



Recursos Didàctics

Número 1. Desembre de 2012

Departament de Pedagogia Aplicada i Psicologia de l'Educació

Universitat de les Illes Balears

Sobre el ciberassetja- ment escolar

Guia per al professorat



Universitat de les
Illes Balears

Departament de Pedagogia Aplicada
i Psicologia de l'Educació

Sumari

1. Introducció	3
2. Els principals riscos als quals s'enfronten els menors en la seva relació amb les TIC	3
3. Sobre el ciberassetjament escolar	4
Assetjament escolar i ciberassetjament escolar	4
Principals mitjans amb els quals es perpetra el ciberassetjament escolar	5
Principals característiques del ciberassetjament escolar	7
4. El ciberassetjament escolar a les Illes Balears	7
5. Prevenir el ciberassetjament des de les escoles i els instituts	9
Crear un clima general de convivència al centre	9
Diagnosticar la situació del ciberassetjament al centre	11
Establir espais de comunicació amb les famílies	11
Establir espais de comunicació amb l'alumnat	12
Incorporar el tema del ciberassetjament als reglaments que regeixen l'organització i la convivència als centres	13
6. Cómo actuar en casos de ciberbullying	14
7. Referències	17
8. Apèndix. Bibliografia web sobre ciberassetjament escolar	20
9. Notes	22



1- Introducció

A partir de les definicions de Childnet International (2007), Hinduja & Patchin (2009), Shariff (2009) i Del Rey, Flores, Garmendia et al. (2010) podem caracteritzar el ciberassetjament escolar (*ciberbullying*) com qualsevol comportament deliberat i no accidental realitzat a través de mitjans electrònics o digitals per individus o grups d'individus que de manera repetida envien missatges hostils o agressius a altres individus, o sobre altres individus, amb la intenció d'infligir dany o molèsties a les víctimes. La identitat de l'agressor o els agressors pot ser o no coneguda per la persona agredida. Per tant, es tracta d'un mal ús intencional de les TIC (tecnologies de la informació i la comunicació) per part d'alguns menors, amb la intenció de molestar, insultar, vexar, espantar o humiliar un company.

Convé no minimitzar la importància d'aquest tipus d'agressions. Un bon nombre d'investigacions han demostrat que aquestes agressions poden ocasionar en les víctimes trastorns greus com depressió, baixa autoestima, ansietat, falta de concentració i fins i tot, en els casos extrems, intents de suïcidi (Klomek, Sourander & Gould, 2010; Sourander, Klomek, Ikonen et al., 2010).

Amb aquesta guia es pretén conscienciar i sensibilitzar el professorat sobre la perillositat i les repercussions d'aquest fenomen i també oferir informació i recursos que puguin ajudar a prevenir-lo i, si fa al cas, tractar-lo de manera eficaç. La guia també pot ser útil per a aquells adults que, des del seu rol de pares o educadors, estan implicats directament en el desenvolupament intel·lectual, emocional i social de nins i joves. Aquest document pretén, doncs, servir de suport a la presa de mesures apropiades que facin de les TIC, i especialment d'Internet, un entorn segur, formatiu i enriquidor per als menors.

Aquesta guia es complementa amb el vídeo *El ciberbullying*, un recurs de sensibilització elaborat per l'equip que ha redactat aquesta guia i que es pot localitzar a les adreces següents:

Amb aquesta guia es pretén conscienciar i sensibilitzar el professorat sobre la perillositat i les repercussions d'aquest fenomen i també oferir informació i recursos que puguin ajudar a prevenir-lo i, si fa al cas, tractar-lo de manera eficaç. La guia també pot ser útil per a aquells adults que, des del seu rol de pares o educadors, estan implicats directament en el desenvolupament intel·lectual, emocional i social de nins i joves

Versió en català:

<http://www.youtube.com/watch?v=DPpArPpbMgw>

Versió en castellà:

<http://www.youtube.com/watch?v=Y1lj5mk--ec>

2- Els principals riscos als quals s'enfronten els menors en la seva relació amb les TIC

Són múltiples i indiscutibles els beneficis que les TIC han sumat a les nostres vides. Més enllà de la seva ben coneguda cara tecnològica, les TIC ofereixen enormes possibilitats educatives, de desenvolupament intel·lectual, de foment de relacions socials i d'oci. En aquest univers digital els usuaris es converteixen en productors, distribuïdors i receptors d'informació. Tanmateix, hem de tenir en compte que les TIC per si soles no assegurin les condicions suficients per desenvolupar aquestes potencialitats, que el maneig



de les eines no garanteix fer-ne un bon ús, sinó que cal que s'utilitzin en un context pensat per treure profit de totes les seves possibilitats, conscients de les seves limitacions i els seus riscos, sobretot si ens referim als menors i joves. En aquest punt és on els adults hem d'assumir la nostra part de responsabilitat.

Corren perill els menors «navegant» per Internet? Un

telèfon mòbil pot esdevenir un enemic? Una foto digital pot danyar un jove? La resposta és sí i no, tot alhora. Tot dependrà de l'ús que es faci d'aquests recursos. A l'esquema 1 se sintetitzen els principals riscos als quals s'exposen els menors a causa de les seves activitats en línia. En aquesta guia concentrarem els nostres esforços a aprofundir en el coneixement d'un d'aquests riscos: el ciberassetjament escolar.

Esquema 1: Principals riscos en línia a què s'enfronten els menors que viuen en països desenvolupats (basat en: Livingstone, Haddon, Görzig et al., 2011; Garmendia, Garitaonandia, Martínez et al., 2011)

	Continguts de risc dels quals el menor és destinatari	Contactes de risc en què el menor participa d'alguna manera, encara que sigui involuntàriament	Conductes de risc en les quals el menor és actor participant
Agressivitat	Contingut violent o agressiu	Assetjament	Assetjament escolar
Sexualitat	Contingut pornogràfic	Ciberassetjament a menors (grooming) ¹ , abús sexual o explotació	Assetjament sexual (sexting) ²
Valors	Continguts racistes o que inciten a l'odi	Persuasió ideològica	Contingut generat per usuari potencialment perillós
Comercial	Màrqueting encobert	Ús indegut de les dades personals	Joc, violació de drets d'autor

3. Sobre el ciberassetjament escolar

Assetjament escolar i ciberassetjament escolar

S'entén per assetjament escolar (*bullying*) el comportament agressiu i intencional que de forma repetida fa un individu o grup d'individus contra una persona que no es pot defensar (Olweus, 1993). L'assetjament escolar inclou diversos elements clau. El primer és l'existència d'intimidació o agressió (sigui física, verbal o psicològica) amb la intenció de causar dany, angoixa o por a la víctima. El segon és l'existència d'un desequilibri de poder (sigui psicològic o físic) entre un o diversos menors més forts que n'oprimeixen un altre que és més feble. El tercer element és que aquest comportament es dona de forma repetida i durant un període prolongat entre els mateixos protagonistes (Farrington, 1993; Olweus, 1993; Roland, 1989). El ciberassetjament escolar constitueix una expressió renovada d'aquest fenomen, perquè fa ús, en aquest cas, de les TIC, especialment els telèfons mòbils i Internet, per a la comissió o difusió d'actes d'assetja-

El ciberassetjament escolar constitueix una expressió renovada d'aquest fenomen, perquè fa ús, en aquest cas, de les TIC, especialment els telèfons mòbils i Internet, per a la comissió o difusió d'actes d'assetjament

ment. En ambdós casos es tracta de comportaments que es donen en el si de relacions humanes sota el focus de dos elements clau: poder i control. Els que es burlen o agredeixen —i difonen aquests actes— ho fan per demostrar el seu poder i exercir el seu control sobre d'altres que consideren més febles en aquesta situació.



Les TIC aporten una nova dimensió a l'assetjament escolar (Belsey, 2005; Li, 2008), ja que:

- L'assetjament pot ser anònim i els causants no necessiten un contacte directe amb les víctimes. S'ha afirmat que l'assetjament escolar està més a l'abast del «radar» dels adults, és més fàcilment detectable, mentre que el ciberassetjament és una forma «covarda» d'assetjament escolar. En la majoria dels casos, els agressors coneixen les víctimes, però aquestes ignoren la identitat dels agressors. Per contra, les proves de l'existència de ciberassetjament poden preservar-se més fàcilment.
- Desapareixen les fronteres d'espai i temps en les quals es limitava l'assetjament tradicional. Mentre que l'assetjament escolar tradicional sol donar-se en entorns escolars, el ciberassetjament traspasa les fronteres dels centres educatius³.
- L'assetjament es pot propagar de forma molt més àmplia i ràpida, de manera que augmenten considerablement les repercussions que pot generar a les víctimes.

En tot cas, tant en les situacions tradicionals d'assetjament escolar com en les noves modalitats mediatitzades per les TIC, es pretén perjudicar a través de l'assetjament una persona; hi ha una relació basada en la desigualtat, en la qual l'agressor posseeix el poder i la víctima està en una situació de submissió, i finalment, el comportament agressiu no és circumstancial, sinó que es repeteix en el temps. Aquesta acció d'abús es dona entre nins o joves d'edat igual o semblant.

Principals mitjans amb els quals es perpetra el ciberassetjament escolar

Els principals mitjans (vegeu l'esquema 2) amb els quals es perpetra el ciberassetjament són:

- E-mails
- Missatgeria instantània i xats
- Textos o imatges a través del mòbil
- Xarxes socials
- Pàgines web
- Blocs
- Entorns virtuals d'aprenentatge
- Llocs web d'allotjament de vídeos

Esquema 2: Exemple d'usos de diverses eines tecnològiques per exercir ciberassetjament

Recurs	Usos del recurs	Mal ús del recurs (conductes de ciberassetjament)
Missatges de text, enviament de fotografies i vídeos i telefonades mitjançant telèfons mòbils	El telèfon mòbil s'ha convertit en una eina indispensable de comunicació, treball i diversió. A les funcions bàsiques de parlar i enviar missatges des de qualsevol lloc, s'hi ha sumat la possibilitat de fer fotos, vídeos, connectar-se a Internet i escoltar música, entre altres utilitats. Cal tenir present que el 63,4% dels menors de les Illes Balears d'entre 6 i 14 anys i el 95,2% dels de 15 i 16 anys disposen de telèfon mòbil propi (Sureda, Mut, Comas et al., 2008).	El solen utilitzar persones assetjadores per fer telefonades o enviar SMS amb insults, amenaces i burles. Una tàctica molt utilitzada per assetjar a través del mòbil consisteix a enviar fotografies o vídeos humiliants a altres mòbils o llocs d'Internet.
Correu electrònic	L'e-mail és un servei d'Internet que permet als usuaris comunicar-se a través de missatges escrits en forma diferida. S'hi poden adjuntar: arxius, fotos, vídeos o textos. Els proveïdors més coneguts i utilitzats són: Hotmail, Yahoo i Gmail. Segons dades d'un estudi efectuat el 2008, el 75,8% dels menors de les Illes Balears d'entre 6 i 14 anys disposen de connexió a Internet des de casa. Gairebé el 30% hi accedeixen des d'un ordinador situat a la seva habitació (Sureda, Mut, Comas et al., 2008). El 91,8% dels joves de les Illes Balears d'entre 15 i 16 anys disposen de connexió a Internet des de casa. El 60,6% afirmen connectar-se cada dia a la xarxa des de casa (Sureda, Comas, Morey et al., 2009).	Servir-se de l'enviament de correu electrònic per assetjar un company es tradueix en accions com: remetre missatges en què s'humilia un company a través d'insults o àlies, reenviar un correu electrònic privat rebut d'un company a altres persones amb la intenció de burlar-se d'ell, enviar un correu electrònic adjuntant-hi fotografies o vídeos compromesos d'una persona sense el seu consentiment.



Missatgeria Instantània i xat	La missatgeria instantània i el xat són les opcions més directes, còmodes i ràpides per mantenir converses escrites i de veu en temps real, a través d'Internet. Als usuaris connectats els poden enviar: so, animació, arxius i vídeos. També es pot fer ús de la càmera web. Un dels programes més coneguts de missatgeria instantània és el Messenger, encara que n'hi ha molts més, i hi ha nombroses xarxes socials que també ofereixen aquest servei.	Les característiques d'aquesta eina la converteixen en una de les tecnologies més usades per comunicar-se entre iguals. Si un jove aprofita els seus avantatges per atacar un company, pot: ignorar algú sense contestar els seus missatges, excloure'l del xat, fer-se passar per un altre sense el seu consentiment i tenir actituds agressives en nom de la persona a qui ha robat la identitat, fer bromes cruels. Pot també amenaçar i insultar un usuari, o burlar-se'n.
Pàgina web o bloc	Tant la pàgina web com el bloc tenen com a funció posseir un lloc a Internet on publicar temes diversos. Les diferències bàsiques són que es necessiten més coneixements tècnics per crear una pàgina web que un bloc. D'altra banda, el bloc ofereix la possibilitat de canviar els continguts de forma fàcil i ràpida en cada entrada al lloc.	El mal ús d'aquests instruments per part d'un menor amb la intenció d'assetjar o agredir un altre menor pot concretar-se en accions com ara: crear una pàgina o un bloc per danyar la imatge d'un company sense la seva aprovació, «penjar-hi» comentaris agressius o humiliants, publicar informació privada d'un tercer sense el seu permís, etc.
Xarxes socials	Les xarxes socials ocupen un lloc central en el món virtual, i aquesta eina tecnològica és la que creix més els últims anys. Contactar amb amics i conèixer altres usuaris és l'ús més destacable d'aquestes xarxes. Permeten incloure fotografies, comunicar a través de missatgeria instantània i fòrums, escriure missatges públics i privats, blocs i xats que faciliten un contacte a temps real. Addicionalment, ofereixen la possibilitat d'allotjar-hi vídeos i organitzar-se en comunitats. Les xarxes més utilitzades pels joves de les Illes Balears són: Facebook, Myspace, Badoo, Orkut, Wamba, Fotolog, Infobalear i Tcuento (ja clausurada) (Bennàssar, Alonso & Cantó, 2009).	La gran capacitat d'aquesta eina per compartir tot tipus d'informació que es desitgi, la converteix en un dispositiu apte per publicar material que pugui fer mal a una persona, per exemple: fer comentaris humiliants, difondre rumors mal intencionats, publicar qualsevol tipus d'imatge, com, per exemple, fotos trucades que puguin danyar la reputació d'algú, etc.
Videojocs en línia	Són eines per a l'entreteniment que recolzen en la interacció entre una o diverses persones connectades a Internet des de l'ordinador, una consola de joc o un altre dispositiu electrònic. Tenen per als jugadors en línia la possibilitat de comunicar-se a través de la veu.	El que hauria de ser un element de joc pot esdevenir una eina generadora de tensió. Es pot utilitzar el joc per humiliar, posar sobrenoms ofensius o excloure del joc un competidor, intentant perjudicar-lo de forma reiterada (<i>griefing</i>).
Entorns virtuals d'aprenentatge	Els entorns virtuals d'aprenentatge són espais dissenyats per desenvolupar processos d'ensenyament-aprenentatge mitjançant sistemes telemàtics. Cada dia és més habitual que el professorat utilitzi aquests espais, que són d'accés restringit per al grup classe, per complementar les activitats que es duen a terme a l'aula. Aquests entorns virtuals faciliten la interacció en línia entre els membres de l'aula.	Les aules virtuals també es poden usar per assetjar, sigui utilitzant el correu electrònic de l'aula, els fòrums o el xat.
Llocs de vídeos	Els espais virtuals on es poden allotjar i fer públics vídeos i fotos són cada dia més utilitzats pels menors.	Aquest tipus de serveis poden ser usats com a plataformes per difondre vídeos en què s'amenaça algú, es facin comentaris vexatoris d'algun company, es provoqui escarni, etc.



Principals característiques del ciberassetjament escolar

Hem definit el ciberassetjament escolar com qualsevol comportament deliberat i no accidental a través de mitjans electrònics o digitals d'individus o grups d'individus que de forma repetida envien i/o difonen missatges vexatoris, hostils o agressius a altres individus, o sobre altres individus, amb la intenció d'infligir dany o molèstia a les víctimes. Desgranem els components bàsics d'aquesta descripció:

Comportament deliberat: accidentalment, i a través de mitjans electrònics, es pot ofendre altres persones. El ciberassetjament suposa, per tant, un comportament intencional que persegueix, tal com planteja l'última part de la definició, danyar i/o molestar algú.

Repetit: no es tracta d'un comportament aïllat. No obstant això, és important tenir en compte que una única acció d'agressió realitzada a través d'Internet pot tenir uns efectes prolongats sobre les víctimes: «La facilitat de distribució i còpia dels arxius digitals pròpia de les TIC possibilita, per exemple, que pujar en línia l'únic vídeo o imatge pugui suposar un cas de ciberassetjament continuat per la potencialitat d'accés massiu a aquesta informació ofensiva» (Del Rey, Flores, Garmendia et al. 2010, pàg. 12).

...és important tenir en compte que una única acció d'agressió realitzada a través d'Internet pot tenir uns efectes prolongats sobre les víctimes

Missatges: no es redueixen als textuals, també poden ser vídeos, fotografies, etc. Cal remarcar, a més, que aquests missatges no necessàriament s'han d'adreçar a les víctimes, també es poden enviar a altres persones.

Mitjans electrònics: ordinadors, tauletes, telèfons. La primera diferència i condició indispensable perquè aparegui aquest tipus d'assetjament és la utilització de les noves tecnologies i el seu variat repertori d'e-

nes. Els nins i adolescents que utilitzen el ciberassetjament per assetjar altres joves, han sabut «treure partit» de l'aparició i ús massiu de tecnologies com mòbils, càmeres digitals i especialment Internet.

4. El ciberassetjament escolar a les Illes Balears

Malauradament, les víctimes del ciberassetjament són nombroses. En una recent revisió de la bibliografia sobre el tema (Garaigordobil 2011, pàg. 233) s'assenyala que:

Aproximadament entre un 40% i un 55% dels escolars hi estan implicats d'alguna manera (víctimes, agressors, observadors), entre un 20% i un 50% informen d'experiències de victimització, encara que únicament entre un 2% i un 7% han estat víctimes de manera greu. Es constaten variacions en funció dels països, les edats de les mostres i el període de temps sobre el qual se sol·licita informació.

En el cas concret de les Illes Balears, sabem que sovint o molt sovint l'1,8% de l'alumnat d'ESO⁴ ha rebut missatges a través d'Internet o del telèfon mòbil amb insults, amenaces, ofenses o per espantar-los. Un 6,7% afirma haver patit de vegades aquest abús. D'altra banda, del 2,1% s'han difós sovint o molt sovint fotografies o imatges a través d'Internet o del telèfon mòbil per utilitzar-les contra ells, a més, el 2,9% ha estat víctima d'aquest comportament en alguna ocasió⁵ (Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar, 2011).

Evidentment, els percentatges sobre el ciberassetjament són diferents si ens referim als al·lots i al·lotes que afirmen haver patit assetjament en línia, independentment de la freqüència amb què n'han patit, o si ens fixem en aquells i aquelles que diuen que són víctimes d'aquests comportaments de forma continuada (una o diverses vegades cada setmana). Convé, doncs, diferenciar molt bé les dues situacions i tenir present que la repetició, el fet de no tractar-se d'un comportament aïllat, és un dels trets definidors del ciberassetjament⁶. Si observem (vegeu Esquema 3) les situacions patides alguna vegada (independentment de les vegades), es veu que el percentatge més elevat (fins al 23,7%) correspon als que diuen que a través del Messenger els han insultat. El segon percentatge més alt (23,4%) correspon als que afirmen que, també



a través del Messenger, algú ha suplantat la seva identitat. Amb valors superiors al 10%, a part dels assenyalats, només hi ha els que diuen que els han suplantat la identitat a través d'un xat (10,5%). Més amunt del 7% es troben: insult a través d'un xat (9,7%), difondre rumors a través d'una xarxa social (7,4%), amenaces a través del Messenger (7,3%), burles a través del telèfon (7,7%) i, finalment, insults a través d'una xarxa social (7,6%). Pel que fa a situa-

cions més greus (les d'aquelles persones que una o diverses vegades cada setmana són objecte d'insults, amenaces i altres comportaments de fustigació), només hi ha tres situacions amb percentatges d'alumnes superiors a l'1%: la dels que reben insults a través del Messenger (l'1,6% diuen que en pateixen una o diverses vegades cada setmana), a través del xat (1,3%) i la suplantació de la identitat a través del Messenger (1,5%) (Sureda, Rigo, Comas et al., 2009).

Esquema 3: Percentatges d'alumnes d'ESO de les Illes Balears que afirmen haver estat víctimes de diverses accions d'assetjament a través de mitjans en línia i fora de línia (Sureda et al., 2009)

Accions sofertes	A través del telèfon mòbil	A través del SMS del mòbil	A través de l'e-mail	A través d'un xat	A través de MSN	A través d'una xarxa social	A través de la web	Accions sofertes de manera directa, sense mitjans tecnològics
Insults	5,6 (0,3) ⁷	3,7 (0,4)	6,0 (0,5)	9,7 (1,3)	23,7 (1,6)	7,6 (0,7)		23,5 (6,5)
Amenaces	2,6 (0,3)	2,4 (0,1)	2,6 (0,4)	3,2 (0,8)	7,3 (0,8)	2,5 (0,4)		7,3 (1,3)
Burles	7,7 (0,5)	3,1 (0,5)	(6,4) 0,5	7,9 (0,8)	16,7 (0,8)	5,6 (0,6)		
Vídeo compromès	2,3 (0,3)		1,2 (0,4)				1,7 (0,3)	
Foto compromesa	4,0 (0,3)		4,3 (0,3)				6,6 (0,3)	
Fer públic un correu electrònic/SMS sense permís		4,7 (0,4)	3,4 (0,5)					
Suplantar identitat				10,5 (0,8)	23,4 (1,5)			
Excloure (de MSN o xat o també fora de línia)				6,9 (0,5)				25,3 (2,7)
Difondre rumors i falsedats						7,4 (1)	5,4 (0,7)	27,2 (3,8)
Difondre secrets o informació personal						3,5 (0,4)	3,0 (0,4)	
Ignorar								21,1 (4)
Posar malnoms								26,9 (6,3)
Rompre o amagar coses								14,6 (2,4)
Robar coses								17,5 (2,7)
Obligar a fer coses contra la pròpia voluntat								2,3 (0,6)
Pegar								7,1 (1,4)



Seguint amb dades del mateix estudi, el 32% dels alumnes que han estat agredits afirmen no haver comentat amb ningú la situació que pateixen. Els que sí que ho han fet han elegit en primer lloc els seus amics per fer aquesta confiança; en segon lloc, els pares; i en poques ocasions, els professors.

Dels alumnes que afirmen no prendre partit enfront de l'assetjament d'un company, n'hi ha un 46,7% que opina que si un company està sent agredit és perquè s'ho mereix i un 43,6% que pensa que no és problema seu i, per tant, no s'hi han de ficar. Són més els al·lots que diuen no fer res davant d'un cas de ciberassetjament que les al·lotes.

La freqüència en què es produeixen les agressions presenta diferències en relació amb homes i dones. Les dones són més propenses a ser agredides amb comportaments que tenen poca durada. Per contra, els homes solen ser víctimes d'assetjament amb conductes que es repeteixen en el temps. S'ha pogut observar que la majoria dels joves agressors són de sexe masculí.

Totes aquestes xifres ens descriuen el panorama actualitzat de la realitat del ciberassetjament a les Illes Balears, però és imprescindible per comprendre correctament el fenomen tenir en compte un context més general que inclogui les hipòtesis i explicacions del significat d'aquestes dades.

5. Prevenir el ciberassetjament des de les escoles i els instituts

Per prevenir el ciberassetjament és convenient que als centres escolars:

- Es creï un clima general de convivència al mateix centre.
- Es tingui coneixement del que passa al centre en relació amb el ciberassetjament.
- S'estableixin espais de comunicació amb les famílies per abordar el tema.
- S'estableixin espais de comunicació amb l'alumnat per abordar el problema.

...el 32% dels alumnes que han estat agredits afirmen no haver comentat amb ningú la situació que pateixen. Els que sí que ho han fet han elegit en primer lloc els seus amics per fer aquesta confiança; en segon lloc, els pares; i en poques ocasions, els professors

- S'incorpori aquest tema als reglaments que regeixen l'organització i convivència dels centres.

Crear un clima general de convivència al centre

L'existència al centre d'un clima general de bona convivència redueix la possibilitat d'aparició de conductes com el ciberassetjament. Aquests són alguns dels elements que poden facilitar la creació d'aquest clima:

- *El foment d'estructures de participació.* La convivència s'ha de basar en una perspectiva comunitària, en la qual la relació entre les persones constitueix l'element vertebrador. Aquesta perspectiva es construeix dia a dia, facilitant que les persones tinguin la possibilitat d'interactuar, establir vincles de reciprocitat, dialogar, participar, fer i compartir propostes, acordar i comprometre's, reflexionar sobre les accions i les idees. Es tracta, bàsicament, d'afavorir estructures de participació que facilitin les relacions de cooperació i de preocupació pel benestar dels altres basades a compartir projectes, creences i valors, finalitats, decisions i la consciència de formar part d'un grup.
- *L'exemplaritat del professorat.* El comportament del professorat és una referència notable per al comportament de l'alumnat. És, per tant, essencial que el tracte del professorat sigui humanitzat i, per tant, que estigui allunyat d'actituds excessivament distants. El professorat ha d'escoltar les demandes dels alumnes, evitar comentaris irònics sobre aspectes diferencials d'aquests, ja sigui en l'aspecte físic,



la roba que porten, els costums, la forma d'estudi, la intel·ligència, etc. Comentaris com «És que Joan, tu ets molt...», serveixen per establir relacions interpersonals basades en la diferència o la característica peculiar dels subjectes. Aquesta forma de comunicació és després represa pels joves en les seves converses i utilitzada tant en els comentaris verbals despectius, marginadors, com en els comentaris que després s'expressen a través de les TIC.

- Les manifestacions explícites d'afecte, cura i preocupació en les interaccions del professor amb cada alumne i amb el grup són molt importants en la creació d'un bon clima. Són importants les declaracions afectives, l'expressió personal del que se sent en resposta a les conductes positives o negatives de l'alumnat. Explicitar com afecta el comportament de l'altre afavoreix que els alumnes puguin percebre el docent com una persona amb sentiments i preocupacions, en lloc d'una figura distant d'autoritat. És a dir, humanitza la persona que es manifesta.
- El professorat mai no ha de mostrar «indiferència» envers els comentaris despectius, de burla, o els senyals incipients d'assetjament o violència. No hi valen excuses del tipus «aquests alumnes no són de la meua classe, ja se'n cuidarà el seu professor». Qualsevol actitud d'indiferència o despreocupació d'un professor envers aquestes actituds negatives, es converteix en un reforçador d'aquests comportaments.
- S'han d'establir normes que facilitin el tracte humà entre els mateixos alumnes. Han d'aprendre a saludar quan es troben, escoltar el company quan parla, no ignorar mai un company, interessar-se pels problemes dels companys; s'han de propiciar activitats d'ajuda mútua, consensuar les normes, i les penalitzacions si es transgredixen.
- L'escola ha de proporcionar ajuda psicològica als alumnes que en necessitin, especialment quan apareixen problemes de socialització. De la mateixa manera, els professors d'aula han de propiciar, especialment a través de les activitats en grup i col·laboratives, que no puguin quedar alumnes «marginats», és a dir, sense la xarxa social suficient que els permetrà resoldre més bé qualsevol problema en les relacions interpersonals amb els seus iguals.
- Cal ajudar els alumnes a diferenciar les situacions generadores de malestar o tensió psicològica de les

...les situacions de ciberassetjament solen ser poc visibles per al professorat. El 25,4% dels alumnes de l'ESO de les Illes Balears víctimes d'aquest fenomen afirmen no haver comentat amb ningú la seva situació, i un percentatge important justifica el seu silenci amb la creença que: «és una cosa que no té importància». D'altra banda, en molt pocs casos són els professors els destinataris de les confidències

que puguin representar violència o abús. No hem d'oblidar que hi ha alumnes que tenen un excessiu grau de susceptibilitat davant les frustracions normals de la convivència social. Això pot portar a interpretar com a marginació o violència determinades actituds que no ho són. Saber afrontar les frustracions normals pròpies de les relacions socials, i la vida en general, ajuda a una més bona integració social i evita actituds victimistes que, sovint, no fan sinó fomentar l'assetjament escolar i el ciberassetjament. L'anàlisi d'aquestes qüestions ha de ser motiu de debat i reflexió a les sessions dedicades a l'aprenentatge de les habilitats socials.

- Els casos conflictius s'han de tractar d'una manera global: en el grup d'iguals, analitzant críticament els comportaments negatius (respectant la discreció quan l'alumne ho sol·liciti), entre el grup de professors i professionals implicats i amb la família. Una intervenció que no tingui en compte tots els àmbits de la vida del subjecte, té poques probabilitats d'èxit.
- Com a resposta als incidents de caràcter lleu o moderadament seriosos que afecten o involucren un



grup considerable d'alumnes, o bé quan el docent vol abordar un patró de comportament, una de les propostes a considerar és reunir el grup classe per examinar entre tots el que ha passat, assumir responsabilitats, explicitar les conseqüències de l'incident i proposar accions que ajudin a restablir les relacions. La implicació dels alumnes en l'anàlisi del conflicte i l'elaboració de propostes és fonamental per crear el vincle i el sentit de pertinença a què ens referíem anteriorment, així com per generar un canvi positiu en la conducta.

- Els professionals dels centres educatius han de plantejar com una obligació resoldre, en la mesura del possible, aquest tipus de problemes. Que la societat sigui violenta, que les famílies dels nostres alumnes no eduquin correctament, que treballem amb fills de famílies desestructurades..., no ha de servir d'excusa per no actuar. Ja sabem que l'escola no solucionarà els problemes de la societat ni de les famílies del seu alumnat, per tant, s'ha d'enfrontar a aquests problemes des d'una perspectiva «microeducativa», pensant a ajudar «aquests» alumnes, en «aquest» moment de seva vida i en la mesura de les nostres possibilitats. Plantejat així el problema, disminueixen les actituds derrotistes dels docents i s'aconsegueixen efectes molt rellevants en l'educació dels alumnes o, si més no, d'una part important.

Diagnosticar la situació del ciberassetjament al centre

Cal tenir en compte que les situacions de ciberassetjament solen ser poc visibles per al professorat. El 25,4% dels alumnes d'ESO de les Illes Balears víctimes d'aquest fenomen afirma no haver comentat amb ningú la seva situació, i un percentatge important justifica el seu silenci amb la creença que «és una cosa que no té importància». D'altra banda, en molt pocs casos són els professors els destinataris de les confidències: poc més d'un 6% afirma haver-ho comentat amb un professor o professora (Sureda, Rigo, Comas et al., 2009). Aquesta situació fa encara més necessari establir mecanismes que facilitin l'obtenció d'informació sobre el que passa al centre. Una de les formes d'obtenir aquesta informació consisteix a realitzar un autodiagnòstic de la situació mitjançant l'aplicació al centre del qüestionari «Ciberassetjament escolar a les Illes Balears». Les dades obtingudes amb l'aplicació d'aquest qüestionari permeten tenir

una fotografia del que passa al centre i comparar les dades amb les obtingudes per al conjunt de l'alumnat de l'ESO de les Illes Balears⁸.

Establir espais de comunicació amb les famílies

És summament important que les famílies tinguin la informació necessària per poder ajudar els seus fills en relació amb el correcte ús de les TIC.

Els adults necessiten conèixer el món digital on «viuen» els seus fills, en cas contrari serà molt difícil tenir un diàleg fluid sobre aspectes de la vida quotidiana dels joves, i més encara establir normes realistes en l'ús de les TIC que siguin acceptades i respectades pels nins i joves. S'ha d'intentar escurçar les diferències en el maneig i coneixement de les TIC dels joves i els adults. Això exigeix per part dels adults un esforç de formació, per saber com s'utilitzen les eines (correu electrònic, xat, bloc, xarxes socials), i un esforç d'interès per estar informat dels diferents temes que afecten el món digital, com ara la seguretat.

En els espais de comunicació amb les famílies s'haurien d'aclarir una sèrie de missatges:

- L'ordinador en llocs comuns: si la família té un ordinador de taula, convé que sigui en una zona de pas, mentre que si s'utilitza un portàtil, és important deixar clar quins són els llocs de la casa des d'on es permet connectar-se. Aquesta recomanació es basa en la conveniència d'evitar l'aïllament dels joves a la seva habitació, sense el necessari límit i control dels adults (Hernández & Solano, 2005).

Els adults necessiten conèixer el món digital on «viuen» els seus fills, en cas contrari serà molt difícil tenir un diàleg fluid sobre aspectes de la vida quotidiana dels joves, i més encara establir normes realistes en l'ús de les TIC



- Temps i horaris d'utilització: els adults han de posar normes clares pel que fa a la quantitat d'hores de connexió, els dies i horaris permesos. És important que les TIC i especialment Internet no sigui l'única forma de relacionar-se amb gent ni d'entretenir. Un procediment molt adequat de caràcter preventiu és establir un contracte d'utilització amb el jove abans d'adquirir l'ordinador, mòbil, consola de jocs, etc.
- Ús de la càmera web: cal fer recomanacions als menors referents a l'ús d'aquesta eina únicament amb persones conegudes, així com sobre la seva adequada desconexió perquè la seva intimitat no sigui violada. Per a la supervisió i autocontrol en la utilització d'aquesta eina, serà molt útil que l'ordinador sigui en zones comunes.
- Publicació d'imatges i vídeos: aquests elements són molt utilitzats pels joves per comunicar-se a través del xat, bloc, xarxes socials, per tant, serà molt beneficiós dialogar sobre els aspectes positius d'aquestes eines, alhora que intentar que els joves adquireixin consciència de la transcendència que pot adquirir el fet de fer públic, a través d'Internet o telèfons mòbils, un vídeo o una foto personal. D'altra banda, cal dialogar amb nins i joves sobre la prudència i responsabilitat que també cal tenir quan es tracta d'imatges o vídeos en què apareixen terceres persones: sempre s'ha de demanar autorització per utilitzar aquest material.
- Publicació de dades personals: cal fer recomanacions realistes respecte a la necessitat d'autoprotecció, i no proporcionar dades personals com ara domicili, telèfon, escola a la qual s'assisteix, o dades de la família; tampoc no és convenient lliurar les claus d'accés, encara que es tracti d'un amic.
- Contactes: cal dialogar amb els nins i joves en relació amb la no conveniència d'acceptar ni agregar com a contactes persones de la identitat de les quals no s'està segur. Si algun contacte té alguna actitud agressiva o intimidatòria, s'ha de bloquejar, i si els receptors s'han sentit incòmodes o temen per la seva seguretat, el convenient és avisar un adult.

El vídeo *El cyberbullying* (accessible des de la pàgina: <http://www.youtube.com/watch?v=Y1lj5mk--ec>) pot ser útil per al desenvolupament d'activitats amb els pares.

Establir espais de comunicació amb l'alumnat

S'han d'obrir espais de diàleg amb els alumnes sobre el fenomen del ciberassetjament, un fenomen pel que fa al qual, encara que en coneguin casos concrets, ignoren el patiment que infligeix i les conseqüències que pot comportar. Aquests espais de comunicació poden adoptar formes diferents (utilització de les assignatures existents, organització de seminaris, xerrades, etc⁹). En tot cas, convé orientar les activitats didàctiques d'aquests espais perquè l'alumnat compregui les implicacions ètiques i legals del ciberassetjament i perquè faci una bona utilització de les tecnologies. Aquestes són algunes de les principals idees que haurien de quedar clares en aquests espais (Childnet International, 2007):

- *Sempre cal respectar els altres*
Cal recordar que quan s'envien missatges a desconeguts, s'ignora l'impacte que poden tenir les paraules o imatges dels missatges. Sempre cal demanar permís abans de fer una foto d'algú. Mai no s'ha de reenviar un missatge grogler o desagradable o una imatge sobre una altra persona.
- *Pensar abans d'enviar*
És important pensar abans d'enviar qualsevol imatge o text sobre si mateix o una altra persona per correu electrònic o telèfon mòbil, o abans de publicar la informació sobre un lloc web. Cal no oblidar que el que s'envia es pot fer públic molt ràpidament i pot romandre en línia per sempre.
- *No revelar les contrasenyes*
Cal no desvelar les contrasenyes i cal canviar-les de forma regular. Només s'ha de proporcionar el número de mòbil o l'adreça web als amics d'absoluta confiança.
- *No contestar*
Cal no respondre als missatges d'intimidació ni reaccionar de manera irada, això és precisament el que vol l'agressor.
- *Guardar les evidències*
Cal portar un registre dels missatges ofensius, fotos o converses. Aquest registre ajudarà a demostrar als altres el que passa, i el pot utilitzar l'escola, el proveïdor de serveis d'Internet, l'empresa de telefonia mòbil o fins i tot la policia, per investigar l'assetjament cibernètic.



- *Informar el professorat*

Ningú no té dret a molestar els seus semblants. Informar el professorat dels casos coneguts o soferts és una obligació de tots.

El vídeo *El cyberbullying* (accessible des de la pàgina: <http://www.youtube.com/watch?v=Y1lj5mk--ec>) pot ser útil per al desenvolupament d'activitats amb l'alumnat.

Incorporar el tema del ciberassetjament als reglaments que regeixen l'organització i convivència als centres

És convenient incorporar als reglaments de règim intern (RRI) i als reglaments d'ordenació i funcionament (ROF) normes clares sobre el bon ús de les tecnologies de la informació, normes que garanteixin el respecte a la privacitat i el dret a la pròpia imatge. A continuació assenyalam alguns exemples extrets de reglaments de centres educatius de les Illes Balears que incorporen referències al tema¹⁰:

- L'alumnat no pot portar ni utilitzar aparells electrònics que captin imatges o gravacions. En casos de sortides o viatges, es donaran permisos especials per poder-ne dur. La captació d'imatges, gravacions o informació sobre qualsevol membre de la comunitat educativa es considera conducta contrària a les normes de convivència. La difusió d'aquestes dades es considera conducta greument perjudicial per a la convivència i suposa l'obertura d'un expedient disciplinari (sens perjudici de l'inici de les accions legals oportunes) (ROF de l'IES Aurora Picornell).
- No es permet la utilització d'aquest tipus de dispositius dins el recinte del centre. Si un alumne incompleix aquesta norma, l'aparell serà retingut pel professor que observi aquest fet, el portarà a Direcció d'Estudis i només podrà ser recollit pels pares/mares o representants legals. Aquesta conducta serà tipificada com a conducta perjudicial per a la convivència del centre i comportarà la imposició d'una amonestació. La utilització d'aquests mitjans per a la gravació d'imatges o sons en qualsevol espai del recinte escolar es considera una conducta greument perjudicial per a la convivència del centre. Es consideraran agreujants els casos: Que atemptin contra la dignitat o integritat de qualsevol component de la comunitat educativa; En què es registren

actes de violència, assetjaments, baralles, etc.; En què es doni divulgació de qualsevol d'aquests registres (ROF de l'IES Isidor Macabich).

- [L'alumnat] no pot difondre públicament a través dels mitjans de comunicació i les noves tecnologies (premsa, televisió, Internet...) cap tipus de gravació presa durant les sortides extraescolars sense el permís de la Direcció, encara que no s'utilitzi el nom del centre. [...] Els alumnes no poden obtenir cap imatge de l'interior del centre (ni amb telèfons mòbils, ni amb càmeres fotogràfiques, ni amb vídeos) sense el permís de la Direcció (Pla de convivència de l'IES Joan Alcover).

És convenient incorporar als reglaments de règim intern (RRI) i als reglaments d'ordenació i funcionament (ROF) normes clares sobre el bon ús de les tecnologies de la informació, normes que garanteixin el respecte a la privacitat i el dret a la pròpia imatge

- Normes: Ha d'imperar un clima de respecte entre les persones i la voluntat d'aclarir els conflictes mitjançant el diàleg i l'aplicació de la legalitat. Es consideren faltes molt greus: fer fotografies o filmar imatges en vídeo al centre (ROF de l'IES Esporles).
- Es consideren conductes greument perjudicials per a la convivència del centre: agressions físiques o morals que pertorbin físicament o psicològicament els afectats. Les manifestacions de violència sexual, siguin verbals, escrites o físiques. També: la suplantació amb dades identificatives: utilitzar el carnet del centre d'un altre alumne, el nom d'usuari i la contrasenya d'un altre membre de la comunitat educativa, per accedir a l'entorn virtual del centre.



També, la gravació d'imatges i de veu amb qualsevol aparell sense demanar autorització a la persona registrada, o que atempti contra la integritat física o moral d'aquesta. Aquest tipus de conductes donen lloc a l'obertura d'un expedient disciplinari (ROF de l'IES Josep Maria Llompart).

- Està totalment prohibit que els alumnes utilitzin aparells electrònics (mòbils, Mp3, Mp4) o qualsevol altre aparell que no sigui necessari per al desenvolupament de les classes. Quant al telèfon mòbil, està totalment prohibit que soni a classe i que sigui utilitzat per enviar o rebre missatges (ROF de l'IES Llorenç Garcies).
- No es pot fer ús del mòbil al centre, ni de cap altre aparell electrònic que no s'utilitzi com a recurs didàctic. L'incompliment d'aquesta norma per part de l'alumnat tindrà les conseqüències que es tipifiquen a l'article x d'aquest Reglament (ROF de l'IES Santa Margalida).
- Les conductes següents perjudiquen greument la convivència: els actes d'indisciplina, injúries o ofenses greus contra els membres de la comunitat educativa. L'agressió greu, física o moral, contra els altres membres de la comunitat educativa o la discriminació greu per raons de naixement, raça, sexe, capacitat econòmica, nivell social, conviccions polítiques, morals o religioses, així com per discapacitats físiques, sensorials i psíquiques o qualsevol altra condició o circumstància personal o social. Manipular i utilitzar telèfons mòbils o altres instruments electrònics que puguin interferir en el normal desenvolupament de les classes, així com gravar veu o imatges. A les aules no es poden utilitzar els telèfons mòbils (ROF de l'IES Son Pacs).

És recomanable que la incorporació d'aquests temes en la reglamentació del centre es realitzi a partir de la perspectiva comunitària a la qual ens hem referit en pàgines anteriors. Aquesta perspectiva, basada en la participació, facilita les relacions de cooperació i poder compartir projectes i decisions. Les juntes de delegats i les assemblees d'aula o tutories col·lectives són dues estructures presents en determinats centres i utilitzades per elaborar el document que regula els deures i drets dels membres de la comunitat educativa.

6.- Com cal actuar en casos de ciberassetjament escolar

Cal no minimitzar els incidents de ciberassetjament, sinó al contrari, des dels centres educatius cal intervenir-hi de manera contundent. És per això que els professors han de saber respondre eficaçment als incidents que es produeixen als seus centres (Childnet International, 2007).

Cal tenir present que les situacions de ciberassetjament solen ser poc visibles per al professorat. El 25,4% dels alumnes de l'ESO de les Illes Balears víctimes d'aquest fenomen afirmen no haver comentat amb ningú la seva situació, i un percentatge important justifica el seu silenci amb la creença que: «és una cosa que no té importància». D'altra banda, en molt pocs casos són els professors els destinataris de les confidències: poc més d'un 6% afirma haver-ho comentat amb un professor o professora (Sureda, Rigo, Comas et al., 2009). Aquesta situació fa encara més necessari que el professorat estigui atent a certs comportaments que poden ser indicadors per detectar situacions de ciberassetjament. A l'esquema 4 s'assenyalen alguns d'aquests possibles indicadors.

Cal no minimitzar els incidents de ciberassetjament, sinó al contrari, des dels centres educatius cal intervenir-hi de manera contundent



Esquema 4: Comportaments que poden ser indicadors de situacions de ciberassetjament (basat en: Ministère d'Éducation Nationale, 2011; Del Rey, Garmendia, Martínez et al., 2011)

Entre les víctimes	Entre els executors i participants
<ul style="list-style-type: none"> - Relatius a factors de personalitat - Ansietat, por - Baixa autoestima - Poc interès per les activitats - Trastorns de son, fatiga - Baix rendiment escolar - Absències - Aïllament - Canvis sobtats d'humor - Relatius a aspectes comportamentals - Ser o haver estat víctima de assetjament escolar - Rebutjar parlar de situacions de ciberassetjament - Ser poc curosos amb les contrasenyes - Haver donat o penjat dades personals a Internet - Haver intercanviat fotografies o vídeos personals amb persones conegudes a través d'Internet - Acceptar com a amics a Internet persones desconegudes 	<ul style="list-style-type: none"> - Relatius a factors de personalitat - Actituds agressives - Escassa empatia - Cercle d'amics agressius - No reconeixement de les conseqüències dels seus actes - Escassa tolerància a la frustració - Relatius a aspectes comportamentals - Utilització de diversos comptes en línia - Haver intimidat o assetjat alguns dels seus companys a l'escola - Justificar situacions de ciberassetjament protagonitzades per altres - Faltar al respecte a l'autoritat, els docents o els pares i mares - Mostrar actituds de prepotència, d'abús de poder i de manca de respecte als seus iguals

Com cal actuar davant la detecció de casos de ciberassetjament? Com assenyalen Del Rey, Flores, Garmendia et al. (2011):

qualsevol membre de la comunitat educativa (professorat, alumnat, famílies i personal no docent) que tingui sospites, consideri l'existència d'indicis raonables o tingui coneixement exprés d'una situació de ciberassetjament té l'obligació de comunicar-ho a l'Equip Directiu del centre. De fet, és obligació de tota persona o autoritat comunicar a l'autoritat o els seus agents les situacions de risc que puguin afectar un menor, sens perjudici de prestar-li l'auxili immediat que necessiti (article 13 de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor) (pàg. 22).

Una vegada detectat un cas de ciberassetjament, hauria de ser el tutor de l'alumne implicat qui s'encarregàs de coordinar les accions que s'hagin de dur a terme en el procés d'intervenció. Aquest procés hauria de preveure, com a mínim, tres grups d'actuacions: donar suport i tranquil·litzar la víctima, investigar i registrar l'incident, treballar amb els infractors (Childnet International, 2007) i, també, amb els afectats.

1.- Donar suport a la víctima i tranquil·litzar-la

En el cas del nin o adolescent víctima d'assetjament, hom li ha de brindar ràpidament un entorn de suport i contenció en el qual se senti segur per explicar el que ha viscut i parlar dels seus sentiments. S'ha d'evitar crear situacions on s'exposi el jove a sentir-se víctima davant dels altres. Serà oportú per part dels adults no exterioritzar reaccions de reny o impotència davant el jove agredit, i mantenir la calma i el sentit comú per abordar el tema tant a l'escola com amb les forces de seguretat. SEMPRE serà convenient fer saber al nin o jove assetjat que no està sol i que no té la culpa de res del que ha passat. MAI no s'ha de deixar passar una situació d'agressió a través de les TIC sense fer res o simplement prohibint al jove assetjat de tornar a utilitzar Internet o el mòbil.

2.- Investigar i registrar l'incident

És important registrar els elements constitutius d'assetjament (captures de pantalla, SMS, correus, vídeos, etc.) i intentar suprimir-los, sigui amb la col·laboració de l'agressor (en cas que es conegui) o



sol·licitant al proveïdor de domini que retiri el material perjudicial d'Internet.

Cal identificar els actors i tenir present que l'assetjador és un nin o jove en desenvolupament; cal intentar que les mesures que s'adoptin siguin socialitzadores, amb l'objectiu d'estimular la capacitat d'empatia i la possibilitat de penediment a través de la presa de consciència de la transcendència dels seus actes. En el cas dels companys testimonis de l'agressió, és molt útil i necessari obrir un espai de diàleg per reflexionar sobre els fets i oferir arguments sòlids que sensibilitzin i animin els joves a no ser indiferents davant els sentiments d'un company agredit, i qüestionar creences arrelades com ara «no t'hi fiquis» o «alguna cosa deu haver fet per merèixer-ho».

3.- Treballar amb els infractors i amb els afectats

Una manera d'abordar el tema consisteix a adoptar al centre pràctiques restauratives. Aquestes pràctiques es basen en l'anomenada justícia restaurativa, una forma de veure la justícia penal que posa l'èmfasi en la manera com el delictes danya les relacions entre les persones que viuen en comunitat i que, en conseqüència, se centra a reparar el dany causat en comptes de sancionar la transgressió d'una norma. El procés de justícia restaurativa anima l'infractor a responsabilitzar-se de les seves accions i del dany causat, a comprendre les causes i els efectes del seu comportament en els altres i a canviar per ser acceptat de nou a la comunitat. Alhora, el procés ofereix a la víctima la possibilitat d'explicar l'impacte del delictes i d'exposar el seu punt de vista sobre la manera de reparar-lo. Aquest model restauratiu troba la justificació

psicològica en l'eficàcia dels plantejaments disciplinaris basats en el raonament d'inducció (disciplina inductiva) demostrats per Hoffman, que són els que prediuen en més bona mesura els comportaments altruistes (Hoffman 1980; 1983).

Els centres educatius constitueixen espais privilegiats per a l'aplicació de pràctiques restauratives¹¹. La funció de l'escola és formar persones, i el tractament que es doni als actes contra la convivència hauria de servir perquè qui comet aquests actes tingui l'oportunitat de reflexionar sobre el dany causat i plantejar accions per restaurar les relacions. Les pràctiques restauratives són una alternativa a la disciplina punitiva, una forma diferent de veure els conflictes i el seu abordatge, en què un dels seus pilars fonamentals és la construcció de comunitat (Costello, Wachtel & Wachtel, 2010).

Una de les propostes més representatives d'aquestes pràctiques són les reunions formals restauratives, que s'utilitzen com a resposta als incidents de caràcter més greu¹².

Cal assenyalar que la implementació de pràctiques restauratives no és incompatible amb l'aplicació de sancions legals o punitives, si bé és cert que els seus resultats són molt més efectius, ja que fa que els estudiants s'enfrontin a les seves conductes i n'assumeixin la responsabilitat en processos que proporcionen suport i espai per a la comprensió, i que estan dirigits a esmenar el dany ocasionat de la millor manera possible. En poques paraules, les pràctiques restauratives se centren més en les necessitats que en els càstigs, a reparar el dany més que la sanció o la transgressió d'una norma.



7.- Referències

- Belsey, B. (2005). *Cyberbullying: An Emerging Threat to the "Always On" Generation*. Bullying.com Canada. Recuperat el 2 de setembre de 2012, de: http://www.cyberbullying.ca/pdf/Cyberbullying_Article_by_Bill_Belsey.pdf
- Bennàssar, A., Alonso, L. & Cantó (2009) *Els menors i les xerxes socials a Internet*. Palma; Govern Balear. Recuperat el 2 de setembre de 2012, de: <http://www.caib.es/sacmicrofront/archivopub.do?ctrl=MCRST205ZI83663&id=83663>
- Childnet International (2007). *Cyberbullyng. Safe to Learn: Embedding anti-bullying work in schools*. Annesley, Department for Children Schools and Families Publications. Recuperat el 2 de setembre de 2012, de: <http://digizen.org/resources/cyberbullying/preventing/understanding.aspx>
- Costello, B., Wachtel, J. & Wachtel, T. (2010). *Manual de prácticas restaurativas para docentes, personal responsable de la disciplina y administradores de instituciones educativas*. Bethlehem: International Institute for Restorative Practices.
- Del Rey, R., Flores, J., Garmendia, M., Martínez, G.; Ortega, R. & Tejerina, O. (2010). *Protocolo de actuación escolar ante el cyberbullying*. Bilbao: Grupo EMICI. Recuperat el 5 de juny de 2012, de: <http://www.protocolo-ciberbullying.com/>
- Erny-Newton, E. (2008a). *Introduction à la cyberintimidation, avatars et identité*. Réseau Éducation Médias. Recuperat el 2 de setembre de 2012, de: http://habilomedias.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/Introduction_a_la_cyberintimidation_5eme_et_6eme-2.pdf La versió en anglès es titula *Introduction to Cyberbullying – Avatars and Identity*. Recuperat el 2 de setembre de 2012, de: http://mediasmarts.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/cyberbullying_introduction_5-6.pdf
- Erny-Newton, E. (2008b). *Introduction à la cyberintimidation. Du monde physique au monde digital*. Réseau Éducation Médias. Recuperat el 2 de setembre de 2012, de: http://habilomedias.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/Introduction_a_la_cyberintimidation_1re_et_2eme_secondaire.pdf La versió en anglès es titula: *Understanding Cyberbullying – Virtual vs. Physical Worlds*. Recuperat el 2 de setembre de 2012, de: http://mediasmarts.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/cyberbullying_introduction_7-8.pdf
- Erny-Newton, E. (2008c). *Cyberintimidation et participation citoyenne*. Réseau Éducation Médias. Recuperat el 2 de setembre de 2012, de: http://habilomedias.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/Cyberintimidation_et_Participation_citoyenne-2.pdf La versió en anglès es titula: *Cyberbullying and Civic Participation*. Recuperat el 2 de setembre de 2012, de: http://mediasmarts.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/cyberbullying_civic_participation.pdf
- Erny-Newton, E. (2008d). *Encourager les comportements éthiques en ligne: examen des valeurs et de l'éthique*. Réseau Éducation Médias. Recuperat el 2 de setembre de 2012, de: http://habilomedias.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/Cyberintimidation_valeurs_ethiques-2.pdf. La versió en anglès es titula: *Promoting Ethical Behaviour Online – Our Values and Ethics* http://mediasmarts.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/cyberbullying_ethical_behaviour.pdf
- Farrington, D.P. (1993). Understanding and preventing bullying. En M. Tonry (Ed.), *Crime and Justice: An Annual Review of Research*. vol. 17 (pp. 381-458). Chicago: University of Chicago Press.



- Garaigordobil, M. (2011). Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión. *International Journal of Psychological Therapy*, 11(2), 233-254. Recuperat el 2 de setembre de 2012, de: <http://www.ijpsy.com/volumen11/num2/295.html>
- Garmendia, M., Garitaonandia, C., Martínez, G. & Casado, M. A. (2011). *Riesgos y seguridad en internet: La menores españoles en el contexto europeo*. Universidad del País Vasco, Bilbao: EU Kids Online. Recuperat el 4 de maig de 2012, de http://www.sociologia.ehu.es/s0018-eukidsct/es/contenidos/informacion/gi0404_informes2/es_00404_in/adjuntos/informe%20EU%20KIDS%20ONLINE%2015-2-2011.pdf
- Gil, A; Feliu, J, Rivero, I, Gil, E (2003). *¿Nuevas tecnologías de la información y la comunicación o nuevas tecnologías de relación? Niños, jóvenes y cultura digital*. UOC. Recuperat el 2 de setembre de 2012, de: <http://www.uoc.edu/dt/20347/20347.pdf>
- Hernández, M.A. & Solano, M.I. (2005). La seguridad de los menores en Internet. *Actas II Jornadas Nacionales "TIC y Educación" TICEMUR*. Lorca.
- Hinduja, S. & Patchin, J.W. (2009). *Bullying Beyond the Schoolyard. Preventing and Responding to Cyberbullying*. Thousand Oaks: Corwin Press.
- Hoffman, M.L. (1980). Adolescent morality in development perspective. En Adelson (Ed.). *Handbook of adolescent psychology*. New York: Wiley Int.
- Hoffman, M.L. (1983). Empathy, guilt and social cognition. En W.F. Overton (Ed.). *The relationship between social and cognitive development*. London: L.E.A.
- Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar (2011) *Estudi sobre la convivència escolar a l'Educació Secundària de les Illes Balears*. Palma: Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats. Recuperat el 15 de setembre de 2012, de: <http://www.caib.es/sacmicrofront/contenido.do?idsite=151&cont=43135>
- INTECO (2011). *Guía sobre adolescencia y sexting: qué es y cómo prevenirlo*. Recuperat el 2 de setembre de 2012, de: <http://www.sexting.es/guia-adolescentes-y-sexting-que-es-y-como-prevenirlo-INTECO-PANTALLASAMIGAS.pdf>
- Johnson, M. (2008a) *La cyberintimidation et la loi. 1re et 2ème secondaire*. Réseau Éducation Médias. Recuperat el 2 de setembre de 2012, de: http://habilomedias.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/Cyberintimidation_et_la_loi_1re_et_2eme.pdf
- Johnson, M. (2008b) *La cyberintimidation et la loi. 3ème secondaire*. Réseau Éducation Médias. Recuperat el 2 de setembre de 2012, de: http://habilomedias.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/Cyberintimidation_et_la_loi_3eme_secondaire_au_cegep-2.pdf
- Klomek, A.B., Sourander, A. & Gould, M. (2010) The Association of Suicide and Bullying in Childhood to Young Adulthood: A Review of Cross-Sectional and Longitudinal Research Findings. *Canadian Journal of Psychiatry Revue Canadienne de Psychiatrie*, 55 (5).
- Li, P. (2008). *A cross-cultural comparison of adolescents' experience related to cyberbullying*. *Educational Research*, 50 (3), 223-234.
- Livingstone, S., Haddon, L., Görzig, A. & Ólafsson, K. (2011). *Risks and safety on the internet: The perspective of European children. Full Findings*. LSE, London: EU Kids Online. Recuperat el 4 de maig de 2012, de: http://www2.cnrs.fr/sites/en/fichier/rapport_english.pdf
- Ministère d'Éducation Nationale (2011). *Guide pratique pour lutter contre le cyber-harcèlement entre élèves*. Recuperat el 3 de juny de 2021, de: http://media.education.gouv.fr/file/09_septembre/58/6/guide-cyberharcèlement_190586.pdf



Nadal, A., Vives, M. & Capella, C. (2008). Los planes de convivencia como documento activo del centro y para el centro. IN. *Revista Electrónica d'Investigació i Innovació Educativa i Socioeducativa*, 1 (0), 203-224. Recuperat el 3 d'abril de 2011, de:

http://www.in.uib.cat/pags/volumenes/vol1_num0/nadal_vives_capella/index.html

NSPCC (2012). *Briefing: The role of schools, colleges and academies in protecting children from grooming and entrapment*. Recuperat el 2 de setembre de 2012, de:

http://www.nspcc.org.uk/Inform/resourcesforteachers/good-practice/protecting-children-from-grooming_wdf90566.pdf

Olweus, D. (1993). *Bullying at school: What we know and what we can do*. Oxford: Blackwell.

Roland, E. (1989). Bullying: The Scandinavian tradition. En D. P. Tattum & D. A. Lane (Eds.), *Bullying in schools* (pp. 21–32). Stoke-on-Trent: Trentham Books.

Shariff, Sh. (2009) *Confronting Cyber-bullying*. Cambridge: Cambridge University Press.

Sigalés, C., Mominó, J.M^a., Meneses, J. & Badia, A. (2008). *La integración de Internet en la educación escolar española: situación actual y perspectivas de futuro*. Barcelona: UOC. Recuperat el 2 de juliol de 2012, de:

http://www.oei.es/salactsi/informe_escuelas_espana_09.pdf

Sourander, A., Klomek, A.B., Ikonen, M., Lindroos, J., Luntamo, T., Koskelainen, M. et al. (2010). Psychosocial Risk Factors Associated With Cyberbullying Among Adolescents A Population-Based Study. *Archives of General Psychiatry*, 67 (7), 720-728.

Sureda, J., Comas, R., Morey, M., Mut, B., Salvà, F. & Oliver, M. (2009). *Les TIC i els joves a les Illes Balears. Equipament i usos de les tecnologies de la informació i la comunicació per part dels joves de les Illes Balears d'entre 15 i 16 anys*. Palma; IBIT. Recuperat el 2 de setembre de 2012, de:

http://www.ibit.org/dades/doc/2190_es.pdf

Sureda, J., Mut, B., Comas, R., Casero, A., Oliver, M., Salvà, F. et al. (2008). *Les TIC i els menors a les Illes Balears. Equipament i usos de les tecnologies de la informació i la comunicació per part dels menors de les Illes Balears d'entre 6 i 14 anys*. Palma; IBIT. Recuperat el 2 de setembre de 2012, de:

http://www.xarxasegura.net/pdfs/menors_tic_6_14_anys.pdf

Sureda, J., Rigo, E., Comas, R., Servera, A.M., Morey, M., Mut, B. et al. (2009). *El ciberassetjament entre els joves. Característiques i impacte del cyberbullying entre l'alumnat d'ESO de les Illes Balears*. Palma; Ibit. Recuperat el 2 de setembre de 2012, de: http://www.ibit.org/dades/doc/2625_ca.pdf



8.- Apèndix

Bibliografia web sobre ciberassetjament escolar

Ararteko	http://www.ararteko.net
<p>Ararteko és la Defensoria del Poble o <i>ombudsman</i> del País Basc. A la seva web hi ha una varietat de materials editats per Ararteko i realitzats per "Pantallas Amigas". Destaquen: "Ventanas: Una aventura Real en un mundo Virtual", "Ciberbullying. Material didáctico dirigido a las niñas y los niños" i "Cyberbullying. Guía rápida para la prevención del acoso por medio de las nuevas tecnologías" http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_1218_3.pdf Guía para las Familias Sobre Maltrato entre Alumnos (Bullying) http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_1218_3.pdf</p>	
Berkman Center for Internet & Society	http://cyber.law.harvard.edu/about
<p>Centre d'investigació de la Universitat de Harvard centrat a analitzar el ciberespai des de la perspectiva jurídica.</p>	
Center for Safe and Responsible Internet Use (CSRIU)	http://csriu.org/cyberbully/
<p>El Centre per a l'ús segur i responsable d'Internet es dedica a la investigació i orientació sobre temes de seguretat a la xarxa. A la pàgina dedicada al ciberassetjament escolar hi ha recursos per als pares, els professors i els menors.</p>	
Childnet	http://www.childnet.com/
<p>Organització sense ànim de lucre que lluita per fer d'Internet un lloc segur per als menors. Cal destacar dos dels projectes desenvolupats per Childnet: 1) <i>Digizen</i>, centrat a assessorar sobre el ciberassetjament i les xarxes socials. 2) <i>UK Safer Internet Center</i>, per assessorar sobre l'ús segur d'Internet. Entre els seus treballs sobre el ciberassetjament escolar destacam el vídeo <i>Lluitarem junts</i> http://vodpod.com/watch/3374364-cyber-bullying-subtitulado-espaol i la guia <i>Cyberbullying Guidance Overview</i> http://www.digizen.org/resources/cyberbullying/overview/</p>	
Ciber Familias	http://www.ciberfamilias.com
<p>Es tracta d'una pàgina d'ajuda i orientació per a pares i educadors, sobre l'ús de les noves tecnologies per part dels menors. Té un format simple on es pot trobar material informatiu sobre el tema. Pàgina web promoguda per la Conselleria de Família i Afers Socials de la Comunitat de Madrid a través de l'Institut Madrileny del Menor i la Família.</p>	
CyberBully411	http://www.cyberbully411.com
<p>El lloc web va ser creat per Internet Solutions for Kids, Inc., amb fons de la Fundació Comunitària de Tecnologia de Califòrnia, amb l'objectiu de proporcionar recursos sobre el ciberassetjament escolar.</p>	
Cyberbullying Research Center	http://www.cyberbullying.us/events.php
<p>Centre creat per Justin W. Patchin i Sameer Hindija, autors d'interessants treballs sobre el tema. Molta informació actualitzada sobre la naturalesa, l'abast, les causes i les conseqüències del ciberassetjament escolar.</p>	
Education.gouv.fr	http://www.education.gouv.fr/
<p>Pàgina web del Ministeri d'Educació de França en la qual es poden localitzar diversos documents sobre el ciberassetjament escolar. Per exemple: La guia <i>Guide pratique pour lutter contre le cyber-harcèlement entre élèves</i>, editada el 2011 (http://media.education.gouv.fr/file/09_septembre/58/6/guide-cyberharcèlement_190586.pdf) Les pàgines dedicades a l'assetjament escolar es localitzen a: http://www.education.gouv.fr/cid58745/la-lutte-contre-harcèlement.html</p>	



Equip Multidisciplinari de Recerca del Ciberassetjament Escolar (EMICI)	http://www.emici.net/
<p>L'EMICI (Equip Multidisciplinari de Recerca del Ciberassetjament Escolar) és un grup de treball que té com a missió el desenvolupament d'aportacions d'alt valor afegit i caràcter social a diferents fenòmens associats a l'ús de les TIC i relacionats amb el ciberassetjament per part de la infància i l'adolescència amb una aproximació rigorosa i multidisciplinària. Cal destacar-ne el document Del Rey, R.; Flores, J.; Garmendia, M.; Martínez, G.; Ortega, R.; Tejerina, O. (2011). Protocol d'actuació escolar davant el ciberassetjament. Grup EMICI. http://www.protocolo-ciberbullying.com/</p>	
Institut Nacional de Tecnologies de la Comunicació (INTECO)	http://www.inteco.es
<p>L'Institut Nacional de Tecnologies de la Comunicació (INTECO), promogut pel Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç, és una plataforma per al desenvolupament de la societat del coneixement a través de projectes de l'àmbit de la innovació i la tecnologia. Es tracta d'una pàgina molt actualitzada que compta amb un observatori de la seguretat de la informació que conté guies i estudis sobre seguretat en les TIC.</p> <p>Exemple: Nueva guía legal sobre las redes sociales, menores de edad y privacidad en la Red (21/10/2008), Estudio sobre el Sector de la Seguridad TIC en España (26/09/08), Nueva Guía Legal sobre la protección del derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen en Internet(25/09/08).</p> <p>En aquesta pàgina també hi ha un bloc amb temes d'actualitat sobre la seguretat en les TIC.</p>	
Pantallas Amigas	http://www.pantallasamigas.net
<p>Pantallas Amigas «és una iniciativa que té com a missió la promoció de l'ús segur i saludable de les noves tecnologies i el foment de la ciutadania digital responsable en la infància i l'adolescència».</p> <p>Pantallas Amigas té una pàgina web molt completa i actualitzada.</p> <p>S'hi poden trobar estudis sobre menors i usos de les TIC, articles d'opinió i divulgació, intervencions en municipis i centres escolars. Posseeix una web temàtica amb informació i referència complementària per a totes les persones interessades en el ciberassetjament escolar.</p> <p>S'especialitza principalment en la creació de material didàctic.</p> <p>Exemple: Internet con los menores riesgos. Guía Cyberbullying, Las diez claves para utilizar Internet con seguridad, etc.</p> <p>Pantallas Amigas publica el bloc temàtic Cyberbullying http://ciberbullying.wordpress.com/</p> <p>Pantallas Amigas també manté la web Cyberbullying http://www.ciberbullying.com/cyberbullying/</p>	
Protégeles. Centro de Internet Segura. Campaña Assetjament Escolar.	http://www.protegeles.com/ http://www.centrointernetsegura.es/lineas02.php http://www.acosoescolar.info/index.htm
<p>L'associació sense ànim de lucre Protégeles opera des de 2001 en temes relacionats amb els usos il·legítims d'Internet. La Campaña contra l'Assetjament Escolar dissenyada i promoguda per Protégeles suposa la posada en marxa d'una línia d'ajuda desenvolupada amb l'objectiu de donar suport i orientació personalitzada a tots els nins i adolescents que estan patint assetjament en l'entorn escolar, així com als seus familiars en cas necessari.</p>	
Stopbullying.gov	http://www.stopbullying.gov/
<p>Múltiples recursos per lluitar contra l'assetjament escolar. Hi ha un apartat específic dedicat al ciberassetjament escolar.</p>	
Stopcyberbullying	http://stopcyberbullying.org
<p>Recursos per posar en marxa un programa contra el ciberassetjament escolar.</p>	
WiredSafety	http://www.wiredsafety.org/
<p>Es presenta com "the world's largest Internet safety, help and education resource"</p>	



Notes

- 1 S'entén per ciberassetjament a menors (grooming) el procés pel qual un adult, de forma conscient, deliberada i planificada, es guanya la confiança d'un menor per posteriorment abusar-ne sexualment (NSPCC, 2012).
- 2 S'entén per assetjament sexual (sexting) «la difusió o publicació de continguts (principalment fotografies o vídeos) de tipus sexual, produïts pel mateix remitent, utilitzant per fer-ho el telèfon mòbil o un altre dispositiu tecnològic» (INTECO, 2011, pàg. 4).
- 3 Aquest «traspàs de fronteres» fa que el ciberassetjament sovint quedi fora de l'abast normatiu o jurídic dels centres educatius. No per això s'ha de deixar de tenir en compte a les normes que regulen la convivència en els centres.
- 4 La immensa majoria d'alumnes d'ESO de les Illes Balears (el 89,7%) té connexió a Internet des de casa; el 47,4% té ordinador amb connexió a Internet a la seva pròpia habitació i fins al 92% tenen telèfon mòbil (Sureda, Comas, Morey et al., 2009).
- 5 L'ítem del qüestionari del qual s'han obtingut aquestes dades assenyalava: Amb quina freqüència has patit aquesta situació durant els dos últims mesos? Varen contestar l'enquesta un total de 1.369 alumnes dels quatre cursos de l'ESO.
6. Cal tenir en compte, com ja hem assenyalat, que una única acció a través d'Internet pot suposar una experiència de victimització prolongada.
7. Els percentatges que no estan entre parèntesis fan referència als menors que han contestat que havien estat víctimes «una o dues vegades». Els nombres entre parèntesis fan referència als percentatges d'alumnes que han assenyalat «una vegada cada setmana» o «diverses vegades cada setmana».
8. Els centres interessats a aplicar aquest qüestionari poden contactar amb el grup de recerca de la UIB Educació i Ciutadania, a l'adreça: educacioiciutadania@gmail.com.
9. La Réseau Éducation Médias, del Canadà, ha desenvolupat una sèrie de programacions didàctiques per a alumnes de primària i secundària, publicades el 2008 en francès i anglès i orientades a aquests objectius (Erny-Newton, 2008a, 2008b, 2008c, 2008d, Johnson, 2008a, 2008b).
10. Els exemples corresponen a una anàlisi realitzada a mitjan 2011 de més de noranta reglaments de règim intern (RRI) i reglaments d'organització i funcionament (ROF) dels centres de secundària de les Illes Balears. L'anàlisi va posar de manifest que les normes referides al bon ús de les TIC estan escassament presents en aquests reglaments. La immensa majoria (més del 95%) de centres educatius espanyols tenen establertes normes que regulen l'ús dels ordinadors per part de l'alumnat fora de les hores de classe. La majoria d'aquestes normes es refereixen al tipus de pàgines que poden visitar, a limitacions d'ús de determinats programes (xat, correu electrònic...) i als moments en què poden connectar-se (Sigalés, Mominó, Meneses & Badia, 2008).
11. El Departament de Pedagogia Aplicada i Psicologia de l'Educació de la UIB participa, juntament amb altres institucions, en el projecte Comenius Regio 2011-13, Restorative Practices for Schools, Families and Wider Communities. Aquest projecte es desenvolupa a Palma i Hull (Anglaterra) amb l'objectiu d'implementar les pràctiques restauratives en un barri de Palma i posteriorment estendre-les a altres zones de la ciutat.
12. A les reunions formals restauratives, dirigides per un facilitador capacitat i extern al centre, es reuneixen en cercle les persones involucrades per explorar el que ha passat, qui n'ha resultat afectat i com, i què s'ha de fer per arreglar les coses. Entre els participants s'hi inclouen els que han fet el dany, els que han estat afectats pel dany i, sovint, familiars o amics d'ambdues parts.

Prèviament, el facilitador s'haurà comunicat personalment amb tots els implicats per informar sobre el procés i respondre a qualsevol dubte o inquietud, ja que és essencial que tots els presents hi siguin voluntàriament i se sentin segurs.

La reunió es desenvolupa a partir de les preguntes que formula el facilitador:

A LA PERSONA QUE OCASIONA EL DANY	A LA PERSONA AFECTADA
— Què va passar?	— Què va passar?
— Què pensaves quan va passar?	— Què vares pensar en veure el que havia passat?
— Què penses ara sobre l'incident?	— Com t'ha afectat a tu i a altres persones?
— Qui ha estat afectat pel que has fet? De quina manera?	— Com et sents ara respecte al que va passar?
— Què penses que ha de passar a partir d'ara per millorar les coses?	— Què ha estat el més difícil per a tu?
— Què pots fer per reparar això?	— Què penses que ha de passar a partir d'ara per millorar les coses?
	— Què vols demanar i a qui?

A continuació intervenen la resta de participants en el cercle.

Posteriorment, es reuneixen de nou tots els participants per avaluar les accions acordades i el grau de satisfacció que han provocat.



Aquesta guia s'ha realitzat en el marc del projecte Cyberbullying, finançat pel Departament d'Esports, Joventut i Igualtat del Consell de Mallorca. El projecte Cyberbullying ha format part del programa «Iniciatives als instituts».

La realització del projecte ha anat a càrrec del grup de recerca Educació i Ciutadania, del Departament de Pedagogia Aplicada i Psicologia de l'Educació de la Universitat de les Illes Balears (UIB). Aquest grup té la consideració de grup competitiu i es patrocina, per part de la comunitat autònoma de les Illes Balears, a través de la Direcció General de Recerca, Desenvolupament Tecnològic i Innovació de la Conselleria d'Innovació, Interior i Justícia, i té el cofinançament dels fons FEDER.



UNIÓN EUROPEA
FONDO EUROPEO DE
DESARROLLO REGIONAL

"Una manera de hacer Europa"



Govern de les Illes Balears

Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats
Direcció General d'Universitats,
Recerca i Transferència del Coneixement



**Consell de
Mallorca**

Autors:

Jaume Sureda
Rubén Comas
Eduardo Rigo
Mercè Morey
Maria Bel Pomar
Bartomeu Mut
Francesca Salvà
Miquel F. Oliver
Analia Servera

Recursos Didàctics, número 1.

Palma. Desembre de 2012

Edita: Departament de Pedagogia Aplicada i Psicologia de l'Educació

Director: Jaume Sureda Negre

Subdirectora: Adolfinia Pérez Garcias

Secretari: Josep Pérez Castelló

Podeu seguir-nos a través del web:

<http://pape.uib.es/>

i a Facebook:

<http://www.facebook.com/DepartamentdePedagogiaAplicada>

Disseny gràfic: Ferran Sintes (www.ferransintes.com).

Dipòsit legal PM 1088- 2012.





Recursos Didàctics

Número 1. Desembre de 2012



**Universitat de les
Illes Balears**

Departament de Pedagogia Aplicada
i Psicologia de l'Educació