



G CONSELLERIA
O EDUCACIÓ
I I UNIVERSITATS
B DIRECCIÓ GENERAL
/ PRIMERA INFÀNCIA
I ATENCIÓ DIVERSITAT

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

Revisió setembre de 2023

**ÍNDEX DE CONTINGUTS**

0. INTRODUCCIÓ	3
I. PAUTES DE PREVENCIÓ	4
II. PAUTES DE DETECCIÓ	7
1. Notificació	7
2. Acolliment i valoració	8
2.1. Entrevista amb l'alumne o alumna que presumptament pateix assetjament	9
2.2. Entrevista amb la família de qui presumptament pateix assetjament	10
2.3. Elaboració d'un sociograma	10
2.4. Reunió amb l'alumnat ajudant	11
3. Primera reunió de gestió del cas	11
III. PAUTES D'INTERVENCIÓ	12
4. Intervenció	12
4.1. Entrevista amb l'alumnat que molesta	13
4.2. Entrevista amb les famílies de l'alumnat que molesta	14
4.3. Segona entrevista amb l'alumne o alumna que pateix l'assetjament	14
4.4. Entrevista amb la família de l'alumne o alumna que pateix l'assetjament	15
4.5. Reunió restaurativa final (opcional)	15
5. Segona reunió de gestió del cas	15
IV. TANCAMENT DEFINITIU DEL PROTOCOL	16
ANNEX 1. Notificació d'un possible cas d'assetjament escolar.	17
ANNEX 2. Entrevista amb l'alumna o alumne molestat i registre d'indicadors de maltractament i grau de patiment.	18
ANNEX 3. Instrument per valorar el grau de patiment percebut (Família).	21
ANNEX 4. Reunió amb l'alumnat ajudant.	23
ANNEX 5. Acta de la primera reunió de gestió del cas.	24
ANNEX 6. Entrevistes individuals amb l'alumnat que molesta. Mètode Pikas.	25
ANNEX 7. Entrevista amb la família de l'alumnat que molesta.	26
ANNEX 8. Acta de la segona reunió de gestió del cas.	27
ANNEX 9. Informe de tancament.	28
ANNEX 10. Reunió restaurativa final.	29
ANNEX 11. Derivació al programa d'assetjament escolar.	32
ANNEX 12. Recursos externs.	37
ANNEX 13. Clàusula de protecció de dades.	40

0. INTRODUCCIÓ

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. El 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 el 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.

Per 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, directa o indirectament, agredeixen física, verbal i/o relacionalment.
- 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 perquè 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 ells o elles.
- En el cas que apareguin alumnes que defensen, l'assetjament no se sol donar o s'atura.

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

- **Amençar:** enviar missatges amenaçadors o desagradables per correu electrònic, WhatsApp, Instagram, Tik Tok, amb el telèfon mòbil, etc.
- **Robar contrasenyes, suplantar identitats:** fer-se passar per una altra persona en els xats, entrar en el seu correu, etc.
- **No acceptar a les xarxes socials o excloure dels xats creats pels grup classe,** per exemple WhatsApp, Instagram, Telegram, etc.

- Publicar fotos reals o trucades amb comentaris ofensius, publicar textos despectius, insultants, etc.
- Ús o creació de webs amb continguts ofensius: publicació de dades personals, etc.
- Enviar fotografies o vídeos, enregistrats d'amagat o contra la voluntat de la víctima, per correu electrònic, WhatsApp, Instagram, Tik Tok o d'altres.
- Enquestes d'Internet amb voluntat de fer mal, com per exemple: «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, etc.
- Enviar programes brossa, virus, subscripció a llistes de pornografia, col·lapsar la bústia de la víctima, etc.

Per tant, podem definir que l'**assetjament o el ciberassetjament** són situacions en les que 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 de relació cap a un, una o diverses persones del grup.
- Manteniment en el temps.
- Desequilibri de poder: l'alumne o alumna es troba en situació d'inferioritat evident respecte d'un grup d'alumnes.
- Intenció d'humiliar o d'agredir l'alumne o alumna que se sent víctima.

L'assetjament o el ciberassetjament escolar, quan es dona, té conseqüències molt negatives per a tot l'alumnat però, sobretot, per a les persones que el pateixen. Per això els centres educatius han d'involucrar tota la comunitat educativa, i especialment l'alumnat, en la formació, informació i sensibilització sobre l'ús responsable, respectuós i saludable de les TRIC.

I. PAUTES DE PREVENCIÓ

Pel que fa a la prevenció de l'assetjament o el 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. Les estratègies s'han d'elaborar des d'una mirada positiva, cercant el benestar de tots els membres de la comunitat:
 - a) Els articles 30 i 31 del [Decret 121/2010](#) indiquen que s'ha de constituir una comissió de convivència i les funcions que ha de tenir. És necessari que hi hagi una comissió de convivència activa que proposi mesures per impulsar els aspectes preventius del

- Protocol. D'altra banda, el professorat que hagi d'actuar en la detecció i intervenció de l'assetjament o el ciberassetjament escolar, referent¹, ha d'estar format i ha de disposar del temps necessari per desenvolupar la seva tasca, què es pot generar de les hores de coordinació, en el cas de docents que pertanyen 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.
- b) La [Resolució de dia 24 de maig de 2023](#) estableix les funcions i la composició de la Comissió de Convivència i Benestar i crea la figura de la persona coordinadora per al benestar i la protecció de l'alumnat en els centres educatius.
 - c) Cal fer una tasca específica de sensibilització respecte de l'assetjament i el ciberassetjament escolar, de les conseqüències i de les eines per identificar, notificar i aturar les conductes de discriminació o d'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.) perquè 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 «Assetjament».](#)
 - d) S'ha de preveure un sistema de notificació de l'assetjament o el ciberassetjament: bústies (físiques o virtuals), persones responsables (persones tutores, equip directiu, orientació, etc.), telèfons, adreces de correu electrònic, 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.
 - e) És essencial aconseguir una bona cohesió als grups i al centre perquè 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.
 - f) El professorat ha de ser un exemple i no ha de mostrar mai indiferència respecte dels 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 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 el ciberassetjament.
 - g) 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

¹ *Referent* és la persona encarregada de fer les entrevistes d'aquest Protocol. Quan es considera necessari, el centre pot designar dues persones per actuar conjuntament com a referents del mateix cas.

- convivència en general i l'ús correcte de les TRIC (tecnologies d'informació, relació i comunicació). S'ha de conscienciar les famílies que l'ús de les xarxes socials (WhatsApp, Instagram, Tik Tok, 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 pàgina web, etc.).
- h) 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 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 **polícia tutor** de cada municipi o policia comunitària de Palma, la Policia Nacional i la Guàrdia Civil per concretar l'acció formativa que es vol fer.
 - i) 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, la cibermentoria, etc. redueixen la conflictivitat, l'assetjament i el 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 matinerana 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. Al web de Convivèxit, a l'apartat [d'ús de tecnologies](#), s'hi troben recomanacions al respecte.
3. El pla d'acció tutorial està relacionat directament 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 «lei 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. PAUTES DE DETECCIÓ

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 s'ha produït 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 dutes 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 perquè la direcció es comuniqui amb el coordinador o coordinadora de benestar i protecció i designin una persona referent (preferentment d'aquesta comissió; s'ha d'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 persona que informa sobre els 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.

2. Acolliment i valoració

La persona referent del cas ha de dur a terme, tan aviat com sigui possible i com a màxim en el termini de quatre dies hàbils, les actuacions següents:

- S'ha d'entrevistar amb qui pot patir assetjament o ciberassetjament ([annex 2](#)).
- S'ha d'entrevistar amb la família de qui pot patir assetjament o ciberassetjament ([annex 3](#)). I fer signar la clàusula de protecció de dades, si és necessari ([annex 13](#)).
- S'ha de coordinar amb el tutor o tutora i amb l'orientadora, en el cas que sigui un alumne o alumna NESE/NEE.
- S'ha de coordinar amb l'agent de coeducació en el cas que l'assetjament sigui per LGTBIfòbia.
- Ha de parlar amb un grup d'alumnes ajudants ([annex 4](#)).
- S'ha d'entrevistar individualment amb l'alumnat que molesta (mètode Pikas) en un termini màxim de set dies hàbils des de la notificació, sempre que es valori adient en la 1^a reunió de gestió del cas ([annex 6](#)).
- S'ha d'entrevistar amb cada família de l'alumnat que molesta, sempre que es consideri adient ([annex 7](#)).

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.
- Observar i intervenir per millorar les relacions.
- Valorar la necessitat de posar en funcionament les mesures de protecció oportunes.
- Informar l'equip docent de totes les mesures preses.
- Coordinar-se amb el servei d'orientació (alumnat NESE/NEE).
- Coordinar-se amb l'agent de coeducació en cas de d'assetjament per LGTBIfòbia.
- Passar un sociograma (com [el CESC](#)) abans de quatre dies hàbils, si no s'ha passat recentment.
- Participar en la reunió de coordinació del cas.

Professional de l'orientació o PTSC² ha de:

- Obrir el protocol al GestIB a l'apartat de dades socioeducatives de l'alumne o alumna que pateix un presumpte assetjament. Si en el moment d'obrir el protocol en el GestIB encara no es té clara la valoració, la modalitat o el tipus, podeu marcar la casella "En procés de valoració". Aquesta casella es pot canviar en qualsevol moment del procés. En quant sigui possible, és important pujar l'[annex 1](#).
- Ajustar els annexos 1, 5, 8 i 9; encara que es pot afegir tota la documentació que es consideri necessària al llarg del procés.
- Assessorar en qüestions específiques, sobretot de l'alumnat NESE/NEE.
- Valorar si l'alumnat afectat per aquest Protocol està capacitats 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, Joventut, Famílies, Igualtat i Diversitat de la Conselleria de famílies i Afers Socials ([annex 11](#)) o a altres recursos externs ([annex 12](#)).
- Custodiar el protocol a l'expedient de l'alumne en el centre educatiu i al GestIB, per garantir la confidencialitat.

2.1. Entrevista amb l'alumne o alumna que presumptament pateix assetjament

La persona referent s'ha d'entrevistar individualment amb l'alumne o alumna que presumptament pateix assetjament.

Objectius de l'entrevista:

- a) Establir una relació de confiança i seguretat amb l'alumne o alumna. Per això, cal escoltar-lo atentament 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 de les actuacions que es duran a terme.
- 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 Professor Tècnic de Serveis a la Comunitat.

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 du a terme el punt 2.4 i es fa directament la reunió de l'equip (punt 3 del

2.2. Entrevista amb la família de qui presumptament pateix assetjament

L'acolliment o benvinguda de la família al centre la fa el director o directora, que li comunica la posada en marxa del protocol i li 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-los 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 tinguin amb l'alumnat que exerceix 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, si és necessari.

2.3. Elaboració d'un sociograma

El tutor o tutora ha d'estar informat de la situació perquè pugui observar i prendre 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 pàgina web de l'Institut de Convivència i Èxit Escolar de la Conselleria d'Educació i Formació Professional.

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.

Protocol).



2.4. Reunió amb l'alumnat ajudant

A partir de l'entrevista amb l'alumne o alumna i del resultat del sociograma, la persona referent s'ha de reunir de manera 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 per millorar la situació i que la persona molestada se senti més còmoda i segura en el grup. S'ha de cercar que els alumnes abandonin el rol d'observadors passius i es comprometin a ajudar.⁴

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 pot participar l'agent de coeducació en el cas que sigui assetjament per LGTBIfòbia. 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.
 - Hi ha intenció de ridiculitzar, d'humiliar o d'agredir l'alumne o alumna que se sent víctima.
- c) Valorar si l'assetjament és per raons de discriminació. Hi pot haver:
 - Assetjament per LGTBIfòbia.
 - Assetjament per aspecte bàsic.
 - Assetjament per motiu cultural o ètnic o religió.
 - Assetjament alumnat NESE.

⁴ S'ha de valorar la necessitat de fer una reunió de seguiment i, si és així, es fixa una data amb el grup.

- d) Valorar si hi ha 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 és constitutiu de delictes). En el cas que el ciberassetjament sigui entre l'alumnat, s'ha d'aplicar igualment aquest Protocol i custodiar-ne les possibles evidències. En el cas que hi hagi 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 [policia tutor](#).
- e) Valorar la situació de cada alumna i alumne ofensor: si és una situació inicial o és 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](#)).

III. PAUTES D'INTERVENCIÓ

4. 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 [Ley orgánica 8/2021](#), de 04 de Junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI)

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

- a) Aplicar altres mesures de protecció dins o fora del centre. Per exemple: mesures de vigilància als llocs i moments de risc (canvis de classe, pati, banys, 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 de responsabilitat i restauratiu. En tot cas, quan es preveu un agreujament de la situació, cal assegurar a la víctima l'allunyament de la persona o persones que molesten o assetgen 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 Famílies ([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.



4.1. Entrevista amb l'alumnat que molesta

La persona referent s'ha d'entrevistar individualment amb l'alumnat que molesta en un termini màxim de set dies hàbils des de la notificació, si així es valora en la 1ª reunió de gestió del cas. Per fer l'entrevista, cal triar el començament d'una sessió i proposar-se fer l'entrevista durant aquesta hora de classe, per tal que l'alumnat entrevistat no es comuniqui entre ells i/o elles fins haver-les acabades. S'ha de començar per l'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 l'entrevista:

- 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 fa 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'alumnat 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 perquè sigui responsable 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 sense culpabilitzar, 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 és molestat i sigui conscient de com el poden afectar aquestes conductes.

Per acabar, cal intentar 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 pot posar per escrit el compromís i que el signin totes 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 les famílies 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 manera tranquil·la 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 oferir el suport del departament d'orientació o altres recursos externs ([annex 12](#)).

Objectius de l'entrevista:

- a) Informar de la intervenció que es du 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, confii 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 l'assetjament

La persona referent s'ha d'entrevistar amb l'alumne o alumna que pateix l'assetjament per comprovar que s'ha aturat 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 ([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](#)).

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

La persona referent ha de valorar la necessitat d'entrevistar-se amb la família de l'alumne o alumna que pateix l'assetjament 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)

S'ha de valorar si és necessària i si hi ha garanties d'èxit. Quan 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'alumne o alumna afectat si hi vol 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 detalla 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 l'assetjament. 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 pot participar l'agent de coeducació en el cas que sigui assetjament per LGTBIfòbia o altres professionals quan la persona referent ho consideri oportú ([annex 8](#)).

Objectius de la reunió:

- a) Revisar les actuacions i valorar la situació després de fer les intervencions. En aquest sentit, es poden donar situacions diferents:
 - L'assetjament s'ha aturat. Si és 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 estableix 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 delictes, comunicar-ho també a la Fiscalia de

Menors o a les forces i cossos de seguretat, preferentment al policia tutor. Podeu trobar més informació a la [Ley orgánica 8/2021](#), de 04 de Junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia (LOPVI)

- 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 General d'Infància, Joventut i Família ([annex 10](#)), unitat comarcal de salut mental de la infància i adolescència (UCSMIA), Serveis Socials, Protecció de Menors, etc.

IV. TANCAMENT DEFINITIU DEL PROTOCOL

Una vegada fet el tancament de l'expedient, la persona referent ha d'elaborar un informe amb el suport de l'equip de gestió del cas. L'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](#)).

Valorat el tancament del cas, el professional d'orientació o PTSC ha de revisar la informació marcada al GestIB, i actualitzar les caselles de valoració, tipus i modalitat recordant que no s'ha de tancar amb cap casella "En procés de valoració" marcada.

Per altre banda, s'ha de comprovar que s'han adjuntat correctament els annexos 1, 5, 9. L'annex 8, només es pujarà en cas d'haver fet la 2^a reunió de gestió del cas. També podeu pujar tota la documentació que consideri necessària. Teniu l'opció de marcar la documentació que s'adjunta.

Revisada la informació al GestIB es pot posar data de tancament. Es recomana no fer-ho fins assegurar el benestar de l'alumnat implicat, preferiblement a final de curs, per evitar que es torni a reactivar i haver d'obrir-ne un altre. Una vegada es tanca ja no es podrà fer cap canvi ni afegir cap documentació.

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'han d'adjuntar a aquest Protocol).

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

Resum dels fets que es comuniquen:

[rúbrica]

[segell del centre]

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

S'ha de recollir, en 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 marca amb una creu les caselles *sí* o *no* i, si la resposta és *sí*, el nombre que indiqui la freqüència amb què es dona:

- 1: Ocorre 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 distorsionar-ne la imatge i presentar una imatge negativa que indueix al rebuig dels altres).						
5. Agressions físiques (cops de puny, puntades, bescollades, cops amb objectes, etc.).						
6. Agressions verbals (insults cap a ell/a o cap a la família).						
7. Rep amenaces d'agressió física (por de patir lesions físiques).						
8. Ciberassetjament ⁵ . 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 a través del telèfon mòbil.						
9. Danys materials o robatori de les seves pertinences personals.						

⁵ 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 pot ser 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 dona 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, etc.).	
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 el/la molesta: estat d'alerta o d'hipervigilància, anticipació constant de possibles perills, aïllament social.	
7. Es dona un canvi en la seva forma de relacionar-se, perquè ara no li agrada relacionar-se tant amb altres persones. Sensació de no encaixar en el grup d'iguals, vergonya, manca d'iniciativa o d'interès, inseguretat, por de fer activitats davant els altres.	
8. Empitjoren 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, mal 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	
GRAU DE PATIMENT	

El grau de patiment es fixa, de manera orientativa, segons la suma dels valors assignats en cada resposta i pot tenir un dels cinc graus següents: *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). Allò que es mesura amb aquesta escala són els **canvis** o conseqüències emocionals que s'han donat des que es produeix el presumpte assetjament.

2.2. Resum de la primera entrevista

És important fer constar, entre d'altres, informació sobre qui molesta 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 l'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.

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 contesten:
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 dona 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.	
Darrerament no vol anar a escola: por d'anar a escola, ansietat, conductes per evitar anar a l'escola (fingir malalties, amagar-se, etc.).	
4. Absentisme escolar que ha aparegut en un alumne o alumna que normalment assistia a classe.	
5. Des de fa un temps evita activitats d'oci per por de trobar-se amb l'alumnat que el molesta. Estat d'alerta o d'hipervigilància, anticipació constant de possibles perills, aïllament social.	
6. Es dona un canvi en la seva forma de relacionar-se, perquè 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.	
7. Empitjorament dels resultats acadèmics: baixen les notes, apareix dificultat per concentrar-se o parar esment que abans no es donava.	
8. Aparició de reaccions físiques que semblen relacionades amb l'estrès: perd la gana o menja de manera compulsiva, no pot dormir, mal de cap, de panxa, etc. que abans no es donaven.	
9. Darrerament té comportaments autolesius, ha mostrat ideació suïcida o intents d'atemptar contra la vida.	
PUNTUACIÓ TOTAL	
GRAU DE PATIMENT	

El grau de patiment es fixa, de manera orientativa, segons la suma dels valors assignats en cada resposta i pot tenir un dels cinc graus següents: *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). Allò que es mesura amb aquesta escala són els **canvis** o conseqüències emocionals que s'han donat des que es produeix el presumpte assetjament.

Entrevista amb la família

Nom de l'alumne/a:
Data:
Nom de la/les persona o persones entrevistades:
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 ... 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 què passa i cercar una solució.
- Creis que pateix? Si la resposta és afirmativa, Què heu observat que us ho fa pensar?
- Heu observat alguna conducta concreta / Us ha comentat que el/la molesten?
- Què en pensau? Com us sentiu amb tot això?
- Què pensau que necessita 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 aquesta situació de la millor manera possible.
- Si hi ha qualche 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 se 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:

Signatura de les persones assistents

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 en vosaltres perquè sabem que sou alumnes que ajudau i que no us agrada que els vostres companys i companyes pateixin.
- He sabut/ sabeu/sé que hi ha algú que ho passa malament a classe.
- En sabeu 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

ANNEX 5

Acta de la primera reunió de gestió del cas

Data:		
Participants:		
Acords presos després de recollir informació de la persona referent, el tutor o tutora, l'equip educatiu, l'orientador o orientadora i altres professionals:		
Especificau les mesures preventives segons l'àmbit: <ul style="list-style-type: none"> - Individual - Aula - Centre - Sociofamiliar 		
Especificau les mesures urgents de protecció. Quina/es:	Sí	No
Especificau si s'adjunten proves de ciberassetjament a l'expedient. Quina/es:	Sí	No
Especificau si s'han detectat les raons de la discriminació. Quina/es: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Assetjament per LGTBIfòbia <input type="checkbox"/> Assetjament per aspecte físic <input type="checkbox"/> Assetjament per motius cultural o ètics o religiosos <input type="checkbox"/> Assetjament alumnat NESE 	Sí	No
Especificau si s'ha valorat una derivació a recursos externs. Quina/es:	Sí	No
Valoració:	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.—). <ul style="list-style-type: none"> - Individual (amb els alumnes afectats i implicats) - Aula - Centre - Sociofamiliar 		

Signatura de totes les persones professionals presents

ANNEX 6

Entrevistes 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 cap persona estigui malament.
- Exemple A: Et pareix que hi ha alguna persona que ho passa malament a la classe? Qui és? Qui són els que el /la molesten? Ets un d'ells?
- Exemple B: Sé que hi ha alguna persona que pateix a classe (i pot ser que tu hi estiguis implicat).
- Què li fan?
- Com et pareix que se sent? (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).

ANNEX 7

Entrevista amb la família de l'alumnat que molesta

Nom de l'alumne/a:
Data:
Nom de la/les 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 la posada en marxa del protocol i presenta la persona referent del cas, que és qui farà l'entrevista.

Possibles preguntes:

- 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 passa 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/a que pateix perquè es trobi segur/a i content/a a l'escola?
- Què podem fer la família i el centre per ajudar a tot l'alumnat implicat en aquesta situació?
- A partir d'aquí, des del centre farem les passes següents ... per arreglar aquesta situació de la millor manera possible. Agraïm la vostra col·laboració (es pot fer una acta dels acords i donar-ne una còpia signada a la família).
- Vols/voleu afegir alguna cosa més?
- Si hi ha qualque cosa que et preocupi o observis no dubtis a comunicar-ho al tutor/tutora.

Cal informar de les mesures que es posen en marxa per modificar la situació i de les conseqüències disciplinàries i legals que hi pot haver en el cas que l'alumne/a no col·labori per aconseguir la resolució positiva del conflicte.

- Agraïm la vostra col·laboració, perquè si aquesta situació es tracta 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

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

Si l'assetjament continua, especificau les mesures que s'aplicaran:

Signatura de totes les persones professionals presents

ANNEX 9

Informe de tancament⁶

Data:
Nom del director/ de la directora:

Actuacions fetes:
<p>S'han pujat al Gestib els annexes prescriptius següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Annex 1_ Notificació d'un possible cas d'assetjament escolar - Annex 5_ Acta de la primera reunió de gestió del cas - Annex 9_ Informe de tancament - Annex 8_ Acta de la segona reunió de gestió del cas (si cal)
S'ha informat al Departament d'Inspecció Educativa
S'ha informat a la família del Tancament del protocol amb les actuacions fetes i pla de seguiment establert.
Data de l'informe de TANCAMENT

[Signatura del director / de la directora]

⁶ S'ha de trametre al Departament d'Inspecció Educativa

ANNEX 10

Reunió restaurativa final

Introducció

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

Aquest tipus d'actuació s'emmarca en el tractament restauratiu i no punitiu per a 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 d'asseure les persones participants. És important que la persona que ha patit s'assegui al costat d'una persona facilitadora i amb el suport d'alguna persona propera. A l'altra costat de la persona facilitadora s'hi pot asseure l'alumne que molesta que també ha de tenir suport de persones properes. La preparació d'aquests detalls facilita 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; ha de ser neutral i empàtica. Ha de tractar la situació de manera 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 cap a 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 poden fer a la revisió amb l'alumne o l'alumna víctima: 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 totes les persones implicades:

1. Què és una reunió restaurativa.
2. Descripció del procés i la dinàmica de la reunió.
3. Qui ha de parlar 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 és 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 desenvolupi 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 alumne/a, 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'alumnes, és imprescindible la participació de la persona afectada i, com a mínim, un dels agents implicats.

Segona fase: reunió

- La reunió ha de ser respectuosa i justa en tot moment.
- S'ha de centrar en el fet i no en la persona i a restaurar o construir la relació.
- 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 complert 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.

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 (*descriuiu breument el que ha passat, indicau el període, el lloc i la infracció, sense donar més detalls. Ha de ser informació molt objectiva, amb dades que es puguin observar i on totes les persones que hi participen 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 prengueu part en la reparació del dany que s'ha produït.
- (*nom d'A*) ha admès la seva part. No som aquí per castigar, ni per decidir si una 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 succeït. 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'una persona, una rere l'altra. A partir del segon A podem ometre la descripció dels fets i simplement demanar si hi volen afegir alguna cosa més. A continuació s'han de fer la resta de preguntes.

- M'agradaria començar amb en/na (*nom de A*). Pots dir-nos què ha passat i quina ha estat la teva part en l'assetjament? En aquells moments, en què pensaves? 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 fet?

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

- (*Nom de V*), què pensares quan t'adonares del que (*nom de A*) feia? 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 i 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 d'acabar aquesta reunió, hi ha algú que vulgui afegir o compartir alguna cosa més?

11. Tancament de la reunió

Gràcies a tothom per participar en aquesta reunió. Espero que ens serveixi a tots i a totes per aprendre com hem de 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.



ANNEX 11

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

Les persones 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 Famílies de la Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies (DGIJF) 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 mitjançant l'afavoriment de 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 a l'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 l'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, Joventut i Famílies.

2. Recepció del document de derivació i la sol·licitud d'atenció per part de la Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies, concretament pel Servei de Família. S'ha de comprovar que cada cas derivat compleix els criteris per ser atès al Programa o si, contràriament, s'ha de reconduir l'alumne cap a altres serveis socio-sanitaris o educatius de la comunitat, fet que s'ha de comunicar al centre escolar que deriva. En cas que es determini la idoneïtat del cas, s'han de seguir les passes següents.
3. Comunicació al centre escolar o a l'institut, per part de la Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies, de la persona terapeuta responsable del cas i de les seves dades de contacte.
4. Durant la intervenció, s'han de desenvolupar les dues sessions addicionals de coordinació esmentades, a demanda del psicòleg o psicòloga 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.

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 <i>(emplenau-lo només si és diferent del de l'alumne/a)</i> :	
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 <i>(Fets, antecedents, problemàtica de la persona menor, problemàtica familiar, entitats o serveis als quals ha acudit anteriorment, etc.)</i>
ACTUACIONS FETES PEL CENTRE <i>(Passes del Protocol fetes i altres mesures aplicades)</i>
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? <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> 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? <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> 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 Famílies. d 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 FAMÍLIES. DIRECCIÓ GENERAL D'INFÀNCIA, JOVENTUT, FAMÍLIES, IGUALTAT I DIVERSITAT

ANNEX 12

Recursos externs

Conselleria de famílies i Afers Socials

Plaça de la Drassana, 4. 07012 Palma (tel.: 971 17 72 00)

Direcció General d'Infància, Joventut, Famílies, Igualtat i Diversitat

- Programa d'Assessorament i Suport Psicològic a Menors Víctimes de Violència entre Iguals (tel.: 971 17 71 55 / 56)
- Registre Unificat de Maltractament Infantil (RUMI)
a/e: rumi@dgmenors.caib.es
- Unitat de Tractament d'Abús Sexual (UTASI) (tel.: 971 17 71 55 / 56)
a/e: utasi@dgmenors.caib.es
- Programa d'Intervenció en Menors Agressors Sexuals (ATURAT) (tel.: 971 17 71 55 ext. 69661 / 69662)
a/e: aturat@dgmenors.caib.es
- Institut Balear de la Joventut (IBJOVE)
C. de l'Uruguai, s/n Velòdrom Illes Balears. 07010 Palma (tel.: 971 17 89 49)
<http://ibjove.caib.es>

Institut Balear de la Dona (IBDONA)

C. d'Aragó, 26, 1r E. 07006 Palma (tel.: 971 17 89 89)

a/e: ibdona@ibdona.caib.es

Oficina Balear de la Infància i l'Adolescència (OBIA)

Plaça de la Drassana, 4, entresòl. 07012 Palma (tel.: 971 17 72 06)

Servei de Coordinació i Atenció a la Diversitat Sexual i de Gènere

Tel.: 971 17 71 62

a/e: 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.: 971 17 71 57.

Conselleria de Salut

Plaça d'Espanya, 9. 07002 Palma (tel.: 971 17 73 83)

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 (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 (PAC)
C. de Simó Tort, 19. 07500 Manacor (tel.: 629 61 82 18)
- **UCSMIA Eivissa-Formentera**
Eivissa: Centre de salut Vila
C. del 8 d'agost, 30. 07800 Eivissa (tel.: 971 39 70 00 ext. 25820)
Formentera: Hospital de Formentera
Venda des Brolls s/n. 07860 Sant Francesc (tel.: 971 32 12 12, centraleta de Can Misses)
1r, 2n i darrer divendres de cada mes
- **UCSMIA Menorca**
Centre de salut es Mercadal
C. del Metge Camps, 20. 07740 es Mercadal (tel.: 971 15 41 87)

Conselleria de Presidència i Administracions públiques

- **Direcció General d'Emergències i Interior**
Telèfon d'emergències 112
Polícies tutors: <http://policiestutorib.caib.es>
- **Cossos i forces de seguretat de l'Estat**
Policia Nacional. Tel.: 060
Guàrdia Civil. Tel.: 971 77 41 00
- **Fiscalia de Menors**
Tel.: 971 21 94 43 Fax: 971 21 94 82
Travessa d'en Ballester, edif. sa Gerreria, 20. 07002 Palma
a/e: fiscaliamenores.baleares@fiscal.es

Consell Insular de Mallorca

- **Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) (Menors i Família)**
Palma
C. del General Riera, 67. 07010 Palma (tel.: 971 76 33 25 / 971 01 42 00 (protecció de menors))
Inca
Av. del General Luque, 223. 07300 Inca (tel.: 971 88 02 16)
Manacor
C. del Bonjesús, 2. 07500 Manacor (tel.: 971 84 49 01 / 871 98 61 42)
Full de derivació a Protecció de Menors (Mallorca)
a/e: serveidemenors@imasconselldemallorca.net
- **Servei d'Atenció Integral LGTBI (SAI Mallorca)**

Palma

BEN AMICS

Associació LGTBI de les Illes Balears.

C. Guillem Galmés, 2, entresol 1r , 07004 Palma.

Dilluns i dijous de 9:00 a 14:00 h i de 16:00 a 19:00 h i Divendres de 9:00h a 14:00h

Inca

P. Santo Domingo, 3. 07300 Inca

Dimarts 10:00 a 15:00h i de 16:00 a 19:00h

Manacor

ESPAI NA CAMEL.LA

C. Tià de Sa Real, 6. 07500 Manacor

Dimecres de 10:00 a 15:00h i de 16:00 a 19:00 h

Consell Insular de Menorca

- **Servei Insular de Família (SIF)**

Oficina del Servei d'Infància, Adolescència i Família (menors)

Maó: Pl. de la Biosfera, 5. 07703 (tel.: 971 36 12 12)

Ciutadella: Pl. de la Catedral, 5. 07760 (tel.: 971 48 02 01)

a/e: menors@cime.es

- **Servei d'Atenció Integral LGTBI (SAI Menorca)**

Maó: C. Artrutx 23, 1r - 07714 (Tel.: 971357024)

Ciutadella: C. República Argentina 96, 07760 (Tel.: 971357024)

Consell Insular d'Eivissa

- **Protecció de Menors, Adopcions i Acolliments Familiars**

Av. d'Espanya, 49. 07800 Eivissa (Tel.: 971 19 56 12)

a/e: menors@conselldeivissa.es

- **SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL LGTBIQ+ (SAI)**

C. Madrid, 52, baixos. 07800 Eivissa (Tel.: 971323335)

E-mail: sai@conselldeivissa.es

- **CEPCA**

Avda. Isidor Macabich, 20 Bis, 2n 3a. 07800 Eivissa (tel. 971323335)

E-mail: cepca@arquisocial.es

Consell Insular de Formentera

Pl. de la Constitució, 10. 07860 Sant Francesc Xavier (tel.: 971 32 12 71)

a/e: educaciosocial@conselldeformentera.cat; menors@conselldeformentera.cat



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 Reglament (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 servir 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 mitjançant 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 (marcau-ho amb una creu).

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

Número del document d'identitat: _____

[firma]



Número del document d'identitat: _____
[firma]