



Govern de les Illes Balears

Conselleria d'Educació,
Cultura i Universitats



MEMÒRIA DE L' INSTITUT PER A LA CONVIVÈNCIA I L'ÈXIT ESCOLAR

CURS 2014-15

(actualitzada a 3 de juliol de 2015)

ÍNDIX

1. Membres de l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar.	3
2. Àmbits Generals d'actuació.	3
A. Avaluació i investigació.	3
B. Cooperació territorial.	3
C. Formació.	4
D. Assessorament i intervenció en matèria de convivència.	5
E. Comunicació i difusió.	7
F. Administració i gestió per processos.	7
3. Propostes per al curs 2015-16.	8
A. Avaluació i Investigació	8
B. Cooperació territorial.	8
C. Formació.	9
D. Assessorament i intervenció en matèria de convivència.	10
E. Documentació i normativa.	11
F. Comunicació i difusió.	11
G. Administració i gestió per processos.	11
4. Annexos	12
A. Annex 1: Resum de l'avaluació de les activitats formatives 2014-15 facilitada pel SFPP	12
B. Annex 2: Recull dels comentaris, demandes i suggeriments formulats pels demandants d'assessorament i intervenció.	13

1. MEMBRES DE L' INSTITUT PER A LA CONVIVÈNCIA I L'ÈXIT ESCOLAR.

- Director: pendent de nomenament
- ATD: Gaël A. Thyus Vieville
- AD: Pere Quetglas Márquez
- AD: Irma Alanzol Pereira-Rocha

2. ÀMBITS GENERALS D'ACTUACIÓ.

A. AVALUACIÓ I INVESTIGACIÓ:

- i. Recollida i anàlisi de les memòries dels plans de convivència corresponents al curs 2013-14 (veure memòria *ICEE* 2013-14).
- ii. Inici del procés de tramitació de les memòries dels plans de convivència corresponents als curs 2014-15. El termini per recollir les memòries acaba dia 15 de juliol.
- iii. Col·laboració amb les proves *IAQSE*

B. COOPERACIÓ TERRITORIAL:

S'han dut a terme diferents actuacions en aquest àmbit:

- i. Col·laboració amb la comissió tècnica per a l'elaboració del Pla Familiar de les Illes Balears 2015-19
- ii. Col·laboració activa amb altres institucions i programes comunitaris com serveis socials, policia-tutor, policia nacional, guàrdia civil, *IBSMIA*, *Internet Segura IB*, *EOEP*, *EAC*... en la millora de la convivència en la comunitat educativa, resolució de conflictes i difusió de les funcions de Convivèxit (participació a jornades, encontres, reunions en xarxa...)
- iii. Visita a Palma de la Sra. Hélène Van Dijk, representant de *Question de Justice* (França) per establir relacions de cooperació en pratiques restauratives à Toulouse.

- iv. Participació com a ponents en la formació “Approches Réparatrices” a Toulouse convidats per dues organitzacions de la regió: *Question de Justice i Parle avec Elles*.
- v. Col·laboració activa com a membres permanents amb *l’Observatori de la Infància i l’Adolescència de les Illes Balears (OIAIB)*.
- vi. Participació en el Pla de prevenció de drogues i altres addiccions del Consell Insular de Menorca, en representació de la Conselleria d’Educació.
- vii. Col·laboració amb el *Observatorio Español para el Racismo y la Xenofobia (OBERAXE)*
- viii. Col·laboració en la Jornada Pedagògica de la Fundació Escola Vicenciana.
- ix. Col·laboració amb el Projecte de Mediació per a la Convivència de l’Ajuntament de Palma.

C. FORMACIÓ:

S’han dut a terme 18 accions formatives en col·laboració amb els CEPs i 17 xerrades/tallers en centres educatius:

- i. Coordinació i ponència de la formació “Introducció a les pràctiques restauratives” de 18 hores a tots els CEP de les illes.
- ii. Coordinació del curs “El bullying i ciberbullying: com actuar des de l’escola” de 20 hores als CEP Inca i Eivissa.
- iii. Coordinació del curs “Trastorns de Conducta” de 20 hores als CEP Palma i Manacor.
- iv. Coordinació del curs “ Nous reptes, noves solucions: descobreix el poder del coaching a l’aula” de 20 hores al CEP Palma.
- v. Col·laboració activa amb el CEP de Palma en la coordinació del seminari “Educar i Conviure” de 20 hores.
- vi. Col·laboració activa en el seminari d’estratègies d’aula, CEP Manacor.
- vii. Col·laboració activa en el seminari de zona de convivència, CEP Manacor.
- viii. Col·laboració activa en el seminari d’aprofundiment en pràctiques restauratives al CEIP Miquel Porcel.

- ix. Ponència (4 hores) en el taller de convivència del CEIP Sa Graduada (Eivissa).
- x. Ponència (4 hores) en el taller de pràctiques restauratives del CEIP Es Molinar.
- xi. Ponència (8 hores) en el taller de pràctiques restauratives de l'IES Pau Casesnoves.
- xii. Xerrada-taller (4 hores) en pràctiques restauratives en el CEIP Jaume Fornaris.
- xiii. Xerrada-taller (4 hores) en pràctiques restauratives en el CEIP Sant Bartomeu.
- xiv. Xerrada (3 hores) en gestió d'aula i convivència en el CEIP Son Juny.
- xv. Xerrada "Tast Restauratiu" de 90 minuts dirigida als claustres de 14 centres educatius: CEIP Sa Casa Blanca, CEIP Sant Jordi, CEIP Jaume Fornaris, CEIP Na Penyal, CEIP Sant Bartomeu, CEIP Es Puig, CEIP Punta de n'Amer, CEIP Escola Nova, CEIP Ariany, CEIP Es Vivero, CC Manjón, IES Puig de Sa Font, IES Pau Casesnoves, IES Berenguer d'Anoia.

A més a més s'han avaluat tant quantitativament com qualitativament totes les formacions dutes a terme amb la col·laboració del *SFPP* i els diferents CEP per tal de revisar la seva idoneïtat i ajustar futures ofertes formatives a les necessitats detectades i a les demandes dels professionals (veure annex resum de l'avaluació facilitada pel *SFPP*). S'ha acordat que les formacions en matèria de trastorns de conducta seran gestionades a partir del curs vinent directament per l'EAC i el *SFPP*.

D. ASSESSORAMENT I INTERVENCIÓ EN MATÈRIA DE CONVIVÈNCIA:

Aquest curs s'han rebut un total de **75** sol·licituds d'assessorament i intervenció en matèria de convivència, s'han dut a terme **73** actuacions puntuals i s'ha fet el seguiment de **4 casos del 2013-14**. A més a més, s'ha assessorat directament diferents centres educatius en relació a la gestió del seu pla de convivència, detecció de necessitats i mecanismes de resolució conflictes.

Malauradament el creixent volum de demandes rebudes supera àmpliament la nostra capacitat de resposta en termes de rapidesa, eficàcia i professionalitat la qual cosa ha provocat que 3 casos no s'han pogut atendre, 9 han quedat pendents de continuar treballant el curs vinent i alguns s'han reconvertit en actuacions puntuals (assessorament sense intervenció directa).

Nombre de sol·licituds per etapa educativa 2014-15		
Educació Infantil i Primària	55	73'3%
Educació Secundària Obligatoria	20	26'6%
TOTAL	75	100%

Nombre de sol·licituds per illa 2014-15		
Mallorca	74	98'6%
Menorca	1	1'3%
Resta illes	0	0%

Nombre de sol·licituds per titularitat 2014-15		
Centres públics	50	66'6%
Centres concertats	25	33'3%
Centres privats	0	0%

Nombre de sol·licituds per procedència 2014-15		
Famílies	30	40%
Centres educatius	37	49'3%
Inspecció	4	5'3%
USMIJ	1	1'3%
EOEP	1	1'3%
EAC	1	1'3%
DGOIFP	1	1'3%

Nombre de sol·licituds per la seva naturalesa 2014-15		
Assetjament escolar /Ciberbullying	45	60%
Discrepàncies entre els diferents agents educatius	14	18'6%
Dificultats de relació / Conflictivitat a l'aula	10	13'3%
Altres consultes	6	8%

Per tal d'avaluar la feina que desenvolupa l'ICEE, es demana als demandants que contestin una enquesta de satisfacció. Volem destacar que la nota mitjana de satisfacció és **9'36/10** (dada actualitzada en data 02/07/2015 amb 39 casos puntuats).

Pel que fa a l'avaluació qualitativa, veure a l'annex 2 els comentaris, demandes i suggeriments dels demandants.

S'ha continuat treballant amb el protocol de coordinació de l'ICEE amb altres institucions o serveis d'àmbits relacionats amb el món educatiu per a l'atenció eficient de les demandes rebudes. Aquest protocol ha estat especialment útil en la relació amb els centres educatius, *l'Institut Balear de Salut Mental de la Infància i l'Adolescència (IBSMIA)* i les forces de seguretat nacionals i locals. Aquest protocol s'ha revisat per tal d'incloure les actuacions en els casos que derivin en la comissió de delictes o faltes administratives i ajustar-lo a la legislació vigent sobre menors.

E. COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ:

S'ha fet un esforç molt important a l'àmbit de la difusió dels objectius i activitats de l'ICEE:

- i. Actualització periòdica de les pàgines web institucionals:
 - a. Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar
 - b. Ciberconviu
- ii. Actualització diària de les xarxes socials:
 - a. Facebook.(www.facebook.com/convivexit)

- b. twitter (@convivexit).
- iii. Comunicació continuada amb els centres educatius sobre canals de comunicació i coordinació, oferta d'activitats formatives, novetats destacables i agraïments per la feina realitzada en matèria de convivència i la col·laboració amb l'ICEE (via correu electrònic)

F. ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ PER PROCESSOS:

S'han revisat sistemàticament els processos bàsics de i els seus documents vinculats per tal d'adaptar-lo a les necessitats detectades per al curs 2014-15:

- i. SAI Sol·licituds d'Assessorament i Intervenció
- ii. FPD Formació personal docent
- iii. FND Formació personal no docent
- iv. ICC Informe convivència centres

A més, s'ha continuat sistematitzant els mecanismes de registre i seguiment de les tasques d'administració (documents de funcionament i justificació econòmica).

3. PROPOSTES PER AL CURS 2015-16.

A. AVALUACIÓ I INVESTIGACIÓ

- i. Millorar les eines telemàtiques relacionades amb la recollida de les memòries de convivència, i especialment les referides a la impressió i arxiu de les mateixes per part dels centres educatius. (procés ICC).

B. COOPERACIÓ TERRITORIAL.

- i. Reforçar les relacions de cooperació amb institucions i associacions internacionals que treballen a l'àmbit de la convivència, la mediació i les

pràctiques restauratives (*IIRP, ILARP, HCRP, Question de Justice, Parle avec Elles...*).

- ii. Posar en marxa iniciatives de cooperació en matèria de convivència escolar amb aquells organitzacions i associacions que representen col·lectius específics de la comunitat educativa que poden necessitar accions específiques per facilitar la seva integració plena a les escoles: *Crysalis, Ben Amics, Still, ABSAC, Associació Asperger Balears...*
- iii. Continuar col·laborant activament amb les institucions que treballen a l'àmbit educatiu, menors i famílies: *ODDM, OIAIB, Internet Segura, Ciberconviu, IBjove, IBdona*, etc.
- iv. Recuperar les jornades anuals de mediadors escolars.

C. FORMACIÓ.

- i. Augmentar l'oferta d'activitats formatives relacionades amb la intel·ligència emocional i el coaching educatiu a les aules com a factors d'èxit escolar, desenvolupament personal i lideratge.
- ii. Reforçar l'oferta formativa en mediació i pràctiques restauratives com a eina per millorar la gestió positiva de la convivència escolar i la resolució dialogada dels conflictes.
- iii. Continuar amb l'oferta d'activitats formatives relacionades amb bullying i el ciberbullying, conductes disruptives i conflictes a l'aula.
- iv. Col·laborar activament en les activitats formatives dutes a terme per altres institucions en temàtiques relacionades amb la convivència (igualtat, violència de gènere, infància i adolescència, racisme i xenofòbia, internet segura...).
- v. Elaborar un pla de formació per a famílies i altres agents educatius.

D'acord amb aquests objectius i amb les recomanacions dels CEP, l'ICEE ha traslladat al SFPP les següents propostes formatives per al curs 2015-16:

- 0 Curs: “Bullying i Ciberbullying: un problema real a les nostres aules.” Mallorca: CEP Palma i Manacor. Resta illes: 1 CEP.
- 0 Curs: “Nous reptes, noves solucions: descobreix què pot fer el coaching a la teva aula.” Mallorca: CEP Inca i Manacor. Resta illes: 1 CEP
- 0 Curs: “Gestió eficaç de les conductes disruptives i conflictes a l’aula.” Mallorca: CEP Palma i Inca. Resta illes: 1 CEP
- 0 Seminari: “La mediació escolar a les nostres illes: On ens trobem? On volem anar?” Mallorca: CEP Palma. Resta illes: 1 CEP
- 0 Seminari: “Facilitador de cercles i reunions restauratives.” Mallorca: CEP Manacor. Resta illes: 1 CEP.

D. ASSESSORAMENT I INTERVENCIÓ EN MATÈRIA DE CONVIVÈNCIA.

- i. Augmentar significativament la dotació de recursos humans tant a Mallorca com a la resta d’illes, prioritzant professionals d’orientació educativa i/o amb formació en resolució dialogada de conflictes (mediació, pràctiques restauratives...), per tal d’assegurar una intervenció directa, ràpida i eficaç en tots aquells casos que ho requereixen.
- ii. Revisar i millorar els processos de gestió SAI. Optimitzar els mecanismes de coordinació de l’equip. Consensuar un codi deontològic, un marc i un model comú d’intervenció amb centres i famílies.
- iii. Consolidar els mecanismes de coordinació i col·laboració amb el *Servei de Suport Educatiu* (EOEP, EAP i EAC) en el seguiment dels casos SAI.
- iv. Reforçar els mecanismes de coordinació i col·laboració amb tots els serveis públics (polícies-tutors i altres forces de seguretat, serveis socials, fiscalia de menors, *IBSMIA*, *ODDM*...) en el seguiment dels casos SAI.
- v. Optimitzar el funcionament del servei *clBerconviu*, per donar resposta a les necessitats d’assessorament i suport en casos d’assetjament i ciberbullying.

- vi. Revisar els protocols de bullying del *DIE* i dels centres educatius que en tenen per tal d'elaborar una proposta de protocol comú d'intervenció per a les illes i fer-ne difusió entre els centres educatius.
- vii. Continuar oferint xerrades i tallers sobre gestió de la convivència, resolució de conflictes, pràctiques restauratives i protecció dels menors als centres educatius i altres sectors de la comunitat educativa que ho sol·licitin.

E. DOCUMENTACIÓ I NORMATIVA.

- i. Col·laborar activament en la redacció de nova normativa i instruccions anuals d'acord amb les necessitats detectades per aquesta Conselleria.

F. COMUNICACIÓ I DIFUSIÓ.

- i. Impulsar la difusió dels objectius, funcions i activitats de *PICEE* a tota la comunitat educativa i molt especialment entre les famílies.
- ii. Impulsar la difusió de la normativa vigent en matèria de menors, convivència i educació i de les responsabilitats legals dels docents i dels equips directius en aquesta matèria.
- iii. Impulsar la difusió de recursos materials, instruments d'avaluació i investigació tant en matèria de convivència com d'èxit escolar.
- iv. Millorar els canals de comunicació i coordinació interns amb la resta de departaments de la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats.
- v. Impulsar les relacions institucionals i protocols de coordinació i col·laboració amb altres institucions i entitats de la comunitat.

G. ADMINISTRACIÓ I GESTIÓ PER PROCESSOS

- i. Revisar els processos i documents de funcionament general.
- ii. Flexibilitzar les entrades i sortides dels assessors per tal de facilitar la seva tasca fora de les dependències de la Conselleria (intervencions en centres, reunions de pares, formacions *CEP*...)

ANNEXOS

A. Annex 1: Resum de l'avaluació de les activitats formatives 2014-15 facilitada pel SFPP. Nota: Les puntuacions són sobre 5

ACTIV FORM	OBJS I CONTS	METOD	PONENT	VALORAC GENERAL	PROPOSTES DE MILLORA DELS PARTICIPANTS
BULLYING EIVISSA	4'18	4'39	4'67	4'23	Metodologia més reflexiva i oberta a altres estratègies. Enfocament multidisciplinar. Tractar el ciberbullying. Protocol clar de detecció. Millor distribució horària.
BULLYING INCA	4'57	4'52	4'69	4'67	Metodologia menys avaluadora. Tractar el ciberbullying. Major claredat de la informació i dels materials. Millor distribució horària. Major difusió entre els centres.
TRAST COND PALMA	3'79	4'08	3'84	3'89	Metodologia menys magistral i directiva. Facilitar els materials i els casos pràctics amb antelació per evitar perdre temps dictant. Estructurar millor els continguts, les activitats i els temps. Falten referències bibliogràfiques. Agrupació per nivells per tractar conflictes i estratègies específiques.
TRAST COND MANACOR	4'03	4'25	4'09	4'07	Metodologia menys directiva i conductista que afavoreixi més compartir experiències amb els companys. Millor distribució horària. Millor organització de l'anàlisi de casos.
COACHING PALMA	4'69	4'80	5'00	4'80	Més hores presencials de formació. Oferir un curs o seminari d'aprofundiment.
PR PALMA	4'74	4'81	4'69	4'75	Continuació, més pràctica, aprofundiment i seguiment a llarg termini.

PR INCA	4'81	4'93	5'00	4'86	Continuació, més pràctica , aprofundiment i seguiment a llarg termini.
PR MANACOR	4'63	4'46	4'79	4'72	Continuació, més pràctica , aprofundiment i seguiment a llarg termini.
PR EIVISSA	4'86	4'71	5'00		Continuació, més pràctica , aprofundiment i seguiment a llarg termini. Millorar els espais i el mobiliari.
PR FORMENTE RA	4'80	4'71	4'77	4'77	Continuació, més pràctica , aprofundiment i seguiment a llarg termini. Ponent a vegades massa taxativa.
PR MENORCA	4'00	4'34	4'33	4'08	Grup més reduït per afavorir la participació de tots.
PR IES PAU CASESNOV ES	4'67	4'51	4'63	4'72	Taller dinàmic, interessant i engrescador però massa curt. És necessari aprofundir més en la temàtica.

B. Annex 2: Recull dels comentaris, demandes i suggeriments formulats pels demandants d'assessorament i intervenció:

- “ Inmensamente agradecido al ICEE por escucharnos contotal humanidad y como padre, contento de haber descubierto esta sección de la enseñanza. Recomendando divulguen vuestro trabajo...” (141502)
- “Estic molt agraïda de la intervenció. Seria important fer arribar més informació als centres sobre el funcionament de l'Institut.” (141505)
- “La intervenció d'un agent extern ens ha ajudat a conèixer la gestió de conflictes de de noves perspectives” (141508)
- “Agraeix el tracte rebut per la professional de referència ja que en tot moment ens ha donat suport i bones pautes així com el seu seguiment “ (141515)

- “Estic molt satisfeta del suport. El problema que ocasionà la demanda no està resolt però si ha millorat la situació i s’hi continua fent feina” (141517)
- “Gràcies per tot” (141518)
- “Satisfecho y agradecido, les mando un cordial saludo” (131426)
- Volem mostrar el nostre agraïment per l’ajuda rebuda i la gran professionalitat de l’assessora” (141528)
- “Gràcies”(141530)
- “Lo mejor que he podido conocer” (141531)
- “Nos agradaria que el curso que viene se continúe realizando un seguimiento, sobre todo en los primeros meses” (141532)
- “Ens va ser de gran ajuda en un moment molt crític per a nosaltres. Agraïm la seva aportació i proximitat cap a nosaltres” (131435)
- “Gràcies per haver aportat seguretat a les meves intervencions” (141537)
- “Des de que es va fer la demanda fins que es va començar a resoldre es va demorar una mica, però entenem que el volum de feina no corresponia a la gent que hi havia disponible” (141539)
- “Esper poder comptar amb aquest suport extern un altre any. Moltes gràcies” (141543)
- “Per favor, vos demano ajuda per intentar que en Toni trobi una altra escola on anar.” (141544)
- “Gracias por la atención recibida por la señora aunque no estoy de acuerdo con la respuesta del instituto” (141545)
- “Estem molt contents i satisfets . Crem molt necessària la continuïtat i ampliació del recurs” (141546)

- “Esperem la continuïtat del servei amb les mateixes condicions del curs actual (actuacions directes al centre)” (141547)
- “Encara que el cas estava ben encapçalat, l’assessora ens va donar la tranquil·litat d’haver fet el que tocava i se’ns va oferir a assessorar-nos en cas que fos necessari” (141549)
- “Satisfacció amb la demanda feta a l’ICEE. El cas encara no s’ha resolt . Esperem que l’UVASI ens doni la informació de la resolució del cas” (141552)
- “Fa falta més personal per atendre aquestes situacions” (141553)
- “Gràcies” (141554)
- “Voldríem agrair la predisposició i eficàcia de l’especialista que ha realitzat la intervenció al centre” (141555)
- “Me dirijo a ustedes con el objetivo de agradecer la atención recibida y por haber realizado una intervención tan satisfactoria”(141572)
- “Donar-vos les gràcies tant per l’ajuda com per l’assessorament donat en tot moment. Des del centre volem destacar la professionalitat dels que treballen en aquest departament” (141575)