

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A UNA VIDA LLIURE DE VIOLÈNCIES I DRETS DE LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (EDUCACIÓ)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 30 de setembre de 2022 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què manifestava la seva disconformitat per l'actuació de l'escola de la seva filla davant un cas d'assetjament entre iguals alhora d'activar el protocol i prendre les mesures oportunes.

Exposaven que la seva filla de 14 anys havia patit assetjament escolar per part d'unes companyes d'escola i que van sol·licitar l'activació del Protocol de prevenció, detecció i intervenció davant l'assetjament en data 14 de setembre de 2022.

En data 14 de setembre de 2022, van parlar amb dues inspectores del CEB, i en data 17 de setembre de 2022 van interposar denúncia a la policia.

Des del dia 19 de setembre de 2022 la seva filla va deixar d'assistir a l'escola on es trobava en una situació d'aïllament social total, i on exposen que havia estat amenaçada, vexada, insultada i menyspreada per un grup de sis nenes de la seva classe.

Des que es trobava a casa, ni la Direcció, ni la tutora ni cap altre membre del claustre s'havia posat en contacte amb ella. Tampoc s'havien dut a terme les actuacions que s'han de fer en l'activació del protocol, com ara convocar l'equip de valoració o parlar amb les noies afectades.

La família va haver de perseguir la Inspecció, insistir amb l'escola i finalment, a petició d'ells, es va produir un canvi d'escola. Però entén que haver gestionat així un cas d'assetjament suposa un maltractament cap a la seva filla. No es pot actuar amb tanta lentitud i esperar tants dies que es formi l'equip de valoració i es determini si hi ha hagut o no assetjament. Per contra, quan van recórrer a la policia ho va tenir molt clar i l'endemà mateix van passar la denúncia a la Fiscalia de Menors.

Per la família, s'evidenciava que la resposta per part de l'escola i del Consorci era lenta i incompleta en situacions tan greus. Especialment, tenint en compte que la família, una setmana abans d'iniciar l'escola, ja havia avisat la Direcció dels problemes amb les companyes que havia patit la seva filla durant l'estiu per tal de treballar mesures preventives.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se al **Consorci d'Educació de Barcelona** per tal de conèixer les intervencions realitzades en relació amb la queixa presentada.

El dia 14 d'octubre de 2022, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa. Aquesta petició d'informació es va demanar que fos ampliada en data 27 de març de 2023.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 16 de març de 2023 i 26 de maig de 2023, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada. L'escrit exposa el següent:

1. Protocols i eines de l'escola en la prevenció, detecció i intervenció en casos d'assetjament escolar

Les Escolàpies Sant Martí aplica a tot el centre el programa KiVa, un dels programes principals contra l'assetjament escolar i per prevenir-lo.

KiVa és un programa que prové de Finlàndia i que té un alt índex d'eficàcia comprovat en casos d'assetjament i sobretot de prevenció. El que va fer decidir la Direcció a aplicar-lo a l'escola va ser que, a més de prevenir aquest problema, tenia un protocol molt ben estructurat en cas que es donés realment una situació d'assetjament entre iguals.

La Direcció es volia avançar a viure situacions com aquestes a l'escola, ja que sempre han tingut com a prioritat la bona convivència i el respecte. El programa es va iniciar el curs 2019-2020 amb una formació de tot el professorat.

El sistema funciona amb la realització de tutories a l'aula que van tractant temes com el respecte, l'empatia, el rebuig a la violència, l'ajuda en situacions d'assetjament, *role-playing* i, sobretot, posant molt d'èmfasi en la importància de la figura dels que no diuen res i no fan res, sabent que s'està produint una situació d'assetjament. Se'ls empodera a explicar-ho i a no ser part immòbil, perquè d'aquesta manera senten tanta "culpa" com el mateix assetjador.

En diverses ocasions, les famílies del centre també estan convidades a petits *webinars* que expliquen el procés i les accions que poden fer, tant a l'escola com des de casa.

En el cas que es produeixin uns fets que puguin ser considerats com a assetjament, qualsevol persona de la comunitat educativa del centre pot obrir un protocol de KiVa.

Des que va iniciar el programa, Escolàpies Sant Martí **té una comissió encarregada de KiVa, que quan rep una sol·licitud, es reuneix i decideix qui portarà el protocol, segons sigui d'una etapa o bé d'una altra.**

Una vegada s'obre el KiVa, el primer pas és informar la família, si no ha estat ella qui l'ha iniciat. Seguidament, es fan entrevistes amb els implicats o implicades, per extreure el màxim possible de dades.

L'equip KiVa es torna a reunir i decideix si els fets es poden solucionar amb una mediació o bé ha de continuar el protocol. Si és així, es continua amb el procés i es torna a informar les famílies.

De la mateixa manera, també s'informa el Consorci d'Educació de Barcelona quan es detecta un possible cas de *bullying*.

Així mateix, es van fent revisions sobre els casos oberts, descartats com a assetjament, fins que la comissió veu adient tancar-los. En aquest cas, també s'informa les famílies.

Durant aquest curs, la Direcció del centre Escolàpies Sant Martí ha estat treballant per millorar les relacions en el grup classe en qüestió i, fins a dia d'avui, no ha calgut obrir cap nou protocol per presumpte assetjament entre iguals al centre.

2. Respecte a l'actuació en el cas objecte de queixa

En data 14 de setembre de 2022, la família va sol·licitar l'obertura del protocol per assetjament entre iguals al centre educatiu on l'alumna havia començat a cursar tercer de l'ESO, arran de la publicació d'un vídeo a Tiktok on es menystenia la menor, i de la situació d'aïllament al centre.

En data 19 de setembre de 2022, l'alumna va deixar d'assistir al centre. En la mateixa data, la família va formular petició de canvi de centre per circumstàncies excepcionals, davant el Consorci.

En data 20 de setembre de 2022, el centre va informar que n'estava al corrent, que s'obriria el Protocol d'assetjament entre iguals i que buscava les accions reparadores pertinents per tal que l'alumna pogués continuar la seva escolarització al centre amb normalitat.

En data 22 de setembre de 2022, es va obrir el Protocol d'assetjament escolar, però el fet que la menor no assistís al centre dificultava dur a terme les accions de seguiment.

En data 30 de setembre de 2022, la Comissió de Garanties d'Admissió de secundària obligatòria va resoldre l'escolarització en un altre centre per circumstàncies

excepcionals i l'alumna va reprendre el curs en una nova escola en data 3 d'octubre de 2023.

En data 3 d'octubre de 2022, es va indicar a l'Equip d'Atenció d'Assessorament i Orientació Psicopedagògica (EAP) de Sant Martí, i referent de l'escola Escolàpies Sant Martí, que tot i que s'assignés una nova plaça a l'alumna, se seguís amb el protocol d'assetjament fins al final, per tal que quedés clar si hi va haver o no assetjament escolar.

En data 13 d'octubre de 2022, l'equip de valoració del centre va emetre l'informe de conclusions on constava que **els fets no s'ajustaven a una situació d'assetjament escolar entre iguals.**

CONSIDERACIONS

1. La prevenció de l'assetjament escolar

El dret a l'educació va lligat al dret de convivència de l'alumnat als centres, com es recull a la Llei 12/2009 d'educació. L'article 33 insta, precisament, a adoptar les mesures necessàries per prevenir les situacions d'assetjament escolar, i si s'escauen, afrontar-les de manera immediata.

En aquesta línia, el Departament d'Educació va establir **l'obligatorietat de les escoles d'elaborar i implementar el Projecte de convivència** als centres educatius dins el marc del Projecte educatiu del centre. Aquest projecte ha de preveure els mecanismes que el centre ha d'establir a l'hora de resoldre els conflictes i crear una atmosfera de treball i convivència segura i saludable (Resolució ENS/585/2017, de 17 de març (modificada per la Resolució EDU/1753/2020, de 16 de juliol).

En aquest sentit, **el Projecte de convivència ha d'incloure els protocols de prevenció, detecció i intervenció davant situacions de conflicte greument perjudicials per a la convivència**, com estableix el punt 6 de l'annex de la Resolució ENS/585/2017. Aquests protocols són documents bàsics per a la convivència i el bon clima escolar, que s'inclouen a les resolucions anuals que publica el Departament d'Educació sobre els documents per a l'organització i la gestió dels centres.

Aquestes mesures s'han reforçat amb l'aprovació de la Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència. La llei recull com a principis que han de regir a l'escola el respecte mutu de tots els membres de la comunitat educativa i el foment d'una educació accessible, igualitària, inclusiva i de qualitat. Aquest model d'educació ha de permetre, segons la norma, el desenvolupament ple dels nens, nenes i adolescents, i la seva participació en una escola segura i lliure de violència, en la qual es garanteixi el respecte, la igualtat i la

promoció de tots els seus drets fonamentals i llibertats públiques. Per aquest motiu, s'han d'emprar mètodes pacífics de comunicació, negociació i resolució de conflictes.

Un clima escolar positiu és reconegut com la base d'un bon aprenentatge i un factor de protecció del benestar emocional de la comunitat educativa.

2. El paper dels centres educatius

Per aconseguir un bon tracte i convivència cal dotar els centres educatius d'eines per prevenir, detectar i intervenir en situacions d'assetjament i ciberassetjament entre iguals. Això implica, entre altres mesures:

- Sensibilitzar i formar el professorat i el personal del centre, l'alumnat i les seves famílies sobre l'assetjament i el ciberassetjament entre iguals i la necessitat d'educar en la gestió positiva dels conflictes per tal de prevenir-los.
- Fomentar la implementació de mesures preventives als centres educatius.
- Facilitar la detecció de situacions d'assetjament i ciberassetjament entre iguals que poden afectar el benestar de les persones i arribar a vulnerar els seus drets elementals.
- Promoure les intervencions educatives entre l'alumnat i les seves famílies davant situacions d'assetjament i ciberassetjament entre iguals.
- Establir un circuit de coordinació entre els diversos membres de la comunitat escolar i educativa implicats en el protocol.

3. Actuació de l'escola en aquest cas

L'escola afectada disposava d'eines per prevenir, detectar i intervenir davant situacions d'assetjament i ciberassetjament entre iguals. Així mateix, es va proposar reforçar el clima escolar i la lluita contra l'assetjament amb la introducció del mètode KiVa, entès com un mètode preventiu de l'assetjament amb caire formatiu que implica l'escola i les famílies, amb l'objectiu de poder actuar i erradicar el problema.

Però, malgrat estar dotada d'aquestes eines, l'actuació de l'escola en l'aplicació del protocol i del programa KiVa no s'ha dut a terme diligentment, amb el perjudici que aquesta situació ha pogut crear en el benestar de l'alumnat.

L'escola era coneixedora del conflicte que durant l'estiu s'havia produït amb aquesta alumna pel que fa a uns vídeos a una xarxa social (la mateixa família va comunicar-ho al centre abans d'iniciar les classes el dia 7 de setembre). A pesar d'això, no consta que l'escola iniciés cap actuació preventiva. Aquestes únicament es van iniciar quan la

família es va adreçar al Consorci en data 12 de setembre de 2022, i cronològicament es van produir de la manera següent:

- El 13 de setembre la professora va informar la classe que s'iniciava un KiVa.
- El 14 de setembre es va parlar amb l'alumna afectada.
- No constava cap actuació fins al 30 de setembre, en què es va parlar amb la presumpta assetjadora.
- El 7 d'octubre es va parlar amb altres alumnes.
- El 13 d'octubre es va emetre l'informe de valoració.

A aquesta Sindicatura li preocupa i **sorpren la passivitat amb la qual l'escola va afrontar la situació denunciada**, especialment en un cas en què l'alumna va deixar d'assistir a l'escola en data 19 de setembre.

Des del moment en què l'alumna afectada va deixar-hi d'assistir, ni ella ni la seva família van rebre cap trucada per part del centre escolar ni per informar de com avançava l'aplicació del protocol ni per citar-la per cap gestió.

De manera que, un cop activat **el protocol, es va aplicar amb una lentitud injustificable**, com demostra el fet que, després de parlar amb l'alumna afectada, es trigués 15 dies a parlar amb l'altra alumna implicada en els fets. En aquest període de temps, no ens consta que l'escola o el Consorci efectuessin cap gestió respecte d'això.

L'informe emès finalment va concloure que la situació no va consistir en un assetjament. Tanmateix, **sí que es va produir una situació que atemptava contra la convivència escolar** i, precisament per aquest motiu, l'escola va proposar-se fer un procés de mediació entre les dues alumnes.

La dilació de les actuacions per part de l'escola va impedir que es pogués dur a terme aquesta mediació perquè, en el moment de l'emissió de l'informe (un mes després de l'inici del KiVa), aquesta solució desitjable ja no era possible dur-la a terme, ja que l'alumna havia canviat d'escola.

Una actuació àgil i eficient en la investigació per part de l'escola podria haver revertit la situació i reconduir-la adequadament per aplicar les mesures proposades sense que la família adoptés una decisió tan dràstica com un canvi d'escola un cop iniciat el curs escolar.

4. Actuació del Consorci d'Educació de Barcelona

D'altra banda, la Llei 12/2009 d'educació **atorga a la Inspecció dels serveis educatius les funcions d'assegurar l'aplicació de l'ordenament i garantir**

l'exercici de drets i el compliment dels deures que se'n deriven. El servei d'inspecció té com a funció essencial vetllar pel respecte i el compliment de les normes reguladores del sistema educatiu i l'aplicació dels principis i valors que s'hi recullen. Aquesta funció s'exerceix respecte de tots els centres escolars, amb independència de la seva titularitat pública o privada (article 177).

Cal assenyalar que, per desenvolupar les seves funcions, els serveis d'inspecció disposen de plans d'actuació pluriennals, generals i territorials que són públics. El recent Pla director de la Inspecció Educativa 2021-2025 de Catalunya de desembre del 2021 estableix les set línies prioritàries que han de treballar els serveis d'inspecció. Dues d'aquestes línies fan referència a la garantia dels drets i deures de tots els membres de la comunitat educativa i l'aplicació d'estratègies que fomentin l'equitat educativa.

Per aconseguir aquests objectius, el pla estableix, entre altres actuacions clau que cal que duguin a terme els serveis d'inspecció, les següents:

- Lluitar contra les violències als centres educatius per al benestar dels membres de la comunitat escolar.
- **Donar suport a la prevenció, intervenció i seguiment de les situacions de violència que afecten l'alumnat.**
- Donar suport als centres en la implementació del Projecte de convivència.
- Impulsar la mediació i les pràctiques restauratives en la resolució positiva de conflictes.
- Acompanyar el desplegament d'estratègies de centre per millorar la salut emocional dels membres de la comunitat escolar.

Aquesta Sindicatura entén que **forma part de les funcions dels serveis d'inspecció que l'aplicació dels protocols es dugui a terme de manera correcta i eficient.** Quan s'inicia un protocol per una situació de violència en una escola, es requereix també una intervenció i seguiment més proactiu per part del Consorci perquè aquest s'apliqui diligentment. Aquest seguiment no es constata en aquest cas, excepte pel requeriment que es fa a l'escola que han de seguir el protocol fins a concloure'l amb independència que l'alumna no torni a aquesta escola. Cal destacar que el mateix Consorci va aprovar un canvi d'escola un cop iniciat el curs escolar, per les circumstàncies excepcionals.

Convé afegir que el dia 9 de juny de 2023, el Departament d'Educació va emetre els documents per a l'organització i la gestió dels centres ("Convivència i clima escolar") per al curs 2023-2024, adreçats a les escoles. Hi consta que **el Departament està elaborant un nou protocol d'actuació davant qualsevol tipus de violències en l'àmbit educatiu, que unificarà els protocols d'assetjament i ciberassetjament, el d'assetjament escolar a persones LGBTI, el de violència masclista entre l'alumnat i el de conductes d'odi i discriminació.**

Aquest nou protocol vol tenir un enfocament restauratiu global, així com tenir en compte la perspectiva de gènere i la interseccionalitat. Com a novetat, incorpora **la intervenció educativa davant les irregularitats i conductes contràries a la convivència**, i el circuit d'actuació davant les faltes greument perjudicials per a la convivència.

Aquesta Sindicatura valora positivament els canvis introduïts en matèria de violències, però vol advertir que **és essencial que les directrius que s'acabin adoptant incloguin indicadors de temporalitat pel que fa a les intervencions de l'escola. Com hem vist en aquest cas, intervenir tard dificulta i, fins i tot, impedeix l'èxit de les mesures.**

En conclusió, és fonamental disposar d'eines adequades per a la prevenció de l'assetjament i la gestió de dinàmiques grupals discriminatòries i situacions de violència (independentment que acabin o no convertint-se en casos d'assetjament). Però no ho és menys saber-les **aplicar de manera àgil i eficaç per tal de garantir el benestar de l'alumnat.**

Així mateix, l'Administració educativa ha d'assegurar-se que, quan es denuncia un cas d'assetjament, els protocols s'apliquin de manera eficient i eficaç. A aquest efecte, és imprescindible que **s'acompanyi els centre educatius en la seva tasca i es doni el seguiment degut als casos denunciats.**

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'escola en l'aplicació del Protocol d'assetjaments entre iguals no va ser prou diligent i la supervisió del Consorci d'Educació ha estat insuficient.**

Per tot el que s'ha exposat, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar al Consorci d'Educació de Barcelona** que continuï treballant en la implementació del Projecte de convivència als centres educatius i en la difusió d'eines de prevenció de l'assetjament escolar en tota la comunitat educativa.
- **Recomanar al Consorci d'Educació de Barcelona** que reforci la sensibilització, difusió i formació sobre l'assetjament escolar a tota la comunitat educativa.

- **Recomanar al Consorci d'Educació de Barcelona** que supervisi l'aplicació correcta i diligent dels protocols quan s'activin.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.