



Resolución del Ararteko, de 27 de marzo de 2012, por la que se concluye una actuación relativa a un caso de maltrato entre iguales en un centro educativo.

Antecedentes

- 1.- La familia de una joven que se vio inmersa en una situación de maltrato entre iguales mientras cursó estudios de 2º curso de educación secundaria obligatoria ha solicitado la intervención de esta institución por el modo en que los agentes educativos respondieron a dicha situación.

Concretamente, los motivos de mayor preocupación para esta familia al acudir a esta institución han estado referidos a la falta de información sobre el procedimiento de actuación que se había seguido, así como a la falta de reacción de las distintas instancias educativas a las que se habían dirigido previamente solicitando que se cuestionaran las actuaciones practicadas ya que, en su opinión, no habían contribuido a un tratamiento diligente del conflicto suscitado.

Como es habitual, tras los preceptivos trámites de admisión de la queja, etc., desde esta institución solicitamos la colaboración de los responsables del Departamento de Educación, Universidades e Investigación.

- 2.- Podemos afirmar que la intervención de esta institución ha propiciado que la Inspección educativa haya contactado con la familia y haya puesto a su disposición toda la documentación requerida.

Asimismo, ha hecho que el propio inspector general haya emitido un informe en el que señala que:

“(...) reconoce y se hace eco de la difícil situación en la que se vio envuelta la familia y especialmente su hija, ante el acoso sufrido, y el sufrimiento que provocó en la misma.

Comparte también la necesidad de que los agentes educativos debemos desterrar este tipo de comportamientos de los centros escolares, lograr que las relaciones entre los alumnos se rijan por el respeto y la consideración



mutuas, alejadas de todo tipo de acoso y que este sea un objetivo por el que todos debamos apostar sin vacilación.

Sin embargo, aun reconociendo que algunas actuaciones se podrían haber mejorado, quien suscribe valora que el escrito del padre no refleja la totalidad de los hechos sucedidos ni las intervenciones realizadas por el centro educativo y por otros agentes que tomaron parte en el proceso, cuyos objetivos fundamentales fueron restaurar la seguridad de (...) para impedir de nuevo el acoso sufrido, así como restablecer las relaciones en el seno de su grupo aula y en el alumnado del nivel educativo, que se había deteriorado a raíz de sucesos ocurridos.

En este sentido, quien suscribe espera que la documentación requerida al centro (...) haya proporcionado los datos suficientes que les llevaron a solicitarla.

- 3.- Sin embargo, la familia de esta joven insiste en desmentir algunos puntos, tal y como han quedado reflejados en los informes de actuación que le han sido facilitados, y solicita de este Ararteko que se cerciore de la actitud renuente de los agentes del Departamento de Educación, Universidades e Investigación para cumplir, al menos en este caso, con los protocolos establecidos para abordar las situaciones de maltrato.

Consideraciones

- 1.- Esta institución del Ararteko siempre ha valorado muy positivamente el establecimiento de guías de actuación que permitan sentar las pautas de la intervención educativa necesaria ante los casos de maltrato entre iguales que puedan tener lugar en los centros educativos. Como prueba de ello, nos remitimos a las valoraciones que en su momento fueron incorporadas al Informe extraordinario sobre Convivencia y Conflictos en los Centros Educativos (página 236).

Esta misma impresión positiva nos merece el renovado compromiso del Departamento de Educación, Universidades e Investigación para abordar con la mayor rapidez, eficacia y seguridad posibles todos los episodios relacionados con el maltrato entre iguales con la aprobación de sendas nuevas guías (*Guía de Actuación en los Centros Educativos ante el Maltrato entre Iguales* y *Protocolo de Actuación Escolar ante el Cyberbullyng*) las cuales

pretenden lograr el necesario acomodo con el escenario resultante de la nueva regulación de derechos y deberes del alumnado.

- 2.- Si se revisa el contenido de estas guías, se puede comprobar que el objetivo prioritario de toda intervención no es otro que el de proporcionar una garantía de apoyo, protección y seguridad a la presunta víctima.

A ello se une el compromiso de realizar un análisis contextual de la situación de violencia, lo que, en estos momentos y atendiendo a la realidad de nuestros días, exige hacer frente al aumento de la presencia del acoso entre iguales a través de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (ciberacoso o *ciberbullying*) entendiendo que los centros tienen la obligación de actuar, aunque este tipo de acoso no se produzca en el contexto escolar, siempre que se constate la existencia de una relación causa-efecto con la actividad educativa.

Estas guías ponen el acento también en la necesidad de extremar los cuidados en la comunicación con las familias para tranquilizar a éstas, transmitirles confianza y mostrarles que se está actuando con seriedad. Se advierte así sobre la necesidad de planificar cuidadosamente y concretar de forma clara los objetivos de cada reunión, trabajar con las familias por separado, evitar enfrentamientos, etc.

Pero con todo y esta es una idea que queremos destacar de una manera especial, estas guías vienen a llamar la atención sobre el hecho de que los procedimientos a aplicar por los centros para determinar la existencia o inexistencia de maltrato y las actuaciones que deban seguirse como consecuencia de ello deben responder a los principios de sistematización y eficacia, evitando caer en el peligro de actuaciones "burocratizadas" riesgo este del que esta institución viene alertando en sucesivos informes.

- 3.- Conforme ya hemos avanzado en el antecedente 3º de esta resolución, la familia de esta joven, tras las gestiones realizadas en el curso de la queja, insiste en desmentir algunos puntos o aspectos de la intervención realizada. Así ocurre por ejemplo, y sin ánimo de ser exhaustivos, con el modo en el que se procedió a la apertura del protocolo de actuación, con el carácter de la intervención de asesores externos, con el enfoque dado a determinadas actuaciones, etc. Estas discrepancias le llevan además a insistir en que

comprobemos, de algún modo, la resistencia de los responsables del Departamento de Educación, Universidades e Investigación a seguir con los protocolos establecidos para abordar situaciones de maltrato.

Bien, quizá sea el momento de señalar que de este episodio de maltrato entre iguales se han seguido unas consecuencias ciertamente graves, no solo para la joven alumna, sino también para toda su familia que, finalmente, ha llegado a tomar la decisión de trasladar su residencia a una localidad distinta. Asistimos por tanto a un conflicto de convivencia que, lejos de haber sido reconducido de forma satisfactoria, en nuestra opinión, nos debe llevar a reparar en aquellos aspectos que, no habiendo sido debidamente atendidos, pueden contribuir a explicar que la familia haya tomado tales decisiones. En este sentido, no compartimos la necesidad de indagar si los agentes educativos se mostraron o no renuentes al seguimiento de los protocolos previstos. Pensamos, por el contrario, que debemos centrar nuestros esfuerzos en tratar de concretar cuáles han sido aquellos aspectos que, no habiéndose cuidado lo bastante, han podido contribuir a que la actuación planteada haya fracasado al no lograr restablecer un normal clima de convivencia en el centro. Para ello volveremos sobre los objetivos destacados en el considerando 2°.

- 4.- Ya hemos dicho que el objetivo principal de estas guías o procedimientos de actuación deber ser el de proporcionar apoyo, protección y seguridad a la víctima del maltrato. Obviamente, el plan de actuación diseñado para esta ocasión se hacía eco de este propósito al proponer como objetivos para la alumna acosada: el *apoyo y reconocimiento*, el *apoyo emocional*, la *reconstrucción y reestructuración cognitiva y emocional* y la *intervención resiliente*. El informe elaborado en torno al desarrollo de la intervención, admite sin reservas que *"no hay constancia efectiva ni seguimiento del plan que se ha aconsejado siga la alumna (...) paralelamente al grupo"*. Como posible explicación, se refiere, entre otras causas, la inasistencia de la alumna a clases durante los meses de mayo y junio y la falta de constancia del seguimiento individual externo propuesto. Sin embargo, en ningún momento y pese a las dificultades surgidas, parece reconsiderarse la necesidad de posibles cambios en la intervención programada.

Por otra parte, la documentación obrante en el expediente permite constatar que en la fase inicial o primera de análisis y diagnóstico previo a la

intervención, se mantuvieron distintas reuniones no solo con la familia que promueve la queja, sino también con el resto de familias afectadas. Estas reuniones, según declaraciones de uno de los asesores externos que conocieron el caso, se desarrollaron en un clima de gran tensión. Ello puede explicar que el plan de actuación diseñado dispusiera como objetivo para la familia: *"mantener el contacto continuado, informar del estado de la intervención de forma generalista para evitar intromisiones"*. A este respecto, aún cuando podemos comprender la buena intención de este objetivo, creemos sinceramente que su aplicación en la práctica ha podido poner en riesgo las pautas que, como hemos señalado líneas atrás, deben presidir la relación con las familias para tranquilizar a estas, transmitirles confianza y mostrarles que se está actuando con seriedad. De hecho, la familia de esta joven dice haberse sentido *"vetada"*; según sus palabras: *"nos expulsaron del proceso y nos negaron cualquier participación"*. Es más, conforme a su versión, esta situación ha contribuido de hecho al fracaso del plan de actuación trazado puesto que se ha prescindido de la posibilidad de un seguimiento externo que quizá hubiera permitido revisar la intervención planteada con respecto a la alumna.

En otro orden de cosas, queremos hacer referencia también a que el diagnóstico que recoge el informe se limita a señalar que se produjo un maltrato entre iguales en forma de *"exclusión y marginación pasiva"* por parte del grupo. No se hace ninguna consideración con respecto a una posible realidad de ciberacoso más allá de una simple mención a la utilización de una red social al explicar los antecedentes de la situación. Ello nos hace pensar que aun cuando formalmente se haya mantenido abierta la posibilidad de una revisión del diagnóstico a través de una observación sistematizada, esta, en realidad, no se ha producido, al menos con la diligencia debida, puesto que el propio informe último relativo a la actuación realizada omite cualquier consideración a este respecto.

Así las cosas, nos preocupa que este informe último al que acabamos de hacer referencia únicamente destaque, de manera positiva, la intervención seguida con el alumnado presunto agresor y con el resto del alumnado implicado y eluda cualquier consideración crítica con respecto al seguimiento de la alumna víctima de maltrato, según el diagnóstico realizado y la intervención inicialmente propuesta, así como de las tensas relaciones mantenidas con su familia.

Por todo ello, esta institución ha decidido poner fin a su intervención en este expediente con el dictado de la presente resolución que se resume en las siguientes

Conclusiones

Valoramos positivamente el esfuerzo que viene realizando el Departamento de Educación, Universidades e Investigación para abordar con la mayor rapidez, eficacia y seguridad posibles todos los episodios relacionados con el maltrato entre iguales en centros educativos con medidas tales como la aprobación de sendas nuevas guías como son la *Guía de Actuación en los Centros Educativos ante el Maltrato entre Iguales* y *Protocolo de Actuación Escolar ante el Ciberbullyng*.

Sin embargo, la realidad del caso analizado en esta queja nos lleva a insistir, una vez más, en que se deben evitar actuaciones burocratizadas y en que se debe profundizar en una aplicación sistemática y eficaz de esta nuevas guías que permita cumplir y dar respuesta, de una manera satisfactoria, a los objetivos ineludibles de procurar un buen diagnóstico de la realidad del maltrato, de proporcionar apoyo, protección y seguridad a las víctimas y de mantener una relación de confianza y buena comunicación con las familias afectadas.