GOIB
CONSELLERIA
EDUCACIÓ
I FORMACIÓ
PROFESSIONAL
DIRECCIÓ GENERAL
PRIMERA INFÀNCIA,
INNOVACIÓ I COMUNITAT
EDUCATIVA

PROTOCOL DE PREVENCIÓ, DETECCIÓ I INTERVENCIÓ DE L'ASSETJAMENT I CIBERASSETJAMENT ESCOLAR DE LES ILLES BALEARS

Revisió març de 2023

El Decret 121/2010, de 10 de desembre pel qual s'estableixen els drets i deures de l'alumnat i les normes de convivència als centres docents no universitaris sostinguts amb fons públics de les Illes Balears (BOIB núm.187, de 23 de desembre), estableix a l'article 28 que cada centre docent ha de disposar d'un pla de convivència.

Tots els centres d'educació primària i secundària han de disposar d'un protocol d'actuació davant un possible assetjament o ciberassetjament escolar. Aquest protocol s'ha d'incloure dins el pla de convivència, l'ha d'aprovar el consell escolar del centre i se n'ha de fer difusió entre tots els membres de la comunitat educativa.

El protocol que aquí es presenta conté orientacions per dissenyar un pla de prevenció de l'assetjament o ciberassetjament escolar i de les mesures que cal adoptar quan se'n comuniqui un possible cas.

Les pautes d'aquest Protocol s'han d'adaptar a l'edat de l'alumnat implicat i a les seves circumstàncies personals.

De cara a prevenir i actuar en casos d'assetjament o ciberassetjament escolar, és essencial veure'l com una situació que afecta tot el grup en què, normalment, es produeix el cercle d'assetjament:

- Hi ha un alumne o alumna que pateix a causa de les conductes d'un o més membres del grup. Aquestes accions solen ser conegudes per la resta de la classe.
- Hi ha alumnes que, directament o indirectament, agredeixen.
- Hi ha alumnes que, tot i no participar-hi directament, aproven i animen aquestes accions.
- Hi sol haver, també, alumnes que, tot i veure el que passa, decideixen no intervenir ja que no s'hi senten implicats.
- És probable que hi hagi també alumnes que, tot i tenir consciència que el maltractament no està bé, no fan res perquè pensen que si actuen això pot tenir conseqüències negatives per a la seva persona.
- En el cas que apareguin alumnes que defensen, l'assetjament no se sol donar o s'atura.

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971 17 77 79
dgice.caib.es

A continuació enumeram diferents conductes del ciberespai i que són pròpies del ciberassetjament:

- Amenaçar: enviar missatges amenaçants o desagradables pel correu electrònic, WhatsApp, Instagram, Tik Tok, amb el telèfon mòbil...
- Robar contrasenyes, suplantar identitats: fer-se passar per una altra persona en els xats, entrar en el seu correu...
- Excloure de grups de xats, WhatsApp, Tiktok, Instagram, Youtube, Twitter Facebook, Twitch, BeReal, Snapchat…
- Publicar fotos reals o trucades amb comentaris ofensius, publicar escrits despectius, insultants...
- Ús o creació de webs amb continguts ofensius: publicació de dades personals...
- Enviar fotografies o vídeos, enregistrats d'amagat o contra la voluntat de la víctima, per e-mail, WhatsApp, Instagram, Tik Tok...
- Enquestes d'Internet amb voluntat de fer mal, per ex: "qui és la més grassa de la classe?" o "qui és el més imbècil de l'IES?".
- En els Jocs multiusuari: Insults, amenaces, ús de llenguatge obscè o agressiu, excloure...
- Enviar programes brossa, virus, subscripció a llistes de pornografia, col·lapsar la bústia de la víctima, etc.

Per tant, a les situacions d'assetjament o ciberassetjament habitualment s'hi troba un grup d'alumnes que, per acció o per omissió, molesta o permet que es molesti a un altre membre del grup. Cal considerar que es tracta d'un cas d'assetjament escolar quan es donen totes les circumstàncies següents:

- Conductes d'agressió física, verbal o relacional cap a un o una, o diverses persones del grup.
- Manteniment en el temps.
- Desequilibri de poder: l'alumne o alumna es troba en situació d'evident inferioritat respecte d'un grup d'alumnes.
- Intenció d'humiliar o d'agredir l'alumne o alumna que se sent victimitzat.

I es tracta d'un cas de ciberassetjament quan un infant o adolescent és molestat, humiliat, amenaçat o assetjat per una altra persona o grup mitjançant l'ús d'Internet, el telèfon mòbil o altres tecnologies interactives i digitals.
L'assetjament o ciberassetjament escolar, quan es dona, té conseqüències molt negatives per a tot l'alumnat però, sobretot, per a les persones que el pateixen.

I. PAUTES DE PREVENCIÓ

Pel que fa a la prevenció de l'assetjament o ciberassetjament escolar, hi ha alguns aspectes que s'han de tenir en compte:

1. El pla de convivència és un conjunt d'estratègies i pautes d'actuació adreçades a la

comunitat educativa per fomentar la convivència escolar i facilitar la prevenció de conductes contràries a aquesta convivència, així com la resolució de situacions conflictives. Aquestes estratègies s'han d'elaborar des d'una mirada positiva, cercant el benestar de tots els membres de la comunitat:

a) L'article 30 i 31 del Decret 121/2010 indica que s'ha de constituir una *comissió de convivència* i quines funcions ha de tenir. És necessari que hi hagi una comissió de convivència activa que proposi mesures per impulsar els aspectes preventius d'aquest Protocol. D'altra banda, el professorat que hagi d'actuar en la detecció i intervenció de l'assetjament o ciberassetjament escolar, referents[1], ha d'estar format i ha de disposar del temps necessari per dur a terme la seva tasca (que es podrà generar de les pròpies hores de coordinació, en el cas de docents que pertanyin a equips directius, de suport o d'orientació, i de les hores de coordinació o hores complementàries pel que fa al professorat que pertany a la comissió de convivència o d'altres). En qualsevol cas, es poden consultar orientacions a l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar de la Conselleria d'Educació i Formació Professional per aquesta o alguna altra qüestió relacionada amb aquest Protocol.

b) Cal fer una tasca específica de sensibilització respecte de l'assetjament i ciberassetjament escolar, de les seves conseqüències i de les eines per identificar, notificar i aturar les conductes de discriminació o abús. També s'ha d'informar de l'existència d'aquest Protocol i demanar la col·laboració de tota la comunitat educativa. Es poden preveure campanyes de difusió (xerrades, representacions teatrals, vídeos, fullets, etc.) per tal que tota la comunitat educativa tengui clar que el maltractament no és acceptable i que, comunicar-lo, és una acció justa. Trobareu recursos a la web de l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar, a l'apartat d'assetjament.

c) S'ha de preveure un sistema de notificació de l'assetjament o ciberassetjament: bústies (físiques o virtuals), persones responsables (persones tutores, equip directiu, orientació, etc.), telèfons, correus electrònics, etc. Els centres que disposen de serveis externs d'atenció a l'alumnat dins el centre han de donar a conèixer el Protocol a aquests serveis ja que són espais propicis per rebre una notificació de possible assetjament escolar.

d) És essencial aconseguir una bona cohesió als grups i al centre per tal que hi hagi bones relacions i evitar que hi hagi alumnes que es trobin aïllats o aïllades dins el grup i, per tant, puguin ser víctimes potencials d'assetjament o ciberassetjament. D'acord amb el pla d'atenció a la diversitat, el centre ha de proporcionar suport dirigit a la integració de l'alumnat que ho necessiti, sobretot si presenten problemes de socialització.

e) El professorat ha de ser un exemple i no ha de mostrar mai indiferència envers els comentaris despectius, de burla, o els senyals incipients d'assetjament, ciberassetjament o violència. D'altra banda, les manifestacions explícites d'afecte, cura i preocupació en les interaccions del professorat amb el grup i amb cada una de

[1] La persona *referent* és l'encarregada de fer les entrevistes d'aquest Protocol. Quan es trobi necessari, el centre pot designar dues persones que actuïn conjuntament com a referents del mateix cas.

les persones que l'integren, són molt importants en la creació d'un vincle i d'un bon clima, ja que mostra una persona que es preocupa i que té sentiments, en comptes d'una figura distant d'autoritat. El professorat ha d'estar atent als canvis de comportament que tengui l'alumnat que puguin estar relacionats amb alguna situació d'assetjament o ciberassetjament.

f) S'ha de comptar amb la participació de les famílies. Per una banda, la família s'ha de tenir en compte a l'hora de planificar mesures de prevenció (per exemple, alguns centres disposen de la figura dels pares o mares delegats d'aula, amb funcions relacionades amb la millora de la convivència). D'altra banda, les famílies han de tenir la informació necessària per poder ajudar els seus fills o filles respecte d'una bona convivència en general i el correcte ús de les TRIC (tecnologies d'informació, relació i comunicació). S'ha de conscienciar les famílies que l'ús de les xarxes socials (WhatsApp, Instagram, TikTok, Twitch, Facebook, Twitter,BeReal, etc.) pot incrementar de forma exponencial el conflicte inicial i dificultar-ne la resolució. En qualsevol cas, s'ha de preveure com s'ha de comunicar a les famílies l'existència d'aquest Protocol (per exemple, a les reunions de tutoria d'inici de curs, a la plana web, etc.).

g) És necessària la formació de tota la comunitat educativa en els aspectes esmentats per millorar la convivència. El centre ha de preveure i planificar aquestes accions dins el pla de formació del centre. La Conselleria d'Educació i Formació Professional ha de planificar activitats formatives per tal que els centres duguin a terme aquestes actuacions amb els seus propis recursos. A més, existeixen altres recursos que poden ser d'ajuda per la formació de l'alumnat i de les famílies: es pot consultar el "Plan Director para la convivencia y mejora de la seguridad en los centros educativos y sus entornos" https://www.caib.es/sites/convivexit/ca/assetjament/ i contactar amb el servei corresponent de policia tutor de cada municipi o policia comunitària de Palma, la Policia Nacional i la Guàrdia Civil per concretar l'acció formativa que es vulgui fer.

h) És important disposar d'un pla d'acolliment per a l'alumnat, les famílies i el personal docent i no docent nouvingut, així com de programes preventius de centre. Per exemple, els programes de mediació entre iguals, les pràctiques restauratives, els programes de tutories entre iguals, l'alumnat ajudant, cibermentoria , etc. redueixen la conflictivitat, l'assetjament i ciberassetjament escolar al centre.

2. El reglament d'organització i funcionament (ROF) de centre ha de concretar les *normes* d'organització, participació i convivència que garanteixin els mecanismes afavoridors de l'exercici dels drets i deures de l'alumnat i de les estratègies de prevenció i gestió dels conflictes. S'ha de disposar d'una organització dels grups (fets amb criteris pedagògics) i dels espais (aules, canvis d'aula, pati, entrades i sortides, menjador, escola matinera i transport escolar) que permeti la supervisió de l'alumnat i la millora de la convivència. El centre també ha d'incorporar al reglament d'organització i funcionament les normes d'ús de les tecnologies de la informació i de respecte a la privacitat i a la pròpia imatge. Així mateix, ha de preveure el tractament que farà de les TRIC per afavorir l'aprenentatge. A la guia de la UIB per prevenir el ciberassetjament s'hi troben

recomanacions al respecte.

3. El pla d'acció tutorial té una relació molt directa amb el pla de convivència. Tenint en compte que l'acció tutorial és una tasca de tot l'equip educatiu, l'acció tutorial convé que vagi en la línia de:
   a) Fer activitats i organitzar l'aprenentatge de manera que es fomenti la cohesió, el respecte mutu i la relació positiva del grup. En aquest sentit, s'ha de treballar des de l'educació emocional i la competència social: saludar-se, expressar emocions, saber escoltar les altres persones quan parlen, no ignorar mai ningú, interessar-se per les altres persones, saber dir que no, ajudar, etc.
   b) Fomentar competències cíviques dirigides a la maduració de la consciència moral, l'actitud crítica, la corresponsabilitat en la detecció de la violència (per acabar amb l'existència de persones espectadores passives i de la "llei del silenci") i generar actituds de rebuig cap a la violència i la injustícia.
   c) Afavorir que no hi hagi alumnes que estiguin aïllats o aïllades a l'aula.
   d) Fer un seguiment dels grups que es consideri que estan en més risc.
   e) Aplicar proves sociomètriques com el CESC (Conductes i Experiències Socials a Classe).
   f) Saber afrontar les frustracions pròpies de les relacions socials i la vida en general ajuda a una millor integració social i evita actituds agressives o victimistes que poden fomentar l'assetjament escolar i el ciberassetjament.
   g) Dur a terme activitats per afavorir la inclusió i la igualtat amb els col·lectius amb més risc (coordinació amb les famílies, departament d'orientació, comissió de convivència, agent de coeducació i serveis externs):
      i. Inclusió de l'alumnat amb diversitat funcional i altres necessitats educatives o socials.
      ii. Coeducació i foment de la llibertat d'identitat de gènere i d'orientació sexual (Protocol trans*).
      iii. Foment de la interculturalitat i la solidaritat.
   h) Formar en l'ús segur i responsable de les TRIC i la ciutadania digital per prevenir el ciberassetjament.

II. DETECCIÓ I INTERVENCIÓ

1. Notificació

La comunicació d'un cas de possible assetjament o ciberassetjament la pot fer qualsevol membre de la comunitat educativa, així com altres serveis externs al centre (serveis sanitaris, serveis socials, policia tutor, etc.).

La persona que rep la comunicació ho ha de notificar al director o directora, que és la persona responsable de posar en marxa les actuacions del Protocol. Cal treballar des del

supòsit que existeix l'assetjament. En tot cas, l'aplicació del Protocol permetrà confirmar-lo o descartar-lo de forma argumentada.

El centre ha de disposar d'un registre de totes les actuacions duites a terme.

Si la notificació es fa de forma oral, la persona que rep la informació n'ha de fer un resum escrit i lliurar-lo a la direcció del centre per tal que la direcció parli amb el coordinador de convivència i designin una persona referent (preferentment d'aquesta comissió, evitar que sigui de l'equip directiu), que serà la persona que farà les intervencions del cas.

El centre ha de disposar d'un imprès de notificació. Si es demana un comprovant de la notificació, s'ha de fer una còpia d'aquest document (que pot emplenar la mateixa persona que informa dels fets) i s'hi ha de posar el segell del centre (annex 1).

El mateix dia, el director o directora ha de traslladar la informació disponible al referent del cas i valorar la necessitat de posar mesures d'observació i/o de protecció i notificar al Departament d'Inspecció Educativa. A més, en qualsevol moment d'aquest procediment, quan hi hagi un presumpte delicte s'ha de notificar a la Fiscalia de Menors o a les forces i cossos de seguretat.

La persona orientadora o PTSC són les responsables d'obrir el protocol al GESTIB i anar adjuntant, mínim els Annexos 1, 5, 8 i 9. Encara que poden pujar tota la documentació que considerin necessària per adjuntar al protocol.

2. Acolliment i valoració

La persona referent del cas ha de dur a terme les actuacions següents en el termini més breu possible i, en tot cas, en no més de quatre dies hàbils:

a) S'ha d'entrevistar amb qui pot estar patint assetjament o ciberassetjament (punt 2.1) (annex 2).

b) S'ha d'entrevistar amb la família de qui pot estar patint assetjament o ciberassetjament (punt 2.2) (annex 3)[2]. Si la família identifica conductes d'assetjament diferents a les de l'alumne o alumna que pateix, s'ha d'indicar també a l'annex 2.

c) S'ha de coordinar amb el tutor o tutora i amb la persona orientadora, en el cas que sigui un alumne o alumna NESE/NEE (punt 2.3).

d) Ha de parlar amb un grup d'alumnes ajudants (punt 2.4) (annex 4).

e) La família de l'alumne o alumna que presumptament està patint assetjament o ciberassetjament han de signar la clàusula de protecció de dades. En el cas de que només signi un dels dos progenitors o tutor legal s'haurà d'adjuntar el full de declaració jurada signat. (annex 13).

[2] Si es considera necessari per completar la informació, es pot entrevistar amb la persona que ha informat del presumpte assetjament (si no és la família).

De cada actuació, la persona referent n'ha de deixar constància en un registre escrit.

El tutor o tutora ha de:

- Coordinar-se amb la persona referent i aportar la informació disponible de la situació.
- Seguir observant i intervenir si és necessari per millorar les relacions.
- Valorar la necessitat de posar en funcionament mesures de protecció oportunes.
- Informar l'equip docent de totes les mesures preses.
- Coordinar-se amb el departament d'orientació si és necessari (alumnat NESE/NEE).
- Passar un sociograma (com el CESC) abans de quatre dies hàbils, si no s'ha passat recentment.
- Participar a la reunió de coordinació de cas.

L'orientador o orientadora o PTSC ha de:

- Assessorar en qüestions específiques, sobretot de l'alumnat NESE/NEE.
- Valorar si l'alumnat afectat per aquest Protocol està capacitat per seguir el procés d'intervenció.
- Assessorar en la valoració del CESC.
- Proposar i derivar a recursos externs quan sigui necessari: Programa d'Assessorament i Suport Psicològic d'Alumnes Afectats per Violència entre Iguals de la Direcció General d'Infància, Joventud i Famílies de la Conselleria d'Afers Socials i Esport (annex 11) o a altres recursos externs (annex 12).
- Per tal de garantir la confidencialitat, s'ha de custodiar el protocol a l'expedient de l'alumne en el centre educatiu i al Gestib.
- Obrir el Protocol d'assetjament al Gestib a l'apartat de dades socioeducatives de l'alumnat que està patint un presumpte assetjament i pujar l'Annex 1, Notificació.

2.1. *Entrevista amb l'alumne o alumna que pot estar patint assetjament*

La persona referent s'ha d'entrevistar individualment amb qui pot estar patint assetjament.

Objectius de l'entrevista

a) Establir una relació de confiança i seguretat amb l'alumne o alumna. Per a això, cal una escolta atenta i legitimar el seu malestar.
b) Recollir tota la informació amb preguntes obertes per arribar als indicadors sobre el suposat assetjament (annex 2).
c) Avaluar el grau de patiment i el risc o la gravetat de la situació, que posteriorment s'ha de contrastar amb el que indica la família (annex 2).
d) Identificar l'alumnat que molesta i mesurar el grau de responsabilitat de cadascú, de major a menor.
e) Donar seguretat i informar del fet que s'està actuant.

f) Conèixer el que necessita i com pensa que es pot millorar la situació. Valorar la necessitat de proporcionar estratègies de prevenció.
g) Triar de tres a sis persones del grup d'alumnes amb les quals pensa que es podria comptar com a ajudants per sentir-se acompanyada i protegida. En el cas que no sàpiga qui indicar, cal tranquil·litzar-la i dir-li que se li demanarà al tutor o tutora.[3]

2.2. *Entrevista amb la família de qui pot estar patint assetjament*

L'acolliment o benvinguda d'aquesta família al centre la fa el director o directora, que comunica, alhora, la posada en marxa del protocol i presenta la persona referent del cas, que és qui farà l'entrevista.

Objectius de l'entrevista

a) Recollir tota la informació possible sobre el suposat assetjament (annex 3).
b) Avaluar el grau de patiment i el risc o la gravetat de la situació.
c) Explicar a la família com s'actuarà i quines passes se seguiran i generar confiança en la resposta del centre.
d) Conèixer el que la família necessita, com pensa que es pot restablir la situació i valorar les mesures de protecció necessàries.
e) Orientar la família perquè cooperi en la gestió pacífica del conflicte, confiï en la intervenció del centre i eviti possibles enfrontaments amb les altres famílies, la qual cosa dificultaria la gestió pacífica que es pretén dur a terme. Cal fer entendre a la família que la intervenció amb l'alumnat implicat en l'assetjament correspon a les persones responsables del centre. Han de comprendre que qualsevol enfrontament que tenguin amb l'alumnat que exerceixi l'assetjament o amb la seva família només servirà per fer créixer el conflicte, complicar la situació i dificultar les actuacions que el centre ha de dur a terme.
f) Signar la clàusula de protecció de dades en cas de que sigui necessari.

2.3. *Elaboració d'un sociograma*

El tutor o tutora ha d'estar informat de la situació perquè pugui anar observant i posant les mesures necessàries de protecció, si escauen. A més, si cal, és la persona encarregada, amb l'assessorament de l'equip d'orientació i suport, de passar el sociograma, en el cas que no se n'hagi fet cap recentment. Aquesta eina pot ser útil per conèixer la dinàmica de relacions de la classe.

Un exemple de sociograma és el CESC, que es pot trobar a la plana web de l'Institut de Convivència i Èxit Escolar de la Conselleria d'Educació i Formació Professional.

[3] Aquest objectiu no sempre és necessari, sobretot quan, segons la informació aportada pels annexos 2 i 3, els criteris d'assetjament no es compleixin. En aquest cas no es duu a terme el punt 2.4 i es fa directament la reunió de l'equip (punt 3 del Protocol).

El sociograma, que s'ha d'avaluar de forma qualitativa, permet veure:
- El grau d'acceptació/rebuig/aïllament dels alumnes dins el grup.
- El grau de prosocialitat/victimització/agressivitat dels alumnes.

2.4. *Reunió amb l'alumnat ajudant*[4]

A partir de l'entrevista amb l'alumne o alumna i del resultat del sociograma, la persona referent s'ha de reunir de forma discreta amb un grup d'entre tres i sis alumnes. La persona referent s'ha de coordinar amb el tutor o tutora per valorar el millor moment de la reunió i, una vegada feta, li ha de traslladar la informació i els acords presos (annex 4).

Objectius de la reunió

a) Disposar de la informació que té el grup d'ajudants respecte del possible assetjament: saber si es produeix o no i de quina manera (on, quan i qui).
b) Aconseguir que col·laborin perquè les coses comencin a millorar i que la persona molestada se senti més còmoda i segura en el grup. S'ha de cercar que els alumnes abandonin el rol de persona observadora passiva i es comprometi a ajudar.[5]

3. Primera reunió de gestió del cas

La persona referent ha de convocar una reunió en el termini màxim de cinc dies hàbils des de la primera notificació. A la reunió hi han d'assistir una persona representant de l'equip directiu, del departament d'orientació, la persona referent i el tutor o tutora. També hi poden assistir altres professionals quan la persona referent així ho consideri (annex 5).

Objectius de la reunió

a) Posar en comú la informació disponible i l'obtinguda pels diferents professionals sobre l'alumne o alumna afectada. Analitzar el sociograma.
b) Valorar si es tracta d'una situació d'assetjament o d'un altre tipus de conflicte o situació. Els criteris per qualificar un cas com a assetjament escolar són:
   - Conductes d'agressió física, verbal o relacional cap a un o diversos alumnes.
   - Manteniment en el temps (en general, més de dos mesos o, excepcionalment, més d'un mes).
   - Desequilibri de poder. L'alumne o alumna es troba en situació d'inferioritat evident respecte d'un grup d'alumnes.
   - Existeix una intenció d'humiliar o agredir l'alumne o alumna que se sent victimitzat.
c) Valorar si l'assetjament es dona per raons de discriminació. Es pot trobar:
   - Assetjament escolar amb xenofòbia.
   - Assetjament escolar cap a alumnes amb necessitats educatives.

[4] Aquest punt no sempre és necessari, sobretot quan, segons la informació aportada pels annexos 2 i 3, els criteris d'assetjament no es compleixen. En aquest cas no es posa en pràctica el punt 4 i es fa directament la reunió de l'equip (punt 3 del Protocol).
[5] S'ha de valorar la necessitat de fer una reunió de seguiment i, si és així, es fixa una data amb el grup.

- Assetjament escolar per aspecte físic.
- Assetjament escolar amb homofòbia o transfòbia (LGTBI).

d) Valorar si existeix ciberassetjament. Si és així, s'ha de recordar a les persones tutores legals que han de conservar tots els fitxers ubicats en sistemes tecnològics, així com desar-los en suport informàtic (per si fos constitutiu de delicte). En el cas que el ciberassetjament sigui entre l'alumnat, s'ha aplicar igualment aquest Protocol i custodiar-ne les possibles evidències. En el cas que existeixi ciberassetjament amb la implicació de persones adultes, *no* s'aplica aquest Protocol, i s'ha de comunicar directament a la Fiscalia de Menors o a les forces i cossos de seguretat, preferentment al policia tutor.

e) Valorar la situació de cada alumna i alumne ofensor (si és una situació inicial o reincident, si és capaç de seguir el procés o s'ha de fer alguna adaptació, si ha patit assetjament en el passat i s'ha de treballar també aquesta victimització, etc.).

f) Decidir les mesures d'intervenció que cal posar en marxa: de caire individual, grupal, sociofamiliar i de centre si són necessàries. Es pot valorar fer una derivació a un recurs extern (annex 12).

Mesures d'intervenció

En el cas que no es consideri assetjament, s'han de proposar les mesures previstes al pla de convivència; al Decret 121/2010, de drets i deures, o a la Instrucció 1/2017 (de risc o desemparament) i comunicar-ho a la família a través d'una entrevista.

En el cas que es consideri un cas d'assetjament o ciberassetjament escolar, s'ha de comunicar al Departament d'Inspecció Educativa (per via telefònica o correu electrònic). Abans de la intervenció amb l'alumnat que agredeix, s'ha de valorar si és necessari:

a) Posar en marxa altres mesures de protecció dins o fora del centre. Per exemple: mesures de vigilància als llocs i moments de risc (canvis de classe, pati, vestidor, menjador, etc.), canviar la distribució de l'alumnat a l'aula, acompanyament durant els trajectes escola-casa, etc. En general, és millor no adoptar mesures sancionadores cautelars o iniciar un expedient sancionador, ja que normalment dona més bons resultats actuar des d'un model responsabilitzador i restauratiu. En tot cas, quan es preveu un agreujament de la situació, cal assegurar a la víctima l'allunyament de la persona responsable de l'assetjament i, si és necessari, adoptar les mesures cautelars disciplinàries previstes al Decret 121/10, de drets i deures.

b) Valorar la derivació de l'alumne victimitzat al programa d'assessorament i suport psicològic d'alumnes afectats per violència entre iguals de la Direcció General d'Infància, Joventut i Família (annex 11).

c) Si hi ha risc d'assetjament fora del centre s'ha de coordinar la intervenció amb els recursos externs al centre, sobretot amb el servei de policia tutor.

4. Intervenció

4.1. *Entrevista amb l'alumnat que molesta*

La persona referent s'ha d'entrevistar individualment amb un alumne o una alumna que molesta en un termini màxim de set dies hàbils des de la notificació. Per fer aquestes entrevistes, cal triar el començament d'una sessió i proposar-se fer les entrevistes durant aquesta hora de classe, per tal que l'alumnat entrevistat no es comuniqui entre ells fins haver-les acabades. S'ha de començar per aquell alumne o alumna que es consideri més líder o que molesta més i, amb el mateix criteri, seguir amb la resta d' alumnat (annex 6).

Objectius de les entrevistes amb l'alumnat

a) Aturar la conducta d'assetjament o ciberassetjament. Quan la persona que exerceix les conductes d'assetjament o ciberassetjament sap que el professorat del centre té coneixement del que està fent tendeix a aturar aquest comportament.
b) Fer-se conscients del patiment que té un membre del grup.
c) Fer-se conscients de la repercussió que té el propi comportament envers aquest company o companya i de quina manera molesta.
d) Canviar el rol de l'alumne que molesta. Comprometre's a comportar-se d'una manera que faci que l'alumna o alumne molestat es pugui sentir còmode i segur al centre.
e) Cercar la cooperació de l'alumne o alumna.
f) Avaluar quina actitud i predisposició té a participar.

Metodologia de la intervenció

L'actitud que ha de tenir el referent a les entrevistes no és la de jutjar o acusar l'alumnat , sinó ajudar que es responsabilitzi del que ha fet i faci propostes de canvi que permetin que tothom se senti bé al grup.

L'entrevista que es proposa, coneguda com a mètode Pikas (pel seu creador, Anatol Pikas) s'inicia dient que hi ha algú que ho passa malament i demanant informació al respecte. S'ha de fer amb un to ferm, però no culpabilitzador, perquè no interessa que l'alumne o alumna "es tanqui" (posi excuses, justifiqui el seu comportament o ho negui tot). D'altra banda, facilita que l'alumne o alumna que molesta empatitzi amb qui molesten i sigui conscient de com el poden afectar aquestes conductes.

Per acabar, cal mirar d'obtenir-ne la col·laboració en forma de canvis de comportament que ajudin que la víctima que se sent malament es pugui sentir bé. Per exemple es podria posar per escrit el compromís signar-lo cadascuna de les persones que molesten.

Arribat a aquest punt, se li agraeix la seva col·laboració, es queda per fer una revisió i se li demana que, mentre no s'hagi parlat amb la resta d'alumnat, no comenti l'entrevista.

En el cas que no s'impliqui o no accepti la seva responsabilitat se li han d'aplicar altres mesures previstes al pla de convivència o al Decret 121/10.

4.2. *Entrevista amb la família de l'alumnat que molesta*

La persona referent ha de valorar la necessitat de reunir-se amb les famílies de l'alumnat que molesta. Ha de valorar també la conveniència d'atendre la família amb l'infant o jove present quan trobi que aquest mostra una actitud positiva. No és aconsellable quan s'ha mostrat resistent a col·laborar i assumir la seva responsabilitat (annex 7).

L'acolliment de la família s'ha de fer de forma tranquil·litzadora i empàtica. S'ha de plantejar el conflicte com una oportunitat per aprendre i no des d'un enfocament culpabilitzador. Si es considera que necessiten ajuda se'ls pot plantejar el suport del departament d'orientació o altres recursos externs (annex 12).

Objectius

a) Informar de la intervenció que es duu a terme i de l'actitud que ha mostrat el seu fill o filla.
b) Sensibilitzar la família, de manera que es propiciï una empatia cap a qui pateix, i evitar que es posin a la defensiva.
c) Aconseguir que la família cooperi en la gestió pacífica del conflicte, confiï en la intervenció del centre i eviti possibles enfrontaments amb les altres famílies, que dificultarien la gestió pacífica que es pretén fer.
d) Conèixer el que la família necessita i com pensa que es pot restablir la situació, sempre des d'un enfocament responsabilitzador i reparador.
e) Acordar les mesures educatives més adequades per prevenir que el seu fill o filla repeteixi aquest tipus de conductes.

4.3. *Segona entrevista amb l'alumne o alumna que pateix*

La persona referent s'ha d'entrevistar amb l'alumne o alumna que pateix per comprovar que s'ha aturat l'assetjament i ha millorat el seu benestar respecte a la situació viscuda. Per fer aquesta entrevista s'ha d'esperar almenys cinc dies hàbils després de parlar amb l'alumnat que molestava (punt 2.4 de l'annex 2).

En el cas que la situació hagi millorat s'ha de valorar proposar-li fer una trobada conjunta amb l'alumnat que el molestava. Aquesta entrevista ha de tenir com a objectiu el reconeixement del patiment, la comunicació i la conciliació. S'ha de tenir molta de cura d'equilibrar el poder de les parts (punt 4.5 i l'annex10).

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971 17 7608
convivexit@caib.es

4.4. *Entrevista amb la família de l'alumne o alumna que pateix*

La persona referent ha de valorar la necessitat d'entrevistar-se amb la família de l'alumne o alumna que pateix juntament amb el tutor o tutora (annex 3) si es considera que s'han de treballar alguns dels objectius següents:

a) Informar de les actuacions fetes i del resultat que han obtingut.
b) Tranquil·litzar la família.
c) Afermar la cooperació de la família amb el centre.
d) Reprendre la coordinació de la família amb la figura del tutor o tutora com a persona de referència. A partir d'aquest moment ha de ser el tutor o tutora qui faci el seguiment de la situació i mantengui la relació amb la família.

4.5. *Reunió restaurativa final (opcional)*

Valorar si és necessària, i si hi ha garanties d'èxit. Una vegada que l'alumne o alumna que ha patit assetjament o ciberassetjament accepti fer una reunió restaurativa amb l' alumnat ofensor, la persona referent ha de demanar a l'alumnat afectat si hi volen participar. Abans de la reunió restaurativa final s'han d'haver seguit totes les passes prèvies suggerides en aquest Protocol. A l'annex 10 es troba detallat el procés de la reunió restaurativa. Per dur a terme la reunió restaurativa s'ha de tenir el consentiment de la família o tutors legals de l'alumne o alumna que ha patit assetjament o ciberassetjament i de l'ofensor o ofensora.

5. Segona reunió de gestió del cas

La persona referent ha de convocar una reunió de l'equip de gestió del cas un cop feta la darrera reunió amb l'alumne o l'alumna que pateix. A la reunió hi han d'assistir una persona representant de l'equip directiu, del departament d'orientació, la persona referent i el tutor o tutora. També hi poden assistir altres professionals quan la persona referent ho consideri així (annex 8).

Objectius

a) Revisar les actuacions i valorar la situació un cop fetes les intervencions. En aquest sentit, es poden donar diferents situacions:
  – L'assetjament s'ha aturat. Quan sigui així, s'ha de fer un pla de seguiment en què es prevegin les mesures que, des de la tutoria i des del centre, s'han de mantenir o posar en pràctica. En aquest sentit, s'han de preveure les reunions de seguiment amb l'alumnat implicat per assegurar-se que la situació s'ha normalitzat.
  – L'assetjament continua, no s'ha aturat. En aquest cas, cal desistir de la via reparadora i iniciar un procediment per la via disciplinària segons el Decret 121/10. En aquest cas, s'ha de valorar la notificació a través del Registre Unificat de Maltractament Infantil (RUMI) i, si hi ha un presumpte delicte, a la Fiscalia de Menors o les forces i cossos de seguretat, preferentment al policia tutor.
b) Avaluar la necessitat de rebre tractament específic per part d'alguna de les persones implicades. En aquest cas, pot ser convenient que el departament d'orientació, en

contacte amb les famílies, faci una derivació a recursos externs al centre: Programa d'Assessorament i Suport Psicològic d'Alumnes Afectats per Violència entre Iguals de la Direcció Generals d'Infància, Joventut i Família (annex 10), unitat comarcal de salut mental de la infància i adolescència (UCSMIA), Serveis Socials, Protecció de Menors, etc.

Tancament definitiu per part de la direcció

Una vegada fet el tancament la persona referent ha d'elaborar un informe amb el suport de l'equip de gestió del cas. Aquest informe ha de descriure les actuacions fetes i els resultats obtinguts. El director o directora ha de trametre aquest informe de tancament a l'inspector o inspectora del centre (annex 9). Aquest annex s'ha de pujar en el Gestib i, mentre es faci un seguiment del cas, és important no posar data de tancament en el Gestib, perquè d'aquesta manera es poden seguir pujant annexos si fos necessari, o afegir comentaris que puguin ser importants pel seguiment d'aquest cas.

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971 17 7608
convivexit@caib.es

[*logotip del centre*]

ANNEX 1
Notificació d'un possible cas d'assetjament escolar

(Aquest document el pot emplenar la persona del centre a qui es comunica el cas o, si se'n demana una còpia segellada, la mateixa persona que presenta la notificació. En el cas que s'aportin evidències com captures de pantalla, informes, etc. s'han d'indicar al resum els fets més rellevants en relació amb aquesta evidència i s'ha d'adjuntar a aquest Protocol).

Nom: ..... Data: .....
Nom de l'alumne/a:..... Curs: .....
Relació amb l'alumne/a: .....
Persona que rep la comunicació: .....

Resum dels fets que es volen comunicar:

[rúbrica] [segell del centre]

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971 17 7608
convivexit@caib.es

ANNEX 2
Entrevista amb l'alumna o alumne molestat i registre d'indicadors de maltractament i grau de patiment

Nom de l'alumne/a: ..... Data: .....

Persona que fa l'entrevista (referent): .....

2.1 Instrument per registrar indicadors de maltractament

Cal recollir, amb una entrevista molt empàtica, tota la informació mitjançant preguntes obertes per arribar als indicadors sobre el suposat assetjament.

Aquest és un registre de la freqüència de conductes. Per cada element, s'ha de contestar *sí* o *no* i, si la resposta és *sí*, un nombre que indiqui la freqüència amb què es dona:

1: Ha ocorregut poques vegades.
2: Ocorre bastantes vegades.
3: Ocorre moltes vegades.
4: Ocorre pràcticament cada dia.

Indicadors que poden estar associats a una situació d'assetjament escolar

Indicadors de conducta			***Freqüència***			
	No	***Sí***	***1***	***2***	***3***	***4***
1. Violència psicològica (ridiculització, burles, menyspreus, malnoms, riure quan s'equivoca, riure de l'aparença física, etc.).						
2. Xantatges, coaccions o amenaces (l'obliguen a fer coses contra la seva voluntat, coses perilloses o que estan malament o prohibides, a donar-los doblers o les seves coses, etc.).						
3. Aïllament social (l'ignoren, li fan el buit, es fiquen amb ell o ella per fer-lo plorar i presentar-lo com algú feble davant el grup, trenquen la xarxa social de suport del nin o la nina, no el deixen parlar, no el deixen participar en el grup, etc.).						
4. Manipulació social. Difonen rumors/mentides sobre ell o ella per tal de distorsionar-ne la imatge i presentar una imatge negativa que indueixi al rebuig dels altres.						
5. Agressions físiques (cops de puny, puntades, bescollades, cops amb objectes, etc.).						
6. Agressions verbals (insults/cap a la família).						
7. Rep amenaces d'agressió física (por de patir lesions físiques).						
8. Ciberassetjament[6]. Missatges amenaçadors/xantatges/coacció/intimidació o ús d'imatges no consentides que atempten contra la integritat a través de xarxes socials i tecnologies: internet (WhatsAPP, Instagram, Tik Tok, Twitter, , Ask.fm, Tuenti, etc.) o mòbil.						
9. Danys materials o robatori de les seves pertinences personals						

[6] En cas que hi hagi un incident de ciberassetjament: s'han de registrar els elements constitutius d'assetjament (captures de pantalla, missatge, correu, vídeo, etc.) i guardar-los dins l'expedient del cas d'assetjament per si existeix la possibilitat que sigui constitutiu de delicte, i demanar-ne la retirada, amb la col·laboració de la persona agressora (si es coneix) o sol·licitant al proveïdor del domini que retiri el material perjudicial.

Instrument per valorar el grau de patiment percebut

Cal recollir, amb una entrevista molt empàtica, tota la informació mitjançant preguntes obertes per arribar als indicadors sobre el suposat assetjament. Contestau de 0 a 5 el grau en què es dóna cadascun d'aquests comportaments, pensaments o sentiments en l'alumne/a que pateix un possible assetjament.

0— No es percep.
1 — S'ha donat alguna vegada, però no resulta preocupant.
2 — S'ha donat amb certa freqüència i resulta una mica preocupant.
3 — S'ha donat amb bastanta freqüència i provoca bastant de patiment.
4 — S'ha donat amb molta freqüència i provoca molt de patiment.
5 — Es dona i crea molt de patiment.

Conseqüències emocionals	***alumne/a***
1. Darrerament mostra sensació d'esgotament o de pèrdua de control de l'entorn: indefensió, passivitat, sensació de no poder fer res.	
2. Han aparegut conductes o sentiments depressius: tristor, no voler sortir de casa, apatia, plors, nerviosisme, etc.	
3. Des de fa un temps, han aparegut comportaments explosius d'agressió cap a un mateix o cap a l'entorn, que abans no es donaven.	
4. Darrerament no vol anar a escola: por d'anar a escola, ansietat, conductes per evitar anar a l'escola (fingir malalties, amagar-se).	
5. Absentisme escolar que ha aparegut en un alumne o alumna que normalment assistia a classe.	
6. Des de fa un temps evita activitats d'oci per por de trobar-se amb l'alumnat que molestava. Estat d'alerta o hipervigilància, anticipació constant de possibles perills. Aïllament social.	
7. Es dóna un canvi en la seva forma de relacionar-se, ja que ara no li agrada relacionar-se tant amb altres persones. Sensació de no encaixar en el grup d'iguals, vergonya, falta d'iniciativa o interès, inseguretat, por de fer activitats davant els altres.	
8. Empitjorament dels resultats acadèmics: baixen les notes, apareix una dificultat per concentrar-se o parar esment que abans no es donava.	
9. Aparició de reaccions físiques que semblen relacionades amb l'estrès: perd la gana o menja de manera compulsiva, no pot dormir, mals de cap, de panxa, etc. que abans no es donaven.	
10. Darrerament té comportaments autolesius, ha mostrat ideació suïcida o intents d'atemptar contra la vida.	
PUNTUACIÓ TOTAL	
NIVELL DE PATIMENT	

El **nivell de patiment** es fixa, de manera orientativa, segons la suma dels valors assignats en cada resposta i pot tenir un dels següents cinc graus: *patiment lleu* (d'1 a 10), *bastant de patiment* (d'11 a 20), *patiment intens* (de 21 a 30), *bastant greu* (de 31 a 40) i *bastant sever* (de 41 a 50). El que es vol veure amb aquesta escala són els **canvis** o conseqüències emocionals que s'han donat des que es produeix el possible assetjament.

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971 17 7608
convivexit@caib.es

2.2. Resum de la primera entrevista

És important fer constar, entre d'altres, informació sobre qui molesta a l'alumne/a, on i en quins moments. També cal fer una relació del nom d'alumnes que podrien ajudar en el procés.

2.3. Altres

En el cas que s'aportin evidències com captures de pantalla, informes, etc. s'han d'adjuntar i custodiar en aquest expedient.

2.4. Reunió de seguiment (cinc dies hàbils després de les intervencions amb l'alumnat ofensor)

Data :

Cal comprovar que s'ha aturat l'assetjament i n'ha millorat el benestar.

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971 17 7608
convivexit@caib.es

ANNEX 3
Instrument per valorar el grau de patiment percebut
(Família)

Nom de l'alumne/a: ..... Data: .....
Nom de la persona o persones de la família que contesta: .....
Persona que fa l'entrevista: .....

Cal recollir, amb una entrevista molt empàtica, tota la informació mitjançant preguntes obertes per arribar als indicadors sobre el suposat assetjament. Contestau de 0 a 5 el grau en què es dóna cadascun d'aquests comportaments, pensaments o sentiments en l'alumne/a que pateix un possible assetjament.

0— No es percep.
1 — S'ha donat alguna vegada, però no resulta preocupant.
2 — S'ha donat amb certa freqüència i resulta una mica preocupant.
3 — S'ha donat amb bastanta freqüència i provoca bastant de patiment.
4 — S'ha donat amb molta freqüència i provoca molt de patiment.
5 — Es dona i crea molt de patiment.

Conseqüències emocionals	***Família***
1. Darrerament mostra sensació d'esgotament o de pèrdua de control de l'entorn: indefensió, passivitat, sensació de no poder fer res.	
2. Han aparegut conductes o sentiments depressius: tristor, no voler sortir de casa, apatia, plors, nerviosisme, etc.	
3. Des de fa un temps, han aparegut comportaments explosius d'agressió cap a un mateix o cap a l'entorn, que abans no es donaven.	
4. Darrerament no vol anar a escola: por d'anar a escola, ansietat, conductes per evitar anar a l'escola (fingir malalties, amagar-se).	
5. Absentisme escolar que ha aparegut en un alumne o alumna que normalment assistia a classe.	
6. Des de fa un temps evita activitats d'oci per por de trobar-se amb l'alumnat que molestava. Estat d'alerta o hipervigilància, anticipació constant de possibles perills. Aïllament social.	
7. Es dóna un canvi en la seva forma de relacionar-se, ja que ara no li agrada relacionar-se tant amb altres persones. Sensació de no encaixar en el grup d'iguals, vergonya, falta d'iniciativa o interès, inseguretat, por de fer activitats davant els altres.	
8. Empitjorament dels resultats acadèmics: baixen les notes, apareix una dificultat per concentrar-se o parar esment que abans no es donava.	
9. Aparició de reaccions físiques que semblen relacionades amb l'estrès: perd la gana o menja de manera compulsiva, no pot dormir, mals de cap, de panxa, etc. que abans no es donaven.	
10. Darrerament té comportaments autolesius, ha mostrat ideació suïcida o intents d'atemptar contra la vida.	
PUNTUACIÓ TOTAL	
NIVELL DE PATIMENT	

El **nivell de patiment** es fixa, de manera orientativa, segons la suma dels valors assignats en cada resposta i pot tenir un dels següents cinc graus: *patiment lleu* (d'1 a 10), *bastant de patiment* (d'11 a 20), *patiment intens* (de 21 a 30), *bastant greu* (de 31 a 40) i *bastant sever* (de 41 a 50). El que es vol veure amb aquesta escala són els **canvis** o conseqüències emocionals que s'han donat des que es produeix el possible assetjament.

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971 17 7608
convivexit@caib.es

Entrevista amb la família

Nom de l'alumne/a: ..... Data: .....
Persona/es entrevistada/es: .....
Relació amb l'alumne/a: .....
Persona que fa l'entrevista: .....

L'acolliment o benvinguda la fa el director o directora, que comunica, alhora, la posada en marxa del protocol i presenta el referent del cas, que és qui farà l'entrevista.

Possibles preguntes que pot fer la persona referent:

- Hola, vull parlar amb vosaltres sobre com es troba en/na ... a la classe / a l'escola.
- Estam preocupats/ades perquè hem observat que / hem sabut que ... i en aquest centre no permetem que ningú ho passi malament i vetllam pel benestar de l'alumnat. Per aquest motiu hem obert el protocol d'assetjament/ciberassetjament escolar, per valorar el que està passant i cercar una solució.
- Creis que està patint? (Si és que sí) Què heu observat que us fa pensar que pateix?
- Heu observat alguna conducta concreta / Us ha comentat que el/la molesten?
- Què heu pensat? Com us heu sentit amb tot això?
- Què pensau que necessitaria en/na .... per estar millor / per restablir la situació / perquè estigui segur / perquè estigui content/a?
- A partir d'aquí, des del centre farem les passes següents ... per arreglar de la millor forma possible aquesta situació.
- Si hi ha qualque cosa que et preocupi o observis no dubtis a comunicar-ho al tutor/tutora.
- Agraïm que col·laboreu amb el centre ja que si aquesta situació es tracta des del centre la solució és més ràpida i eficient. Quan les famílies cerquen solucions i parlen directament amb l'alumnat o les seves famílies es sol complicar i la situació normalment empitjora.

Moltes gràcies per cooperar en la gestió del conflicte i confiar en la intervenció de l'escola.

Aspectes rellevants de l'entrevista i acords als quals s'ha arribat:

Signatures de les persones assistents:

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971 17 7608
convivexit@caib.es

ANNEX 4
Reunió amb l'alumnat ajudant

Data: ..... Participants: .....
.....
.....

Possibles preguntes que es poden fer:

- Hola, vull parlar amb vosaltres sobre com va la classe. Hem pensat amb vosaltres perquè sabem que sou alumnes que ajudau i que no us agrada que els vostres companys i companyes pateixin.
- I he sabut/ sabeu/sé que hi ha algú que ho passa malament a classe.
- En sabíeu res? Sabeu què li fan / què li passa?
- Què podeu fer perquè se senti millor?
- A partir d'ara / del que ha passat m'agradaria que poseu atenció i m'informeu si passa res, ja sabeu que tot el que em digueu és confidencial.
- Estàs disposat a fer-ho? Tenc el teu compromís que faràs això que has dit?
- Moltes gràcies per ajudar a fer del centre un lloc segur i agradable per a tothom

Recordau que s'ha de tenir cura de la confidencialitat.

Acords presos:

Data de revisió dels acords:

Signatures:

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971 17 7608
convivexit@caib.es

ANNEX 5
Acta de la primera reunió de gestió del cas

Data: ..... Participants: .....
.....
.....

Acords presos després de la recollida d'informació de la persona referent, tutor o tutora, equip educatiu, orientador o orientadora i altres professionals:

Especificau les mesures preventives segons l'àmbit:

- Individual
- Aula
- Centre
- Sociofamiliar

Especificau mesures urgents de protecció. Sí □ No □
Quina/es:

Especificau si s'adjunten proves de ciberassetjament a l'expedient. Sí □ No □
Quina/es:

Especificau si s'han detectat les raons de la discriminació. Sí □ No □
Quina/es:

Especificau si s'ha valorat una derivació a recursos externs. Sí □ No □
Quina/es:

Es valor:

□ És un cas d'assetjament

□ No és un cas d'assetjament

Pla de seguiment del cas (*especificau les mesures de seguiment segons l'àmbit i qui és la persona responsable de cadascuna —tutor/a, equip educatiu, etc.—).*

- Individual (*amb els alumnes afectats i implicats*)
- Aula
- Centre
- Sociofamiliar

Signatura de totes les persones professionals presents:

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971 17 7608
convivexit@caib.es

ANNEX 6
Reunions individuals amb l'alumnat que molesta
Mètode Pikas

Possibles preguntes que es poden fer:

- Hola, vull parlar amb tu sobre com va la classe. Saps que en aquesta escola/centre no volem que ninguna persona estigui malament.
- Exemple a: Et pareix que hi ha alguna persona que ho passi malament a la classe? Qui és? Qui són els que el molesten? Ets un d'ells?
- Exemple b: Sé que hi ha alguna persona que està patint a classe (i pot ser que tu hi estiguis implicat).
- Què li fan?
- Com et pareix que es deu sentir? (demanau que ho expliqui amb cert detall)
- Tu vols que ell/ella se senti així?
- Què pots fer tu perquè se senti millor, perquè estigui content/a com els i les altres?
- Estàs disposat/da a fer-ho? Tenc el teu compromís que faràs això que has dit?
- Moltes gràcies per la teva col·laboració.

Data:

- Alumne/a:
- Acords:
- Signatura:

- Alumne/a:
- Acords:
- Signatura:

- Alumne/a:
- Acords:
- Signatura:

Data de la revisió dels acords:

A l'acta de revisió dels acords es pot proposar fer una reunió restaurativa, si l'alumne o alumna afectat hi està d'acord (punt 4.5).

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971 17 7608
convivexit@caib.es

ANNEX 7
Guia per a l'entrevista amb la família de l'alumne/a que molesta

Nom de l'alumne/a: ..... Data: .....

Nom de la persona o persones de la família que contesten: .....

Persona que fa l'entrevista: .....

L'acolliment o benvinguda la fa el director o directora, que comunica, alhora, la posada en marxa del protocol i presenta el referent del cas, que és qui farà l'entrevista.

Possibles preguntes que pot fer el referent:

- Hola, vull parlar amb vosaltres sobre com es troba en/na ... a la classe / a l'escola.
- Estam preocupats/ades perquè hem observat / hem sabut que en/na ... té un conflicte amb amb una altra persona i en aquest centre vetllam pel benestar de tot el nostre alumnat. Per aquest motiu hem obert el protocol d'assetjament escolar, per valorar el que està passant i cercar una solució.
- En sabíeu alguna cosa? Heu observat alguna conducta ...?
- El vostre fill/filla us ha comentat que es duu malament amb algun alumne del centre?
- Què pensau? Com us sentiu amb tot això?
- Què pensau que necessitaria en/na ... (el seu fill/filla) per estar millor?
- Què pensau que necessitaria aquest alumne que està patint perquè es trobi segur/a i content/a a l'escola?
- Què podem fer la família i el centre per tal d'ajudar a tot l'alumnat implicat en aquesta situació?
- A partir d'aquí, des del centre farem les passes següents ... per arreglar de la millor forma possible aquesta situació. Agraïm la vostra col·laboració (es pot fer una acta dels acords i donar-ne una còpia signada a la família). (*Cal informar de les mesures que es posen en marxa per modificar la situació i de les conseqüències disciplinàries i legals que poden haver-hi en el cas que l'alumne/a no col·labori per aconseguir una resolució positiva del conflicte*.)
- Si hi ha qualque cosa que et preocupi o observis no dubtis a comunicar-ho al tutor/tutora.
- Vols/voleu afegir alguna cosa més?
- Agraïm la vostra col·laboració, ja que si aquesta situació es tracte des del centre està demostrat que la solució és més ràpida i eficient que si les famílies afectades vos posau en contacte entre vosaltres o amb els infants.
- Recordau que s'ha de tenir cura de la confidencialitat.
- Fixau una data de revisió.

Acords presos:

Data de revisió dels acords: Signatures:

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971 17 7608
convivexit@caib.es

ANNEX 8
Acta de la segona reunió de gestió del cas

Data: ..... Participants: .....
.....
.....

Acords presos després de valorar la intervenció feta:

Pla de seguiment del cas (*especificau les mesures de seguiment segons l'àmbit i qui és la persona responsable de cadascuna —tutor/a, equip educatiu, etc.—).*

- Individual (*amb l'alumnat afectat i implicat*)
- Aula
- Centre
- Sociofamiliar

Especificau si s'ha valorat una derivació a recursos externs. Sí □ No □

Quina/es:

Tancament: l'assetjament s'ha aturat □ L'assetjament continua □

En cas de què continuï, especificau les mesures que s'aplicaran:

Signatura de totes les persones professionals presents:

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971 17 7608
convivexit@caib.es

ANNEX 9
Informe de tancament
(*trameteu-lo al Departament d'Inspecció Educativa*)

Data :.....

Nom del director /de la directora: .....

Actuacions fetes: 1. 2. 3. ... Resum dels resultats (*adjuntau les actes de les reunions de gestió del cas*):

[rúbrica del director /de la directora]

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971 17 7608
convivexit@caib.es

ANNEX 10
Reunió restaurativa final

Introducció

S'ha de tenir en compte que l'èxit de la reunió dependrà àmpliament de la qualitat de la fase de preparació prèvia a la reunió. La reunió té la finalitat de tancar el cas d'una forma restaurativa i reparadora.

Aquest tipus d'actuació s'emmarca dins d'un tractament restauratiu i no punitiu en la resolució de conflictes. Les trobades prèvies a la reunió han de ser de molta qualitat. És necessari que la persona facilitadora de la reunió estigui preparada i formada en la matèria. La reunió s'ha de fer en un lloc tranquil i adequat per a l'ocasió. Les cadires han d'estar disposades en forma de cercle i, si és possible, amb un cartell o una etiqueta per indicar on s'han de seure les persones participants. És important que la persona que ha patit segui al costat d'una persona facilitadora i amb el suport d'alguna persona propera. A l'altra costat de la persona facilitadora es pot seure l'alumne que molesta que també ha de tenir suport de persones properes. Sembla mentida, però aquest petit detall ens pot facilitar la dinàmica de la trobada.

Rol de la persona facilitadora

La persona facilitadora necessita temps per reunir-se amb totes les persones afectades i tenir una visió de la situació actual: les postures, els sentiments i si les necessitats i expectatives estan més o menys cobertes. La seva actitud no pot ser de "col·lega", ni de jutge, sinó neutral i empàtica. Ha de tractar la situació de forma objectiva. Des del primer moment ha de generar confiança, construir esperança i donar serenitat a cadascuna de les persones participants. També ha de contribuir a les relacions positives del grup. És a dir, ha de crear un diàleg basat en la filosofia de les pràctiques restauratives. Així, ha de ser *respectuosa* (diferenciar els fets de la persona), *justa* (amb compromís, amb explicacions i claredat d'expectatives) i *restaurativa* envers la reparació del mal i la construcció de relacions.

Primera fase, prereunió

El referent s'ha de reunir individualment primer amb la persona afectada i, després, amb l'alumne o alumna que ha participat en l'acció. Hi ha una sèrie de possibles preguntes que es podrien fer a la revisió amb l'alumnat victimitzat: Com ha anat aquesta darrera setmana amb ...? Què podem fer? Tens/teniu alguna idea? Què et pareixeria fer una reunió amb aquest alumne o alumna, sent-hi jo present?

S'ha d'informar del procés de la reunió restaurativa a tots els implicats:

1. Què és una reunió restaurativa.
2. Descripció del procés i dinàmica de la reunió.
3. Qui parlarà primer i quin tipus de preguntes es faran.

4. Qui hi assistirà? S'ha de demanar si necessiten dur una persona de suport.
5. Quin serà el rol i la postura del facilitador.
6. Consentiment.
7. On i quan tindrà lloc la reunió.

És molt important que la participació de l'alumnat sigui voluntària perquè la reunió es pugui desenvolupar amb èxit. És a dir, no els podem forçar a prendre-hi part. La persona facilitadora proporciona un espai per fer un tancament positiu del conflicte. Participar-hi o no i com ho faran (amb persones de suport o no) és decisió del propi alumnat, així com valorar si la reunió restaurativa satisfarà les seves necessitats. Si algun alumne o alumna es nega a participar-hi, per la raó que sigui,la persona facilitadora ha de valorar el fet de seguir endavant amb la reunió. En el cas que hi hagi un grup incomplet d'alumnat, és imprescindible la participació de la persona afectada i almenys un dels agents implicats.

Segona fase, reunió

- La reunió ha de ser en tot moment respectuosa i justa.
- S'ha de centrar en el mal i a restaurar o construir relacions.
- Ha d'ajudar a desenvolupar l'empatia i crear l'oportunitat que els agents implicats es responsabilitzin dels seus actes i reparar el mal causat (S'han complit els acords?).
- Ha de promoure el canvi de comportament positiu i ajudar a construir relacions més fortes (Què he après?).
- Ha de ser un aprenentatge que ens ajudi a créixer com a persones. (Si tornàs a passar algun fet semblant, com actuaries?)

És important consultar la proposta de guió de la persona facilitadora, en què hi ha la descripció del desenvolupament de la reunió amb preguntes concretes. És important adaptar el guió al cas concret d'assetjament. Durant la reunió es pot tenir el guió davant i fins i tot llegir-lo.

Guió de la persona facilitadora (agressor/a = *A*, víctima = *V*)

1. Benvinguda i introducció

— Hola, com sabeu el meu nom és ... i facilitaré aquesta reunió (*presentau les persones participants si és necessari*)**.** Gràcies a tots i a totes per la vostra assistència. He parlat amb vosaltres individualment sobre l'incident *(descriviu breument el que ha estat passant, indicau el període, el lloc i la natura de la infracció, sense donar més detalls. Ha de ser informació molt objectiva, amb dades que es puguin observar i on totes les persones que participin puguin estar d'acord)*.

— Sé que aquesta reunió és difícil per a vosaltres, però la vostra presència ens ajudarà a tractar l'assumpte que ens ha reunit. Aquesta és una oportunitat perquè tots i totes vosaltres prengueu part en la reparació del dany que s'ha produït.

— (*nom de* A) ha admès la seva part. No som aquí per castigar, ni per decidir si tal persona és bona o dolenta. Durant aquesta reunió us convidaré a parlar de com vosaltres i altres

persones us heu vist afectades pel que ha estat succeint. Això ens ajudarà a entendre el que es necessita perquè les coses quedin bé.M'he explicat amb claredat?

— Supòs que vosaltres sou aquí voluntàriament. És així? Participau de forma voluntària? (*demanau-ho a totes les persones participants*).

2. Començau amb *A* (si *A* són més d'un, un rere l'altre. A partir del segon *A* podem ometre la descripció dels fets i simplement demanar si volen afegir res més. Les altres preguntes si és important que es facin)

— M'agradaria començar amb en/na (*nom de* A) Podries dir-nos què ha estat passant i quina ha estat la teva part en l'assetjament? En aquells moments, en què estaves pensant? Què has pensat des del moment que vàrem començar a parlar del tema? De quina manera (*nom* de V) i d'altres persones s'han vist afectades pel que heu estat fent?

3. Convidau *V (I)*, la seva família o persones de suport *(II)* i la família de *A* o persones de suport *(III)* a parlar

— (*nom de* V), què vares pensar quan t'adonares del que (*nom de* A) estaven fent? Com / de quina manera t'ha afectat aquest fet? Què ha estat el més difícil per a tu? S'han complit els acords?

4. Tornau a *A*

— Acabes d'escoltar com (*nom de* V) i d'altres persones s'han vist afectades pel que vàreu fer. Hi ha alguna cosa que vulguis dir en aquests moments? Has complit els acords?

5. Tornau a *V*

— *(nom de* V*)*, què creus que ha de succeir perquè les coses quedin bé, et sentis millor?

6. Tornau a *A*

— *(nom de A)*, què penses sobre el que (nom de V) ha suggerit? Què creus que necessites fer ara?

7. Tornau a *V*

— Hi ha res més que pensis que podria ajudar que les coses quedin bé?

8. Tornau a *A*

— Què heu après d'aquesta reunió?

9. Tornau a *V*

— Què has après d'aquesta reunió?

10. Invitació final a parlar

— Abans de tancar aquesta reunió, hi ha algú que vulgui afegir o compartir res més?

11. Tancant la reunió

— Gràcies a tothom per participar en aquesta reunió d'avui. Esper que ens hagi servit a tots i a totes per aprendre com tractar situacions conflictives d'una manera restaurativa i per no repetir fets com aquests.

Adaptació del guió facilitat per Jean Schmitz i Terry O'Connell en el Curs de pràctiques restauratives organitzat per l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar de les Illes Balears l'octubre de 2017.

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971 17 7608
convivexit@caib.es

ANNEX 11

Document informatiu sobre el tractament psicològic de l'alumnat afectat per assetjament escolar (*bullying*)

Les personas destinatàries del Programa d'Assessorament i Suport Psicològic a Menors Víctimes de Violència entre Iguals són:

- Alumnes afectats per violència entre iguals detectats als centres educatius de totes les Illes Balears.
- Alumnes agressors si prèviament han estat objecte de maltractament entre iguals.

El centre escolar pot derivar al Servei de Família de la Direcció General d'Infància, Joventud i Famílies (DGIJF) de l'alumnat afectat per assetjament escolar a partir de la primera reunió de gestió del cas establerta en el Protocol de prevenció, detecció i intervenció de l'assetjament escolar del Govern de les Illes Balears, si se'n determina la idoneïtat o en qualsevol moment posterior.

Els objectius del Programa són:

- Concretar el grau d'afectació i els aspectes de la vida de l'alumne afectat.
- Restablir l'estabilitat emocional i minimitzar la sensació de patiment.
- Estimular la confiança en si mateix i elevar l'autoestima.
- Reestructurar les atribucions i els pensaments que s'hagin vist alterats.
- Facilitar la readaptació a l'entorn quotidià afavorint l'autonomia de l'alumne afectat.
- Entrenar l'alumne en tècniques que afavoreixin l'efectivitat i la seguretat personal a l'hora de relacionar-se amb l'entorn (habilitats socials, solució de problemes, etc.).

La intervenció té una durada de 13 sessions més 2 sessions addicionals de coordinació amb l'orientador o orientadora o l'equip del Protocol.

El circuit per al tractament psicològic de l'assetjament escolar segueix les passes següents:

1. Detecció al centre escolar o institut del problema de violència entre iguals i activació, per part del centre, del Protocol de prevenció, detecció i intervenció de l'assetjament escolar, juntament amb la valoració de la necessitat que l'alumne afectat rebi un reforç psicològic. En aquest cas, el centre escolar o institut ha d'emplenar el document de derivació específic al Programa d'Assessorament i Suport Psicològic a Menors Víctimes de Violència entre Iguals (annex 11.1) i la sol·licitud d'atenció als usuaris (annex 11.2, **en què han de constar les dades i les signatures de les dues persones tutores legals**). Aquests dos documents emplenats s'han d'enviar a l'adreça acollidesserveidefamilia@dgmenors.caib.es, de la Direcció General d'Infància, Joventud i Famílies.

2. Recepció del document de derivació i la sol·licitud d'atenció per part de la Direcció General d'Infància, Joventud i Famílies, concretament pel Servei de Família. S'ha de comprovar que cada cas derivat compleixi els criteris per poder ser atès al Programa o si, contràriament, s'ha de reconduir l'alumne cap a altres serveis sociosanitaris o educatius de la comunitat, fet que és comunicarà al centre escolar derivant. En cas que es determini la idoneïtat del cas, s'han de seguir les passes següents.
3. Comunicació al centre escolar o institut, per part de la Direcció General d'Infància, Joventud i Famílies, de la persona terapeuta responsable del cas i de les seves dades de contacte.
4. Durant la intervenció, desenvolupament de les dues sessions addicionals de coordinació esmentades, a demanda del psicòleg o psicòlega o del centre escolar (orientador/a).
5. Una vegada acabada la intervenció, notificació per part de la Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies al centre escolar corresponent.

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971 17 7608
convivexit@caib.es

Annex 11.1
Protocol de derivació al Programa d'assetjament escolar

Programa d'Assessorament i Suport Psicològic a Menors Víctimes de Violència entre Iguals	
C. de Sant Joan de la Salle, 1 bxs. 07003 Palma 971 17 71 55 acollidesserveidefamilia@dgmenors.caib.es	DATA DE LA DERIVACIÓ: ___/___/___

DADES DEL CENTRE	
Denominació:	
Adreça:	Codi postal:
Localitat:	Illa:
Telèfon:	Adreça electrònica:
Adreça electrònica:	Web:

PROFESSIONAL DE REFERÈNCIA (ORIENTADOR/A, PTSC)	
Nom i llinatges:	Professió/funció:
Tel. de contacte:	Adreça electrònica:
Altres serveis / professionals implicats:	

DADES FAMILIARS

DADES DE L'ALUMNE/A	
Nom i llinatges:	Data de naixement:
Edat:	Localitat i país de naixement:
Nacionalitat:	Domicili:

Codi postal:	Localitat i illa:
Telèfon:	Centre educatiu:
Altres:	
DADES DE FAMILIARS O ALTRES PERSONES DE REFERÈNCIA	
Nom i llinatges:	Mare/Pare o tutor/a legal:
Data de naixement:	DNI/NIE/Passaport:
Lloc de naixement:	Nacionalitat:
Domicili *(emplenau-lo només si és diferent del de l'alumne/a)*:	
Telèfon:	Adreça electrònica:
Altres:	
GERMANS/ES I ALTRES PERSONES QUE CONVIUEN AMB L'ALUMNE/A	
Nom, edat i relació amb l'alumne/a:	
Nom, edat i relació amb l'alumne/a:	
Nom, edat i relació amb l'alumne/a:	

MOTIU DE LA DERIVACIÓ
INFORMACIÓ DE LA SITUACIÓ *(Fets, antecedents, problemàtica de la persona menor, problemàtica familiar, entitats o serveis als quals ha acudit anteriorment, etc.)*
ACTUACIONS FETES PEL CENTRE *(Passes del protocol fetes i altres mesures aplicades)*
OBSERVACIONS

(Nom, llinatges i signatura de la persona professional)

Annex 11.2
Sol·licitud d'atenció

SOL·LICITANT*/SOL·LICITANTS	
Nom i llinatges:	DNI/NIE/Passaport:
Domicili:	Municipi: CP:
Telèfon (preferentment mòbil):	Adreça electrònica:
Accepta l'SMS o l'adreça electrònica com a mitjà de notificació? ☐ Sí ☐ No	
Nom i llinatges:	DNI/NIE/Passaport:
Domicili:	Municipi: CP:
Telèfon (preferentment mòbil):	Adreça electrònica:
Accepta l'SMS o l'adreça electrònica com a mitjà de notificació? ☐ SÍ ☐ NO	
En compliment de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, les dades de caràcter personal que es facilitin mitjançant aquest formulari s'incorporaran a un fitxer automatitzat de dades, propietat de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, inscrit a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades. Per exercir els drets d'accés, cancel·lació, rectificació i oposició, us heu d'adreçar a la Direcció General de Menors i Famílies (carrer de Sant Joan de la Salle, 4 B, 07003 Palma. Tel. 971 17 71 55, fax 971 17 63 84).	
SOL·LICIT/SOL·LICITAM: Accedir al Programa d'Assessorament i Suport Psicològic a Menors Víctimes de Violència entre Iguals del Servei de Família. ....., ... de ..... de 20.... [rúbrica] [rúbrica]	
*Tutors legals del menor	
Document adjunt: còpia del DNI/NIE o un altre document acreditatiu de la identitat	

DESTINACIÓ: SERVEI DE FAMÍLIA. DIRECCIÓ GENERAL DE MENORS I FAMÍLIES

C. del Ter, 16
07009 Palma
Tel. 971 17 7608
convivexit@caib.es

ANNEX 12
Recursos externs

Conselleria d'Afers Socials i Esports (tel.: 971 17 72 00)
Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies

- Programa d'Assessorament i suport psicològic a menors víctimes de violència entre iguals (971 17 71 55 / 56)
- Registre Unificat de Maltractament Infantil (RUMI)
  A/e: rumi@dgmenors.caib.es
- Unitat de Tractament d'Abús Sexual -UTASI- (971177155 / 56)
- Programa d'Intervenció en Menors Agressors Sexuals -ATURA'T- (971177155 ext 69661 / 69662)
  A/e: utasi@dgmenors.caib.es / aturat@dgmenors.caib.es
- Institut Balears de la Joventut (IBJOVE)
  C/ de l'Uruguai, s/n Palma Arena. Telèfon 971 17 89 49, http://ibjove.caib.es

Conselleria de Salut i Consum (Pl. d'Espanya, 9, tel.: 971 17 73 83)
L' Institut per a la Salut Mental de la Infància i l'Adolescència (IBSMIA):

- **UCSMIA Ciutat.** Comarca de Palma. Hospital de Son Espases. Ctra. de Valldemossa, 79. 07120 Palma. Illes Balears. Tel. 871 20 58 80
- **UCSMIA Inca.** Comarca d'Inca. Centre de salut So na Monda. C. del Bisbe Morro. 07300 Inca. Tel. 971 50 28 50
- **UCSMIA Manacor.** Comarca de Manacor. Punt d'atenció continuada. Carrer de Simó Tort 19. 07500 Manacor. Tel. 629618218
- **UCSMIA Eivissa-Formentera**
  Eivissa: Centre de salut Vila. C/ 8 d'agost, 30. 07800 Eivissa. Tel. 971397000 ext 25820
  Formentera: (1r, 2n i darrer divendres de cada mes) Hospital de Formentera. Venda des Brolls s/n. 07860 Sant Francesc. Tel. 971 32 12 12 (centraleta de Can Misses)
- **UCSMIA Menorca**. Centre de salut es Mercadal. C/ Metge Camps, 20. 07740 es Mercadal. Tel. 971 15 41 87

Conselleria de Presidència, Cultura i Igualtat

- **Institut Balear de la Dona**
  C/ d'Aragó, 26, 1r E. 07006 Palma. Tel. 971 17 89 89 ibdona@ibdona.caib.es
  Altres recursos socials, jurídics, psicològics i d'acolliment a la dona al web de l'Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar
- **Servei de coordinació i atenció a la Diversitat sexual i de gènere.**
  Tel.: 971177162, serveiltgbi@dgcg.caib.es

Servei d'atenció telefònica (24 h) i d'acompanyament a les víctimes de discriminació per raó de la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere Tel.: 971177157

- **Oficina Balear de la Infància i l'Adolescència (OBIA)**
  Plaça de la Drassana, 4, entresòl, Tel.: 971 17 72 06

- **Consell de Mallorca. Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) (Menors i Família)**
  Palma, C/ General Riera, 67 Tel.: 971 76 33 25 / 971014200 (protecció de menors)
  Inca, Antic Quarter de la Av. Del General Luque, 223, tel.: 971 88 02 16
  Manacor, C/ del Bonjesús, tel.: 971 84 49 01 / 871 98 61 42
  Full de derivació a Protecció de Menors (Mallorca)
  serveidemenors@imasconselldemallorca.net

- **Consell de Menorca. Servei Insular de Família (SIF)**
  Oficina del Servei d'Infància, Adolescència i Família (menors)
  Tel.: 971 36 12 12 (Maó) Tel.: 971 48 02 01 (Ciutadella)
  A/e: menors@cime.es

- **Consell d'Eivissa. Protecció de menors, adopcions i acolliments familiars**
  Tel.: 971 19 56 12
  A/e: menors@conselldeivissa.es

- **Consell de Formentera**
  Tel.: 971 32 12 71
  A/e: educaciosocial@conselldeformentera.cat; menors@conselldeformentera.cat

- **Conselleria d'Hisenda i Administracions Públiques. Direcció General d'Emergències i Interior**
  Telèfon d'emergències 112
  Policies tutors: http://policiestutorib.caib.es

- **Fiscalia de Menors**
  Tel.: 971 21 94 43 Fax: 971 21 94 82
  Adreça: travessa d'en Ballester, edif. sa Gerreria, 20, 07002 Palma
  A/e: fiscaliamenores.baleares@fiscal.es

- **Cossos i forces de seguretat de l'Estat:**
  Policia Nacional Tel.: 060
  Guàrdia Civil. Tel.: 971 77 41 00

ANNEX 13

Clàusula de protecció de dades

Dades personals					
Primer llinatge		Segon llinatge			
Nom		Data de naixement		Edat	
Domicili	Nom de la via, número, pis i localitat				
Municipi			Codi postal		
Telèfon fix		Telèfon mòbil			

Informació sobre la protecció de les dades personals: de conformitat amb el Reglamen (UE) 2016/679 (RGPD) i la normativa vigent en matèria d'informació, us informam sobre el tractament que donarem a les dades de caràcter personal que consigneu en aquest formulari.

Finalitat del tractament i base jurídica: la finalitat del tractament d'aquestes dades és coordinar l'atenció multidisciplinària i agilitar les actuacions sanitàries, educatives i socials d'acord amb les previsions de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears. Les vostres dades de caràcter personal seran tractades pel Servei de Salut de les Illes Balears i incorporades a l'activitat de tractament "Història Clínica". La base legal per tractar les vostres dades de caràcter personal es fonamenta en el consentiment que presteu per mitjà d'aquest document.

Responsable del tractament: Direcció General del Servei de Salut de les Illes Balears. C/ de la Reina Esclaramunda 9, 07003 Palma.

Destinataris de les dades personals: com a part del registre cal que autoritzeu cedir les dades facilitades i les dades personals i de salut del menor a qui representau —limitant la informació a l'estrictament necessària en cada cas— als organismes que depenen de la Conselleria de Salut i de la Conselleria d'Educació i Formació Professional i als diferents equips dels serveis socials que depenen tant de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació com de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, del Consell Insular de Menorca, del Consell Insular d'Eivissa i del Consell Insular de Formentera, segons pertoqui.

Us informam que qualsevol professional que intervengui en qualsevol fase del tractament

de les dades està obligat a servar el secret professional i que cap de les dades de caràcter personal en qüestió no serà cedida ni utilitzada en cap cas per a una finalitat diferent de la que hem descrit.

Termini de conservació de les dades personals: aquestes dades es conservaran durant quinze anys o durant el temps necessari per garantir una assistència sanitària correcta de conformitat amb la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat.

Exercici de drets i reclamacions: teniu dret a retirar el consentiment en qualsevol moment, a oposar-vos al tractament de les dades i a limitar-lo, a accedir-hi, a rectificar-les, a suprimir-les, i també a exercir el dret a la portabilitat; ho podeu fer adreçant una sol·licitud per escrit al Servei d'Atenció a l'Usuari dels Serveis Centrals del Servei de Salut de les Illes Balears (c/ de la Reina Esclaramunda, 9. 07003 Palma). La sol·licitud ha d'anar acompanyada d'una còpia d'un document oficial que us identifiqui (DNI, NIE, permís de conduir o passaport).

Us informam que podeu adreçar-vos a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades i a qualsevol organisme públic competent per presentar-hi qualsevol reclamació derivada del tractament de les vostres dades personals.

Delegació de Protecció de Dades: la Delegació de Protecció de Dades del Servei de Salut de les Illes Balears té la seu a la Secretaria General, ubicada al carrer de la Reina Esclaramunda 9, de Palma. L'adreça electrònica de contacte és dpd@ibsalut.es.

Signant aquest document autoritzau la cessió de les dades en els termes descrits i manifestau sota la vostra responsabilitat que en la data en què el signau no hi ha cap circumstància que pugui afectar la validesa de la representació del menor. *De la mateixa manera, si és algun dels progenitors del menor qui signa l'autorització, manifesta que actua a l'exercici ordinari de la pàtria potestat, sempre amb el coneixement i el consentiment de l'altre progenitor, de conformitat amb l'article 156 del Codi civil.*

☐ Accept i autoritz expressament el tractament de les dades (senyalau-ho amb una creu)

Nom i llinatges dels dos titulars de la pàtria potestat (pare, mare o tutor) o dels representants legal:

_____

Número del document d'identitat: _____

[firma]

Número del document d'identitat: _____

[firma]