

reice

recursos web per a la igualtat i la convivència



"Programa finançat pel Ministeri d'Educació, Cultura i Esport"





recursos web
per a la igualtat
i la convivència

MÈTODE DE NO-INCULPACIÓ / GRUP DE SUPPORTT



PROCEDIMENT, ORIENTACIONS I MATERIALS



"Programa finançat pel Ministeri
d'Educació, Cultura i Esport"





PROCEDIMENT, ORIENTACIONS I MATERIALS

MÈTODE DE NO-INCULPACIÓ / GRUP DE SUPORT



COM ES REALITZA?

REQUISITS PER A APLICAR-LO

1. Requereix que formen part del grup de suport alguns estudiants amb elevada assertivitat, maduresa personal i conducta prosocial¹, capaços d'empatitzar i establir una relació positiva amb la víctima, que compartisquen l'objectiu de trobar solucions adequades per part del grup i tinguen l'habilitat de donar forma a les actituds grupals.

2. La persona que du a terme la intervenció ha de conèixer en profunditat el mètode. Per tal de dirigir les entrevistes de manera adequada, ha de tindre un alt nivell d'experiència per a activar l'empatia i dirigir el grup cap a la solució. Pot ser aplicat per qualsevol membre del claustre, sempre que reunisca aquest perfil, encara que, en tot cas, haurà de ser assessorat per l'orientador/a del centre.

(1) Les accions prosocials són comportaments que, sense buscar recompenses materials, afavoreixen altres persones o grups —segons el criteri d'aquests— o metes socials objectivament positives. Augmenten la probabilitat de generar una reciprocitat positiva en les relacions interpersonals i milloren la identitat, la creativitat i la iniciativa dels individus o grups implicats (Roche, 1995).

LIMITACIONS

El mètode de No-Inculpació **NO** és apropiat en els casos següents:

1. Formes greus d'intimidació o assetjament.
2. Quan els assetjadors fan un ús sistemàtic i instrumental de l'abús sobre els seus companys o companyes.
3. Quan la víctima es troba o es pot trobar en situació de risc.



4. En cas de reincidència.

A diferència de les pràctiques restauratives o la mediació, no es planteja un treball entre les diferents parts per a resoldre el problema.

Donat que el mètode és apte per a casos d'assetjament de mitjana i baixa intensitat, podríem dir que es tracta d'una estratègia que es troba a meitat camí entre la prevenció i la intervenció, ja que té com a finalitat evitar que s'agreugen aquells problemes que es detecten de forma primerenca.

CONSIDERACIONS PRÈVIES ([Vegeu Fitxa Avaluació No - Inculpció](#))

1. Una vegada detectat, **recollim informació sobre el cas i sobre l'alumnat participant**, tant d'aquell que pateix l'assetjament com de qui assetja.

- a. Informació disponible sobre l'alumnat.
- b. Canvis observats en l'actitud i comportament en les últimes setmanes.
- c. Qualitats i fortaleses que podem observar en ells i en elles.

2. **Establím la gravetat del cas:** indiquem el grau d'assetjament segons la fase en què es troba.

3. **Indiquem quines persones participaran en la intervenció.**

- a. Qui contactarà amb la família, moment en què ho farà i informació essencial que els ha de comunicar.
- b. Qui coordinarà la intervenció.
- c. Qui durà a terme el seguiment i l'avaluació de cada una de les fases.

4. **Cal registrar per escrit totes les actuacions** que es duguen a terme al llarg del procés, així com qualsevol informació que considerem rellevant.

PROCEDIMENT

1. GUIA PER A L'ENTREVISTA AMB L' ALUMNE VÍCTIMA DE LA INTIMIDACIÓ

1.1. Qui du a terme la entrevista

- Ha de ser una persona coneguda per la víctima, que pugui transmetre-li confiança.
- Pot ser qualsevol docent, membre de l'equip directiu, orientador o orientadora.
- En tot cas, haurà d'estar assessorat/ades per l'orientador/a.



1.2. Lloc i durada

- Cal escollir un lloc on l'alumne o alumna es puga sentir segur/a i tranquil/ila i on es puga garantir la seua privacitat. Per això no el/la traurem de l'aula a la vista dels companys.
- La durada previsible d'aquesta entrevista és d'uns 30-45 minuts

1.3. Objectius

- a) Proporcionar-li suport i comprensió.
- b) Generar confiança sobre les possibilitats de millora de la situació.
- c) Recollir informació sobre detalls importants del cas per establir-ne la gravetat, però sense arribar al fons de la qüestió. Ens interessa saber de quin tipus d'assetjament es tracta, el lloc o llocs on es produeix, els implicats i la freqüència amb què ocorren les agressions o les conductes intimidatòries.
- d) Assegurar-nos que no està en situació de risc.
- e) Explicar-li el procés i demanar el seu consentiment per a aplicar-lo.
- f) Preguntar-li qui podria formar part del grup de suport.
- g) Deixar-li clar que ens assegurarem que la situació no empitjorarà.
- h) Animar-lo/la a expressar els seus sentiments per mitjà de la redacció d'un text o la realització d'un dibuix.
- i) Remarcar el **caràcter confidencial** de la conversa mantinguda.

NOTES ACLARIDORES:

- A) Quan li expliquem el procediment que aplicarem, hem de deixar-li clar que NO es pretén culpar ni castigar ningú.
- B) Quan demanem a la víctima el seu consentiment per aplicar el mètode, cal tindre present que la persona que pateix l'assetjament sol tindre un **alt nivell d'angoixa, no confia que cesse l'assetjament encara que ho comuniqui al professorat i, fins i tot, té por que s'agreuge si els agressors són castigats o recriminats pel que han fet.** Per tant, en cas que es mostre indecís/a, hem de donar-li el temps que necessite per a prendre aquesta decisió.
- C) Cal advertir la víctima que el text o dibuix que elabore es compartirà amb el grup de suport, tot i que sols es donaran a conèixer aquells sentiments que ella estiga disposada a revelar.



La persona responsable de l'entrevista, en base als objectius assenyalats, conduirà la conversa de la manera més empàtica i tranquil·litzadora possible per a la víctima.

Algunes de les **qüestions tipus suggerides** poden ser:

- *M'alegra molt que puguem parlar, des que estàs al centre has progressat molt en...* (podem comentar els resultats d'alguna activitat d'avaluació o treball que sabem que ha fet satisfactòriament).
- *Què fas a les vesprades? Quines aficions tens?*
- *Parla'm un poc de com et va el curs.*
- *Què és el que més t'agrada de l'escola/institut? I el que menys t'agrada?*

Si és la víctima qui ha denunciat el cas, destaquem la seua valentia.

En cas que ens hàgem assabentat per altres persones o ho hàgem detectat nosaltres, podem dir-li:

- *Últimament hem observat que estàs un poc (apàtic/a, preocupat/da, trist7a...) i sembla que no estàs molt content7a. Et preocupa alguna cosa?*
- *Algú t'està molestant?*

Parlem de com se sent i li mostrem comprensió:

- *Com et sents?, com qualificaries el teu estat d'ànim?*
- *Així que et sents... (parafrasegem, resumim el que ens expressa per tal que veja que l'hem comprés).*
- *T'entenc, deu ser molt dur per a tu..*

Li fem saber que no està sol i que compta amb el nostre suport. Li garantim que ens assegurarem que la situació no empitjore.

Li deixem clar que la intimidació li pot passar a qualsevol i li assegurem que ell/ella no té la culpa de res.

Avaluació de la situació de la víctima

És important que coneguem:

- a) El nivell d'ansietat i sofriment.
- b) Els punts febles i forts.
- c) Els suports amb què puga comptar per a afrontar la situació.

Podem valorar aquests aspectes a partir de la informació de què ja disposem, aquella que puguem obtindre a partir de l'observació en diferents contextos i/o a través d'algun qüestionari, com pot ser el qüestionari "Acoso y violencia escolar" (AVE) de Piñuel i Oñate (2006), que inclou escales clíniques, com ara el nivell d'ansietat de la víctima, la somatització, la baixa autoestima o l'autoimatge negativa, entre d'altres.



2. GUIA PER A L'ENTREVISTA AMB EL GRUP DE SUPORT

2.1. Qui realitza l'entrevista

- És preferible que la persona responsable no impartisca classe a l'alumnat agressor.
- Ha de conèixer bé el procediment complet, ha de dominar les tècniques d'escolta activa i tindre un alt nivell d'experiència per a activar l'empatia i dirigir el grup cap a la solució.
- En cas de no ser l'orientador/a del centre, comptarà sempre amb el seu assessorament.

2.2. Lloc i durada

- Un lloc tranquil on no ens interrompen.
- Per tal d'afavorir el diàleg, convé disposar les cadires en cercle sense taula ni obstacles.
- És convenient crear un ambient seriós de treball.
- El temps previsible d'aquesta reunió és d'uns 45 a 60 minuts.

Cal advertir que **la participació en el grup de suport no és ni voluntària ni negociable**. La persona responsable de la intervenció convocarà els participants (pot resultar adequat anar a buscar-los a la seua classe). Els informarà que **s'ha detectat un problema de convivència** en la classe i necessita que els alumnes que anomenarà a continuació l'acompanyen per a participar en una reunió en la qual es veurà com fer front a aquest problema.

2.3. Objectius (passos a seguir):

- a) **Explicar el problema evitar entrar en detalls** sobre fets i causes i sense culpabilitzar ningú. Compartir amb el grup el text redactat o el dibuix elaborat per la persona que està patint l'assetjament. S'intenta activar o millorar l'empatia amb la víctima.
- b) **Insistir en el fet que** el grup d'alumnes reunit allí ha sigut seleccionat perquè s'ha considerat que poden **ajudar en aquest tipus de situacions (amb potencial o capacitat per a fer-ho)**. No es culpabilitzarà ni es castigarà ningú; eixe no és l'objectiu. Ara constitueixen un grup de suport que té en les seues mans contribuir a la solució d'un problema.
- c) **Fer una pluja d'idees** sobre com millorar la convivència entre iguals.



- e) **Demandar idees o formes de millorar la situació de la víctima i que cesse l'assetjament:**
 - Començar a demandar idees a un dels/de les alumnes prosocials.
 - Deixar l'assetjador o assetjadora per al final.
 - Si algú no té cap idea, passar al següent i advertir-li que després tornarem a preguntar-li.
 - Seleccionar aquelles idees que cadascú es poden dur a terme.
- e) **Obtindre el compromís de cada u** de dur a terme les accions concretades, que registrarem en una plantilla. Vegeu plantilla registre compromisos
- f) **Responsabilitzar el grup** (deixar els resultats en les seues mans).

NOTES ACLARIDORES:

(1) **En cap moment farem ús dels termes víctima o agressor/a, /assetjador/a.**

(2) El plantejament del problema, amb la lectura del text i/o l'exposició del dibuix de la víctima, sol desencadenar actituds defensives. **Quina ha de ser la manera en què ha de comportar-se o reaccionar l'adult que dirigeix l'entrevista?**

◦ Ha de **mantindre la calma**: cal que *no done peu (o talle, si cal)* a qualsevol justificació.

- S'ha de **centrar en els sentiments de la víctima per tal d'afavorir l'empatia** i la responsabilitat grupal.
- Ha de **plantejar el repte de què podem fer per a solucionar o millorar la situació**.

(3) El fet de registrar els compromisos de cada membre **no ha de servir per a crear lligams ni obligar ningú, sinó per a fer-los veure que considerem les seues aportacions útils i importants. No és convenient fer prometre res a ningú.**

Finalitzarem la reunió donant-los les gràcies per la seua col·laboració i ajuda. Els informarem que al cap d'una o dues setmanes, com estíem oportú, el grup es tornarà a reunir per a discutir progressos.



•Qüestions tipus suggerides:

- Els explicarem perquè els hem cridat i quina és la finalitat de la reunió:
 - *Us hem reunit per a ajudar a resoldre alguns problemes de convivència que s'estan donant en la vostra classe.*
 - *La finalitat d'aquesta reunió no és castigar ningú, sinó trobar solucions perquè cessin algunes situacions d'intimidació o assetjament; és per això que necessitem la vostra ajuda. Pensem que vosaltres teniu el poder de canviar i millorar aquesta situació.*
- Possibles reaccions:
 - Si només hi ha silenci, no cal tindre pressa a trencar-lo, és preferible donar temps perquè comencen a donar alguna idea.
 - Si algú tracta de justificar per què intimiden o assetgen XX es tallarà l'explicació dient: *ara no ens interessen aquest tipus d'explicacions, estem ací per a trobar solucions entre tots...*
- Redreçarem i centrarem la discussió sempre que ho considerem necessari tot enfocant-la a aquests tres objectius fonamentals:
 1. Conèixer i comprendre els sentiments de la víctima.
 2. Activar l'empatia.
 3. Trobar solucions (fer que cesse l'assetjament, millorar la situació).
- Preguntes adreçades a tot el grup, però especialment a l'alumnat assetjador:
 - *Si estigueres en la situació de XX, Com et sentiries?, Què t'ajudaria?, Que t'agradaria que succeïra?*
- Els demanem idees:
 - *Vosaltres que esteu molta estona junts podríeu donar-me idees perquè XX no se senta menyspreat/ada, insultat/ada, ignorat/ada... (usarem els qualificatius que millor descriuen la situació de XX).*
- Insistirem fins que cada membre del grup done algunes **propostes viables** per a solucionar la intimidació i, si és possible, per a millorar els vincles entre la víctima i els companys i companyes (ser amable amb la víctima, incloure-la i fer que participe en activitats de classe i no acadèmiques...).
- Sempre que les accions que es plantegen siguen inadequades, injustes o inviables s'explicarà per què no ens semblen adequades.
- Quan s'hagen plantejat propostes adequades s'haurà de concretar **qui, quan i com es poden dur a terme** (pla d'actuació).



- Si sembla que els objectius més bàsics (cessar l'assetjament, donar-li seguretat) es poden aconseguir, podem plantejar **què podem fer per a reparar el dany que se li ha causat** (disculpes a la víctima, reemplaçar objectes danyats...).

3. GUIA PER A LES ENTREVISTES INDIVIDUALS DE SEGUIMENT

3.1. Amb la víctima

3.1.1. Qui realitza l'entrevista?

- La mateixa persona que va realitzar l'entrevista inicial (pas 1).

3.1.2. Lloc i durada

- Espai on es garantisca la seua privacitat (igual que el de l'entrevista inicial).
- El temps que necessitem per a assegurar-nos que l'alumne/a se sent que se li dóna suport, que està millor, que ha cessat la intimidació i que s'estan produint canvis en el grup (sol ser d'uns 30 minuts).
- Inicialment es realitzarà tantes vegades com considerem necessari. Si tot va bé s'aniran espaiant, però les mantindrem almenys una vegada al mes durant el trimestre següent.

3.1.3. Objectius

- Que continue sentint que se li dóna suport i protecció.
- Assegurar-nos que ha cessat qualsevol tipus d'assetjament.
- Entrenar-lo/la en estratègies d'afrontament i donar-li confiança en els seus propis recursos.

• Qüestions tipus suggerides

- *Com et sents des de l'última vegada que vam parlar?*
- *Ha canviat alguna cosa? En quin sentit?*
- *Han parat de fer-te coses desagradables?*
- *Em pots explicar alguna cosa positiva que haja passat amb els teus companys i companyes?*

3.2. Amb l'agressor o agressors

Aquestes entrevistes es poden realitzar de manera més informal, si bé amb l'alumnat agressor cal ser rigorosos en el seguiment dels compromisos adoptats.

3.2.1. Qui realitza l'entrevista?

- La mateixa persona que va realitzar l'entrevista amb el grup de suport (pas 3).



3.2.2. Lloc i durada

- En el mateix lloc on es va celebrar la primera reunió amb el grup de suport, en cas que siga possible. Si no, en qualsevol lloc tranquil.
- Quan siga possible, tractarem de no interferir en les activitats lectives.
- Tret que hi haja algun contratemps, no sol durar més de 10 minuts.

3.2.3. Objectius

- a) Demostrar-los que s'està controlant el procés.
- b) Assegurar-nos que mantenen els compromisos.
- c) Demanar-los noves idees.

•Qüestions tipus suggerides (qüestions genèriques, qüestions sobre els compromisos concrets i sobre els temes parlats en la sessió de grup)

- *Com van les coses amb els companys i companyes?*
- *I amb XX?*
- *Com creieu que se sent ara?*
- *Has pogut dur a terme el que vas proposar en la sessió anterior?*
- *Ha sigut fàcil?, difícil?, per què?*
- *Quin creus/creieu que ha sigut el resultat?, ha sigut com esperaves? De totes les idees que es van proposar en la reunió grupal, quines creus que estan resultant millor?*
- *Se t'ocorre alguna altra cosa que es puga fer?*

3.3. Amb els companys del grup

3.3.1. Qui realitza l'entrevista

- La mateixa persona que va realitzar l'entrevista amb el grup de suport (pas 3).

3.3.2. Lloc i durada

- En el mateix lloc on es va celebrar la primera reunió amb el grup de suport, en cas que siga possible. Si no, en qualsevol lloc tranquil.
- Quan siga possible, tractarem de no interferir en les activitats lectives.
- A no ser que hi haja algun contratemps, no sol durar més de 10 minuts.

3.3.3. Objectius

- Demostrar-los que s'està controlant el procés.
- Assegurar-nos que mantenen els compromisos.
- Demanar-los noves idees.
- Que opinen sobre la situació de l'alumne/a assetjat/ada.



• Qüestions tipus suggerides (qüestions genèriques, qüestions sobre els compromisos concrets i sobre els temes parlats en la sessió de grup)

- *Com van les coses amb els companys i companyes?*
- *I amb XX?*
- *Com creus que se sent ara?*
- *Has pogut dur a terme allò que vas proposar en la sessió anterior?*
- *Ha sigut fàcil?, difícil?, per què?*
- *Quin creus que ha sigut el resultat?, ha sigut com esperaves?*
- *De totes les idees que es van proposar en la reunió grupal, quines creus que estan resultant millor?*
- *Se t'ocorre alguna altra cosa que es podria fer?*

4. GUIA PER A L' ENTREVISTA AMB TOT EL GRUP DE SUPORT

4.1. Qui realitza l'entrevista

- La mateixa persona que va realitzar l'entrevista amb el grup de suport (pas 3) i les entrevistes individuals a cada un dels membres.

4.2. Lloc i durada

- En el mateix lloc on es va celebrar la primera reunió amb el grup de suport, en cas que siga possible. Si no, en qualsevol lloc tranquil.
- Sol ser suficient amb uns 30 minuts.

4.3. Objectius

- a) Contrastar l'opinió de tots els participants.
- b) Assegurar-nos que ha cessat qualsevol manifestació de l'assetjament que es donava.
- c) Comentar en quins aspectes ha millorat la convivència.
- d) Reforçar cada u de manera individual i com a membre del grup.
- e) Reforçar el manteniment dels compromisos.

NOTES ACLARIDORES:

- El més important és **que haja cessat la conducta d'assetjament**, no tant que tots hagen complit TOT el que van dir que farien.
- Si tot va bé i han cessat les conductes intimidatòries, ens podem plantejar l'objectiu de donar un pas avant i obtindre compromisos per tal de dur a terme **accions reparadores o restitutives del dany causat** a la víctima.



•Qüestions tipus suggerides

- *Us sembla que ha millorat la convivència en el grup?*
- *En quins aspectes?*
- *Teniu coneixement d'alguna altra situació en la qual algú estiga passant-ho malament?*
- *Què us ha semblat la vostra participació en un grup de suport?*
 - *Penseu que ha sigut positiva?*
 - *Per què?*
 - *Com us han sentit després d'haver contribuït a millorar la situació d'un company que patia?*
 - *Amb quines dificultats us heu trobat?*
 - *Com les heu tractat de resoldre?*

Avaluació i altres mesures

a) **Avaluació de la intervenció** ([Vegeu Fitxa A](#)[Vegeu Fitxa A](#) No-Inculpació)

b) Altres mesures

Generalment el cessament de l'assetjament i la intimidació és molt ràpid. **Si als tres dies no ha cessat, s'hauran d'adoptar altres mesures.**

En el cas de reincidència de les situacions d'assetjament -tant per part dels agressors/es com per part de la víctima -que es converteix en assetjador/a-, haurà de considerar-se la conveniència d'adoptar mesures addicionals. ([Vegeu document Intervencions Complementàries](#))



MATERIALS

1. Fitxa del recurs.
2. Guia per a la realització de les entrevistes.
3. Fitxa d'avaluació_No-Inculpació

•Materials complementaris (recursos enllaçats)

R.1.Regles bàsiques a tenir en compte.

R.2.Protocol d'actuació en cas d'assetjament (Annex I de l'Orde 62/2014 de 28 de juliol de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, per la qual s'actualitza la normativa que regula l'elaboració dels plans de convivència en els centres educatius de la Comunitat Valenciana i s'establixen els protocols d'actuació i intervenció davant de supòsits de violència escolar .

R.3 Còmic que il·lustra amb un exemple els passos a seguir per aplicar el mètode.

R.4. Plantilla registre compromisos

R.5 Quan aplicar-lo i quan no.

R.6. Limitacions i requisits del mètode

R.7. Graella d'intervencions complementàries suggerides que garanteixen l'èxit de la intervenció.



OBSERVACIONS

Aplicar un mètode com el de **No-Inculpació** no suposa en cap cas deixar de banda els protocols d'actuació que estableix l'Orde 62/2014 referida abans. Cal tindre en compte, a més, que cada cas és diferent dels anteriors i que el diagnòstic de la situació és fonamental com a punt de partida per tal de dissenyar el pla d'intervenció més adequat que sempre ha de ser dut a terme amb l'assessorament de l'orientador o orientadora del centre.