

# Reflexiones sobre el caso práctico, nº 1

Nos situamos en un centro de educación infantil y primaria. La situación afecta a alumnado de un aula de 3º de EP. La madre del alumno X solicita una entrevista con la directora del centro a los efectos de transmitirle una situación que afecta a su hijo, según ella, "desde hace varios cursos escolares" y que "ha llegado a ser insoportable para su hijo y para toda la familia. X es un alumno de 8 años, diagnosticado de TDAH, que está escolarizado en el centro desde 1º de primaria. Las manifestaciones de la madre hacen referencia a continuos insultos de los compañeros, vejaciones y exclusiones. Al parecer, no es invitado a los cumpleaños de los compañeros de clase y esta circunstancia afecta mucho a X que, a pesar de lo que le ocurre y sufre, insiste en intentar jugar con sus compañeros y ser aceptado por ellos. Preguntada por la directora en la entrevista sobre los antecedentes que cita de manera muy general, la madre de X explica sin especificar más que esta situación no es nueva y que el centro y sus profesores la conocen bien. Se encuentra muy alterada y amenaza con acudir "donde haga falta" para que su hijo deje de sufrir.

En esta entrevista, la madre aporta un documento firmado por la pediatra del centro de salud en el que puede leerse la siguiente consideración: "Según informa la madre, X presenta síntomas de ansiedad y miedos generalizados. Siempre según la madre, su hijo se niega a ir al colegio porque allí le pegan y no le quieren. Esta situación parece ser recurrente desde hace varios cursos escolares sin que el centro haya realizado ninguna gestión para corregirla. La situación que describe la madre es compatible con el denominado acoso escolar. Ruego al centro que disponga todas las medidas que estime pertinentes para resolver la situación."

Otros datos de la entrevista:

La Directora informa a la madre que hasta el momento ella no ha tenido conocimiento de lo que la madre detalla. Que debe informarse con el profesorado que imparte clase a su hijo para conocer más del caso. La madre contesta que ya en otras ocasiones (sin concretar) habló de este asunto con la tutora de su hijo X.

La Directora explica a la madre del alumno X que debe estar tranquila, que el centro va a hacer todo lo posible para atender la situación pero que debe darle tiempo. Le ofrece a la madre la posibilidad de llamar a la entrevista a la tutora del niño, a lo que la madre contesta que no es el momento, que ella ya sabe de qué se trata.

La madre se muestra ofendida por la escasa o nula respuesta a esta situación que, insiste, es conocida por sus profesores y solicita la apertura del protocolo contra el acoso escolar.

Diferentes escenarios de respuesta a la situación planteada:

1. La directora responde a la madre en esa misma entrevista aportándole el Anexo 1A del Protocolo para que pueda exponer la situación planteada en la entrevista. La madre de X escribe en el anexo las mismas incidencias que ha expresado verbalmente durante la entrevista. Incluye el nombre de dos compañeros de clase como especiales instigadores de todo lo que le ocurre a su hijo (A y B), si bien detalla que al final es toda la clase la que excluye y trata mal a su hijo. No aporta datos sobre hechos concretos, sino observaciones sobre cumpleaños a los que no ha sido invitado, desprecios, exclusión de juegos durante los recreos... La directora registra el documento firmado por la madre y se despiden. A partir de este momento:

El equipo directivo designa a dos maestras del centro para que lleven a efecto la investigación sobre lo denunciado por la madre. Entre las dos maestras es designada la tutora del grupo.

Ambas docentes inician el proceso de investigación preceptivo. Para ello, entrevistan inicialmente al alumno X a los efectos de tomarle declaración. Entrevistan asimismo a los alumnos A y B y a varios alumnos y alumnas de la clase. En todos los casos, la entrevista se realiza sin la presencia de padres o tutores.

Las docentes designadas completan el anexo II, detallando alguna situación en la que X, a lo largo del curso, ha podido ser objeto de algún insulto, desprecio o exclusión. No obstante, se detalla que en todos los casos reseñados, las evidencias hablan de conflictos donde la reciprocidad de descalificaciones es lo habitual. Referencian asimismo que las características personales de X, sus deseos de llamar la atención y sus comportamientos disruptivos y escasas habilidades sociales, pueden ser germen de las situaciones conflictivas que son citadas.

El equipo directivo plantea la observación de la dinámica de la clase en diferentes espacios durante dos semanas. A lo largo de este tiempo, no se observan indicios suficientes que acrediten una situación de acoso.

Los padres de A y B piden una entrevista con la directora para que les aclare qué es lo que ocurre con sus hijos. Han sabido por ellos que se les puede estar acusando de acosar a X. Piden explicaciones por enterarse por sus hijos.

El equipo directivo, las docentes designadas y un miembro del EOEP se reúnen para formalizar el Anexo III, resolviendo que no se observan indicios ni evidencias de acoso escolar, dando por cerrado el protocolo.

La directora del centro se reúne con la madre del alumno X para informarle de la resolución del protocolo. No se formaliza acta de la reunión. La madre de X se muestra especialmente afectada por cómo se

han resuelto las actuaciones y plantea acudir a la inspección educativa para solicitar una revisión de todo lo realizado.

La madre explica que su hijo está en tratamiento psicológico y se encuentra muy afectado.

El centro no realiza más actuaciones sobre el caso.

El alumno deja de asistir al centro. La madre explica que así va a ser hasta que le aseguren que su hijo no va a sufrir el acoso de sus compañeros.

El caso que se presenta no es infrecuente. Situaciones que son descritas por los padres en ocasiones y que hacen referencia a cosas que "vienen ocurriendo" desde hace tiempo, por "casi todas conocidas" y "sin que se adopten medidas" al respecto. Situaciones que tienen que ver con procesos de exclusión de parte importante de un grupo hacia un alumno. En algunas ocasiones, esta circunstancia es "argumentada" en parte por el centro por las características personales y el comportamiento disruptivo del propio alumno excluido.

En esta ocasión, las respuestas más razonables a las cuestiones planteadas podrían ser las siguientes:

¿Consideras adecuado el proceso seguido en la entrevista con la madre? ¿Cómo crees que debe abordarse una entrevista de estas características? ¿Con qué garantías?

En general puede decirse que la directora actúa correctamente; intenta inicialmente que la madre acepte la presencia de la tutora en la entrevista y solicita un poco de tiempo para conocer qué puede estar sucediendo. Todo ello antes de iniciar un protocolo que siempre suele traer aparejados efectos no siempre esperados. En todo caso, debe recomendarse que, siempre que sea posible, en estas entrevistas esté presente alguna persona más del equipo directivo. Observada la actitud de la madre, la directora opta por facilitar la apertura del protocolo facilitando el anexo la para que sea completado por aquella. Hubiera sido perfectamente posible que la directora hubiese solicitado la presencia de la tutora en la entrevista a los efectos de que pudiese aportarse más luz a un proceso que ella desconoce. Incluso aunque la madre insistiese sobre la necesaria apertura del protocolo.

¿Qué otros enfoques puede seguir la directora tras escuchar a la madre en la entrevista?

La directora ha intentado hacer ver a la madre que le permita averiguar algo más sobre el caso. Se trata de niños aun pequeños y se está haciendo referencia a hechos que al parecer ya vienen de atrás. Hubiera sido posible posponer la apertura del protocolo a una conversación con jefatura de estudios, tutora actual y otros profesores que pudieran conocer del asunto.

¿Qué pasos puede dar el equipo directivo para conocer del caso, además de iniciar el protocolo?

Desarrollar una entrevista con los citados en la anterior cuestión, y en, su caso, con el orientador del centro.

¿Qué peculiaridades entiendes que tiene este caso?

Es notoria la situación de “posible víctima activa” en el proceso. Suelen ser situaciones de difícil tratamiento porque van consolidándose en el tiempo poco a poco hasta convertirse en una situación en la que incluso las familias pueden estar ya enfrentadas por determinadas situaciones o hechos, cumpleaños, conflictos entre sus hijos, etc.

¿La elección de las personas responsables de desarrollar la investigación es la adecuada?

Los tutores no deberían ser en ningún caso designados como personas a realizar la indagación sobre los hechos.

¿Entiendes que el proceso y las actuaciones desarrolladas por las docentes designadas es el adecuado?

En términos generales realizan las acciones pertinentes; cabe preguntarse si no es procedente que, al menos en las entrevistas con los principales afectados, las entrevistas se hubieran realizado con sus padres presentes. Esta circunstancia da más garantías al proceso y evita situaciones como las que se plantean con posterioridad cuando padres de los alumnos señalados por la madre específicamente se quejan por no haber sido informados del proceso que se está siguiendo.

Los anexos II deben incluir un cronograma como documento adjunto que detalle todo lo que vamos averiguando sobre el proceso, en modo tabla, con fecha, hechos, respuesta, en su caso, dada por el centro y observaciones sobre lo reseñado. Deben ser documentos auto explicativos, fácilmente entendibles e interpretables por cualquier persona que procede a leerlos con posterioridad. Evitar el mero detalle de incluir cruces en las casillas que se aportan como sugerencias.

¿Echas en falta algún acción, elemento o paso importante en el proceso?

En estos casos es importante recabar información y que se aporte por escrito en modo informa a tutores que hayan podido conocer de este asunto en otros cursos, además del actual, por supuesto, y consultar asimismo con otros profesores. Importante también la observación de los recreos y, en su caso, solicitar la participación del orientador si dispone de alguna información.

El Anexo III

En anexo III es el documento donde las personas que se reúnen para reflexionar sobre la información recabada definen la resolución y

conclusiones del proceso iniciado. El anexo III debe incluir una motivación, lo más detallada posible, de la resolución adoptada. No simplemente indicar con una cruz alguna de las tres opciones que se definen. Es imprescindible motivar y argumentar el porqué de tal decisión.

¿Cómo debe procederse para aportar la información a la madre?

El proceso para facilitar información se debe concretar en una reunión, preferentemente con la presencia de otro miembro del equipo directivo, utilizando el anexo VII del protocolo. Se trata de un modelo de acta que debe ser firmado. Los padres pueden negarse a hacerlo, cuestión que será consignada con una diligencia por la directora en el propio documento.

Es especialmente importante resaltar que, aunque el caso no haya sido resuelto como una situación de acoso, el centro debe elaborar un plan que permita cuando menos reducir la conflictividad y facilitar un clima de relación en el aula y relaciones interpersonales más respetuosas. Este plan, en líneas generales, debe comunicarse a la madre del alumno, siempre a los efectos de garantizar respuestas que contribuyan a mejorar la situación.

¿Cuál debe ser la respuesta de la dirección del centro a la reacción de la madre a la resolución del caso?

Ya se ha comentado. Explicar el plan para ayudar a mejorar la situación de conflictividad y mostrar disposición a colaborar con las personas que están realizando el tratamiento psicológico del alumno. Sobre la referencia de que la madre acudirá a la inspección, entender que siempre existe esa posibilidad de solicitar asesoramiento a niveles jerárquicamente superiores.

¿Cuál es la actuación más adecuada para dar respuesta a lo demandado por los padres de A y B?

Tal como se ha resuelto la situación, explicar que todas las actuaciones e han llevado con las máximas garantías y detallar la resolución del caso, utilizando preferentemente el anexo VII asimismo.

Nota: En este tipo de situaciones el trabajo con "prácticas restaurativas" da un resultado adecuado.

<http://convivesenlaescuela.blogspot.com/2018/03/practicas-restaurativas-y-convivencia.html>

**Se aconseja, asimismo consultar:**

**El acoso escolar y la convivencia en los centros educativos. Guía para profesorado y familias. (Luengo, J.A., 2019), pp. 227-283**

<http://comunidad.madrid/publicacion/ref/16443>