

Projecte de convivència

ESCOLA D'ART I DISSENY DE LA
DIPUTACIÓ DE TARRAGONA A REUS
Octubre 2023

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ	3
2. NORMATIVA	4
3. PRINCIPIS QUE ORIENTEN L'ACCIÓ	5
4. MISSIÓ I OBJECTIUS GENERALS DEL PROJECTE DE CONVIVÈNCIA.....	6
5. CONTEXTUALITZACIÓ DEL CENTRE:	7
6.ASPECTES QUE HA DE CONSIDERAR EL PROJECTE DE CONVIVÈNCIA:	9
6.1. Nivells d'actuació.....	9
6.2. Àmbits d'actuació	9
6.3. Temes que es poden desenvolupar per nivell i àmbit	9
7. Valors i actituds	10
7.1. Coeducació	10
7.2. Educació intercultural	10
7.3. Educació per a la pau	11
7.4. Educació socioemocional	11
7.5. Educar en el respecte	12
7.6. Educar en l'esforç i la responsabilitat.....	13
7.7. Educar en la gestió positiva dels conflictes.....	14
7.8. Inclusió	15
8. Resolució de conflictes	17
8.1. Absentisme	17
8.2. Conflictes greus.....	17
8.3. Gestió i resolució positiva dels conflictes.....	18
9. Organització de centre	19
9.1. Acollida.....	19
9.2. Comunicació	19
9.3. Estructura i gestió de recursos	20
9.4. Norma.....	21
9.5. Participació	21
10. Quadre resum dels àmbits i les línies d'actuació del projecte de convivència.....	22
11. Protocol d'actuació en situacions de conflicte.....	23
11.1. Creació d'una bústia d'informacions i alertes	23
11.2. Creació de la comissió d'anàlisi i gestió de conflictes	29
11.3. Protocol d'actuació.....	29
12. Annex.....	30

1. INTRODUCCIÓ

En el marc d'una societat tecnològicament complexa, culturalment diversa, socialment líquida i econòmicament desequilibrada amb canvis permanents, importants moviments migratoris i noves i preocupants formes d'exclusió, entenem la convivència, no la simple coexistència, com la necessària relació entre persones basada en xarxes de sentit compartit.

L'escola és el reflex de la societat i, alhora, és un espai privilegiat on tota la comunitat adquireix uns coneixements i uns hàbits de socialització i de relació amb els altres. Un dels seus objectius bàsics ha de ser ensenyar i aprendre a viure i conviure; ha de fomentar i liderar la convivència, tant a l'interior del centre educatiu com al seu entorn immediat.

La Unió Europea es defineix per un model econòmic basat en el coneixement i la competitivitat, però alhora orientat a un creixement sostenible i a la consecució d'una major i millor cohesió social.

Aquest equilibri situa els respectius sistemes educatius dels països de la Unió Europea en un difícil repte: preparar ciutadans eficaços i justos, capaços de respondre i de sobreviure a les exigències d'una societat competitiva i de comprometre's a participar-hi d'acord amb un compromís i uns valors que ens portin a una millor cohesió social i a una bona convivència.

Conviure significa viure plegats i en bona relació. La convivència demana la formació integral de la persona i es fonamenta en els valors de la pluralitat, la participació democràtica, la inclusió social, la igualtat d'oportunitats, el respecte a la diferència, la gestió positiva de conflictes i la cultura de pau. La convivència comporta una consciència de la pròpia identitat que implica l'acceptació de l'altre i un sentit de pertinença i contribució personal a la societat.

Per educar en la convivència, cal posar l'accent en les relacions, en tot allò que ens uneix més que en les diferències. Per això cal potenciar espais oberts i compartits —tant des d'un punt de vista social i cultural com intergeneracional— que facilitin el coneixement i el reconeixement de les persones que viuen en el mateix poble, barri o ciutat per potenciar la confiança mútua i propiciar la conversa, el diàleg i la reflexió.

És bàsic, per a la convivència, parlar molt i escoltar més i fer-ho amb un to optimista i positiu. El diàleg suposa tenir una actitud d'escolta activa i estar disposat a canviar d'opinió davant els arguments de l'altre. Els lligams afectius són elements bàsics per a la construcció de personalitats equilibrades. En la convivència no es dona un simple contacte passiu, una coincidència en un espai; l'altre hi és present, ens importa i genera emocions i sentiments.

D'altra banda, el conflicte és inevitable i forma part de les relacions socials d'una societat oberta i complexa. Cal afrontar cada conflicte des de la singularitat, evitant les generalitzacions i a partir de la gestió positiva dels conflictes. Aquests són els fonaments d'una escola inclusiva i d'una educació intercultural que han de contribuir a garantir la igualtat i a respectar la diversitat en una societat més cohesionada i menys exclouent.

En aquest sentit, són moltes les bones pràctiques en matèria de convivència que els centres educatius de Catalunya han anat desenvolupant de manera individual o amb el suport de programes existents. Els programes de competència social, apostant per l'enfortiment intrapersonal i interpersonal de l'alumnat, o bé la implementació de la mediació com a estratègia de gestió positiva dels conflictes, però també com a cultura de centre capaç de millorar les relacions, són alguns exemples.

El Projecte de convivència és l'instrument on es reflecteixen les accions que el centre docent desenvolupa per capacitar tot l'alumnat i la resta de la comunitat educativa per a la convivència i la gestió positiva dels conflictes.

El Projecte de Convivència ha de respondre a les necessitats concretes de cada centre per millorar el clima escolar i contribuir així a l'èxit personal, acadèmic, social i laboral de tot l'alumnat.

Més enllà de les mesures parcel·lades, hem d'avançar cap a un plantejament integral i global de la convivència, partint d'un procés d'aprenentatge col·lectiu i amb una organització que gestioni, articuli i doni sentit tant a les actuacions com als processos.

Per aquest motiu, les accions que s'hi proposen poden ser abordades des de nivells diferents (valors i actituds, resolució de conflictes i marc organitzatiu) i adreçades a l'aula, al centre o a l'entorn, amb el benentès que la permeabilitat entre aquests tres àmbits d'intervenció afavoreix la transferència d'aprenentatges, valors, creences, actituds i hàbits relacionals. També recull els mecanismes que el centre estableix a l'hora de resoldre els conflictes i de crear una atmosfera de treball i de convivència segura i saludable.

2. NORMATIVA

La Llei Orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, estableix a l'article 121.2 l'obligatorietat que tots els centres elaborin un Pla de convivència i l'incloguin dins el Projecte educatiu de centre.

La Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, disposa a l'article 30 que l'aprenentatge de la convivència és un element fonamental del procés educatiu i així ho ha d'expressar el projecte educatiu de cada centre. Els centres han d'establir mesures de promoció de la convivència.

El 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, reforça el caràcter educatiu que han de tenir els processos i les accions que s'emprenguin, tant per prevenir com per corregir conductes inadequades. A l'article 6 s'estableix que a cada centre s'ha de constituir una comissió de convivència.

El Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius, disposa a l'article 23.2 que les normes d'organització i funcionament del centre han d'incorporar les mesures de promoció de la convivència establertes en el centre.

La Resolució EDU/1753/2020, de 16 de juliol, per la qual es modifica 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 del marc del projecte educatiu de centre incorpora, entre d'altres modificacions, l'ampliació del termini màxim per a l'elaboració i implementació del Projecte de Convivència en els centres educatius fins al 30 de juny de 2021.

La Llei orgànica 3/2020, de 29 de desembre, per la qual es modifica la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'Educació (LOMLOE). Basant-se en principis com el respecte als drets de la infància, l'educació inclusiva, l'equitat, la igualtat de gènere i l'orientació educativa i professional.

L'organització, l'ús i el funcionament de la Bústia d'informacions i alertes de la Diputació de Tarragona es regeix per aquest Protocol. Supletòriament també serà d'aplicació la Directiva (UE) 2019/1937 i la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció.

3. PRINCIPIS QUE ORIENTEN L'ACCIÓ

Els principis d'actuació d'un projecte de convivència són:

- La participació i la corresponsabilització de la comunitat educativa i dels agents educatius de l'entorn per tal d'aconseguir una actuació compartida i coherent, eficaç i eficient, fonamentada en una cultura dialògica i intercultural, basada en l'acord i la norma i concretada amb fermesa, rigor i afecte.
- L'actuació global i integral perquè amb mesures parcel·lades no s'aconsegueix un clima necessari per a la convivència. Cal un plantejament integral i coordinat de tota la comunitat educativa, partint d'un procés d'aprenentatge col·lectiu i amb una organització que gestioni, articuli i doni sentit a les actuacions i als processos.
- La descentralització perquè cal que les decisions siguin contextualitzades. Un projecte de convivència ha de respondre a una necessitat percebuda col·lectivament, ha de ser flexible i ha de ser fruit d'un procés d'aprenentatge dels diferents agents educatius d'un territori.
- La normalitat, per tal d'adoptar, sempre que sigui possible, les propostes més clares, més properes i més integradores.
- La millora constant de les actuacions, a fi de donar una resposta ajustada a les necessitats més greus i més urgents i establir els instruments i els indicadors que permetin anar ajustant les estratègies, les actuacions i els recursos per a la consecució dels objectius.

4. MISSIÓ I OBJECTIUS GENERALS DEL PROJECTE DE CONVIVÈNCIA

4.1 Missió

El Projecte de convivència té com a missió contribuir a l'èxit personal, acadèmic, social i laboral de tot l'alumnat.

4.2 Objectius generals

- Assegurar i garantir la participació, la implicació i el compromís de tota la comunitat escolar.
- Ajudar cada alumne/a a relacionar-se amb si mateix/a, amb els altres i amb el món.
- Potenciar l'equitat i el respecte a la diversitat de l'alumnat en un marc de valors compartits.
- Fomentar la mediació escolar i la cultura del diàleg com a eina bàsica en la gestió del conflicte.
- Fomentar una cultura de la pau i la no-violència, juntament amb els valors que fan possible preservar i enriquir la vida de totes les persones.

5. CONTEXTUALITZACIÓ DEL CENTRE

5.1 Tipus de centre educatiu. Context socioeconòmic i cultural del centre.

L'Escola d'Art i Disseny de la Diputació a Reus neix l'octubre de 1978 amb la voluntat de contribuir a l'enriquiment cultural del seu entorn immediat. Té com a objectiu facilitar l'accés dels i les alumnes de les nostres comarques a una formació artística de qualitat, de proximitat i d'alt nivell. Amb aquests estudis es vol garantir una àmplia preparació i qualificació dels futurs professionals i contribuir a la promoció i difusió de l'art i el disseny. L'escola ha estat des dels inicis un centre dinamitzadors d'activitats culturals i un espai aglutinador d'idees i persones a la recerca de la innovació pedagògica i de l'establiment d'una plataforma per a la reflexió i el debat en matèria d'Arts Plàstiques i Disseny.

L'escola, que des de l'any 2014, està ubicada al centre de Reus, carrer del vent n. 6, compta amb els equipaments adequats a les necessitats dels ensenyaments que s'hi imparteixen. L'EADR ha anat evolucionant adequant l'oferta formativa a les demandes socials amb la finalitat de formar professionals en diferents disciplines de les arts plàstiques i el disseny.

L'Escola d'Art i Disseny de la Diputació a Reus està totalment integrada a la ciutat i al seu entorn afavorint un desenvolupament cultural i cooperatiu a través de convenis i col·laboracions.

Definim l'escola com escola catalana, laica, democràtica, integradora, inclusiva, plural, participativa i cooperadora.

El projecte d'escola és viu, el treball en equip i l'aprenentatge basat en projectes reals en els quals es treballa esdevenen una eina principal en el desenvolupament curricular, potenciador de la globalització i l'interdisciplinari. En aquest context, cal tindre en compte les diferents activitats dinamitzadores paral·leles que s'hi duen a terme: participació en concursos en l'àmbit del disseny, cicle de conferències, tallers, sortides, programes pedagògics...

A l'EADR hi conviuen estudis reglats (Cicles Formatius de Grau Superior) i cursos monogràfics, una realitat que fa que l'escola estigui viva, sigui versàtil i hi convisquin diferents perfils d'alumnes.

5.2. Cicles que s'imparteixen a l'Escola d'Art i Disseny de la Diputació a Reus

A l'EADR hi conviuen alumnes de 4 Cicles Formatius de Grau Superior diferents:

FAMÍLIA DE DISSENY D'INTERIORS (LOGSE):

- PIDOD (Projectes i Direcció d'Obres de Decoració)
- ARQUITECTURA EFÍMERA

-

- 3x2. Fórmula flexibilitzadora enfocada a facilitar a l'alumnat la possibilitat de poder cursar els cicles formatius de grau superior de PROJECTES I DIRECCIÓ D'OBRES DE DECORACIÓ i d'ARQUITECTURA EFÍMERA en tres cursos acadèmics, obtenint, per tant, 2 titulacions.

L'estructura dels estudis són de dos anys més el Projecte Final de Cicle en el cas dels estudis LOGSE amb un total de 1.950 hores de les quals 1.890 són hores al centre docent i 60 hores al centre de treball (pràctiques), rebent la titulació de Tècnic/a superior/a d'Arts Plàstiques i Disseny en Projectes i Direcció d'Obres de Decoració o/i Tècnic/a Superior/a d'arts Plàstiques i Disseny en Arquitectura Efímera. 15 alumnes per cicle i per grup (1r i 2n), amb possibilitat d'ampliar a 3 segons demanda.

FAMÍLIA COMUNICACIÓ GRÀFICA I AUDIOVISUAL (LOE):

- GRÀFICA AUDIOVISUAL; PERFIL PROFESSIONAL INFOGRAFIA 3D

Dos anys (amb el projecte integrat) en el cas dels estudis LOE amb un total de 2.000 hores lectives (presencials) i 120 ECTS de les quals 1.780 són hores al centre docent i 280 hores al centre de treball (pràctiques) i 12 ECTS, rebent la titulació de Tècnic/a superior/a d'Arts Plàstiques i Disseny en Gràfica Audiovisual. Perfil professional Infografia: 3D. 15 alumnes per cicle i per grup (1r i 2n), amb possibilitat d'ampliar a 3 segons demanda.

• ANIMACIÓ; PERFIL PROFESSIONAL VIDEOJOCOS I ENTORNS VIRTUALS

Dos anys (amb el projecte integrat) en el cas dels estudis LOE amb un total de 2.000 hores lectives (presencials) i 120 ECTS de les quals 1.780 són hores al centre docent i 280 hores al centre de treball (pràctiques) i 12 ECTS, rebent la titulació de Tècnic/a superior/a d'Arts Plàstiques i Disseny en Animació. Perfil professional Videojocs i Entorns Virtuals. 15 alumnes per cicle i per grup (1r i 2n), amb possibilitat d'ampliar a 3 segons demanda.

A més a més dels quatre cicles formatius de grau superior a l'escola també hi ha una àmplia oferta de cursos monogràfics. (Curs 2023-2024)

Història de l'Art. Grup A (40 alumnes)

Història de l'Art. Grup B (40 alumnes)

Curs preparatori proves d'accés (30 alumnes)

Cinema, guió i storytelling (15 alumnes)

Curs Pack Adobe (16 alumnes)

Fotografia artística 1 (16 alumnes)

Fotografia 2, el teu projecte (16 alumnes)

El dibuix eina de disseny (16 alumnes)

Iniciació a la pintura (15 alumnes)

Il·lustració tècniques i processos (15 alumnes)

Dibuix de model al natural. Grup A (15 alumnes)

Dibuix de model al natural. Grup B (15 alumnes)

Iniciació al gravat. Sistemes d'estampació i reproducció (15 alumnes)

Interiorisme sostenible (15 alumnes)

Workshop Construir lo efímer (15 alumnes)

L'Escola d'Art i Disseny de la Diputació de Tarragona a Reus és una escola versàtil on hi conviuen programes molt diferents amb perfils diversos.

6. ASPECTES QUE HA DE CONSIDERAR EL PROJECTE DE CONVIVÈNCIA

6.1. Nivells d'actuació

El plantejament global i integral que proposem comporta abordar el projecte de convivència des dels nivells següents:

- **Valors i actituds**

Contribuir que tot l'alumnat sigui competent en la relació amb si mateix, amb els altres i amb el món per tal d'aconseguir l'èxit acadèmic, personal, social i laboral.

- **Resolució de conflictes**

Quan es produeixen situacions que atempten contra la convivència calen mecanismes d'actuació. D'acord amb un model integrat de resolució dels conflictes, entenem que, per abordar les diferents situacions en què es poden trobar els centres, calen orientacions i protocols per recuperar la relació entre les parts, reparar-ne els danys i aportar resolucions positives a aquestes situacions.

- **Marc organitzatiu**

No és possible la convivència si no tenim una organització que gestioni, articuli i doni sentit a les actuacions i als processos. L'organització afavoreix o dificulta el clima de convivència.

Per tant, un projecte de convivència ha de preveure actuacions sobre aspectes organitzatius dels centres.

En aquest sentit, és imprescindible que el Projecte de Convivència sigui un document viu, interrelacionat i coherent amb la resta de documents de centre.

6.2. Àmbits d'actuació

Un plantejament global de la convivència necessita una acció coordinada i coherent entre tots els agents educatius que intervenen en els diferents espais i temps del nostre alumnat. És per això que entenem que el projecte de convivència ha de plantejar-se des de tres àmbits d'intervenció:

- Centre
- Aula
- Entorn

Cal la continuïtat i coherència educativa en les diferents accions que es desenvolupin en els tres àmbits per donar respostes globals i garantir-ne l'èxit.

6.3. Temes que es poden desenvolupar per nivell i àmbit

Tenint en compte la complexitat d'elements que intervenen en la convivència considerem oportú delimitar l'acció en diferents temes que entenem imprescindibles per al desenvolupament d'un bon clima de convivència.

7. VALORS I ACTITUDS

Accions proactives, afavoridores de la convivència que contribueixen a crear un bon clima escolar, ajuden a fer que l'alumnat sigui competent en la relació amb si mateix, amb els altres i amb el món, i propicien l'èxit acadèmic, personal, social i laboral.

S'hi poden desenvolupar els temes següents:

- Coeducació
- Educació intercultural
- Educació per la pau
- Educació socioemocional
- Educar en el respecte
- Educar en l'esforç i la responsabilitat
- Educar en la gestió positiva dels conflictes
- Inclusió

7.1. Coeducació

La coeducació és l'acció educativa fonamentada en el reconeixement de les potencialitats i individualitats de les noies i els nois, independentment del seu sexe, orientació afectivosexual, identitat o expressió de gènere, potenciant així la igualtat real d'oportunitats.

La coeducació cerca l'eliminació de tota mena de discriminació per raó de gènere, sexe o orientació afectivosexual i el respecte de la diversitat de l'alumnat.

La coeducació proporciona, tant a l'alumnat com al professorat i a tota la comunitat educativa, estratègies que poden modificar les relacions de poder, d'abús i de limitacions estereotipades per a cada gènere i transformar-les en relacions més justes i plurals.

Aquesta acció educativa requereix un canvi de mirada que permeti revisar l'enfocament dels continguts, els mètodes d'ensenyament i també els aspectes organitzatius.

Caldrà dissenyar intervencions socioeducatives que sensibilitzin tota la comunitat educativa per tal que es prengui consciència dels elements que generen desigualtats per raó de gènere, sexe o orientació afectivosexual i, per tant, esdevinguin agents de transformació.

Una bona acció coeducadora, tant en l'àmbit de centre com d'aula i entorn, és fonamental per prevenir la violència masclista o per motius d'orientació afectivosexual, d'identitat o d'expressió de gènere, per reduir conductes de risc i per facilitar la detecció prematura de relacions abusives.

7.2. Educació intercultural

L'Educació intercultural és una resposta pedagògica a l'exigència de preparar a la ciutadania perquè pugui desenvolupar-se en una societat plural i democràtica. Té com a finalitat última la igualtat en drets, deures i oportunitats de totes les persones i el dret a la diferència en un marc de valors convivencials compartits, tot promovent espais de relació i inclusió. Així mateix, promou l'ús de la llengua catalana en un marc plurilingüe com un element de cohesió i igualtat d'oportunitats.

Les societats actuals es caracteritzen per una alta complexitat i pluralisme. De la bona gestió d'aquesta pluralitat en depèn, en part, el grau de cohesió i inclusió. L'educació per a la convivència s'ha de basar en les relacions de confiança i reconeixement mutu. No és suficient partir d'un context de tolerància, ja que aquest concepte no implica necessàriament reconèixer i valorar a l'altre, ni tampoc obre la porta a una construcció compartida basada en el diàleg i la convivència.

A Catalunya, on les onades migratòries s'han produït en els darrers 15 anys s'ha anat teixint un model intercultural que vol construir un futur compartit i cohesionat. Ser ciutadans d'una societat multicultural requereix una nova manera d'entendre el món i unes competències per viure-hi. Els tres eixos bàsics sobre els quals s'ha de basar aquest model intercultural són:

- La igualtat d'oportunitats, tan en l'accés com en el procés, i les altes expectatives de tots els alumnes, el que anomenaríem equitat. En aquest sentit, cal recordar que l'educació ha estat i ha de seguir sent el principal element d'ascensió social.

- El reconeixement i valor de la diferència com una forma d'igualar-nos en dignitat, però també de créixer i conèixer sumant des de les singularitats que tots tenim. Només és possible generar vincles i filiacions, si partim de reconeixent-nos com a iguals quant a drets i obligacions, com a persones que formem part d'un projecte comú. En aquest sentit és necessari promoure un currículum intercultural que proporcioni aquelles habilitats i capacitats que ens permeti viure i conèixer en una societat plural. També cal que acompanyem bé el nostre alumnat en la construcció de la seva pròpia singularitat o identitat, una identitat de pertinença múltiple amb arrels i sentit de pertinença al territori, combinant diferents elements culturals i lingüístics, capaços d'adoptar criteris que ajudin a prendre decisions i a gestionar complexitats, evitant així futurs replegaments identitats o radicalitzacions.

- Promovent un marc de valors i elements compartits que configurin també una identitat col·lectiva. En aquest sentit cal remarcar allò que ens fa més iguals que diferents i promoure els valors i drets propis d'una societat democràtica. Així mateix hem d'entendre la llengua catalana no només com un element d'igualtat d'oportunitats sinó també com un element de cohesió.

Aquests eixos han de tenir com a base la interrelació i ens han de conduir a un espai de convivència i cohesió entesa com el procés d'incorporació del conjunt de grups socials o culturals en una societat, des d'una perspectiva inclusiva. Les relacions inclusives comporten un conjunt d'actituds i actuacions que afecten i impliquen per igual a autòctons i nousvinguts.

7.3. Educació per la pau

L'educació per la pau té com a objectiu fomentar una cultura de pau i no-violència, juntament amb els valors que fan possible preservar i millorar la vida de totes les persones.

Si considerem la pau no només com a no-violència, no-guerra, sinó com un estat de convivència en què les persones puguin establir entre elles relacions d'harmonia, bo i formant societats lliures i equitatives, l'educació per a la pau està conformada per tots els valors, comportaments, pràctiques, actituds, sentiments i creences que acaben construint la pau, que esdevé un valor èticosocial per ella mateixa. L'articulació de la vida en comú, en pau i harmonia, requereix formació individual i col·lectiva, de l'evolució professional i la posada en pràctica d'accions concretes com a ciutadans i ciutadanes que formem part d'un món complex i globalitzat.

La convivència és el valor primordial de tota societat desenvolupada que conrea la pau, és a dir, d'aquella societat que assumeix el conflicte com a oportunitat i utilitza el diàleg per resoldre les qüestions que es poden plantejar quotidianament. Ara mateix és un dels objectius més valuosos en un món on les distàncies s'escurcen, però els desequilibris tendeixen a augmentar.

La Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, en el seu article 2 sobre Principis rectoris del sistema educatiu, estableix que el sistema educatiu, en el marc dels valors definits per la Constitució i per l'Estatut, es regeix, entre altres, pel principi general del foment de la pau i el respecte dels drets humans.

Així doncs, és imprescindible que els currículums de les diferents etapes incloguin transversalment i, a l'hora explicitin, els continguts propis de l'Educació per a la Pau, entenent-la com aquella que té la pau com a objectiu a l'hora que educa en favor o en pro de la pau, per tal de contribuir a la construcció d'una societat fonamentada en els valors propis d'una cultura de pau.

7.4. Educació socioemocional

Entenem per educació socioemocional la que permet capacitar de conèixer i reconèixer les pròpies emocions i les dels altres, i saber expressar-les, utilitzar-les i gestionar-les de manera positiva. Això permet adquirir unes adequades actituds personals que ajudaran a establir i mantenir bones relacions amb els altres i a viure en societat.

L'educació socioemocional ha de facilitar també el treball cooperatiu i la gestió positiva dels conflictes, de tal manera que es contribueixi a generar un bon clima de convivència. En aquest sentit, un ambient relacional positiu, amb vincles de confiança i suport, pot facilitar que l'aprenentatge sigui més significatiu, interessant i engrescador i, conseqüentment, l'èxit educatiu de tot l'alumnat.

L'educació socioemocional pretén potenciar el desenvolupament de les competències socioemocionals com a element essencial per a la formació integral dels i les alumnes. Segons Rafael Bisquerra, les competències socioemocionals es poden estructurar en cinc grans blocs:

- **Consciència emocional:** implica percebre els propis sentiments i emocions, ser capaç d'identificar-los i de posar-los nom (por, enuig, alegria...).
- **Regulació emocional:** permet gestionar les emocions de manera apropiada, tant per prevenir estats emocionals negatius (l'ansietat, l'estrès, la depressió...) com per generar emocions positives (l'alegria, l'amor, l'humor...). Requereix de l'autocontrol de les emocions (impulsivitat, ira, violència...)
- **Autonomia emocional:** facilita l'autogestió personal, en la qual intervenen diversos elements com l'autoestima, l'autoconeixement, la capacitat de demanar ajuda, la resiliència o l'autoeficàcia emocional, entesa com la capacitat de generar les emocions desitjades.
- **Competència social:** comporta mantenir bones relacions amb altres persones, el que implica dominar les habilitats socials bàsiques (saber disculpar-se, dir no...) i disposar de capacitat per a la comunicació efectiva, amb actituds prosocials i de cooperació. L'assertivitat, entesa com la capacitat de saber defensar les pròpies idees acceptant i respectant alhora les dels altres, és també una habilitat important per desenvolupar la competència social.
- **Competències per a la vida i el benestar:** ens permeten organitzar la nostra vida de forma sana i equilibrada, facilitant-nos experiències de satisfacció o benestar. Algunes d'aquestes competències són la capacitat de fixar-se objectius realistes, prendre decisions de manera operativa, exercir la ciutadania de forma compromesa i solidària, gaudir del propi benestar i transmetre'l als qui ens envolten, etc.

L'objectiu de l'adquisició de les competències socioemocionals és la presa de consciència d'un mateix i la millora de les condicions de les relacions interpersonals i, per tant, de la convivència dins els centres educatius. Disposar de mecanismes per millorar les competències socioemocionals dels alumnes, com per exemple l'empatia per ser capaç de posar-se en el lloc de l'altre o bé l'assertivitat per fer front a la pressió de grup, els ajudarà a conviure positivament i a gestionar els conflictes en un marc de respecte i de valors democràtics. També pot facilitar la prevenció de l'assetjament, de conductes violentes o de la pertinença a grups de risc.

7.5. Ensenyar en el respecte

El respecte s'entén com l'actitud de reconeixement dels drets de les persones i la valoració de la seva identitat, opinió i manera de pensar, i constitueix el principi bàsic per viure i conviure en societat. La manca de respecte pot generar conflictes en tots els àmbits: personal, familiar, escolar, etc.

En les relacions humanes, el respecte es manifesta en una forma de mirar i de tractar els altres. La persona respectuosa és atenta i s'apropa als altres, però mantenint una certa distància, sense envair-la. En aquest sentit, el respecte es troba a les antípodes de la indiferència (la distància absoluta) i de la violència (la manca total de distància). En una societat diversa, rica i intercultural, cal advocar pel diàleg com a forma bàsica de respecte. El diàleg autèntic es fonamenta en una actitud d'interès envers l'altre i tot allò que ens pot aportar.

Tot i la seva importància, malauradament, sovint trobem actituds ben diferents al carrer, als mitjans de comunicació o als entorns escolars, com la manca de diàleg, crits, insults, indiferència... Des dels centres educatius cal oferir models positius i tenir el respecte com a component transversal de totes les activitats.

Per fer possible una bona convivència, és necessari potenciar el respecte cap a un mateix, cap als altres i cap al medi on vivim.

Respecte a un mateix

Respectar-se un mateix és atendre i satisfer les pròpies necessitats, conèixer i valorar les pròpies qualitats i valors, i acceptar els errors. Només aprenent a respectar-se un mateix es pot respectar, valorar i acceptar les diferències i els errors dels altres.

Seria convenient, doncs, que des dels centres educatius es promogués entre l'alumnat que el respecte a un mateix no ha de dependre de l'opinió o el reconeixement dels altres. Una bona autoestima permet a l'alumnat ser positiu, tenir confiança en si mateix i en els altres, la qual cosa facilita els aprenentatges, les relacions socials i proporciona benestar.

Respecte als altres

Educar en el respecte suposa l'acceptació i el reconeixement de les altres persones, dels seus drets i la seva forma de pensar. En els centres educatius s'han d'establir unes normes clares que garanteixin el

respecte entre tots els membres de la comunitat escolar. També s'ha de garantir l'expressió de les opinions i creences en un marc de llibertat i respecte, evitant qualsevol tipus de discriminació per motius de discapacitat física o psíquica, origen ètnic, racial o nacional, sexe, identitat de gènere o orientació afectivosexual.

Cal una atenció especial al reconeixement i el respecte que els alumnes han de tenir cap als professors i les famílies. En alguns centres educatius, hi ha casos en què es manifesta el poc reconeixement i respecte d'alguns alumnes cap als docents. A part del que suposa com a manca d'un valor humà fonamental, aquest fet també pot comportar que considerin irrellevant allò que el professor els està ensenyant, desaprofitin les classes i baixin el seu rendiment escolar. Aquest fet no és casual, sinó que beu de la imatge social que, algunes vegades, es té dels docents, i en particular de la que algunes famílies transmeten als seus fills.

En aquest sentit és important fer veure a les famílies la importància de mantenir el respecte mutu i els beneficis que aporta als seus fills el respecte cap als professors. El web Família i Escola. Junts X l'Educació aporta orientacions i recursos sobre com orientar a les famílies en aquest tema.

Respecte al món

Finalment, s'ha de fomentar el valor del respecte envers el món: ensenyar l'alumnat a valorar i tenir cura del seu entorn més proper, la natura i el medi ambient.

Per a tal fi, cal implicar l'alumnat en la cura dels materials i del espais comuns.

De la mateixa manera cal potenciar la sostenibilitat, en el sentit de proveir el millor possible l'avui sense posar en perill els recursos del demà, i el respecte al medi ambient.

En el marc del Projecte de Convivència, el respecte entre els diversos membres de la comunitat educativa constitueix un valor fonamental per tal d'aconseguir un bon clima de centre i l'èxit educatiu de tot l'alumnat.

7.6. Esforç i responsabilitat

L'esforç és la capacitat que tenim de treballar durant un temps continuat per aconseguir uns objectius determinats. En l'àmbit escolar, l'esforç constitueix la base fonamental perquè l'alumnat obtingui un major rendiment. El valor de l'esforç els ajudarà a ampliar al màxim les capacitats que porten dins per obtenir uns millors resultats. També els permetrà vèncer i superar els obstacles en els diferents àmbits de la seva vida.

Entenem per responsabilitat la capacitat de dur a terme els compromisos adquirits i d'assumir les conseqüències dels propis actes. En l'àmbit escolar, es tractaria doncs d'aconseguir que l'alumnat es comprometí en el seu propi procés d'aprenentatge, és a dir, que sabés quins són els seus deures i dur-los a terme de la forma més autònoma possible.

Sovint, els i les alumnes, influïts pels mitjans de comunicació, pensen que l'èxit es pot aconseguir de forma fàcil i ràpida, a partir de la sort o d'altres circumstàncies. Aquesta idea de vegades es reforça per part d'algunes famílies i centres educatius que, amb una actitud excessivament paternalista, faciliten que els alumnes tinguin allò que volen sense massa esforç i evitant-los el fracàs. Cal que contrarestem aquesta falsa idea de l'èxit fàcil i continuem incidint en el fet que les fites o objectius només es poden assolir a partir de l'esforç, la responsabilitat i la capacitat de superació.

Dins l'entorn escolar, l'esforç i la responsabilitat s'haurien de concretar en el compromís de l'alumnat amb el seu propi procés d'aprenentatge. En aquest sentit, la responsabilitat comporta establir uns objectius, comprometre's i esforçar-se per tal d'assolir-los. També hauria d'implicar la consolidació de l'hàbit d'estudi, tant a l'escola com a casa, així com el fet d'aprendre a compaginar el temps d'oci amb el de les obligacions. Cal tenir en compte que l'esforç és el resultat d'un procés en el qual també intervé la motivació perquè l'alumnat assoleixi els seus objectius. Conèixer els seus interessos i despertar la seva motivació facilitarà aquest procés.

L'esforç no sempre és garantia d'èxit, les diferents capacitats i habilitats que puguin tenir el nostres alumnes també són factors decisius. Per aquest motiu, cal ajudar l'alumnat perquè conegui i assumeixi les pròpies limitacions i tolerin la frustració quan no assoleixin les seves fites. A més, els resultats de l'esforç no sempre són visibles a curt termini i cal engrescar-los perquè siguin constants.

D'altra banda, en l'àmbit social, cal prendre consciència que tots plegats formem part d'una societat que promulga una sèrie de drets, però que també exigeix el compliment d'un seguit de deures i responsabilitats. En aquest sentit, convé que en els centres educatius s'incideixi en la necessitat d'implicar l'alumnat en el món en què viuen, de convertir-los en ciutadans actius i compromesos.

7.7. Gestió positiva dels conflictes

Segons la cultura de pau, la cultura de mediació i també des del paradigma restauratiu, el conflicte és consubstancial a la naturalesa humana, en si mateix no és ni positiu ni negatiu i dependrà de les nostres estratègies per donar-li resposta que un conflicte podrà esdevenir una oportunitat. Una altra cosa és la violència, que és un intent de resolució d'un conflicte mitjançant l'ús de la força. El fet que puguem convertir els conflictes en oportunitats dependrà de la nostra capacitat de respondre-hi de manera positiva, pacífica i no-violenta.

L'educació en la gestió positiva de les relacions i els conflictes proposa, en primer lloc, repensar conceptes clau sobre convivència, per exemple: separar conflicte de violència, diferenciar provenció de prevenció, conèixer què és la pau positiva i la importància de la proactivitat, i identificar els valors de base que s'hi relacionen: respecte, participació, horitzontalitat, inclusió, diferència i honestedat.

En segon lloc, qüestionar-nos sobre com interpretem les conductes desafiantes o disruptives, la importància que li donem a la creació de relacions, la millora del sentiment de pertinença i a la creació d'entorns amables on tothom pugui desenvolupar-se com a persona.

I, en tercer lloc, el desenvolupament d'habilitats i competències de gestió relacional positiva, i l'aprenentatge de metodologies i pràctiques concretes que ens permetin actuar d'acord amb aquests valors.

Promoure l'Enfocament Restauratiu Global (en endavant, ERG) entre els membres de la comunitat educativa facilita les eines i estratègies per ser coherents amb els valors que promou, amb la pau positiva i amb el canvi de mirada individual i institucional. Podem estructurar el desenvolupament de l'ERG en tres nivells:

El primer nivell es basa en construir relacions i promoure la creació de grup (provenció) amb l'objectiu de facilitar el coneixement mutu, la confiança, la comunicació, l'estima i la cooperació entre tots els membres de la comunitat promovent una cultura de centre restaurativa, pacífica i resilient.

Tot el ventall de pràctiques responsives del que disposem (converses restauratives, petites reunions restauratives o mediació entre iguals, reunions restauratives més grans i la resolució de problemes a l'aula) poden ser formals i informals en funció de la gravetat dels fets.

En aquest segon nivell ens referim a l'ús d'aquestes pràctiques per a la gestió dels conflictes més quotidians que poden implicar danys a les persones i a les relacions, però que no categoritzaríem com a greus. És important tenir en compte que les pràctiques responsives han d'anar associades al desenvolupament de les pràctiques proactives que són coherents amb els valors de base. Podem identificar les següents pràctiques o processos responsius:

La conversa restaurativa, altrament anomenada entrevista restaurativa o escolta restaurativa, és el procés de base de qualsevol pràctica restaurativa. Requereix la capacitació en habilitats concretes de facilitació que inclouen: domini del procés incorporant els principis restauratius per a la gestió de les relacions i el conflicte, l'ús de les preguntes restauratives, l'ús de l'escolta atenta i la línia de temps pel que fa a la construcció de la història, la identificació de pensaments i emocions, la identificació de les necessitats de cadascú i la consecució d'acords concrets i realitzables per donar resposta a les necessitats i a la resolució positiva del conflicte.

La trobada o reunió restaurativa, la mediació o reunions restauratives o mediacions informals entre iguals, les intervencions espontànies, la reunió preparada amb cura i gestionada per un docent.

La petita reunió restaurativa semiformal, o mediació entre iguals, es produeix quan convoquem les persones afectades per un conflicte a asseure's i parlar en una trobada conjunta, en el marc del servei de mediació. Per convocar a les persones a parlar, si el conflicte o l'incident és mínimament greu, caldrà tenir una conversa o entrevista restaurativa prèvia a la trobada conjunta. En la mediació, les parts exposen el conflicte i proposen la solució i la persona o persones facilitadores o mediadores s'ocupen principalment d'afavorir i equilibrar la comunicació vetllant pel correcte desenvolupament del procés i de les relacions de respecte i cooperació entre les parts implicades. Les reunions restauratives poden incorporar altres persones a més de les que han estat afectades directament per un conflicte; per exemple, persones de suport, persones afectades secundàries o altres membres de la comunitat.

Els cercles de resolució de problemes a l'aula són cercles que busquen la participació activa del grup en la cerca d'accions concretes per donar resposta a les necessitats que queden al descobert en situacions que l'afecten i, si hi ha hagut un dany, poder reparar.

El tercer nivell es refereix específicament a la reparació en resposta a conflictes greus, davant els quals, en determinades circumstàncies i condicions, es pot oferir una pràctica responsiva formal (reu-

nions restauratives amb les persones protagonistes, i, si el cas ho requereix, amb persones de suport i persones de la comunitat facilitades per una o dues persones formades en la conducció d'aquests processos), i sempre en un pla d'igualtat entre les parts i amb una finalitat empoderadora de la víctima. En qualsevol cas, les característiques de tot procés restauratiu, davant un conflicte, sigui greu o no, són: la voluntarietat, la confidencialitat (excepte en situacions on hi hagi una situació de risc personal), l'autogestió: les persones afectades són les que decideixen com resoldre el conflicte.

I els indicadors de viabilitat que cal tenir en compte de qualsevol procés restauratiu són: l'acceptació de responsabilitat, el desig de reparar, el desig de ser reparat.

En definitiva, l'Enfocament Restauratiu Global (ERG) ofereix eines que pretenen millorar la convivència a través de la creació de vincles, de fer comunitat i abordar el conflicte des de la reparació del dany i el restabliment de les relacions personals. A més, l'ERG promou la participació de tot l'alumnat implicat en un conflicte, sigui directament o indirectament, en processos que els permeten responsabilitzar-se de les seves accions i comprometre's en les solucions.

7.8. Educació inclusiva

L'educació inclusiva és aquella que ofereix a tots els i les alumnes altes expectatives d'èxit educatiu, independentment de les seves característiques, necessitats o discapacitats, i l'oportunitat de créixer i aprendre conjuntament compartint experiències i situacions d'aprenentatge.

L'educació inclusiva és juntament amb la cohesió social un dels principis fonamentals del sistema educatiu català.

La inclusió suposa una millora evolutiva respecte a la idea d'integració. Quan es parla d'integració es pretén facilitar a l'alumnat els suports necessaris perquè pugui participar en el programa del centre educatiu. Es posa l'accent, doncs, en l'adaptació de l'alumnat al centre i a l'entorn. La inclusió pretén que siguin els mateixos centres educatius els que s'adaptin a la diversitat de l'alumnat que tenen escolaritzat. Això implica identificar les barreres que dificulten l'aprenentatge, la socialització i la participació de l'alumnat i cercar-les, eliminar-les o minimitzar-les.

Un model d'escola inclusiva és el requisit previ i indispensable per a la construcció d'una societat inclusiva.

D'acord amb el document "De l'escola inclusiva al sistema inclusiu" publicat pel Departament d'Ensenyament el 2015, parlar d'una educació inclusiva implica concretar els següents principis:

- El reconeixement de la diversitat com un fet universal.
- El sistema inclusiu com l'única mirada possible per donar resposta a tots els alumnes.
- La personalització de l'aprenentatge perquè cada alumne pugui desenvolupar al màxim les seves potencialitats.
- L'equitat i la igualtat d'oportunitats com a dret de tots els alumnes a rebre una educació integral i amb expectatives d'èxit.
- La participació i la correponsabilitat per construir un projecte comú a partir del diàleg, la comunicació i el respecte.
- La formació del professorat per promocionar oportunitats de creixement col·lectiu i per desenvolupar projectes educatius compartits.

En aquest context es defineix l'atenció educativa a l'alumnat com el conjunt de mesures i suports destinats a tot l'alumnat, amb la finalitat que avancin en l'assoliment de les competències de cada etapa educativa i la transició a la vida adulta, tot afavorint el seu desenvolupament personal i social, en el marc d'un sistema educatiu inclusiu.

El sistema educatiu inclusiu promou l'atenció educativa a tots els alumnes i es fixa de forma especial en aquells i aquelles alumnes amb un risc més gran de marginació o d'exclusió, fet que implica establir un seguiment i una actuació específics de la seva presència, participació i èxit.

La inclusió, més enllà de la provisió de serveis, comporta un canvi en les expectatives d'aprenentatge de tot l'alumnat, un reconeixement de les possibilitats d'aprendre els uns dels altres i un treball interactiu dels professionals per donar respostes adequades a les necessitats de l'alumnat.

Les mesures i els suports per a l'atenció educativa dels i les alumnes han de preveure el grau d'intensitat que correspongui: mesures i suports universals (adreçats a tots i totes els i les alumnes), addicionals (per als i les alumnes que tenen circumstàncies personals singulars o de vulnerabilitat) i intensius

(actuacions extraordinàries adaptades a la singularitat de l'alumnat amb necessitats educatives especials).

L'educació inclusiva de tot l'alumnat crea nous marcs de convivència i genera noves complicitats que afavoreixen l'equitat i la cohesió social. És un valuós instrument per afrontar un dels reptes de les societats del segle XXI: avançar, col·lectivament, en la igualtat de drets i oportunitats de totes les persones, sense discriminacions per raons d'origen, de sexe o capacitat, des del respecte a l'heterogeneïtat, la coeducació, l'interculturalisme i la relativitat i interactivitat de les necessitats educatives, entre altres principis (Efre Carbonell 2017).

8. RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

Resolució de conflictes per abordar de manera efectiva les tensions inevitables del dia a dia i proposar accions i protocols per a la reconciliació entre les parts, reparar els danys i establir les bases per evitar-ne la repetició.

S'hi poden desenvolupar els temes següents:

- Absentisme
- Conflictes greus
- Gestió i resolució positiva dels conflictes

8.1. Absentisme

L'absentisme és l'absència reiterada i no justificada, dins l'horari escolar.

El terme absentisme s'utilitza per expressar diferents situacions de ruptura escolar. Així, se sol emprar també per indicar situacions d'abandonament escolar, que implica el cessament indefinit de l'assistència a la plaça escolar. L'abandonament suposa una ruptura definitiva amb l'escola.

L'absentisme té un gran ventall, des del puntual fins al crònic. El centre educatiu ha de tenir en compte els diferents graus i tipus a l'hora de dissenyar protocols d'actuació.

Pel que fa a les causes, en alguns casos, l'absentisme pot expressar una actitud d'estranyament i desmotivació davant l'escola però també pot ser una forma de transgressió de les normes o de desvinculació enfront de la cultura escolar. En qualsevol cas, cal tenir en compte els factors de risc que poden afavorir l'aparició de casos d'absentisme i abandó escolar ja siguin de caràcter personal, familiar, contextual, curricular, etc. i que, a vegades, pot ser resultat d'una combinació d'aquests factors.

Malgrat això, les respostes davant l'absentisme no poden focalitzar-se en l'alumne/a absentista com a problema sinó en l'entorn en què es produeix, incidint i analitzant les causes de l'absentisme. Els centres educatius, en el marc de la comissió de convivència, establiran un espai de coordinació per al tractament de l'absentisme escolar.

Els plans integrals d'intervenció s'han de situar i entendre en el marc d'una escola inclusiva, acollidora i oberta, lligats a projectes de millora d'estratègies metodològiques i organitzatives adreçades a facilitar la reincorporació de l'alumnat a l'aula.

8.2 Els conflictes greus

Els conflictes greus son aquelles conductes tipificades en l'article 37 de la Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació; entre d'altres, indisciplina, injúries, amenaces, agressions i vexacions personals, danys materials i patrimonials, alteració injustificada i greu de les activitats del centre, possessió de mitjans o substàncies perjudicials per a la salut, etc. Aquestes conductes s'han de considerar especialment greus quan impliquin discriminació per raó de gènere, sexe, raça, naixença o qualsevol altra condició personal o social dels afectats.

Els conflictes greus perjudiquen notablement la convivència del centre, perquè generen sentiments d'indefensió, inseguretat i angoixa. Poden afectar qualsevol membre de la comunitat educativa i es poden produir en el propi centre o en el seu entorn immediat.

A més de les conductes esmentades amb anterioritat, també cal considerar els casos protagonitzats per agents externs però relacionats d'alguna manera amb el centre, com són les lesions i baralles amb armes blanques, les amenaces i agressions per part de grups juvenils violents, el tràfic de drogues, l'evitència de maltractaments físics i psicològics, l'abús sexual, el vandalisme i els robatoris importants.

Les normes d'organització i funcionament del centre, tal com indica l'article 24 del Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius, han d'establir les mesures correctores i sancionadores que s'aplicaran davant les faltes o irregularitats comeses pels alumnes, que s'han d'inscriure en el marc de l'acció educativa i han de tenir com a finalitat contribuir a la millora del seu procés educatiu.

Per tal de donar resposta a situacions greument contràries a la convivència com l'assetjament, el ciberassetjament, les conductes d'odi i discriminació, la radicalització extremista i els maltractaments i abusos sexuals en l'àmbit educatiu, el Departament d'Ensenyament ha elaborat protocols específics de prevenció, detecció i intervenció que ofereixen un circuit sistematitzat, orientacions i recursos per actuar de manera coordinada i eficaç, garantint la seguretat de tots els membres de la comunitat escolar. Cal destacar la importància de, a més de tenir en compte l'edat de l'alumnat, defugir de la improvisació per poder treballar coordinadament amb els professionals del centre i amb els agents educatius de l'entorn.

Aquests protocols recullen que davant d'un conflicte greu, a més de la sanció corresponent, cal tenir en compte la possibilitat d'utilitzar mesures de reparació o de reconciliació per tal de restablir la confiança entre les persones, la mediació escolar, o la realització d'activitats d'utilitat social per al centre educatiu o per a la comunitat, així com el disseny d'una intervenció educativa que doni suport a les parts implicades en el conflicte i el grup classe.

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 del Servei d'Educació de Catalunya han d'incloure en el seu projecte de convivència la concreció dels protocols per a la millora de la convivència.

8.3. Gestió i resolució positiva dels conflictes. Conflictes lleus

Els conflictes lleus són un conjunt de conductes contràries a les normes de convivència del centre. Es tracta, majoritàriament, de conductes disruptives a l'aula i situacions de conflicte interpersonal.

Són considerades conductes contràries a la convivència totes les tipificades per l'article 37.1 de la Llei d'Educació, quan no siguin de caràcter greu, i també les faltes injustificades d'assistència a classe i de puntualitat.

Els conflictes lleus són font de malestar i dificulten el dia a dia en el centre. Són conductes a les quals, sovint, cal dedicar molt de temps i d'esforços i que tenen efectes negatius sobre el clima relacional i sobre el procés d'ensenyament-aprenentatge. Moltes d'aquestes conductes disruptives es poden evitar o minimitzar plantejant estratègies de gestió eficaç d'aula que inclouen, entre altres, la diversificació de metodologies, el treball en equip, el treball per projectes, les programacions multinivell, etc. Així mateix, l'adquisició d'estratègies proactives possibilita que l'alumnat sigui competent per resoldre el conflicte en la seva fase inicial. En aquest sentit, el tema Educar en la Gestió positiva dels conflictes d'aquesta aplicació té com a objectiu principal proporcionar a l'alumnat les eines, les estratègies i les habilitats necessàries per entendre el conflicte com una oportunitat d'aprenentatge i gestionar-lo de manera constructiva per tal de transformar-lo eliminant els elements violents.

En el cas que, malgrat les mesures preventives i proactives tant a nivell individual com grupal, el conflicte es produeixi o persisteixi, caldrà posar en marxa estratègies d'intervenció. En aquest sentit, les Normes d'organització i funcionament de centre han de recollir quines són les conductes considerades faltes lleus i determinar les mesures correctores i sancionadores oportunes. Aquestes han de tenir un caràcter reparador i restauratiu.

D'altra banda, les mesures correctores i sancionadores han de contribuir al procés educatiu dels alumnes de manera que es vetlli per la protecció dels drets dels afectats i s'asseguri el compliment dels seus deures, es garanteixi la continuïtat de les activitats del centre, amb la mínima pertorbació per a l'alumnat i professorat, i s'emprin mecanismes de mediació o altres iniciatives de resolució pacífica dels conflictes sempre que sigui pertinent.

9. ORGANITZACIÓ DE CENTRES

Un marc organitzatiu que gestioni, faciliti, articuli i doni sentit tant a les actuacions com als processos i que potenciï un clima participatiu, positiu i creatiu.

S'hi poden desenvolupar els temes següents:

- Acollida
- Comunicació
- Estructura i gestió de recursos
- Norma
- Participació

9.1. Acollida

L'acollida és el conjunt sistemàtic d'actituds i actuacions que el centre educatiu posa en funcionament per acompanyar els nous membres de la comunitat escolar, o els que s'incorporen després de processos d'absència justificada, en la vida i la cultura del centre i, alhora, fer-los partícips dels projectes que s'hi desenvolupen. El pla d'acollida ha de crear una estructura organitzativa que permeti plantejar l'acollida com un procés gradual i seqüenciat en el temps, no quedant restringida a un primer contacte o trobada inicial.

Els processos d'acollida mereixen una atenció especial dins el projecte de convivència de centre perquè, com a primer moment de socialització, poden esdevenir un element clau per a la creació de vincles, per establir un bon clima relacional i per afavorir la implicació en el centre de tots els seus membres. En aquest sentit l'acollida no ha de ser entesa com un fet puntual, sinó com un procés continu al llarg de tota la vida escolar.

Aquests processos van adreçats a l'alumnat, al professorat i personal de l'administració i serveis que s'incorpora al centre i a d'altres professionals que hi puguin intervenir, fent una atenció especial a les persones més vulnerables de qualsevol d'aquests col·lectius.

Cal remarcar que és imprescindible tenir en compte l'aspecte emocional de l'acollida inicial, especialment en el cas de l'alumnat nouvingut i dels alumnes amb necessitats educatives tant especials com específiques, per tal de facilitar l'arribada a un entorn de relació i d'aprenentatge nou i promoure l'establiment de vincles que facilitaran el procés d'adaptació al nou entorn educatiu.

A més a més, l'acollida també ha de contemplar mesures en la reincorporació després de llargs processos d'absència justificada dels alumnes. Per aquest motiu, cal fer un seguiment i acompanyament individualitzat de l'alumnat que es reincorpora al centre i establir les mesures educatives i els compromisos necessaris entre el centre i l'alumne per garantir una correcta adaptació.

Una bona acollida ha d'afavorir i permetre compartir què es fa en el centre, per què es fa i de quina manera. A més, és un bon moment per conèixer i compartir les expectatives, necessitats, responsabilitats... d'ambdues parts i iniciar els primers compromisos, que poden quedar recollits en la carta de compromís educatiu.

9.2. Comunicació

Entenem per comunicació, en general, el fet d'intercanviar informació. La comunicació és la base de la relació entre les persones, permet compartir coneixement, idees i opinions així com expressar els nostres sentiments i entendre els dels altres.

En el marc del projecte de convivència i des d'una perspectiva organitzativa, la comunicació permet estar informats i establir vincles per evitar situacions de malentesos i confusions.

El comportament de les persones que formen part d'una organització, com és el cas d'un centre educatiu, depèn de les informacions que rep i de les relacions que s'estableixen dins la pròpia organització. Una organització disposa d'un bon sistema de comunicació quan tothom, tant les persones que en formen part com els possibles usuaris, coneixen els canals de comunicació existents i com accedir a la informació que l'organització genera. Els centres educatius, com a estructures organitzatives que aprenen, han de disposar d'una estratègia comunicativa, i ser capaços de generar espais per compartir informació i coneixement, per créixer com a organització.

Els centres educatius, a més de tenir dissenyada una estratègia comunicativa, han de vetllar perquè els professionals que hi treballen desenvolupin les habilitats comunicatives necessàries, i contemplin en les seves relacions tant aspectes de llenguatge verbal com no verbal.

Cal destacar també el paper de la llengua catalana com element fonamental de comunicació i cohesió social, sent la llengua comuna de relació en un marc de respecte a la diversitat lingüística.

Avui dia l'ús de les eines digitals és un recurs habitual, ja que aquestes permeten una comunicació fluida i immediata, alhora que faciliten l'accés a la informació. Les eines tecnològiques tenen un potencial de comunicació que cal aprofitar per a la millora de les relacions en l'àmbit escolar. En aquest sentit, les pàgines web dels centres han deixat de ser purament informatives, i ara permeten la interacció dels usuaris. Això implica que els centres disposen d'eines per donar a conèixer què fan i per què ho fan a l'hora que conèixer les seves expectatives i fomentar la participació.

Les xarxes socials també han obert vies de comunicació en l'entorn escolar, però cal definir una estratègia comunicativa amb la finalitat de projectar una imatge positiva, acollidora i integradora del centre.

9.3. Estructura i gestió de recursos

Per tal de garantir un bon clima de centre són necessàries una estructura i una gestió de recursos que el facilitin.

Entenem per estructura de centre l'organització que afavoreix la planificació, coordinació i seguiment de les activitats previstes per a la consecució de determinats objectius. Aquesta estructura de centre ha de facilitar la participació i la presa de decisions de tota la comunicació escolar.

Entenem per gestió de recursos la implementació eficient i eficaç dels recursos humans i materials del centre educatiu orientats a assolir uns objectius determinats.

La comunitat escolar és un organisme viu i dinàmic que cal invitar a participar i implicar-se en un projecte comú. Per a tal fi, cal disposar d'òrgans de gestió i participació (consell escolar, comissions mixtes, consell de delegats, etc.) on estiguin representats els diversos sectors de la comunitat. Aquest òrgans poden facilitar la relació entre el professorat, l'alumnat i la seva implicació en la vida del centre i això pot incidir directament en el clima de convivència.

En aquest sentit i 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 de constituir una comissió de convivència que tindrà entre les seves funcions col·laborar en la planificació, l'aplicació i el seguiment del Projecte de Convivència.

Per aconseguir una estructura organitzativa eficient, cal una delimitació clara de tasques i funcions i una periodicitat de les reunions.

Pel que fa a la gestió de recursos, cal considerar:

la gestió de recursos humans i materials, és a dir, l'organització i la gestió de les persones (alumnat, docents i altres professionals), com s'agrupen, quines funcions duen a terme i com es relacionen i la gestió dels materials. En aquest sentit són especialment rellevants aspectes com l'assignació de tutories significativament complexes a professorat novell o no estable, l'excessiu nombre de professors/es per equip docent o una deficient planificació i organització dels recursos materials poden dificultar el seguiment de l'alumnat així com el seu procés d'aprenentatge en el centre educatiu, amb repercussions negatives en el clima convivencial del centre.

la gestió del temps i l'espai, és a dir, l'organització i la gestió del temps com a recurs funcional que es concreta bàsicament en l'horari i el calendari i la dels espais "propis", compartits, específics, etc. En aquest sentit, és important tenir en compte aspectes la concentració d'una matèria en una mateixa franja horària... la gestió del coneixement i lideratge, és a dir, el conjunt de metodologies, pràctiques i tecnologies que faciliten la generació i intercanvi de coneixement entre els membres de la comunitat escolar i educativa així com el desenvolupament de les competències necessàries per a compartir-lo i utilitzar-lo de la millor manera possible. En aquest sentit, l'estil docent del professorat, així com la seva capacitat de lideratge, són, per últim, altres factors fonamentals per garantir un bon clima de centre que faciliti el procés educatiu i escolar dels i les alumnes.

Les normes d'organització i funcionament de centre (NOFC) són una bona eina per orientar l'estructura de centre i la gestió de recursos amb finalitats convivencials, permeten el desenvolupament del PEC i faciliten l'assoliment dels objectius de centre. Les NOFC, entre altres continguts, recullen els criteris organitzatius dels centres educatius i els criteris i mecanismes pedagògics. Així mateix, han de regular aspectes relacionats amb la participació de la comunitat escolar en la vida del centre.

9.4. Gestió participativa de la norma

La norma és l'instrument regulador de la convivència que té com a finalitat garantir els drets i els deures de tothom.

Les normes formalitzen el necessari clima de respecte, seguretat i cordialitat del centre. Es tradueixen en un seguit de drets i deures, compromisos i responsabilitats que regulen i faciliten la vida al centre. Els centres educatius han d'elaborar les Normes d'Organització i Funcionament de Centre (NOFC) d'acord amb el que estableix el Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius. Les NOFC han d'incloure unes propostes compatibles i coherents amb la normativa vigent de rang superior i adaptades a l'especificat de cada centre

A l'hora d'establir el marc normatiu del centre cal, en primer lloc, definir els objectius estratègics i operatius que com a centre es volen assolir. Tot seguit, cal redactar aquelles mesures que afavoreixen la consecució d'aquests objectius i decidir, si pot ser, per consens. Cal preveure la normativa necessària per al seu compliment, que ha de tenir valor educatiu i efecte dissuasori. En aquest sentit, cal no confondre les normes amb simples orientacions. Les normes han de ser poques i clares, consistents i coherents, i han d'ajudar a entendre, assumir i reconèixer els límits. Han de ser públiques i conegudes per tothom, s'han de complir sense excepcions i s'han de revisar periòdicament.

Per interioritzar les normes i vetllar pel seu compliment és important participar en la seva elaboració i debat. Per tant, quantes més persones i col·lectius diferents (alumnat, professorat, altres professionals, persones d'altres cultures, etc.) participin en aquest procés, més efectiu serà. D'altra banda, la gestió participativa d'aquestes normes comporta, a més de la implicació en la seva elaboració, el seu compliment per part de les persones afectades. El seu caràcter educatiu promou, també, l'educació per a l'assumpció de les conseqüències dels propis actes i la capacitat de plantejar-hi alternatives.

9.5. Participació

Participar és ser i sentir-se part d'una organització en la qual es considera part activa. La participació és una manera d'unir esforços, de generar sentiment de comunitat i de crear un ambient inclusiu.

En l'àmbit educatiu participar vol dir, sobretot, ser protagonista del propi procés educatiu. La participació educativa és el camí per avançar en processos comunitaris de treball i d'aprenentatge en xarxa, orientats a l'èxit educatiu, a l'afavoriment de la convivència i a la millora de l'entorn.

Els centres educatius han de promoure la participació de tota la comunitat educativa i crear les condicions perquè pugui ser una realitat quotidiana en la vida del centre. Aprendre a participar, tant en la construcció dels coneixements a l'aula com en la vida del centre i de l'entorn, requereix actuacions i metodologies orientades a desenvolupar competències personals per formar persones responsables i una ciutadania compromesa i solidària.

D'altra banda, és molt clar que se n'aprèn participant; per això la participació vol estructures que la facilitin i pràctiques que hi invitin. El centre educatiu ha de guiar l'exercici dels drets vinculats a la participació de l'alumnat: a la informació, a la llibertat d'expressió, a la llibertat de reunió i d'associació.

Cal promoure estratègies que ajudin i motivin l'alumnat a participar en les activitats de l'aula, del centre i de l'entorn i cal que hi hagi coherència entre aquests tres àmbits. Les normes d'organització i funcionament dels centres han de determinar formes de participació dels i les alumnes que facilitin la seva presència en la vida del centre, el diàleg i la corresponsabilització, n'afavoreixin el compromís en l'activitat educativa i propiciïn la seva formació en els hàbits democràtics de convivència.

D'altra banda, la participació de les famílies en el centre educatiu és un factor determinant en l'èxit educatiu dels fills i filles. Per a tal fi, la carta de compromís educatiu és l'instrument que estableix el marc de comunicació i de participació entre el centre educatiu i l'alumnat per dur a terme una acció coherent i coordinada en el desenvolupament personal, acadèmic i social de cada alumne/a.

10. QUADRE RESUM DELS ÀMBITS I LES LÍNIES D'ACTUACIÓ DEL PROJECTE DE CONVIVÈNCIA

PROFESSORAT:

- Potenciar la igualtat d'oportunitats.
- Planificar estratègies davant de la desigualtat
- Planificar estratègies davant d'abusos de poder
- Generar espais de pau
- Potenciar la participació en la igualtat de condicions
- Utilitzar llenguatge inclusiu i no sexista
- Potenciar l'acció tutorial
- Fomentar l'educació social emocional
- Divulgar les bones pràctiques
- Tenir en compte les intel·ligències múltiples
- Formació en tècniques i destreses en resolució de conflictes

ENTORN:

- Col·laborar amb entitats i mitjans locals
- Creació de protocols i circuits de contacte
- Treball amb el servei de mediació
- Formació en tècniques i destreses en resolució de conflictes
- Acompanyar a l'alumne per gestionar els conflictes positivament
- Divulgar les bones pràctiques.
- Mediació positiva
- Coordinació local sensible
- Pràctiques restauratives
- Convivència d'àmbit comunitari
- Fer ús d'aprenentatges cooperatius i cívics

CONFLICTES GREUS

- Intervenció ràpida i coordinada
- Evitar l'alarmisme
- Transparència comunicativa amb la comunitat educativa
- Observació
- Fermesa
- Treball col·lectiu
- Contacte amb la junta local.

EADR

- Cicle Formatiu de Grau Superior
- Gràfica audiovisual: infografia 3D
- Videojocs i entorns visuals
- Arquitectura efímera
- Projectes de direcció d'obres de decoració
- 3X2 Disseny d'interiors
- Monogràfics

AULA:

- Trencar estereotips
- Coeducació i prevenció de qualsevol classe de violència
- Cura per la Pau, l'equitat i els drets humans
- Potenciar coneixement mutu
- Construcció d'identitat
- Activitats interculturals
- Potenciar valors vivencials
- Formar en la comunicació no verbal
- Fomentar grups de treball
- Tenir en compte les intel·ligències múltiples
- Treballar l'èxit educatiu
- Incorporar el valor del respecte
- Treballant en equip
- Incorporar el valor del diàleg
- Treball continu de sensibilització
- Autoaprenentatge.

RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

- Resolució de conflictes:
- Estratègies de seguiment vers l'absentisme
- Afavorir el clima acollidor
- Ensenyament recíproc
- Treballar el compromís

11. PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN SITUACIONS DE CONFLICTE

11.1. CREACIÓ D'UNA BÚSTIA D'INFORMACIONS I ALERTES:

Què és?

La bústia d'informacions i alertes és un instrument per facilitar la comunicació de conductes desenvolupades a la Diputació de Tarragona i els seus organismes autònoms que puguin ser contràries a Dret, un canal segur de participació electrònica que ofereix un espai que permet tenir coneixement de qualsevol acció o omissió contrària a les regles ètiques.

La bústia és un espai de comunicació segur, inclou mecanismes per garantir la confidencialitat, sense represàlies per als seus usuaris i les seves usuàries, i també constitueix un canal de prevenció, detecció i resolució d'infraccions en l'àmbit de la Diputació de Tarragona. Es tracta d'un mitjà de prevenció i resolució de conflictes que preserva la identitat de la persona que fa la comunicació i també incorpora eines per garantir els drets dels individus.

En aquest protocol, està previst expressament que l'alumnat dels centres hi estigui inclòs i dins de l'àmbit subjectiu podran, doncs, presentar alertes, si ho consideren oportú.

Un cop es rebin, les persones responsables de la investigació duran a terme l'esclariment dels fets i, si escau, elaboraran un informe o recomanació per mitjà del qual s'informarà sobre l'existència de conductes contràries a dret, proposant les mesures de millora que es considerin adequades.

* Per evitar males pràctiques en l'ús de la bústia, s'aplicaran criteris estrictes per admetre les comunicacions i amb l'exigència de responsabilitat civil, penal i administrativa de les persones que comuniquin fets amb abús de dret o vulnerant el principi de bona fe.

La seva gestió forma part de les funcions atribuïdes a la comissió d'anàlisis i gestió de conflictes.

Objectius:

1. Fomentar i millorar les bones pràctiques a l'escola.
2. Afavorir que es compleixin els principis i les regles ètiques en l'educació i comportament en comunitat.
3. Contribuir a fomentar les conductes indicades anteriorment, prioritzant la prevenció per sobre de les conductes reactives.
4. Promoure la col·laboració entre l'escola i les persones per cultivar els valors ètics.

Àmbit d'actuació:

L'abast d'aquesta eina comprèn, a tota aquella persona que tingui una relació amb l'escola, com alumne, docent o treballador.

Àmbit d'aplicació subjectiu

1. Les persones susceptibles de comunicar informacions i alertes mitjançant la Bústia i, per tant, obtenir la consideració de persones alertadores són les que s'enumeren a continuació:

- a) Els empleats i empleades públics que tinguin la condició de funcionaris de carrera, funcionaris interins, personal laboral, personal eventual o personal directiu.
- b) Qualsevol persona que treballi sota la supervisió i direcció de contractistes, subcontractistes i proveïdors de la Diputació de Tarragona o els seus organismes autònoms.
- c) Voluntaris i treballadors en pràctiques, percebent o no remuneració.
- d) Persones que comuniquin informació sobre infraccions obtingudes en el marc d'una relació laboral ja concloua.
- e) Persones la relació laboral de les quals encara no hagi començat, en els casos en què la informació sobre infraccions s'hagi obtingut durant el procés de selecció.
- f) Alumnes de centres educatius de la Diputació.

2. Les mesures de protecció a la persona alertadora previstes en aquest Protocol s'aplicaran a les persones esmentades a l'apartat primer d'aquest article i també:

- a) Als facilitadors/es. Entenem per facilitador la persona física que assisteix a un denunciant en el procediment de denúncia en un context laboral.
- b) A tercers relacionats amb la persona alertadora i que poguessin patir represàlies en un context laboral (companys de feina, familiars...).

c) A les persones jurídiques a les quals estigui vinculat la persona alertadora, mitjançant una relació de prescripció de serveis, de titularitat, de pertinença en qualitat de membre, o per qualsevol altra circumstància.

Les persones responsables de la investigació

1. Correspon la investigació de les informacions i alertes a les persones designades per la Presidència de la Diputació de Tarragona a proposta de la Secretaria general.
2. En l'exercici de les seves funcions, les persones responsables de la investigació actuen amb independència funcional sense que pugui estar sotmeses a ordres jeràrquiques que en condicionin l'actuació, especialment pel que fa al manteniment de la confidencialitat de les dades personals que tractin.
3. Les persones responsables de la investigació han de desenvolupar les seves funcions amb compliment del deure de confidencialitat, que es manté un cop hagin cessat en aquestes funcions.
4. Les persones responsables de la investigació han de tenir la condició de funcionari/ària de carrera llicenciats en dret de la Diputació de Tarragona.
5. Les persones responsables de la investigació tenen garantit l'exercici de les seves funcions amb total llibertat d'actuació i no poden patir represàlies, discriminació ni qualsevol efecte laboral negatiu com a conseqüència de l'exercici de les seves funcions. En cas que durant la investigació de l'alerta s'adoptin represàlies contra les persones responsables de la investigació per raó de les seves tasques es podran adoptar les mesures pertinents i iniciar els procediments disciplinaris que corresponguin.

Funcions de les persones responsables de la investigació Són funcions de les persones responsables de la investigació:

- a) Garantir el funcionament correcte de la Bústia d'informacions i alertes de la Diputació de Tarragona.
- b) Rebre les comunicacions a les quals fa referència aquest Protocol.
- c) Verificar els requisits d'admissió de les comunicacions i alertes.
- d) Dur a terme les tasques d'investigació necessàries per verificar els fets que es relatin a les informacions i alertes.
- e) Formular les recomanacions i informes que posen fi a la comprovació dels fets.
- f) Actuar d'interlocutor en relació amb les peticions d'informació relatives a alertes formulades davant de Bústies Externes.
- g) Elaborar una memòria anual i elevar-la a la Comissió Especial d'Integritat per a la seva presentació al Ple de la Diputació.

Recepció de les alertes, investigació dels fets i resultat de les tasques d'investigació

Deure de col·laboració i confidencialitat

1. Durant la investigació de les comunicacions rebudes, el personal de la Diputació de Tarragona i els seus organismes autònoms té el deure de col·laborar amb celeritat amb les persones responsables de la investigació i no demorar ni entorpir la investigació. Així mateix, el personal que interactuï amb les persones responsables de la investigació té el deure de confidencialitat en relació amb les actuacions dutes a terme.
2. En cas que durant la investigació de l'alerta s'entorpeixi o s'intenti entorpir la funció investigadora de les persones responsables de la investigació, o es vulneri el deure de col·laboració del personal de la Diputació de Tarragona i els seus organismes autònoms, es podran iniciar els procediments disciplinaris que corresponguin.

Persones investigades

1. Durant la investigació de les comunicacions rebudes, les persones investigades tindran dret a la presumpció d'innocència i a l'honor, a ser escoltades i a ser informades de les accions i omissions que se'ls atribueixin.
2. La comunicació a les persones investigades tindrà lloc en el temps i forma que es consideri adequat per tal de garantir la finalitat de la investigació.

Forma i contingut de les comunicacions d'alerta

1. Les comunicacions d'alerta es faran de manera telemàtica a través de la Bústia d'informacions i alertes de la Diputació de Tarragona, que és el canal segur que permet la presentació de comunicacions anònimes i/o confidencials a les persones.

2. Les comunicacions especificaran de forma clara i detallada les circumstàncies que facilitin la identificació de l'acció o omisió, adjuntant les referències i documents que permetin la seva avaluació, així com de les persones a les quals s'atribueixi la conducta comunicada.

Admissió de les comunicacions

1. Rebuda la comunicació, la persona responsable de la investigació comprovarà si compleix els requisits necessaris previstos al present Protocol. En particular, no s'admetran, i s'exceptuen en tot cas de l'obligació de comprovar els fets, les comunicacions que resultin mancades de fonament o siguin notòriament falses.

2. Un cop feta la comprovació, la persona responsable de la investigació procedirà a:

Admetre la comunicació. Inadmetre la comunicació, quan:

- Els fets relatats manquin de total veracitat
- Els fets no constitueixin infracció de l'ordenament jurídic
- La comunicació manqui manifestament de fonament jurídic
- Existeixin indicis racionals d'obtenció de la informació i/o alerta de forma il·lícita
- La comunicació sigui reproducció d'altra prèviament inadmesa

- Remetre la comunicació a l'àrea competent per a la seva tramitació, quan realment no es tracti d'una informació i/o alerta inclosa en l'àmbit d'aplicació objectiu.

- Remetre la informació i/o alerta al Ministeri Fiscal, quan els fets poguessin ser indiciàriament constitutius de delictes si del contingut de la informació i/o alerta i de les proves aportades en resultés innecessària la investigació. En aquest cas, conjuntament amb la remissió s'haurà d'acompanyar informe justificant la remissió immediata sense investigació.

3. Tant l'admissió com la inadmissió es comunicaran a la persona alertadora a través de la Bústia d'informacions i alertes.

Comprovació dels fets

Admesa la comunicació, la persona responsable de la investigació comprovarà els fets objecte de comunicació, mitjançant les tasques d'investigació que siguin procedents.

Resultat de les tasques d'investigació

1. Finalitzada la investigació, la persona responsable de la investigació emetrà la corresponent recomanació o informe, per mitjà de la qual s'informarà sobre l'existència o no de conducta contrària a dret, proposant les mesures de millora o correcció que es considerin adequades.

2. La recomanació o informe podrà acordar l'arxiu de les actuacions quan resulti acreditada la manca de vulneració de l'ordenament jurídic, o la inexistència d'infracció.

3. Si escau, la recomanació o informe podrà proposar a l'òrgan competent la incoació dels expedients pertinents per restaurar la legalitat alterada, adoptar mesures sancionadores i/o disciplinàries, o comunicar a la Fiscalia les conductes que puguin ser constitutives d'il·lícit penal.

Naturalesa de les recomanacions o informes

1. Les recomanacions o informes emesos per les persones responsables de la investigació són tràmits no qualificats, que no declaren de manera definitiva l'existència o inexistència de responsabilitat ni de vulneració de l'ordenament jurídic.

2. Les recomanacions o informes no són susceptibles de cap tipus de recurs administratiu ni judicial.

3. En els casos en els quals l'informe incorpori una proposta d'incoació d'un expedient sancionador o disciplinari, les tasques de comprovació i la decisió adoptada poden tenir els efectes i la consideració d'expedient d'informació reservada en aquells expedients, si així es resol per l'òrgan competent.

Durada de la investigació

El termini per finalitzar les actuacions i donar resposta a la persona alertadora no podrà ser superior a tres mesos des de la data en què s'hagi informat a la persona alertadora de la recepció de la informació i/o alerta. Aquest termini podrà ser ampliat en tres mesos addicionals en casos d'especial complexitat.

Altres regles d'ús de la Bústia d'informacions i alertes

1. La Diputació de Tarragona no és responsable de l'ús incorrecte per part de les persones alertadores de la Bústia d'informacions i alertes, ni del contingut de les comunicacions rebudes.
2. Queda prohibit formular comunicacions amb una finalitat diferent de la que preveu aquesta disposició o que vulnerin els drets fonamentals a l'honor, la imatge i la intimitat personal i familiar de terceres persones o que siguin contràries a la dignitat de la persona.
3. Queda prohibida qualsevol comunicació que vulneri la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
4. En cas de litigi entre la persona que fa la comunicació i terceres persones, la Diputació de Tarragona restarà exempta de qualsevol reclamació, demanda o dany de qualsevol naturalesa relacionats amb el litigi.
5. En tot cas, les persones responsables de la investigació podran requerir a la persona alertadora qualsevol altra informació de què disposi.
6. La Diputació de Tarragona no està obligada a retornar la documentació complementària presentada o que es pugui presentar amb la comunicació.
7. Les informacions i alertes que es facin amb ple coneixement de la seva falsedat o faltant de manera temerària a la veritat no seran objecte d'investigació, i la Diputació de Tarragona promourà els mecanismes adients per a materialitzar les conseqüències civils, penals o disciplinàries previstes a l'ordenament jurídic.

Accés a les informacions i investigacions per l'autoritat judicial

1. La garantia de confidencialitat de la identitat de les persones alertadores no impedeix la cessió de les dades que requereixin els jutjats i tribunals en exercici de la seva funció jurisdiccional, o la Fiscalia en exercici de les facultats d'investigació.
2. Les comunicacions rebudes i les investigacions resultants tindran caràcter confidencial i no seran públiques, atesa la finalitat de protecció de les persones alertadores enfront de les represàlies que poguessin patir, i només s'hi podrà accedir a petició raonada de l'autoritat judicial competent.

Estatut de la persona alertadora

S'entenen per persones alertadores les persones físiques que presten serveis a la Diputació de Tarragona i els seus organismes autònoms, o bé estan en contacte amb aquests ens en el context de les seves activitats laborals, incloses a l'àmbit d'aplicació subjectiu les quals tinguin coneixement de la comissió d'infraccions compreses dins l'àmbit d'aplicació objectiu

Condicions de protecció de les persones alertadores

1. Les persones alertadores tindran dret als mecanismes de protecció establerts en aquest Protocol sempre que es compleixin els següents requisits:
 - a) Que tinguin motius raonables per pensar que la informació sobre infraccions denunciada és veraç en el moment de la denúncia.
 - b) Que hagin realitzat la denúncia mitjançant la Bústia d'informacions i alertes de la Diputació de Tarragona, o bé mitjançant els canals de denúncia externs, tals com la Bústia de denúncies de l'Oficina Antifrau de Catalunya o d'altres canals externs anàlegs previstos a la normativa vigent.
 - c) Que haguessin fet declaració responsable de trobar-se inclosos en l'àmbit d'aplicació subjectiu definit en aquest Protocol.
 - d) Que la infracció o alerta faci referència a infraccions compreses dins l'àmbit d'aplicació objectiu descrit en aquest Protocol.
2. Les persones que comuniquin fets no versemblants essent coneixedors de la seva falsedat no gaudiran de les mesures de protecció establertes en aquest Protocol.

Drets de les persones alertadores

Sens perjudici del que estableixi la normativa en matèria de persones alertadores, la persona que presenta la comunicació té els drets que es relacionen a continuació:

- a) A un canal segur de comunicació que garanteixi la no revelació de la identitat i a la confidencialitat de les comunicacions. Aquest canal es concreta, en l'àmbit de la Diputació de Tarragona i els seus organismes autònoms, en la Bústia d'informacions i alertes.

- b) A rebre informació apropiada en relació amb l'ús del canal de denúncia.
- c) A la protecció eficaç de la seva intimitat, privacitat i anonimat, sense que es pugui revelar en cap moment, de manera directa o indirecta, la seva identitat.
- d) A la protecció eficaç de la seva indemnitat laboral, sense que puguin patir represàlies, discriminació, ni qualsevol altra conseqüència professional que impliqui assetjament o qualsevol efecte negatiu per raó de la comunicació formulada, llevat que, després de la instrucció es conclougui que la denúncia es va fer amb ple coneixement de la seva falsedat o faltant de manera temerària a la veritat. Aquest darrer supòsit, podrà donar lloc a l'adopció de mesures disciplinàries.
- e) A que es comprovin els fets denunciats, sempre que la comunicació respongui a l'àmbit d'aplicació objectiu previst a l'article 5 d'aquest Protocol.
- f) Al tractament de les seves dades personals d'acord amb l'establert a la Llei Orgànica 3/2018 i al Reglament (UE) 2016/679. En particular, establint-se les mesures tècniques i organitzatives necessàries per a garantir la confidencialitat i l'accés restringit a les seves dades personals com a persona alertadora.
- g) A realitzar la denúncia de forma anònima, sempre que s'utilitzi la Bústia d'informacions i alertes de la Diputació de Tarragona per tal de preservar l'anonimat de les persones alertadores.

Prohibició de les represàlies

Es prohibeix qualsevol forma de represàlia contra les persones alertadores, entesa com qualsevol acció o omissió, directa o indirecta, que tingui lloc en un context laboral, que estigui motivada per una alerta i que causi o pugui causar perjudicis injustificats a la persona alertadora, incloses les conductes previstes a la Directiva (UE) 2019/1937 i a la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció.

Garanties de les persones alertadores davant les represàlies.

1. S'adoptaran les següents garanties per tal d'assegurar la indemnitat de les persones que comuniquin infraccions:
 - a. No es considerarà que les persones que comuniquin informació sobre infraccions infringeixin cap restricció de revelació d'informació i no incorreran en cap mena de responsabilitat en relació amb la comunicació, sempre que tinguessin motius raonables per pensar que la comunicació de la informació era necessària per revelar una infracció.
 - b. Les persones alertadores no incorreran en responsabilitat sobre l'adquisició o accés a la informació comunicada, sempre i quan l'adquisició o accés no estigui tipificada com a delicte o falta molt greu.
2. Les garanties establertes en aquest Protocol no exclouran l'aplicació de les normes relatives al procés penal, incloses les diligències d'investigació. Així mateix, la protecció prevista per a les persones que informin sobre infraccions del dret laboral en matèria de seguretat i salut a la feina s'entén sens perjudici de l'establerta a la normativa específica.

Deures de les persones alertadores

1. Les persones que comuniquin infraccions compreses dins l'àmbit d'aplicació objectiu descrit a l'article 5 d'aquest Protocol estan obligades a col·laborar en la comprovació dels fets aportant informació i la documentació de la què disposin i que els requereixin les persones responsables de la investigació.
2. Les informacions i alertes que es facin amb ple coneixement de la seva falsedat o faltant de manera temerària a la veritat no seran objecte d'investigació, i la Diputació de Tarragona promourà els mecanismes adients per a materialitzar les conseqüències civils, penals o disciplinàries previstes a l'ordenament jurídic.

Consentiment de les persones alertadores

1. En cas que de l'actuació d'investigació de l'alerta se'n pogués derivar un risc d'identificació de la identitat de la persona alertadora, es demanarà el consentiment de la persona alertadora per tal de continuar amb la investigació. En cas que la persona alertadora no presti la conformitat, les persones responsables de la investigació efectuaran la corresponent anàlisi o judici de valor sobre la procedència o no de continuar la investigació, ponderant els diferents interessos en joc.
2. La garantia de confidencialitat no impedeix la cessió de les dades que requereixin els jutjats i tribunals en exercici de la seva funció jurisdiccional, o la fiscalia en exercici de les facultats d'investigació.

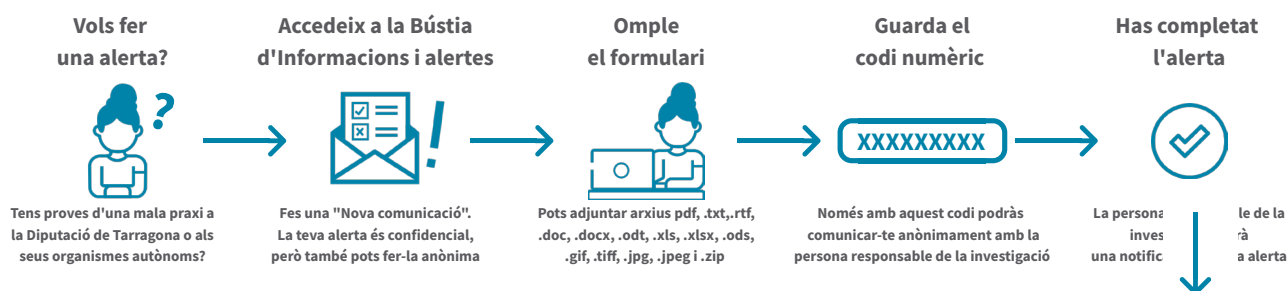
Com funciona la bústia d'informacions i alertes?

- Anar al web de la Diputació de Tarragona seguint els següents passos: DIPTA/Govern obert i transparència/Serveis i tràmits/Serveis/Bústia d'informacions i alertes/ o bé seguint el següent enllaç web: <https://www.seu-e.cat/ca/web/dipta/govern-obert-i-transparencia/serveis-i-tramits/serveis/bustia-d-informacions-i-alertes-232>
- Per presentar la comunicació cal seguir els passos que t'indica.
- El format òptim per pujar els arxius és el PDF. Tot i què també s'admeten les extensions .txt, .rtf, .doc, .docx, .odt, .xls, .xlsx, .ods, .gif, .tiff, .jpg, .jpeg i .zip.
- Un cop presentada la comunicació les persones obtenen de l'aplicació un acusament de recepció de la tramesa. En aquesta tramesa hi ha un codi confidencial.
- El codi és l'única manera d'accedir a aquest canal, i és responsabilitat del comunicador conservar-lo.
- Aquest canal garanteix la confidencialitat de les comunicacions i ofereix la possibilitat de preservar l'anonimat, aquesta via permet mantenir la col·laboració amb l'ens gestor de la bústia.
- El diàleg amb el o la comunicant només es mantindrà mitjançant aquest canal de comunicació per facilitar les tasques d'investigació i de comprovació dels fets.
- La manca de resposta als requeriments d'informació formulats a través de la bústia pot comportar l'arxivament de les actuacions.

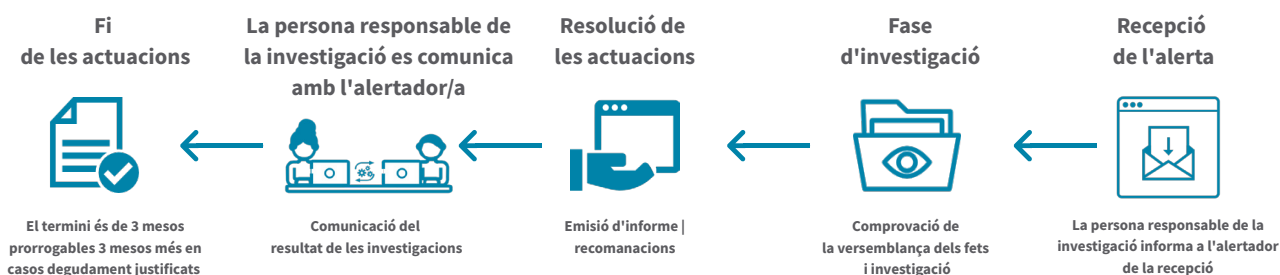
Perquè les comunicacions siguin preses en consideració i admeses, han de complir els requisits següents:

- Descriure de la manera més detallada possible les circumstàncies que facilitin la identificació de la conducta.
- Proporcionar tota la documentació disponible sobre la situació que es comunica, o indicis objectius per obtenir les proves. És important valorar que les actuacions detallades estan fonamentades.
- Tenir una certesa raonable de la informació que es trasllada.
- En qualsevol cas, no s'admetran les comunicacions que resultin mancades de fonament, notòriament falses o basades en opinions.

PROCEDIMENT DE PRESENTACIÓ D'UNA ALERTA



PROCEDIMENT DE GESTIÓ D'UNA ALERTA



11. 2.- CREACIÓ DE LA COMISSIÓ D'ANÀLISIS I GESTIÓ DE CONFLICTES

El centre organitzarà un grup que marcarà, generarà o revisarà els documents de protocol i gestió de conflictes. Aquest grup estarà format per un membre de la direcció, dos docents, dos estudiants i un treballador del centre. La comissió també vetllarà per la difusió del Projecte de Convivència a tots els agents implicats. La comissió d'anàlisi es reunirà dues vegades l'any per a revisar i millorar els protocols. Substituir si cal algun dels membres i signar vots de discreció i bones pràctiques.

La comissió es reunirà amb caràcter d'urgència en qualsevol moment a demanada d'un dels membres. Dins d'aquesta comissió hi ha tres membres que vetllaran especialment per la coordinació i bones pràctiques d'aquesta comissió.

*LA COMISSIÓ, ASSESSORADA PEL TITULAR (DIPUTACIÓ DE TARRAGONA) I PER POROFESSONALS EN L'ÀMBIT DEFINIRÀ EL PROTOCOL D'ACTUACIÓ

Propostes:

A) Definir els graus del conflicte

Els graus de conflicte estaran organitzats de l'1 al 5. De feble a molt greu.

- Subtileses
- Males interpretacions
- Insults virtuals puntuals
- Insults reals puntuals
- Petites agressions a persones, animals o materials ("capones", cops, trencar ordinador...).
- Tocaments depreciatius
- Actituds superlatives
- Actituds victimistes
- Insults virtuals reiterats, obsessió, seguiment, persecució
- Insults reals reiterats, obsessió, seguiment, persecució
- Actes destructius
- Tocaments inofensius
- Tocaments agressius
- Tocaments intencionats
- Agressions de galls, baralles
- Agressions de submissió
- Agressions de defensa
- Intent d'assassinat, violació
- Assassinat.

11.3. Protocol d'actuació de cada grau

A. DETECCIÓ I INFORMACIÓ:

1 DETECCIÓ de possibles situacions d'assetjament escolar, ciberassetjament, homofòbia i transfòbia, discapacitat, etc.

Qualsevol membre de la comunitat educativa / altres instàncies

2 INFORMACIÓ a la comissió d'assetjament de manera presencial o a través de la bústia ètica.

3 ACTIVACIÓ de l'equip d'intervenció

Estudiar si caldria sol·licitar assessorament extern.

B. PRIMERES ACTUACIONS:

1. Valoració, anàlisi i recollida d'informació de la comissió d'anàlisi i gestió de conflictes amb l'ajuda d'assessorament extern si s'escau i de Gestió de Centres Educatius de la Diputació de Tarragona.

2. L'equip d'intervenció generarà un informe en el que inclogui totes aquelles proves físiques de les que disposi o bé proves digitals en el cas que es tracti de ciberassetjament.

C. MESURES D'URGÈNCIA:

1. Inici del pla d'actuació a través de l'equip d'intervenció
 - Protecció i augment de la vigilància
 - Comunicació a la víctima i assetjadors/es.
 - Entrevistes individuals a les persones implicades

D. COMUNICACIÓ

1. Comunicació de la incidència a la direcció del centre, depenent del grau d'incidència comunicar-ho a Gestió de Centres Educatius de la Diputació de Tarragona i si s'escau a la Inspecció d'Educació.

E. INTERVENCIÓ I PLA D'ACTUACIÓ

1. APLICACIÓ de mesures educatives correctores
2. APLICACIÓ, si cal, de mesures educatives disciplinàries i INSTRUCCIÓ d'expedient
3. SOL·LICITUD, si cal, de mesures de suport.
4. En cas que pugui ser constitutiu de delictes o falta penal posar-se en contacte amb emergències (mossos d'esquadra i centre de salut pertinent).
- 5 INFORMACIÓ de mesures i accions adoptades a les persones implicades (víctimes, assetjadors/es, espectadors/es, etc.).
- 6 APLICACIÓ de mesures de tractament individual. (víctimes, assetjadors/es, espectadors/es)
7. INTERVENCIÓ GRUPAL (actuacions específiques, sensibilització i Projecte de Convivència i Millora de la Seguretat en el centres educatius i el seu entorn).

F. SEGUIMENT I TANCAMENT

1. La direcció del centre generarà un informe que procedirà a tancar en el cas que estigui resolt i a revisar-lo en cas que no ho estigui.

12. ANNEX

<https://www.seu-e.cat/documents/6797105/15508230/Protocol+Bústia/3dbecfea-44c6-45a5-8088-96628662ea87>

<https://www.seu-e.cat/documents/6797105/15508230/Guia+externa+Bústia+d%27informacions+i>alertes/dc9a8e50-61c0-4f9c-aae0-179d3e8146bd>