

Autor: [Rosa Vera García](#)

ACOSO ESCOLAR O BULLYING

El caso presentado está situado en el **Contexto Educativo**. Estamos ante un caso de Acoso escolar, en un Instituto de Barcelona. El caso es llevado por un psicólogo, que forma parte de la plantilla del centro desde hace unos años. La demanda parte de una alumna del instituto.

Antes de comenzar a analizar el conflicto e intentar llegar a un planteamiento de solución del mismo, debemos hacer mención a los **Principios Generales de Código Deontológico** que son de aplicación al caso, pues hacen referencia a la protección de los derechos humanos y la obligación de informar e intervenir en situaciones de malos tratos, y que serían:

Artículo 5º, por el que la finalidad del ejercicio de la Psicología es humana y social, procurando el bienestar, salud, calidad de vida, plenitud del desarrollo de las personas y los grupos en los diferentes aspectos de su vida, tanto individual como social. En ocasiones en las que el caso lo requiera, el psicólogo deberá recurrir a la ayuda de otros profesionales, sin perjuicio al respecto de las competencias y saber de cada uno.

Artículo 6º, por el que el psicólogo se debe “al respeto a la persona, protección de los derechos humanos, sentido de responsabilidad, honestidad, sinceridad con sus pacientes, prudencia en la aplicación de instrumentos y técnicas, competencia profesional, solidez de la fundamentación objetiva y científica de sus intervenciones”.

Artículo 8º, El psicólogo debe informar al COP de las situaciones de malos tratos, violaciones de los derechos humanos o condiciones de reclusión crueles, inhumanas o degradantes que le realicen sus pacientes, con el fin de establecer el mejor plan de actuación para resolver la situación.

Artículo 9º, se respetarán los criterios morales y religiosos, aunque no impidiendo esto el cuestionamiento en el curso de la intervención si fuera necesario para el caso.

Tomando como referencia el **Metacódigo EFPA**, también son de aplicación sus Principios Éticos (Apartado 2) de:

Respeto a los derechos y dignidad de las personas, por el que se deben respetar y promover los derechos, dignidad y valores de las personas. Privacidad, confidencialidad, autodeterminación y autonomía.

Competencia, el psicólogo mantendrá niveles altos de competencia, aunque reconociendo sus límites y su especialización, interviniendo sólo si está debidamente cualificado por su formación o experiencia.

Este principio puede ser de especial consideración en este caso, pues no conocemos si el psicólogo es especialista en la materia de maltrato infantil.

Responsabilidad, los psicólogos deben ser responsables de sus actos, evitando producir daños y asegurarse de que sus servicios no son mal utilizados.

Integridad, el psicólogo debe ser honesto, justo y respetuoso con las personas, identificando claramente su rol y actuar en base a éste.

Es evidente que, antes de iniciar cualquier tipo de actuación, es necesario realizar un análisis exhaustivo del conflicto.

Para ello, el modelo básico de análisis a utilizar será el desarrollado por **Knapp y VandeCreek (2006)**, **Modelo de las cinco etapas de solución**.

Etapa 1. Identificación del problema

En primer lugar, se trata de identificar el problema, recopilar la suficiente información, de todas las fuentes posibles, sobre las causas que han provocado el conflicto. Habrá que mantener entrevistas con las personas que puedan estar implicadas (el protagonista, la familia, personas del entorno social, educadores, etc...).

En nuestro caso, la primera hipótesis sobre el caso es que estamos ante el **Acoso escolar (Bullying) a una alumna del instituto**. Esta hipótesis ha sido formulada en base a la información facilitada por la alumna: solicita ayuda al psicólogo del centro, pues desde que ingresó en el centro, viene sufriendo bromas pesadas, le acosan llamándola a casa, le insultan, se ríen de ella, etc... No ha confiado el problema a sus padres; tiene miedo a que la situación pueda agravarse. Se siente humillada por estas actuaciones.

La alumna pide al psicólogo que no informe a nadie que ha acudido a él por las posibles represalias.

El psicólogo consulta con la tutora de la alumna y ésta le informa que no ha notado nada especial, salvo que el rendimiento económico no es muy bueno.

El psicólogo recibe una nota, al día siguiente a la demanda, instándole a que no intervenga.

Partiendo del más genérico, **Respeto a la dignidad humana**, nos encontramos con varios Principios de la Psicoética: **Beneficencia**, por el que la actuación del psicólogo debe procurar el bien para las personas con las que tiene responsabilidad. El de **No-maleficencia**, por el que el psicólogo debe evitar, en todo momento, causar un perjuicio

a sus pacientes con su actuación. Este es un deber mínimo, imprescindible y básico, que deberá estar presente en cualquier caso que se le presente a un psicólogo. Cuando una persona solicita los servicios de un psicólogo es evidente que espera no ser perjudicada por los actos del profesional. Este le debe ayudar a solucionar sus problemas o dificultades, que es lo que se espera de él y es la razón principal por la que los pacientes acuden a consulta.

Y el de **Justicia**, pues la intención debe ser procurar que el paciente tenga acceso a una mejora de su salud.

Entre las **Reglas** Psicoéticas, en este caso la de la **Confidencialidad** se hace de difícil aplicación, pues las consecuencias parece que podrían ser malas para la alumna en cualquiera de los casos, tanto si mantiene la confidencialidad sobre la información que ha recibido como si no la mantiene.

Se nos plantean, pues, los primeros dilemas, en el caso de una menor de edad, ¿cuál es el deber de un profesional ante el conocimiento de una posible actuación que está dañando a la persona, en este caso menor de edad, que acude a consulta? ¿Hasta dónde debe llegar el principio al que también está obligado el psicólogo en su práctica: la confidencialidad, en el caso de un menor de edad?.

Este matiz al respecto de su minoría de edad, nos lleva a otro de los principios fundamentales de la Psicoética, el **Principio de Autonomía**, según el cual la persona tiene el derecho a gobernar, dirigirse y elegir, optando por los valores que consideren más válidos. Se trata de un principio basado en la capacidad de autodeterminación; el conflicto surge, en este caso, por las limitaciones que puede suponer para la autonomía de la paciente el ser menor de edad.

Para resolver la cuestión edad, es necesario remitirse al **Artículo 25º, Apartado III, “DE LA INTERVENCION”**, del Código Deontológico que lo resuelve estableciendo que cualquier intervención, en caso de menores de edad, se hará saber a sus padres, evitando, no obstante, la manipulación de personas y tendiendo al logro de su desarrollo y autonomía.

Por tanto, el psicólogo, como primera actuación, **se ve obligado a poner el caso en conocimiento de sus padres o tutores legales, si fuera el caso**.

Con respecto a esta información, serían de aplicación los **Artículos 39, 40 y 41, Apartado V, “DE LA OBTENCION Y USO DE LA INFORMACIÓN”**, del Código Deontológico, que estipulan:

Artículo 39º, el psicólogo debe respetar el derecho de intimidad de su cliente, revelando información únicamente necesaria y siempre contando con su autorización.

Artículo 40º, la información recogida está sujeta al secreto profesional, y solo será eximido de éste por el consentimiento expreso del paciente. El psicólogo cuidará

asimismo que los posibles colaboradores en el caso se atengan también a este secreto profesional.

Artículo 41º, cuando la demanda la hace el propio sujeto, solo se puede comunicar la a terceras personas con autorización previa del interesado y dentro de los límites de la autorización.

El respeto a estos artículos podría parecer que entra en conflicto con el artículo 25º, por el que se insta al profesional a poner en conocimiento de los padres la información debido al hecho de que estamos ante una menor de edad; no obstante, sí que serían de aplicación los artículos, pues se refieren al trato que haremos de la información recibida.

Etapa 2. Hipótesis alternativas respecto al problema

Con la información que tenemos, hemos identificado un problema de acoso escolar y, en este momento, podría comenzar la segunda etapa del modelo, referida a la necesidad de plantearse diferentes alternativas al problema. Es necesario explorar otras posibilidades, otras formas de percibir el problema, por ejemplo, solicitando ayuda a colegas especializados, en este caso, profesionales especializados en atención a menores y en maltrato infantil.

Pero y aunque sea recomendable siempre, según lo expresado en la Guía (Punto 2.2.) del COPC¹, escuchar, atender y dar credibilidad a este tipo de manifestaciones realizadas por los niños y adolescentes, en principio, solo contamos con la información proporcionada por la alumna. No ha habido entrevistas a su círculo familiar ni social (amigos/-as, compañeros/as). La única entrevista que ha hecho el psicólogo aparte de la propia de la demanda ha sido una consulta a la tutora de la alumna, y no ha habido ningún otro indicio que confirmara el caso.

Por tanto, y considerando esto, una hipótesis alternativa que podríamos formular sería que **No hay caso de acoso escolar, y se puede tratar de una llamada de atención de la alumna**, con lo que el problema identificado ya no sería un caso de malos tratos sino que estaríamos ante otro muy distinto.

Según informa la tutora, la única circunstancia a la que podía hacer mención era a que sus calificaciones no eran muy buenas; la nota que aparece al día siguiente en la consulta del psicólogo, no tiene porqué haber sido realizada por otra persona, sino por la propia alumna.

Si éste fuera el caso, deberíamos valorar qué ha conducido a la menor a expresar esta demanda, pues posiblemente sea el síntoma de la existencia de un malestar, para el que se requerirá igualmente intervención.

¹ Guía de actuación del psicólogo en los abusos sexuales y otros maltratos en la infancia

En esta etapa tanto si existe el caso de malos tratos como si no existe y fuera una invención de la alumna, si el psicólogo no estuviese especializado en la materia, sería el momento más adecuado para **solicitar ayuda especializada a otros colegas**, tal como se recoge en el **Artículo 17º** -por el que el psicólogo/a debe estar lo suficientemente preparado y especializado, debiendo reconocer los límites de su competencia-, Si fuera el caso, serían de aplicación, los **Artículos 16º**, por el que el psicólogo mantendría su posición de independencia y autonomía, aunque entren otros profesionales; **20º** -asegurar las correspondientes conexiones con otras áreas disciplinares- y el **23º** -respeto recíproco entre el psicólogo y los profesionales consultados.

Etapa 3. Valorar la información y las opciones disponibles

Así, **la información** que poseemos por el momento, en mi opinión, **es escasa e insuficiente** para confirmar cuál es el problema real ante el que estamos.

Sería arriesgado que el psicólogo hiciera una confirmación de que está ante un caso de malos tratos solo en base a la entrevista con la alumna, como también lo sería el afirmar que está ante el síntoma de otra situación de malestar psicológico de la alumna, que es lo que le produce una reducción de su rendimiento escolar.

En este punto, sería de aplicación el **punto 3.4.2 “Honestidad, precisión”, apartado ii, del Metacódigo EFPA**, según el cual, el psicólogo debe reconocer y no descartar hipótesis, evidencias o explicaciones alternativas.

Existen, pues, tres opciones en este momento:

Opción 1_ Dar credibilidad a la información proporcionada por la alumna. **Acción:** Comenzar una intervención orientada a interrumpir los malos tratos.

Opción 2_ No dar credibilidad a la información proporcionada por la alumna. **Acción:** Comenzar una intervención terapéutica orientada, concertando nuevas entrevistas con la paciente, intentando averiguar el tipo de patología de la paciente.

Opción 3_ No hacer ninguna valoración basándose únicamente en la información de que dispone. **Acción:** Ampliar la información, haciendo una investigación más rigurosa del caso, aunque utilizando un procedimiento de **máxima urgencia y prioridad**, por la importancia que supone un caso de posible maltrato.

Etapa 4. Elegir, y ejecutar, la mejor solución

En este caso, la elección se ha basado en la calidad de la información de que dispone el psicólogo del centro, analizando las consecuencias que se pueden derivar.

Mi elección sería la **Opción 3** → No realizar ninguna valoración, al tener que basarme en una información escasa, pues me parece insuficiente. **Comenzar la intervención haciendo una investigación más profunda del caso**, realizando una evaluación clínica (a nivel físico y emocional), que nos va a permitir conocer su estado físico así como los recursos y estrategias de afrontamiento que posee la menor, entrevistas con el entorno familiar de la alumna, con sus profesores, con sus amigos, etc... Asimismo, en primera instancia, valoraría la posibilidad de que no asistiera al instituto por unos días, para interrumpir los actos contra ella, si finalmente se confirmaran, dada la gravedad del asunto.

El análisis realizado, para optar en mi elección por la opción 3, ha sido el siguiente:

Si elegimos la opción 1 y no son ciertos los malos tratos, no solo se verá perjudicada la alumna con una intervención no adecuada a su caso, sino que las consecuencias negativas pueden afectar a terceras personas que pueden verse implicadas sin haber realizado ningún acto punible. El centro escolar puede verse igualmente afectado por no tener las medidas preventivas necesarias para evitar el acoso escolar.

Si elegimos la opción 2 y sí existen malos tratos, no solo no se interrumpirán los malos tratos, con la agravación correspondiente de la situación, sino que la alumna se verá sometida a una intervención que no se ajustará a su problema, produciéndole confusión y desorientación y no podrá comenzar un proceso ajustado a su situación.

Como buen profesional, debe atender a la **Responsabilidad de sus actos -Artículo 6º COP, Artículo 10 y 3.3.1 de la EFTA**, en el sentido de que el psicólogo tiene la responsabilidad con respecto no solo a la calidad de su intervención, sino de las consecuencias de sus intervenciones, y no puede actuar sin pensar en el resultado. Me parece, por ello, que lo más prudente y responsable es elegir la opción 3.

Evidentemente y, tal como he expresado anteriormente, la primera acción es poner en conocimiento de los hechos a sus padres, así como informar al COP, obligación recogida en el **Artículo 8º** del código deontológico.

Así, al comienzo de las entrevistas, la alumna así como los padres o tutores legales deberán ser conocedores, a través de un lenguaje accesible a todos ellos, la obligación del psicólogo de comunicar el caso para su protección y del trámite administrativo y judicial que se puede derivar. Se deben explicar los pasos que se siguen en este tipo de situaciones, y cómo las instituciones competentes disponen de los recursos necesarios para actuar en este tipo de casos.

En este punto de la intervención, tenemos que tener en cuenta la regla de la **Veracidad y el Consentimiento**, pues antes de proceder con las actuaciones, el paciente, en este caso los padres, tienen el derecho siempre a dar su consentimiento sobre la intervención que propone el psicólogo.

Etapa 5. Revisar los resultados

En esta etapa se trata de re-evaluar el proceso de solución de problemas.

En este caso, la solución ha sido realizar una evaluación, **con máxima urgencia y prioridad**, en mayor profundidad que nos aporte una mayor información para determinar si ha habido caso de malos tratos; entiendo que es la solución que menor mal puede causar a la alumna, pues nos aseguraremos que la intervención terapéutica que se inicie será la adecuada al caso y garantiza, tal como he planteado anteriormente, entre otros, el **Principio de Beneficencia**.