

En aquest procés de valoració, el director o directora pot comptar amb l'assessorament de la Inspecció d'educació.



**En cas d'una possible situació d'assetjament o ciberassetjament, assetjament escolar a persones LGBTI, conducta d'odi i discriminació, situació de maltractament infantil i adolescent o la tinença, el consum i/o la venda de drogues dins del centre, consulteu la fase de valoració dels protocols pertinents.**



## Compilació d'informació

L'Equip de Valoració designat pel director o directora del centre, en el cas que ho consideri adient, compilarà informació sobre els fets i l'alumne o alumns implicats en la possible situació de conflicte greu parlant amb el tutor o tutora i altres membres de la comunitat escolar.

És important que l'obtenció d'informació es faci des del respecte i la no-estigmatització de l'alumne.

**Es recomana protocolitzar la recollida d'informació a través d'un full o pauta de compilació (s'adjunta un model).**

### PAUTA DE COMPILACIÓ I RECOLLIDA D'INFORMACIÓ DELS ASPECTES REFERITS AL CAS

#### DATA DE LA DETECCIÓ

Qui ha fet la detecció? \_\_\_\_\_

#### DADES DE L'ALUMNE/A IMPLICAT\*

Nom i cognoms:  
Edat:  
Curs:  
Tutor/a:

#### FET DETECTAT I UBICACIÓ

Descripció del fet:

*\*En el cas que hi hagi diversos alumnes implicats, es recolliran també les seves dades*

**En el moment de la detecció, l'alumne estava...**

Sol/a

En grup      Del seu grup classe?  Sí  No  
Del centre?  Sí  No

En el centre      aula  passadissos  gimnàs  pati  altres

Fora del centre

Mitjançant l'ús d'eines tecnològiques

**COMPORAMENT DE L'ALUMNE/A \***

1ª vegada

Repetició

En cas de repetició, breu resum de la intervenció duta a terme anteriorment

**DADES DE CONTEXT I/O FAMILIAR RELLEVANTS**

**ALTRES ASPECTES RELLEVANTS A CONSIDERAR**

*\*En el cas que hi hagi diversos alumnes implicats, es recollirà també aquesta informació de cadascun d'ells.*

**Els protocols d'assetjament o ciberassetjament, assetjament escolar a persones LGBTI, conducta d'odi i discriminació i consum de drogues ofereixen models d'entrevista a l'alumnat i a les famílies implicats en aquestes situacions.**



## **Entrevista a l'alumnat implicat**

Un cop hem compilat la informació relativa a la possible situació de conflicte greu, serà convenient dur a terme una entrevista individual amb l'alumnat implicat per conèixer més dades sobre la seva situació personal i la seva valoració dels fets.

### **Algunes consideracions generals:**

- Crear un clima de confiança i de respecte que faciliti la comunicació.
- Parlar amb serenitat, utilitzant un to de veu respectuós i no agressiu, i evitar discussions ja que creen resistències.
- Fer que se sentin participants del procés establert.
- Evitar plantejar l'entrevista com un interrogatori, utilitzant el diàleg com a instrument per a la bona comunicació i mantenint una escolta activa.
- Oferir informació objectiva, realista i contrastada sobre quines conductes i actes són considerats faltes que perjudiquen greument la convivència.
- Actuar amb honestat amb el jove, informant-lo que es trametrà la informació als familiars o a altres serveis, si és necessari.
- Evitar valoracions morals o de judici. Cal recordar que es tracta d'un espai per recollir informació per a la intervenció posterior.

### **Continguts de l'entrevista**

Hi ha cinc eixos d'atenció que ens poden ajudar a conèixer la situació personal i contextual de l'alumne:

1. SITUACIÓ ACADEMICO-ESCOLAR
2. SITUACIÓ FAMILIAR
3. OCUPACIÓ DEL TEMPS D'OCI/LLEURE
4. ASPECTES RELACIONALS
5. FACTORS DE PERSONALITAT, PSICOLÒGICS I/O CONDUCTUALS

## Guia

### 1. SITUACIÓ ACADÈMICO-ESCOLAR

- Curs que fa i correspondència amb l'edat
- Percepció del menor sobre la seva situació formativa
- Possible absentisme i/o passivitat
- Dificultats d'adaptació a les normes
- Expectatives acadèmiques
- Motivació / satisfacció per l'estudi
- Rendiment acadèmic

### 2. SITUACIÓ FAMILIAR

- Estructura familiar
  - Amb qui viu
  - Situació ocupacional dels pares
- Dinàmica familiar
  - Comunicació
  - Confiança
  - Afectivitat
  - Cohesió
  - Relació entre els pares
  - Relació amb els pares
  - Relació amb els germans
  - Estil educatiu (permissiu, autoritari, etc.)
  - Límits i normes
- Actitud de la família davant els fets esdevinguts

### 3. TEMPS DE LLEURE

- Activitats d'oci, aficions, lleure educatiu i esport
- Temps d'oci familiar compartit

### 4. ASPECTES RELACIONALS

En el centre:

- Grup d'amics
- Relacions amb els companys del grup-classe
- Relació amb el professorat i altres membres de la comunitat escolar

Fora del centre:

- Pertinença a algun grup social

## **5. FACTORS DE PERSONALITAT, PSICOLÒGICS I/O CONDUCTUALS**

### **Emocionals**

- Grau d'autoconeixement
- Grau d'autoestima
- Grau d'autonomia
- Grau d'autocontrol emocional
- Trastorns / medicació

### **Socials**

- Reconeixement de l'altre
- Empatia
- Assertivitat
- Habilitats comunicatives

### **Gestió positiva dels conflictes**

- Autocontrol del comportament i de la conducta
- Competències per a la resolució de conflictes: escolta activa, diàleg, facilitat per arribar a acords en què tothom hi guanyi

## Entrevista a les famílies

### COMUNICACIÓ DELS FETS I CONTRAST DE LA INFORMACIÓ

#### Recomanacions generals

- És important que es faci una presentació clara, amb una comunicació calmada.
- És important utilitzar les eines de comunicació adequades (empatia, missatges en primera persona, etc.) per no alarmar excessivament la família.
- És important explicitar que l'escola i la família tenen el mateix objectiu i que, per això, es demana la seva col·laboració i compromís.
- Es recomana valorar l'esforç i la feina feta per la família.
- Es recomana transmetre confiança en el fet que les coses poden millorar.
- Es recomana evitar:
  - centrar-se en la persona en lloc de tractar el fet,
  - jutjar ni fer sentir culpable la família.

#### Recomanacions per a l'entrevista

1. Comunicar a les famílies les actuacions dutes a terme fins al moment (compilació d'informació i les entrevistes realitzades) i concretar que l'objectiu d'aquestes actuacions, juntament amb l'entrevista actual amb les famílies, és l'elaboració d'un informe que l'equip directiu haurà de valorar per determinar si efectivament s'ha donat un cas de conflicte greu en el centre.
2. Notificar els fets, sense minimitzar-los ni sobredimensionar-los.
3. Demanar a la família què els ha explicat el seu fill o filla per poder contrastar la informació.
4. Preguntar a la família quina és la seva opinió sobre els fets i com s'ha sentit per poder tenir referències sobre el seu posicionament.



5. Destacar l'oportunitat de poder abordar la situació i intervenir de forma educativa amb l'alumne, així com la necessitat de comptar amb la col·laboració i implicació de la família.
6. Finalment, agrair la seva col·laboració, avançar que la direcció del centre s'hi posarà en contacte al més aviat possible per comunicar les actuacions que el centre durà a terme un cop valorat l'informe que s'està elaborant i demanar-los el seu suport i compromís.



## Reconeixement immediat dels fets i acceptació de la sanció

L'article 25.1, sobre Garanties i procediment en la correcció de faltes greument perjudicials per a la convivència, del [Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius](#), determina que les faltes greument perjudicials per a la convivència tipificades en l'article 37.1 de la Llei d'educació es corregeixen mitjançant una sanció de les previstes en l'article 37.3 de la Llei esmentada.

Tanmateix, quan l'alumne i la seva família reconeixen de manera immediata la comissió dels fets i accepten la sanció corresponent, la direcció imposa i aplica directament la sanció com s'exposa en l'article 25.7 d'aquest Decret. De la falta comesa i de l'acceptació de la sanció per part de l'alumne i, en els menors d'edat, del seu pare, mare o tutor legal, n'ha de quedar constància escrita.

L'article 24.1 del Decret d'autonomia dels centres educatius, referent a les Mesures correctores i sancionadores, disposa que l'aplicació de les mesures correctores i sancionadores s'ha d'inscriure en el marc de l'acció educativa i té per finalitat contribuir a la millora dels seu procés educatiu. Sempre que sigui concordant amb aquesta finalitat, la mesura correctora ha d'incloure alguna activitat d'utilitat social per al centre.

Així mateix, l'article 24.3 d'aquest Decret estableix els criteris que s'han de tenir en compte per a la graduació de les sancions:

- a) Les circumstàncies personals, familiars i socials i l'edat de l'alumnat afectat.
- b) La proporcionalitat de la sanció amb la conducta o acte que la motiva.
- c) La repercussió de la sanció en la millora del procés educatiu de l'alumnat afectat i de la resta d'alumnat.
- d) (...)
- e) La repercussió objectiva en la vida del centre de l'actuació que se sanciona.
- f) La reincidència o la reiteració de les actuacions que se sancionen.



## **Presumpte delictes o falta penal**

Davant un fet que pugui ser constitutiu de delictes o falta perseguible penalment, la direcció del centre ho comunicarà al ministeri fiscal, tal com s'especifica en la Disposició Addicional Dinovena del Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius.

En el casos en els quals estan implicats menors de catorze anys, el Departament de Benestar Social i Família i el Departament d'Ensenyament han elaborat conjuntament un [protocol per garantir una intervenció coordinada](#).

En aquestes situacions la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) disposa d'un equip d'intervenció especialitzat en menors de 14 anys inimputables (EEMI). Aquest equip es coordina a través del referent del Servei Territorial o Consorci d'Educació de Barcelona amb el director del centre públic o el titular del centre privat.

L'EEMI donarà suport al centre educatiu i al menor i la seva família a través del programa [EDUCANT EN LA RESPONSABILITAT](#). Aquest programa té la finalitat de donar resposta a situacions en què hi ha infants o adolescents de menys de 14 anys implicats com a autors en la denúncia d'un fet tipificat pel Codi Penal com a delictes o falta. És un programa de valoració i intervenció en aquesta població i les seves famílies que vol oferir una actuació adient a la seva situació des de l'àmbit de la prevenció.

## Incoació de l'expedient

Davant un conflicte greu protagonitzat per un alumne/a, tal com determina l'article 25, sobre Garanties i procediment en la correcció de faltes greument perjudicials per a la convivència, del Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius, correspon al director o a la directora del centre incoar o iniciar un expedient.

En l'article 37.1 de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, s'explicita la relació de les faltes greument perjudicials per a la convivència:

- a. *Les injúries, ofenses, agressions físiques, amenaces, vexacions o humiliacions a altres membres de la comunitat educativa, el deteriorament intencionat de les seves pertinences i els actes que atemptin greument contra llur intimitat o llur integritat personal.*
- b. *L'alteració injustificada i greu del desenvolupament normal de les activitats del centre, el deteriorament greu de les dependències o els equipaments del centre, la falsificació o sostracció de documents o materials acadèmics i la suplantació de la personalitat en actes de la vida escolar.*
- c. *Els actes o la possessió de mitjans o substàncies que puguin ésser perjudicials per a la salut, i la incitació a aquests actes.*
- d. *La comissió reiterada d'actes contraris a les normes de convivència del centre.*

En el cas que aquestes faltes impliquin discriminació per raó de gènere, sexe, raça, naixença o qualsevol altra condició personal o social dels afectats esdevindran faltes especialment greus, com es recull a l'article 37.2 d'aquesta Llei. Davant aquestes situacions, les sancions que es poden imposar són les previstes a l'article 37.3 de la mateixa Llei.

En el quadre que hi ha a continuació es recull els agents, la temporització i el procés que implica la incoació de l'expedient fins a la proposta de resolució, amb les referències normatives pertinents.

	QUI	QUAN	QUÈ	OBSERVACIONS
Incoació de l'expedient	Direcció	Paral·lelament a la incoació de l'expedient	<a href="#">a) Aplicació de mesures provisionals i excepcionals (art. 25.4 DAC)</a>	Per tal d'evitar perjudicis majors, en incoar un expedient, la direcció del centre pot aplicar, de manera excepcional, una suspensió d'assistència a classe per un mínim de 3 dies prorrogables a 20 dies. Aquesta suspensió pot comportar la no assistència al centre. Altrament, l'alumne/a haurà d'assistir al centre, però no podrà participar en les activitats lectives amb el seu grup mentre duri la suspensió
		Al més aviat possible	<a href="#">b) Nomenament de la persona instructora i notificació de la incoació de l'expedient (art. 25.2 i 25.3 DAC)</a>	El director ha de designar la persona instructora, i notificar la incoació de l'expedient a l'alumne/a i, en el cas dels menors, als pares
	Persona instructora	Al més aviat possible	<a href="#">c) Instrucció de l'expedient (art. 25.2 DAC)</a>	La persona instructora ha de practicar les actuacions que s'estimi pertinents per a l'aclariment dels fets esdevinguts i la responsabilitat de l'alumnat implicat
		El termini per realitzar el tràmit de vista de l'expedient, és de cinc dies lectius (des de la seva comunicació) i el termini per formular-hi al·legacions és de cinc dies lectius més	<a href="#">d) Tràmit de vista i audiència (art. 25.3 DAC)</a>	Abans de formular la proposta definitiva de resolució, l'instructor o instructora de l'expedient ha d'escoltar l'alumnat afectat, i també els progenitors o tutors legals, i els ha de donar vista de l'expedient completat fins a la proposta de resolució provisional per tal que puguin manifestar la seva conformitat amb allò que a l'expedient s'estableix i es proposa o hi puguin formular al·legacions
		Al més aviat possible	e) Proposta de resolució	Un cop realitzat el tràmit de vista i audiència i transcorregut el període d'al·legacions, l'instructor formula la proposta de resolució de l'expedient a la direcció del centre

a) Aplicació de mesures provisionals i excepcionals (art. 25.4 DAC)

L'article 25, sobre **Garanties i procediment en la correcció de faltes greument perjudicials per a la convivència**, de [DECRET 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia de centre educatiu](#) (DOGC 5686 - 5.08.2010) determina que:

*25.4 Per tal d'evitar perjudicis majors a l'educació de l'alumnat afectat o a la de la resta d'alumnat del centre, en incoar un expedient la direcció del centre pot aplicar, de manera excepcional, una suspensió provisional d'assistència a classe per un mínim de tres dies lectius prorrogables fins a un màxim de 20 dies lectius, que ha de constar en la resolució de la direcció que incoa l'expedient. Aquesta suspensió pot comportar la no-assistència al centre. Altrament, l'alumne/a haurà d'assistir al centre, però no podrà participar en les activitats lectives amb el seu grup mentre duri la suspensió provisional d'assistència a classe. En tot cas, en la suspensió provisional d'assistència a classe, que s'ha de considerar a compte de la sanció, s'han de determinar les activitats i mesures educatives a dur a terme durant aquest període.*

b) Nomenament de la persona instructora i notificació de la incoació de l'expedient (art. 25.2 i 25.3 DAC)

L'article 25, sobre **Garanties i procediment en la correcció de faltes greument perjudicials per a la convivència**, de [DECRET 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia de centre educatiu](#) (DOGC 5686 - 5.08.2010), estableix que:

*25.2 La instrucció de l'expedient (...) correspon a un o una docent amb designació a càrrec de la direcció del centre (...)*

*25.3 De la incoació de l'expedient la direcció del centre n'informa l'alumnat afectat i, en el cas de menors de 18 anys, també els progenitors o tutors legals (...)*

c) Instrucció de l'expedient (art. 25.2 DAC)

L'article 25, sobre **Garanties i procediment en la correcció de faltes greument perjudicials per a la convivència**, de [DECRET 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia de centre educatiu](#) (DOGC 5686 - 5.08.2010), disposa que:

*25.2 (...) A l'expedient s'estableixen els fets, i la responsabilitat de l'alumnat implicat, i es proposa la sanció així com, si escau, les activitats d'utilitat social per al centre i, en el seu cas, l'import de reparació o restitució dels danys o materials que eventualment hagin quedat afectats per l'actuació que se sanciona.*

d) Tràmit de vista i audiència (art. 25.3 DAC)

L'article 25, sobre Garanties i procediment en la correcció de faltes greument perjudicials per a la convivència, de [DECRET 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia de centre educatiu](#) (DOGC 5686 - 5.08.2010), estableix que:

*25.3 (...) Sense perjudici de les altres actuacions d'instrucció que es considerin oportunes, abans de formular la proposta definitiva de resolució, l'instructor o instructora de l'expedient ha d'escoltar l'alumnat afectat, i també els progenitors o tutors legals, i els ha de donar vista de l'expedient completat fins a la proposta de resolució provisional per tal que puguin manifestar la seva conformitat amb allò que a l'expedient s'estableix i es proposa o hi puguin formular al·legacions. El termini per realitzar el tràmit de vista de l'expedient, de la realització del qual n'ha de quedar constància escrita, és de cinc dies lectius i el termini per formular-hi al·legacions és de cinc dies lectius més.*



## **Resolució de l'expedient**

Les sancions que es poden imposar per la comissió d'alguna de les faltes greus, tipificades en l'article 37.1 de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, són, segons l'article 37.3 de l'esmentada llei, la suspensió del dret de participar en activitats extraescolars o complementàries o la suspensió del dret d'assistir al centre o a determinades classes, en tots dos supòsits per un període màxim de tres mesos o pel temps que resti fins a la finalització del curs acadèmic, si són menys de tres mesos, o bé la inhabilitació definitiva per a cursar estudis al centre,.

En l'article 25 del Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius, s'explicita els termes en què la direcció del centre imposarà la sanció en la resolució de l'expedient incoat a l'efecte, sense perjudici que la mesura correctora incorpori alguna activitat d'utilitat social per al centre i, en el seu cas, del rescabament de danys que es puguin establir de manera complementària en la resolució del mateix expedient.

En el quadre que hi ha continuació es recull els agents, la temporització i diversos supòsits arran de la resolució de l'expedient incoat pel centre educatiu, amb les referències normatives pertinents.



	QUI	QUAN	QUÈ	OBSERVACIONS
Resolució de l'expedient	Direcció	Es recomana un mes des de la data d'inici de l'expedient	a) Sobreseïment	Quan de la instrucció de l'expedient no se'n derivi cap responsabilitat per part de l'alumne/a, s'hi consignarà el sobreseïment o deteniment de la resolució, i no s'imposarà cap sanció
			b) <a href="#">Aplicació de mesures correctores i sancions (art. 31.3, 36, 37 i 38 LEC i art. 24 i 25.1 DAC)</a>	<p><b>Finalitat educativa de la sanció</b></p> <p>La imposició de mesures correctores ha de tenir en compte el nivell escolar en què es troben els alumnes afectats, llurs circumstàncies personals, familiars i socials i la proporcionalitat amb la conducta o l'acte que els motiva, i ha de tenir per finalitat contribuir al manteniment i la millora del procés educatiu dels alumnes, considerant, si s'escau, la reparació i la reconciliació amb les parts afectades.</p> <p>També es pot considerar la possibilitat d'incorporar com a mesura complementària alguna activitat d'utilitat social per al centre i, en el seu cas, del rescabament dels danys.</p>
	Direcció	Durant la tramitació de l'expedient	c) <a href="#">Oferiment de mediació (art. 30.5, 31.3 c i 32 LEC, art. 23.2 DAC i art. 25.2 i 26 Drets i deures alumnat)</a>	<p>En el cas d'un conflicte greu, es pot oferir la mediació llevat que es doni alguna de les circumstàncies establertes en l'article 25.2 del Decret de drets i deures de l'alumnat.</p> <p>En el cas que el procés de mediació s'iniciés durant la tramitació d'un procediment sancionador, cal disposar de la confirmació expressa de l'alumne o alumna, i, si és menor, dels seus pares.</p>

			<a href="#">d) Col·laboració amb agents socials externs (art. 24.2 Llei 14/2010)</a>	El centre educatiu pot col·laborar amb altres administracions i serveis públics a fi de valorar la situació de l'infant o adolescent i portar a terme accions per a protegir el menor
	Família / Consell Escolar	Un cop resolt l'expedient	<a href="#">e) Possibilitat de recurs (art. 148.3.i i 152.2.e LEC i art. 25.5 DAC)</a>	Un cop resolt l'expedient, i a instàncies dels progenitors, el Consell Escolar pot revisar la sanció aplicada i proposar, si s'escau, les mesures pertinents sens perjudici de la presentació dels recursos o reclamacions davant els SSTT.  La direcció del centre ha d'informar periòdicament el consell escolar dels expedients que s'han resolt.

**b) Aplicació de mesures correctores i sancions (art. 36.2, 37 i 38 LEC i art. 24 DAC)**

L'article 31, referent als **Principis generals**, de [LLEI 12/2009, del 10 de juliol, d'educació](#) (DOGC 5422 - 16 .07. 2009), estableix que:

*31.3 Els procediments de resolució dels conflictes de convivència s'han d'ajustar als principis i criteris següents:*

*a) Han de vetllar per la protecció dels drets dels afectats i han d'assegurar el compliment dels deures dels afectats.*

*b) Han de garantir la continuïtat de les activitats del centre, amb la mínima pertorbació per a l'alumnat i el professorat.*

*c) Han d'emprar mecanismes de mediació sempre que sigui pertinent.*

L'article 36, sobre **Criteris d'aplicació de mesures correctores i sancions**, de [LLEI 12/2009, del 10 de juliol, d'educació](#) (DOGC 5422 - 16 .07. 2009), estableix que:

*36.1. L'aplicació de mesures correctores i sancions no pot privar els alumnes de l'exercici del dret a l'educació ni, en l'educació obligatòria, del dret a l'escolarització. En cap cas no es poden imposar mesures correctores ni sancions que atemptin contra la integritat física o la dignitat personal dels alumnes.*

*36.2. La imposició de mesures correctores i sancionadores ha de tenir en compte el nivell escolar en què es troben els alumnes afectats, llurs circumstàncies personals, familiars i socials i la proporcionalitat amb la conducta o l'acte que les motiva, i ha de tenir per finalitat*

*contribuir al manteniment i la millora del procés educatiu dels alumnes. En el cas de les conductes greument perjudicials per a la convivència, la imposició de les sancions s'ha d'ajustar al que disposa aquesta llei.*

(...)

L'article 37, referent a **Faltes i sancions relacionades amb la convivència**, de [LLEI 12/2009, del 10 de juliol, d'educació](#) (DOGC 5422 - 16 .07. 2009), estableix que:

*37.1. Es consideren faltes greument perjudicials per a la convivència en el centre educatiu les conductes següents:*

- a) Les injúries, ofenses, agressions físiques, amenaces, vexacions o humiliacions a altres membres de la comunitat educativa, el deteriorament intencionat de llurs pertinences i els actes que atemptin greument contra llur intimitat o llur integritat personal.*
- b) L'alteració injustificada i greu del desenvolupament normal de les activitats del centre, el deteriorament greu de les dependències o els equipaments del centre, la falsificació o la sostracció de documents i materials acadèmics i la suplantació de personalitat en actes de la vida escolar.*
- c) Els actes o la possessió de mitjans o substàncies que puguin ésser perjudicials per a la salut, i la incitació a aquests actes.*
- d) La comissió reiterada d'actes contraris a les normes de convivència del centre.*

*37.2. Els actes o les conductes a què fa referència l'apartat 1 que impliquin discriminació per raó de gènere, sexe, raça, naixença o qualsevol altra condició personal o social dels afectats s'han de considerar especialment greus.*

*37.3. Les sancions que es poden imposar per la comissió d'alguna de les faltes tipificades per l'apartat 1 són la suspensió del dret de participar en activitats extraescolars o complementàries o la suspensió del dret d'assistir al centre o a determinades classes, en tots dos supòsits per un període màxim de tres mesos o pel temps que resti fins a la finalització del curs acadèmic, si són menys de tres mesos, o bé la inhabilitació definitiva per a cursar estudis al centre.*

*37.4. Entre les conductes contràries a la convivència que han de constar a les normes d'organització i funcionament de cada centre hi ha d'haver, si més no, totes les que tipifica l'apartat 1, quan no siguin de caràcter greu, i també les faltes injustificades d'assistència a classe i de puntualitat.*

L'article 38, referent a la **Responsabilitat per danys**, de [LLEI 12/2009, del 10 de juliol, d'educació](#) (DOGC 5422 - 16 .07. 2009), determina que:

*38. Els alumnes que, intencionadament o per negligència, causin danys a les instal·lacions o el material del centre o en sostreguin material han de reparar els danys o restituir el que hagin sostret, sens perjudici de la responsabilitat civil que els correspongui, a ells mateixos o a les mares, als pares o als tutors, en els termes que determina la legislació vigent.*

L'article 24, referent a **Mesures correctores i sancionadores**, de [DECRET 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia de centre educatiu](#) (DOGC 5686 - 5.08.2010) disposa que:

*24.1. L'aplicació de mesures correctores i sancionadores de les irregularitats o faltes comeses per l'alumnat que afectin la convivència, establertes a la Llei d'educació, a les normes d'organització i funcionament del centre i, en el seu cas, en la carta de compromís educatiu s'ha d'inscriure en el marc de l'acció educativa i té per finalitat contribuir a la millora del seu procés educatiu. Sempre que sigui concordant amb aquesta finalitat, la mesura correctora ha d'incloure alguna activitat d'utilitat social per al centre.*

*24.2. Les normes d'organització i funcionament del centre, a més del que preveu l'apartat e) de l'article 19.1, han de preveure mesures correctores referides a les faltes injustificades d'assistència a classe i de puntualitat. Així mateix, poden determinar que, a partir del tercer curs de l'educació secundària obligatòria, les decisions col·lectives adoptades per l'alumnat en relació amb la seva assistència a classe, en exercici del dret de reunió i prèviament comunicades a la direcció del centre i es disposi de la corresponent autorització dels pares, mares o tutors, no tinguin la consideració de falta. Les mateixes normes han de determinar en quines situacions les mesures correctores s'han d'aplicar directament pel professorat i en quins casos en correspon l'aplicació als òrgans unipersonals de govern del centre, així com el procediment per informar-ne la família i, si és possible i escau, establir, amb aquesta, pautes compartides d'actuació.*

*24.3. Per a la graduació en l'aplicació de les sancions que corregeixen les faltes esmentades a l'article 37.1 de la Llei d'educació, s'han de tenir en compte els criteris següents:*

- a) Les circumstàncies personals, familiars i socials i l'edat de l'alumnat afectat.*
- b) La proporcionalitat de la sanció amb la conducta o acte que la motiva.*
- c) La repercussió de la sanció en la millora del procés educatiu de l'alumnat afectat i de la resta de l'alumnat.*
- d) L'existència d'un acord explícit amb els progenitors o tutors legals, en el marc de la carta de compromís educatiu subscripta per la família, per administrar la sanció de manera compartida.*
- e) La repercussió objectiva en la vida del centre de l'actuació que se sanciona.*
- f) La reincidència o reiteració de les actuacions que se sancionen.*

*24.4. En tot cas, els actes o conductes a què fa referència l'article 37.1 de la Llei d'educació s'han de considerar especialment greus, i les mesures sancionadores s'han d'acordar de manera proporcionada a aquesta especial gravetat, quan impliquin discriminació per raó de gènere, sexe, raça, naixença o qualsevol altra circumstància personal o social de terceres persones que resultin afectades per l'actuació a corregir.*

L'article 25, sobre **Garanties i procediment en la correcció de faltes greument perjudicials per a la convivència**, de [DECRET 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia de centre educatiu](#) (DOGC 5686 - 5.08.2010) estableix que:

*25.1 Les faltes greument perjudicials per a la convivència en el centre tipificades a l'article 37.1 de la Llei d'educació es corregeixen mitjançant una sanció de les previstes a l'article 37.3 de la Llei esmentada. Correspon a la direcció del centre imposar la sanció en la resolució de l'expedient incoat a l'efecte, sense perjudici que la mesura correctora incorpori alguna activitat d'utilitat social per al centre i, en el seu cas, del rescabament de danys que es puguin establir de manera complementària en la resolució del mateix expedient.*

c) Oferiment de mediació (art. 30.5, 31.3 c i 32 LEC i art. 25.3 i 26 Drets i deures alumnat)

[LLEI 12/2009, del 10 de juliol, d'educació](#) (DOGC 5422 - 16 .07. 2009)

L'article 30, referent al **dret i deure de convivència**, determina que:

*30.5 Els centres han d'establir mesures de promoció de la convivència, i en particular mecanismes de mediació per a la resolució pacífica dels conflictes i fórmules per mitjà de les quals les famílies es comprometin a cooperar de manera efectiva en l'orientació, l'estímul i, quan calgui, l'esmena de l'actitud i la conducta dels alumnes en el centre educatiu.*

L'article 31, referent als **Principis generals**, estableix que:

*31.3 Els procediments de resolució dels conflictes de convivència s'han d'ajustar als principis i criteris següents:*

*(...)*

*c) Han d'emprar mecanismes de mediació sempre que sigui pertinent. [vegeu més avall article 25 del DECRET 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya]*

L'article 32, referent a la **Mediació**, determina que:

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

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

[DECRET 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia de centre educatiu](#) (DOGC 5686 - 5.08.2010)

L'article 23, sobre **Mesures de promoció de la convivència**, determina que:

*23.2 Les normes d'organització i funcionament han d'incorporar les mesures de promoció de la convivència establertes en el centre, així com els mecanismes i fórmules per a la*

*prevenció i resolució de conflictes. Entre aquests mecanismes s'ha de considerar el de la mediació, sense perjudici de les altres iniciatives de foment de la convivència i de la resolució pacífica dels conflictes que adoptin el Departament d'Educació i les persones titulars dels centres.*

[DECRET 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya](#) (DOGC 4670 - 6.07.2006)

L'article 25, sobre l'**Àmbit d'aplicació de la mediació**, disposa que:

(...)

*2. Es pot oferir la mediació en la resolució de conflictes generats per conductes de l'alumnat contràries a les normes de convivència o greument perjudicials per a la convivència del centre, llevat que es doni alguna de les circumstàncies següents:*

*a) Que la conducta sigui una de les descrites en l'apartat b) o c) de l'article 38, i s'hagi emprat greu violència o intimidació, o la descrita en l'apartat h) del mateix article.*

L'article 38, sobre Conductes greument perjudicials per a la convivència en el centre, ha estat derogat pel [DECRET 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius](#), el qual, pel que fa les conductes greument perjudicials per a la convivència, es refereix a l'article 37, sobre Faltes i sancions relacionades amb la convivència, de la [LLEI 12/2009, del 10 de juliol, d'educació](#).

Per tot plegat, **es podrà oferir la mediació** en la resolució de conflictes generats per conductes de l'alumnat contràries a les normes de convivència o greument perjudicials per a la convivència del centre, **llevat que es doni alguna de les circumstàncies assenyalades en negreta:**

**37. a) Les injúries, ofenses, agressions físiques, amenaces, vexacions o humiliacions a altres membres de la comunitat educativa, el deteriorament intencionat de llurs pertinences i els actes que atemptin greument contra llur intimitat o llur integritat personal.**

*b) Que ja s'hagi utilitzat el procés de mediació en la gestió de dos conflictes amb el mateix alumne o alumna, durant el mateix curs escolar, qualsevol que hagi estat el resultat d'aquests processos.*

*3. Es pot oferir la mediació com a estratègia de reparació o de reconciliació, un cop aplicada una mesura correctora o una sanció, per tal de restablir la confiança entre les persones i proporcionar nous elements de resposta en situacions semblants que es puguin produir.*

L'article 26, sobre l'**Inici de la mediació**, estableix que:

*El procés de mediació es pot iniciar a instància de qualsevol alumne o alumna, per tal d'aclarir la situació i evitar la possible intensificació del conflicte, o per oferiment del centre, un cop detectada una conducta contrària o greument perjudicial per a la convivència, d'acord amb l'establert a l'article 25.2.*

*Si el procés s'inicia durant la tramitació d'un procediment sancionador, el centre ha de disposar de la confirmació expressa de l'alumne o alumna, i, si és menor, dels seus pares, en un escrit dirigit al director o a la directora del centre on consti l'opció per la mediació i la voluntat de complir l'acord a què s'arribi.*

(...)

#### d) Col·laboració amb agents socials externs

L'article 24, referent a **Actuació de les administracions públiques**, de [LLEI 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència](#) (DOGC 02/06/2010), disposa que:

*24.2. Les administracions implicades han de col·laborar i actuar coordinadament. Especialment en matèria de protecció dels infants i els adolescents, els serveis públics estan obligats a facilitar la informació requerida pel departament competent en matèria de protecció dels infants i els adolescents a fi de valorar quina és la situació de l'infant o l'adolescent, i a portar a terme les actuacions de col·laboració necessàries per a protegir-los.*

(...)

#### e) Possibilitat de recurs (art. 148.3.i i 152.2.e LEC i art. 25.5 DAC)

L'article 148, referent a les **funcions del consell escolar**, de [LLEI 12/2009, del 10 de juliol, d'educació](#) (DOGC 5422 - 16 .07. 2009), estableix que li correspon:

*148.3.i Intervenir en la resolució dels conflictes i, si escau, revisar les sancions als alumnes.*  
L'article 152, referent a les **funcions del consell escolar de centres privats concertats**, especifica que una de les seves funcions és:

*152.2.e. Conèixer la resolució de conflictes escolars i vetllar perquè s'ajusti a la normativa vigent. A instància de mares, pares o tutors, el consell escolar pot revisar les decisions relatives a conductes dels alumnes que perjudiquin greument la convivència en el centre i proposar, si escau, les mesures pertinents.*

L'article 25, referent a **Garanties i procediment en la correcció de faltes greument perjudicials per a la convivència**, de [DECRET 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia de centre educatiu](#) (DOGC 5686 - 5.08.2010), estableix que:

*25.5 Un cop resolt l'expedient per la direcció del centre, i a instàncies dels progenitors o tutors legals, o de l'alumnat afectat si és major d'edat, el consell escolar pot revisar la sanció aplicada, sens perjudici, de la presentació dels recursos o reclamacions pertinents davant els serveis territorials corresponents. En qualsevol cas, la direcció del centre ha d'informar periòdicament el consell escolar dels expedients que s'han resolt. Les faltes i sancions a què es refereix aquest article prescriuen, respectivament, als tres mesos de la seva comissió i de la seva imposició.*



## Mesures reparadores i restauratives

En el cas d'un conflicte greu entre alumnes convé, un cop aplicada una mesura correctora o sanció i en línia amb la seva finalitat educativa, dur a terme algun tipus de mesura que garanteixi la reparació del dany i la restauració de les relacions.

### a) La mediació escolar

La mediació escolar és una estratègia de gestió positiva de conflictes mitjançant la intervenció d'una tercera persona, amb formació específica, amb l'objectiu d'ajudar les parts a obtenir un acord satisfactori. La mediació es basa en una sèrie de principis com la voluntarietat, la imparcialitat i la confidencialitat i implica el reconeixement mutu i la voluntat d'arribar a un acord mitjançant el diàleg.

L'article 25.3 del [DECRET 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya](#) estableix que "es pot oferir la mediació com a estratègia de reparació o reconciliació, un cop aplicada una mesura correctora o una sanció, per tal de restablir la confiança entre les persones i proporcionar nous elements de resposta en situacions semblants que es puguin produir".

Per ampliar informació:

- [Quadern de treball. Projecte de convivència: Mediació Escolar. Educació secundària](#)  
En aquest materials del Departament d'Ensenyament s'ofereixen orientacions i recursos per treballar la mediació escolar a l'educació secundària com a eina de prevenció i gestió dels conflictes al centre educatiu.

### b) Pràctiques restauratives

#### Descripció

Les pràctiques restauratives<sup>1</sup> tenen el seu origen en la justícia restaurativa i constitueixen un conjunt d'activitats, més o menys formals, que tenen com a objectiu desenvolupar comunitat i gestionar els conflictes tot reparant el dany i restaurant les relacions. Respon, doncs, a un doble enfocament: un de proactiu (crear comunitat) i un altre de reactiu (reparar danys i restaurar relacions).

---

<sup>1</sup> Ted Wachtel (2013), [Definiedo qué es restaurativo](#). Instituto Internacional de Prácticas Restaurativas (IIPR)

Les pràctiques restauratives aporten un element clau respecte a la mediació escolar que és la participació de la comunitat en el procés, tant pel que fa a la seva responsabilització en relació amb els fets com per la cooperació en la resolució positiva de la situació.

Els principis bàsics de les pràctiques restauratives<sup>2</sup> són:

<b>Restauració</b>	El primer objectiu de les pràctiques restauratives ha de ser la reparació del dany y la restauració de les relacions.
<b>Voluntarietat</b>	La participació en un procés restauratiu és voluntària.
<b>Neutralitat</b>	Els processos restauratius són justos i no esbiaixats en relació amb cap participant.
<b>Seguretat</b>	Els processos i les pràctiques restauratives han de garantir la seguretat de totes les persones que hi participen, per tant, cal crear un espai segur per poder expressar els sentiments i els punts de vista de cadascú.
<b>Accessibilitat</b>	Els processos restauratius són inclusius i disponibles per a totes les persones afectades pel conflicte.
<b>Respecte</b>	Els processos restauratius respecten la dignitat de totes les persones que hi participen.

Les pràctiques restauratives proactives o de primer nivell són aquelles activitats adreçades a forjar les relacions i crear comunitat. Apleguen un conjunt d'activitats informals, com les declaracions o les preguntes afectives, que tenen un impacte acumulatiu ja que són part de la vida diària.

Les pràctiques restauratives reactives o de segon nivell són aquelles activitats adreçades a la gestió del conflicte. En totes elles s'utilitzen les preguntes restauratives i/o els guions i el seu màxim exponent són les reunions restauratives. Involucren més persones, requereixen més planificació i temps, i són més estructurades i completes.

## Orientacions sobre les pràctiques restauratives grupals

Les pràctiques restauratives poden incloure la participació de companys i, fins i tot, d'adults (familiars). És important tenir en compte que aquestes **reunions restauratives** no es poden improvisar. Caldrà treballar individualment amb l'alumnat implicat en un conflicte greu per tal de garantir un ambient segur i productiu per a tothom.

Partint de la premissa que el centre incorpora la filosofia restaurativa a la gestió de conflictes per dur a terme una pràctica restaurativa cal:

---

<sup>2</sup> Restorative Justice Council (organisme que regula la Justícia Restaurativa al Regne Unit)

1. Acceptar de manera voluntària la participació en un procés restauratiu.
2. Tenir constància que, en el cas d'una agressió, l'alumnat agressor ha reconegut els fets, ha acceptat la seva responsabilitat i està disposat a restaurar les relacions.
3. Optar per una reunió més "informal" amb el grup classe o bé amb una reunió més "formal" en què cada alumne/a implicat en la situació de conflicte convidés a altres persones (companys/es, amistats, familiars) a participar en la reunió restaurativa "conference".
4. Preparar en tots dos casos la trobada restaurativa de manera individual. Aquesta sessió promourà el diàleg restauratiu utilitzant les preguntes restauratives: Què va passar? Què vas pensar en aquell moment? Què vas sentir? Qui s'ha vist afectat i de quina manera? Què creus que necessiten les persones afectades? Què es pot fer per reparar la situació? Què pots fer tu? Què es pot fer perquè no torni a passar? Què podries fer tu per evitar que això tornés a passar?
5. Comptar amb una persona adulta amb les habilitats necessàries per fer de facilitador, que és qui organitza i guia el procés de manera equitativa.

## Metodologia dels cercles

Els cercles donen la possibilitat d'escoltar empàticament, de practicar la comprensió mútua, assumir cadascú la seva responsabilitat i aportar-hi solucions.

1. Les persones participants s'asseuen en cercle
2. S'utilitza un "objecte de la paraula" ("talking piece") com a eina per assegurar el respecte a la persona que parla. Aquest objecte dona la possibilitat de parlar, però no hi obliga. És important respectar la voluntarietat de cadascú.
3. La persona facilitadora s'identifica i explica els valors (honestedat, empatia, ...) i les normes (respecte, escolta...) per donar seguretat i donar estructura al cercle.
4. La persona amb el rol de facilitador, asseguda al cercle, fa una pregunta i tots els participants tenen l'oportunitat d'expressar-se quan reben l'objecte de la paraula. Aquest objecte simbòlicament dona la paraula i també l'escolta dels membres del cercle.
5. Algunes de les preguntes que es poden fer són:
  - Què ha passat? (cada membre del grup narra la seva vivència)
  - A qui ha afectat? (cada membre del grup enumera les persones afectades)
  - Com t'ha afectat a tu? (cada membre del grup descriu les seves emocions)
  - Què pots fer tu per solucionar aquesta situació? (cada membre del grup aporta allò que pot fer per millorar les relacions)
6. Caldrà doncs, prendre nota dels acords i fer-ne el seguiment.

Per ampliar informació:

- [Círculos restaurativos para el tratamiento de conflictos comunitarios](#)

En aquest article publicat a la revista Convives (p. 45-52) l'autor fa una explicació dels cercles restauratius i com s'apliquen en la resolució de conflictes.

- [Pràctiques Restauratives a Son Gotleu](#)  
En aquest vídeo es mostra l'experiència dels cercles restauratius al barri de Son Gotleu, a les escoles i a la comunitat. Infants, joves i professorat parlen de com es resolen els conflictes en els cercles.



## **Autoaprenentatge**

### **Descripció**

Una vegada s'ha activat el protocol i s'han dut a terme les actuacions és necessari valorar l'eficàcia del circuit, dels processos i els recursos, detectar els punts febles i fer les propostes de millora corresponents per tal d'aconseguir el màxim ajustament possible del protocol a les necessitats de l'alumnat, del centre i del context.

Aquest procés és el punt de partida per a l'autoaprenentatge. Com a comunitat escolar, s'han de poder redefinir els mecanismes de valoració o les mesures d'intervenció.

### **Orientacions**

1. Analitzar la situació de conflicte greu i si el centre disposa de les mesures de prevenció davant d'aquest tipus de conflicte.
2. Comprovar que els mecanismes de valoració del protocol han funcionat, són adequats i fer, si escau, les propostes de millora oportunes.
3. Valorar l'eficàcia de les mesures i actuacions d'intervenció i fer les propostes de millora oportunes.