

Intervencions restauratives per a l'abordatge de l'assetjament escolar: Sabadell un model propi^[1]

Neus Camacho Garcia

Mireia Nuñez Cos

Eugenia Garcia Roldan

Gemma Alonso Botella

Marta Canudas Escalé

Eva Pérez Jaén

Àngela Ramon Boixaderas

Servei de Mediació Comunitària de l'Ajuntament de Sabadell

Rebut: 09.04.2024 **Acceptat:** 17.4.2024

DOI: <https://doi.org/10.32093/ambits.vi60504954>

Resum

Intervencions restauratives per a l'abordatge de l'assetjament escolar: Sabadell un model propi

Des del Servei de Mediació Comunitària de Sabadell, hem dissenyat un model d'intervenció en casos d'assetjament escolar basat en els principis de la mediació reparadora. La finalitat de les intervencions és posar fi a les situacions d'abús escolar i ajudar a trobar altres maneres de relacionar-se i millorar el clima de l'aula. La intervenció es centra en atendre les necessitats de les persones afectades per aquestes conductes i en donar-los veu. També involucra les persones que realitzen accions que estan afectant a altres, des de la responsabilització i la reparació del dany. Tanmateix, el treball amb tot el grup busca la restauració de les relacions, el sentiment de pertinença a la comunitat educativa i la transformació del conflicte.

Paraules Clau: Mediació, pràctiques restauratives, assetjament escolar, intervenció integral.

Abstract

Restorative interventions to address bullying: Sabadell own model

From the Community Mediation Service of Sabadell, we have designed an intervention model in cases of bullying based on the restorative mediation principles. In order to put an end to situations of school abuse and help to find other ways to relate and improve the classroom climate. The intervention focuses on fulfilling the needs of the people affected by these behaviors and giving them a voice. It also involves the people who carry out the actions that are affecting others, from the ownership and damage repair perspective. Likewise, the work with the whole group seeks to restore relationships, the feeling of belonging to the educational community and the transformation of conflict.

Keywords: Mediation, restorative practices, bullying, comprehensive intervention.

Justificació

Les escoles i instituts són espais d'aprenentatge, de relació i convivència i és en aquest marc de convivència on també s'originen els conflictes. Ara bé, dels conflictes en podem treure creixement i aprenentatges o desencadenar situacions d'abusos i violència que ens poden fer patir i trencar relacions.

L'assetjament escolar és un problema que afecta molts estudiants arreu del món, amb unes conseqüències psicològiques, emocionals i socials molt preocupants que afecten al desenvolupament i maduració de la persona.

D'aquí la necessitat de reflexionar i buscar estratègies per gestionar positivament aquestes situacions d'abusos i violència i promoure una convivència harmònica.

Trajectòria

El Servei de Mediació Comunitària de l'Ajuntament de Sabadell és un servei públic municipal, que inicia les seves accions l'any 2005. S'orienta a la gestió de la convivència i la prevenció i la intervenció del conflicte des d'una visió mediatòria i restaurativa en tots els àmbits de relació de les persones.

L'any 2010, el Servei comença a treballar als centres educatius, a través de tallers a alumnes i equips docents per sensibilitzar sobre la importància d'abordar els conflictes des del diàleg i els valors de la mediació.

L'any 2015, a partir del vincles generats amb els centres educatius al llarg d'aquesta trajectòria i la detecció de situacions d'assetjament en aquests mateixos centres, el Servei es planteja la necessitat d'elaborar un model d'intervenció específic, que des d'una visió mediatòria i restaurativa, pugui donar resposta i acompanyar a infants, adolescents, equips docents i directius en aquestes situacions de maltracte.

En aquell moment, encara no hi havia gaire bibliografia ni experiències documentades en relació al abordatge del bullying en el context català-espanyol. Així que el Servei es va plantejar iniciar un procés d'elaboració d'un model propi d'intervenció, que pogués ser coherent amb la metodologia i mirada mediatòria i que alhora pogués abordar situacions d'assetjament.

Es va realitzar un anàlisi de tota la bibliografia i models documentats en altres contextos, com per exemple el mètode "Pikas", o el model de la "No inculpació"; també vam analitzar els articles publicats per la Carme Escudé i el Jordi Colell, tots dos professionals dels EAPs del Departament d'Educació.

Tot plegat, ens va conduir a l'elaboració d'un procés específic d'intervenció, que varem posar en pràctica al centres que ho van demanar. Això va possibilitar revisar i millorar la intervenció. L'objectiu, aturar la violència, empoderar les persones que pateixen, responsabilitzar les que realitzen les conductes abusives; ajudar els grups d'alumnes a trobar altres maneres de relacionar-se i, en definitiva, millorar el clima de l'aula i l'entorn escolar, a través d'espais de diàleg i escolta.

Fins a la data i des del primer cas al febrer del 2015, el Servei de Mediació Comunitària ha actuat sobre un total de 46 casos d'assetjament en 26 centres educatius de la ciutat i en els que han participat un totalde 1.183 alumnes.

Model d'intervenció en assetjament escolar: conceptualització, objectius i fases

Conceptualització del model d'intervenció.

El model que s'ha desenvolupat parteix del paradigma de la justícia restaurativa.

L'equip de professionals del Servei de Mediació s'ha format en diferents models de Pràctiques restauratives, com ara el model de Jean Schmitz i Terry O'Connell, Vicenç Rul-lan, Belinda Hopkins, Dominique Barter, Duke Duchscherer i Héctor Alejandro Valle, deixeble de la Kay Pranis. Destaquem també les entrevistes realitzades al Jordi Colell, que juntament amb la Carme Escudé, havien escrit bona part de la bibliografia publicada en català, relacionada amb aquest tema.

El model d'intervenció vol aportar reflexió al grup-classe sobre l'impacte de les conductes abusives.

És un model sense inculpacions i vol atendre les necessitats de les persones afectades, dóna'ls-hi veu i co-responsabilitzar les persones que realitzen aquestes conductes en la solució del problema i la reparació del dany.

Es pretén afavorir el canvi de dinàmiques que es donen en les situacions d'assetjament, tenint en compte les necessitats de les persones involucrades i on les parts en situació de violència o abús, no estan en igualtat ni equilibri.

Un aspecte fonamental per a millorar l'impacte de la intervenció ha estat garantir un nivell alt de coordinació i col·laboració amb els Serveis educatius del Departament d'Educació (especialment amb els Equips d'Atenció psicopedagògica (EAP) i Inspecció d'Educació), així com amb els centres educatius. Les intervencions sempre es porten a terme en coordinació amb aquests 3 agents estratègics i amb la presència a l'aula d'una persona del mateix centre.

A més, la intervenció cerca també transferir coneixement al professorat. En el moment que entrem a un centre educatiu demanem la implicació del professorat que participarà juntament amb nosaltres a totes les dinàmiques. D'aquesta manera el professorat, a partir de l'experiència aprenen a acompanyar els/les alumnes amb aquesta metodologia i mirada restaurativa.

Les famílies tenen un paper molt rellevant en com acompanyar i gestionar les situacions d'assetjament i poder transformar-les des de casa. Per això, quan es considera necessari, se les incorpora en el procés mitjançant entrevistes o en processos restauratius.

Podem dir, per tant, que el model d'intervenció en assetjament escolar del Servei de Mediació Comunitària de l'Ajuntament de Sabadell actua de forma integral davant situacions d'assetjament i té unabordatge comunitari i col·laboratiu.

Objectius de la intervenció.

El Servei de mediació comunitària realitza les seves intervencions d'assetjament escolar d'acord als següents objectius:

- Aturar la situació d'assetjament escolar.
- Recolzar i reforçar les persones que estan patint.
- Sensibilitzar i implicar al grup per transformar les situacions de violència i assetjament en un clima de respecte i empatia
- Responsabilitzar les persones autores en el canvi de dinàmiques de violència i ajudar-les a trobar un nou lloc dins del grup.
- Generar compromisos individuals i grupals per formar part de la solució.
- Generar l'espai de reflexió en la presa de consciència de les situacions de violència i els seus efectes i promoure la reparació del dany causat.
- Afavorir un clima d'empatia i recolzament.

Fases de la intervenció.

Les intervencions en casos d'assetjament són intervencions al propi centre educatiu, que es realitzen amb tot el grup classe. Busquen ser una intervenció integral que treballi amb les persones autores, les receptores i la resta de comunitat.

És una intervenció en coordinació amb diferents professionals i es treballa tant la part de prevenció, sensibilització i gestió de l'assetjament.

Quan arriba una petició d'intervenció al Servei de Mediació es comunica a inspecció educativa (Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya), a l'EAP (equips d'assessorament i orientació psicopedagògica de referència) i es convoca una reunió de coordinació conjunta amb l'escola per analitzar, dissenyar i adaptar la intervenció a la situació específica que s'està donant.

Depenent del cas, també s'activen altres recursos i derivacions. Destaquem que la coordinació amb relació a un cas específic es manté fins que finalitza la intervenció.

Perquè la intervenció sigui positiva és fonamental la participació i la implicació del centre educatiu en totes les fases. Una persona referent de l'escola hi participa directament, de manera que la intervenció del Servei de Mediació implica flexibilitzar horaris de l'escola, alliberar el tutor o la tutora per poder acompanyar-nos en tot el procés. Aquesta implicació de l'escola també és fonamental un cop s'ha acabat el treball amb els grups a la fase de seguiment.

A la nostra intervenció treballem amb les persones que estan patint situacions d'assetjament, les persones que estan fent accions d'assetjament i amb el grup a què pertanyen.

La responsabilitat de la solució al conflicte implica tot el grup.

Treballem amb dinàmiques grupals i no només amb les persones directament implicades. Entenem que tots els membres del grup classe formen part del grup i en un moment donat, són observadors o participants de situacions de violència i assetjament. El grup té molt de poder per aturar les dinàmiques d'assetjament.

Pel que fa a les famílies de les persones implicades, són informades de la nostra

intervenció per part del centre educatiu; depenent del cas es poden plantejar entrevistes, i si es considera necessari, se'ls demanaran participar en reunions restauratives.

La intervenció es divideix en diferents fases:

a. Fase inicial.

En aquesta fase inicial és on rebem la demanda d'intervenció que pot venir a través de diferents agents: escola, inspecció educativa o EAP.

El primer pas és una reunió amb els diferents agents (equip directiu del centre, professors referents del grup i referent de l'EAP) per analitzar conjuntament la situació. En aquesta reunió es demana als centres que mitjançant l'EAP, passi al grup-classe el qüestionari CESC ("Conductes experiències socials a la classe"). Si ja se'n disposa, s'analitza conjuntament per detectar situacions de risc: conductes agressives o de victimització per part dels iguals.

L'objectiu de passar aquest qüestionari al grup no es assenyalar ni estigmatitzar les persones, sinó una font d'informació sobre l'estatus social de cada alumne dins del grup. La informació obtinguda, la contrastem amb la coordinació del Centre i l'EAP i, a partir dels resultats, el CESC s'utilitza per dissenyar la intervenció i permetre o facilitar-ne un canvi de dinàmiques en el grup.

Aquesta reunió inicial també serveix per explorar amb el Centre els fets concrets que han passat, en relació amb les persones que estan patint conductes violentes: si tenen suport d'amistats, el paper de les famílies. En relació amb els i les noies que exerceixen conductes que danyen altres persones: si tenen un rol de lideratge en el grup, si tenen amics i amigues que donen suport a les seves conductes, si estan exclosos, si es responsabilitzen de fets concrets que hagin fet i el paper de les famílies.

És important conèixer quin paper juga l'alumnat del grup; si exerceixen un paper més pro-social d'ajuda; si hi ha grup que segueix i recolza les persones que exerceixen accions violentes i d'exclusió; si hi ha gent que qüestiona aquestes conductes i recolzen les persones que les pateixen.

Tota aquesta informació és indispensable per dissenyar i adaptar la nostra intervenció al grup concret.

b. Fase de sensibilització.

En aquesta fase, seguidament, entrem a l'aula a través d'un **taller de sensibilització**, durant dues sessions, per treballar amb tot el grup. A través d'una metodologia vivencial, els cercles de diàleg, generem espais de reflexió conjunta, partint de les pròpies experiències dels alumnes.

Aquestes dues sessions ens permeten conèixer el grup i començar a generar un espai de reflexió i confiança entre ells i elles i amb nosaltres.

D'altra banda, busquem que en acabar les dues sessions l'alumnat pugui:

- Diferenciar entre conflicte i violència.
- Identificar i diferenciar entre conflicte i bullying
- Analitzar el paper i el poder del grup per aturar el bullying.

- Conèixer i experimentar el funcionament dels cercles de diàleg

c. Fase de disseny de la intervenció.

En coordinació amb la tutora o tutor i partint de l'anàlisi del sociograma CESC s'elaboren **uns grups reduïts** on tot l'alumnat del grup participarà. En aquests grups es treballarà amb la metodologia de cercle de diàleg amb enfocament restauratiu. Es confeccionen varis grups de treball: grup 1: amb les persones que han patit les situacions abusives i persones de suport, grup 2: alumnat que ha tingut un paper més observador i grup 3 i 4: grup amb persones que han tingut les actituds abusives i persones que poden qüestionar aquestes conductes (veure apartat fase de realització de les accions restauratives).

L'eina principal, en aquest model d'intervenció són les preguntes. És molt important pensar en les preguntes que farem perquè siguin preguntes sense judici que evoquin l'expressió, la reflexió, posar-se al lloc de l'altre; que permetin expressar com ens hem sentit, com ens ha afectat, què hauríem esperat dels altres; pensar com s'ha hagut de sentir l'altra persona amb el que va passar, com creiem que el va afectar. Preguntes que permetin expressar sentiments i emocions, necessitats no cobertes darrere d'aquests sentiments, experiències, etc... Dins aquests cercles també proposem dinàmiques grupals que permetin al grup connectar emocionalment amb la persona que està patint (l'aïllament, el dolor, la por).

d. Fase de realització de les accions restauratives.

A partir dels grups elaborats en la fase de disseny, es desenvolupa la intervenció pròpiament dita a través de pràctiques restauratives: entrevistes individuals, cercles i mediacions restauratives.

Entrevistes individuals:

Es duen a terme amb les persones que estan patint i les que han tingut conductes que han danyat els altres.

En aquestes entrevistes, es busca generar un espai d'escolta, explorar sentiments i les necessitats, reflexionar sobre els fets i l'impacte cap a un mateix i als altres; treballar la responsabilització (dels autors), explicitar el nostre rol; explicar el treball en els grups petits i convidar-los a participar i preguntar si voldrà compartir amb els companys la seva vivència.

La metodologia utilitzada és a partir de les preguntes restauratives i de les tècniques de la Comunicació No-violenta, utilitzant també instruments com les cartes de sentiments i necessitats.

Treball en cercles:

Grup 1: es tracta d'un grup on participen les persones que estan patint les situacions abusives i persones de suport. Aquí i hi ha persones amigues i properes, com també persones amb actituds de pro-socialitat i popularitat del grup.

En aquest cercles es busca generar l'espai de reflexió en la presa de consciència de les situacions de violència i maltractament que estan passant al centre educatiu i els efectes que estan generant als companys i companyes de classe.

Es tracta d'afavorir un clima d'empatia, escolta i recolzament cap les persones que ho estan passant malament, empoderar-les; fer-les saber que no estan soles; igualment, també es tracta de treballar la responsabilització grupal en el canvi de dinàmiques de violència que s'estan donant en el grup, generar compromisos individuals i grupals per formar part de la solució. Generar sinèrgies de protecció, suport i ajuda a les persones que pateixen.

Grup 2: en aquest grup participen l'alumnat que ha sigut observadores, alguns potser coneixedors de les situacions que estan passant o algunes que no. Aquí no participen ni les persones receptores ni les autores directament de l'assetjament.

Les persones participants en aquest cercle poden tenir un paper molt important per poder frenar situacions que potser fins aleshores no s'havien atrevit a actuar o frenar.

En aquest cercle es busca generar l'espai de reflexió en la presa de consciència de les situacions de violència i maltractament que estan passant al centre educatiu i els efectes que estan generant als companys i companyes de classe. Responsabilitzar en el canvi de dinàmiques de violència que s'estan donant en el grup, prendre consciència que hi ha persones que ho estan passant malament dins del grup, reflexionar sobre el paper dels observadors i observadores en les dinàmiques abusives. També reflexionar sobre el poder transformador del grup i, finalment, generar compromisos individuals i grupals per formar part de la solució.

Grup 3-4: En aquest cercles participen les persones autores de les situacions d'assetjament o abusives. Si hi ha varies persones autores, es realitzen diferents cercles. També tornen a participar les persones amb actituds pro-socials que han participat en el grup 1 i les persones que han fet intervencions transformadores al grup 2 i poden generar reflexió i qüestionar les actituds abusives.

El cercle és un espai no culpabilitzador, d'escolta i expressió que busca generar un espai de reflexió en la presa de consciència de les situacions de violència i maltractament que estan passant al centre educatiu i els efectes que aquestes conductes estan generant als companys i companyes de classe.

L'objectiu és treballar la responsabilització en el canvi de dinàmiques de violència que s'estan donant en el grup, prendre consciència que hi ha persones que ho estan passant malament i reflexionar sobre la responsabilitat i conseqüències que hi pugui haver i l'impacte i/o danys que s'han causat. Qüestionar-se les conductes que s'han fet i que afecten a altres persones, com també acollir a les persones que estan exercint accions de violència i ajudar-les a trobar un nou lloc dins del grup. Finalment generar compromisos individuals i grupals per formar part de la solució.

Cercle amb tot el grup classe:

Després del treball amb els grups reduïts on s'han elaborat uns compromisos, es realitza un cercle amb tot el grup classe, on es comparteixen els compromisos individuals i es realitza un tancament de la intervenció. Finalment, s'agraeix la participació del grup i el reconeixement dels canvis que s'han donat al grup.

e. Fase entrevistes amb les famílies:

En la intervenció, el Servei de mediació valora en cada cas la idoneïtat d'incorporar les

famílies en el procés: les famílies tant de les persones que han patit situacions d'assetjament, com les famílies de les persones que han exercit conductes d'assetjament.

La incorporació de les famílies es pot fer en diferents moments de la intervenció. A l'inici, el Servei de mediació fa una entrevista amb les famílies amb l'objectiu d'informar-les del treball que es farà en el grup classe. Durant el procés se les pot incorporar quan es valora la possibilitat de dur a terme una mediació restaurativa, perquè en aquest cas les famílies formarien part del procés restauratiu com un agent més. Al final, a través de trucades o bé en entrevistes amb el Servei de mediació, es fa un retorn de com ha estat el procés.

En tots els casos, el centre educatiu informa a les famílies del grup classe a través dels seus mitjans de comunicació que es farà una intervenció per treballar les dinàmiques grupals que es donen dins de l'aula.

f. Fase mediació restaurativa:

En els casos on es valora necessari, es realitza una mediació restaurativa on hi participen les persones autores, les persones que han patit les situacions, les persones de suport de les persones que han patit la situació (normalment les famílies i algun amic/amiga), persones de suport de les persones autores (normalment les famílies i algun amic/amiga) i referents de la comunitat educativa.

Si es realitza una mediació restaurativa, prèviament s'haurà fet entrevistes restauratives individuals amb totes les persones participants, on totes han d'acceptar participar.

En aquesta reunió, es treballa per tal que totes les parts puguin expressar-se i siguin escoltades i es pugui generar un espai d'empatia, reconeixement de l'impacte del dany causat, treballar la responsabilització de les persones autores i la reparació del dany causat.

g. Coordinació amb l'equip de menors de justícia juvenil (en els casos que sigui necessari):

En els casos en els quals hi ha denúncies, el Servei de Mediació es coordina amb l'equip de menors de justícia juvenil del departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, per tal de fer una intervenció coordinada i en coherència amb el procediment judicial.

El Servei de mediació haurà actuat primer i haurà tingut la possibilitat de treballar amb el grup classe i la comunitat educativa, més enllà de les persones directament implicades en la denúncia. Aquest procés es posa al servei del procediment que s'iniciarà posteriorment als Jutjats, on sovintes fa una mediació entre les parts directament implicades co-mediada entre una persona tècnica mediadora de la generalitat i una tècnica mediadora municipal del Servei de Mediació.

h. Fase d'avaluació i seguiment:

La intervenció incorpora de manera intrínseca una avaluació qualitativa i continuada. En tot moment és fonamental la comunicació directa amb el centre educatiu per anar valorant l'evolució de la intervenció i l'assoliment dels objectius plantejat. Si es detecta alguna situació d'urgència o derivació s'activen els recursos necessaris.

Un cop s'ha fet el treball de grups i els compromisos, les mediadores ja no estaran a l'escola físicament, encara que la intervenció continua amb la proposta de seguiment. Al finalitzar la intervenció es realitza una reunió amb el centre educatiu on es donaran unes pautes perquè puguin continuar treballant periòdicament amb la proposta de petits grups. Per poder fer això, el Servei de Mediació facilita un document amb les indicacions del seguiment al professorat, perquè puguin consolidar la feina feta.

Es dona especial èmfasi que el seguiment ha de vetllar per generar un context on totes les veus són acollides i escoltades. On es vol fer del grup un espai més segur. Sense judicis ni inculpacions, on es treballa la responsabilització, la reparació del dany i la integració de totes i tots al grup.

Les indicacions que es donen són:

- Continuar generant espais d'escolta per revisar i concretar els compromisos i veure si s'han trobat dificultats per desenvolupar-los.
- Analitzar conjuntament amb els i les alumnes com està el clima del grup i revisar si s'estanduent a terme els compromisos, si se'n volen fer de nous o modificar els que s'han fet.
- Encoratjar a l'alumnat a continuar amb les accions que han permès millorar el clima del grup.
- Realitzar entrevistes individual amb les persones que han patit les situacions d'assetjament per acompanyar –les i recolzar-les i veure com s'estan consolidant els canvis i si calen altres intervencions o suport.
- Fer seguiment amb les persones autores de les conductes per veure els canvis que s'han produït, revisar els compromisos per si calen fer modificacions, si s'han traduït a accions concretes de reparació. De la mateixa manera visibilitzar si es necessita algun tipus de suport i acompanyament amb els canvis que s'estan produint o de situacions personals que necessiten ser ateses.
- Es proposa, en el cas que el professorat vulgui continuar aprofundint en la metodologia restaurativa, que sol·licitin la formació que ofereix el servei de mediació en pràctiques restauratives, reconegudes pel Departament d'Educació.

Al cap d'un mes d'haver entregat les pautes al centre per realitzar el seguiment, es realitza una segona reunió de seguiment amb les persones referents del centre, la persona de l'equip directiu i la referent de l'EAP per analitzar el nivell d'assoliment dels objectius i compartir com està continuant la tasca de seguiment i veure com estan funcionant els compromisos adquirits durant la intervenció. De la mateixa manera, l'equip de mediació s'ofereix per si és necessària alguna intervenció més o assessorament.

Avaluació

Model d'avaluació de la intervenció en assetjament.

L'avaluació de la intervenció d'assetjament és continuada i de tipus qualitativa.

Durant tot el procés, conjuntament amb el centre educatiu, es va fent seguiment sobre

com està evolucionat la situació. Així, al llarg de la intervenció, és fonamental l'observació del grup classe i dels alumnes individualment, en les diferents fases; els canvis i les reflexions que es donen al llarg del procés, veure la implicació, la responsabilització, i donar-los valor. Escoltar l'alumnat sobre com s'està vivint la situació i com s'està transformant.

Com que hi ha un referent del centre educatiu dins de la intervenció, es va fent un seguiment conjunt i continuat del que està passant amb el grup.

A la fase de seguiment, com ja s'ha fet esment, es fa una reunió d'avaluació amb el centre, just al finalitzar la intervenció i una segona reunió de seguiment, passat un mes, per poder valorar els canvis produïts. De fet, la fase de seguiment ens dóna les claus de l'avaluació. Tant amb el centre educatiu, amb qui s'analitzen els resultats com amb l'alumnat, amb qui, a través de les activitats de cercles de la fase de seguiment, manifesten si la situació ha millorat.

Els indicadors sobre els que es basa l'avaluació: si s'han aturat les situacions d'assetjament; si ha millorat el benestar de la persona o persones que la pateixen; si ha millorat el recolzament del grup classe a la persona o persones que la pateixen; si hi ha major responsabilització de la persona o persones que exerceixen les actituds d'assetjament; si s'ha dut alguna acció de reparació del dany.

Dades relacionades amb la intervenció d'assetjament escolar.

Des de l'any 2015, la intervenció del Servei de Mediació Comunitària en l'àmbit escolar han generat les actuacions següents:

Tallers de sensibilització en l'assetjament escolar dirigit a alumnes de centres educatius de primària i secundària de Sabadell.

S'han realitzat un total de 34 tallers dels que han participat 993 alumnes.

Pel que fa a l'avaluació de satisfacció dels tallers realitzats. La nota mitjana és de 8,5 sobre 10. En relació a l'organització de les activitats (l'ordre dels continguts, les activitats, la durada del material que es mostra...) la valoració mitjana ha estat de 8.6 sobre 10. Pel que fa a la tasca de la professional que desenvolupa els tallers la valoració mitjana ha estat de 8.8 sobre 10. En relació a les activitats i dinàmiques desenvolupades 8.54 sobre 10. En relació a relació als resultats assolits 8.29 sobre 10 i finalment la satisfacció del taller és de 8.3 sobre 10.

Casos d'assetjament Escolar.

S'ha intervingut en un total de 46 casos d'assetjament escolar en centres educatius de la ciutat. Han participat en el procés d'intervenció per aturar l'assetjament un total de 1.183 alumnes. A 26 centres educatius.

L'avaluació del resultat de la intervenció en assetjament per part del centre educatiu ha estat favorable en tots els casos.

Formació a claustres en pràctiques restauratives.

El Servei de Mediació Comunitària intervé tant des de la gestió del conflicte, com de la prevenció d'aquest. És per aquest motiu que des de l'any 2016, en el marc del Seminari de mediació i en col·laboració amb el Centre de Recursos Pedagògics, s'ofereix formació

acreditada en pràctiques restauratives (15h) als claustres dels centres educatius de Sabadell.

S'han fet un total de 13 formacions en pràctiques restauratives, de les que han participat 335 professors i professores.

Accions de coordinació i divulgació de la intervenció

Al llarg de tots aquests anys, el Servei de Mediació comunitària ha dut a terme accions de divulgació i coordinació sobre la intervenció. L'objectiu, donar a conèixer el recurs, establir sinèrgies i coordinacions amb diferents agents necessaris i estratègics per a la bona operativitat de l'actuació. Aquestes actuacions han estat diverses i han consistit en reunions, sessions de treball o formacions amb:

- Equips d'atenció psicopedagògica de la Zona de Sabadell (EAP) del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya.
- Centre de recursos pedagògics del Vallès Occidental 1 (CRP) del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya.
- Equips de direcció i coordinació pedagògica dels centres educatius de Sabadell.
- Equip d'Inspectors i inspectores d'Educació de la Zona de Sabadell del Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya.
- Servei de Mediació i assessorament tècnic de Justícia Juvenil del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya.
- Departaments municipals de l'Ajuntament de Sabadell (Educació, Acció social, Feminisme, Joventut, Policia..)

D'altra banda, seguint en aquesta idea de donar a conèixer i transferir el model a altres agents, el Servei de Mediació ha participat en un total de **6 Jornades** organitzades per diferents organismes en les que ha presentat ponències o ha format part de taules rodones:

- **L'any 2015**, el Centre d'Estudis Jurídics i formació especialitzada de la Generalitat de Catalunya va organitzar unes jornades dirigides a la intervenció en situacions d'assetjament escolar, sota el títol: "Assessorament Tècnic, Mediació/Reparació i Atenció a la víctima: L'assetjament escolar, un repte a superar per a la convivència: claus per entendre'l i eines per intervenir-hi".
 - El Servei de Mediació va fer una ponència titulada: "*Intervenció especialitzada de mediació per a situacions de violència en l'àmbit escolar*"
- **L'any 2016** el Servei de Mediació va participar com a ponent de la V Jornada dedicada a de Salut Mental, organitzades per la Fundació Parc Taulí: "La Salut mental la fem entre tots: influència del'ambient en la Salut Mental".
 - El Servei de Mediació va fer una ponència de forma coordinada amb l'EAP; explicant el model de la intervenció, a partir d'un cas treballat conjuntament.
- **L'any 2017** dintre del marc d l'elaboració d'un protocol d'actuació davant de situacions d'assetjament elaborat pel Consell Escolar de la ciutat de Sabadell, el

Servei de Mediació va participar a una Taula Rodona on es va presentar el model d'intervenció sobre casos d'assetjament escolar del Servei.

- L'any **2017** durant la *Jornada de Polítiques Locals de Mediació Ciutadana de la Diputació de Barcelona* el Servei de Mediació va dur a terme la ponència sobre la "Intervenció especialitzada en bullying" amb el nom de "*La cultura del diàleg i la Mediació com a eina educativa*".
- També l'any **2017** es va fer una ponència per presentar el model d'intervenció de Sabadell sota el títol "*Mediació i bullying*" a la Jornada organitzada per la Xarxa per la Mediació. Associació per la Investigació, pràctica i professionals de la mediació.
- L'any **2023** en el marc de la Jornada organitzada per l'Ajuntament de Santa Coloma "*A Santa Coloma, Fem Cultura Restaurativa*" el Servei de Mediació Comunitària de Sabadell va presentar la ponència titulada "*De la provenció a la intervenció i de la intervenció a la provenció*", on es va presentar el model d'intervenció en casos d'assetjament, com a model basat en les pràctiques restauratives.

D'altra banda, el model d'intervenció en bullying s'ha transferit a professionals d'altres serveis de mediació públics com ara L'Hospitalet de Llobregat, El Prat del Llobregat o s'ha assessorat a professionals mediadors i mediadores d'altres serveis en la intervenció en aquests casos.

Les professionals mediadores del Servei de Mediació Comunitària han impartit diferents formacions sobre el model d'intervenció a:

- Directores i directors al Centre de Recursos Pedagògics del Vallès Occidental 1. 30 participants.
- Mediadors i mediadores de serveis de mediació de diversos Ajuntaments que formen part de la Diputació de Barcelona. Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat Social, Servei de Convivència, Diversitat i Cicle de Vida. 30 participants.
- Seminari de professorat mediador del Centre de Recursos Pedagògics del Vallès Occidental 1. 10 participants.

I pel que fa a accions de sensibilització entorn a l'assetjament escolar destaquem:

- La Celebració del Dia europeu contra l'assetjament escolar. Des de l'any 2022, el Servei de Mediació dinamitza cercles de diàleg per sensibilitzar contra l'assetjament a alumnat mediador de centres educatius de Sabadell.
- A través de diferents mitjans de comunicació i de Xarxes socials es fan publicacions per sensibilitzar entorn l'assetjament escolar i difusió del model d'intervenció. Alguns exemples són:
 - La publicació de Twits en el perfil oficial del Servei de Participació de l'Ajuntament de Sabadell.
 - La publicació de diferents notes de premsa a mitjans locals
 - Entrevistes realitzats tant a la Ràdio Sabadell com al Diari de Sabadell sobre el model d'intervenció.
 - El Servei de Mediació té una web pròpia: www.sabadell.cat/mediacio
- Per últim, destaquem la publicació de l'article "*Mediación reparadora en casos de acoso escolar. Equip tècnic del Servei de Mediació comunitària de Sabadell*"

(Barcelona) l'any 2018 en la revista especialitzada en la convivència positiva, la coeducació i els DDHH, *Convives*. Article publicat *Convives*, revista digital número 21. Març del 2018 pàg. 55.

Conclusions

Després de vuit anys acompanyant als centres educatius de la ciutat, podem dir que el model d'intervenció s'ha consolidat. Hem anat afegint matisos, ampliant, revisant, compartint i aprenent al costat de les professionals del departament d'educació i de tots els nens, nenes, nois i noies que ens han obert les seves vides i han permès, que al seu costat les acompanyem amb respecte, en moments difícils en la seva trajectòria educativa.

Per nosaltres, sempre ha estat important el reconeixement dels i les professionals dels centres educatius o d'altres entorns que han agraït l'acompanyament i han mostrat confiança en aquesta mirada restaurativa. Les professionals de l'EAP, derivant nous casos, i els centres on hem intervingut, demanant de nou la nostra intervenció quan han tornat a tenir una situació d'assetjament complexa o també recomanant la nostra intervenció a altres companys i companyes de professió.

D'altra banda, altres serveis de mediació de Catalunya, davant la necessitat que també han detectat al les seves ciutat i pobles, han demanat que els expliquem el nostre model i hem estat referents.

Aquest model s'ha transferit a altres professionals, en molts casos, han pogut adaptar el model a la seva realitat social i institucional i ens consta que s'està aplicant satisfactòriament. És per tant un model transferible. I ho es a d'altres situacions grupals no escolars. El model d'intervenció es pot aplicar en contextos no escolars on existeix un grup amb una dinàmica pròpia i periòdica, i on apareixen situacions d'abús, violència i/o desequilibri de poder entre els seus membres (grups d'esplai, equips esportius, espais joves, serveis socioeducatius per a infants, etc.).

I esperem poder continuar posant el nostre granet de sorra, perquè els nostres infants i joves puguin gaudir d'espais de relació grupal, on aprendre, relacionar-se i créixer, lliures de violència.

Referències Bibliogràfiques

- Costello B.; Wachtel J.; Wachtel T. (2011). *Círculos restaurativos en los centros escolares. Fortaleciendo la comunidad y mejorando el aprendizaje*. Perú, International Institute for Restorative Practices.
- Costello B, Wachtel J.; Wachtel T. (2010). *Manual de Prácticas Restaurativas para Docentes, Personal Responsable de la Disciplina y Administradores de Instituciones Educativas*. Perú, International Institute for Restorative Practices.
- Collell J, Escudé C. (2004) Maltrato entre alumnos: necesidad de una aproximación no

- culpabilizadota. *Àmbits de Psicopedagogia*. 14, p. 12 – 15.
- Collell J, Escudé C. (2004). “Rol de les emocions en els processos de maltractament entre alumnes”. *Àmbits de Psicopedagogia*, 12, p. 21 – 26.
- Collell J, Escudé C. (2006). “Maltrato entre alumnos (II). Administración del CESC” (Conducta y experiencias sociales en clase), *Àmbits de Psicopedagogia*, 18, tardor 2006, p 13 – 21
- Collell J, Escudé C. (2007). *Debat a bat: l’assetjament escolar i la justícia juvenil*. Generalitat de Catalunya. Centre d’Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.
- Rosenberg, M. (2011). *Resolver los conflictos con la comunicación no violenta*. Barcelona: Acanto.
- Rosenberg, M. (2016). *Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida*. (3a edició revisada). Barcelona: Acanto
- O’connell, T.; Wachtel, B.; Wachtel, T. (2010). *Reuniones de justicia restaurativa. Real Justice y manual de reuniones restaurativas*. Perú, International Institute for Restorative Practices.

Lectures recomanades:

[Lectures recomanades Enfocament Restauratiu en l'àmbit escolar \(Departament d'Educació\)](#)

- Hopkins, B. “Temps de Cercle i Reunions en Cercle”.
- Schmitz, J. “Prácticas restaurativas para la prevención y gestión de conflictos en el ámbito educativo”.
- Rul·lan, V “Círculos de dialogo”. Revista Convives. Monográfico núm. 21.
- Wachtel, T “Definiendo qué es restaurativo”.IIRP

Enllaços web d’interès:

[Comunitat educativa restaurativa i resilient](#)

Lloc web de referència en pràctiques restauratives en l’àmbit educatiu, del Departament d’Educació de la Generalitat de Catalunya.

[Institut per a la convivència i èxit escolar. Balears](#)

Lloc web de l’Institut per a la convivència i èxit escolar de Balears. Trobareu lectures recomanades i recursos pedagògics.

[International Institut of Restorative practices](#)

Lloc web de l’IIRP on trobareu tota la informació sobre l’entitat i diferents recursos.

[Transforming Conflict. Belinda Hopkins](#)

Lloc web de l’entitat que dirigeix Belinda Hopkins. Trobareu una descripció de l’entitat i diferents recursos.

[Encercle.cat](#) Lloc web (Blog) de referència a Catalunya amb recursos sobre l’Enfocament Restauratiu Global en l’àmbit escolar, recursos pedagògics.

Nota:

[1] Aquest projecte ha estat reconegut en els “Premis ADR Justícia 23”, atorgats pel Departament de Justícia, Drets i memòria de la Generalitat de Catalunya, com a “Millor pràctica en mediació i altres mitjans de resolució de conflictes (ADR) impulsada per l’Administració local de Catalunya.