

## El COP manifiesta su preocupación sobre el teléfono contra el acoso escolar del Ministerio de Educación

El Consejo General de la Psicología de España expresa su preocupación y protesta por cómo se está desarrollando la puesta en marcha del servicio de atención telefónica de casos de malos tratos y acoso en el ámbito de los centros docentes del sistema educativo español. En concreto nos parecen muy desafortunados dos hechos de los que hemos tenido conocimiento:

1. La inadecuada definición del pliego de condiciones<sup>1</sup> para la contratación de este servicio respecto a dos cuestiones:
  - a. La indefinición del personal que debe atender las llamadas, ya que se utiliza la expresión de titulados universitarios en el “ámbito de la Psicología”. Esta expresión no está definida en nuestro ordenamiento jurídico y en ninguna norma están establecidos los requisitos que determinan que una titulación sea del “ámbito de la Psicología”. En consecuencia, podría bastar que una titulación de licenciado o graduado tuviera algún contenido psicológico o estuviera simplemente en el área de Ciencias Sociales, cosa que ocurre en innumerables titulaciones, como Derecho, Sociología,

Empresariales, etc., para que fueran consideradas como una titulación de ese ámbito. Al no establecerse que deben ser “licenciados o graduados en Psicología” no se está obligando a que las personas contratadas tengan estas concretas titulaciones y sean psicólogos, como se ha venido a dar a entender en numerosos medios de comunicación.

- b. La ausencia de unos requisitos suficientes respecto al funcionamiento y evaluación de la atención telefónica que se va a prestar, de obligado cumplimiento, que garanticen unos mínimos de calidad.
2. Los contratos que se están ofreciendo a las personas que atienden este servicio telefónico son de “gestor telefónico” y no de “psicólogo” que lleva a cabo una atención especializada. En este sentido, resulta del todo punto inaceptable que el Ministerio o la empresa que los contrata diga públicamente que se está prestando un servicio de atención o asesoramiento psicológico, ni tampoco puede exigírsele a los contratados que lo presten. Es vergonzoso que el Ministerio ampare y financie estas formas fraudulentas de relación labo-

ral, sin tener en cuenta los más elementales principios de justicia y transparencia, bajo el probable supuesto de que los usuarios percibirán a los contratados como psicólogos y éstos prestarán el mejor servicio disponible en cumplimiento de su código deontológico.

En consecuencia, tal y como se está poniendo en marcha este servicio, no se está garantizando que el personal que atienda las llamadas sean profesionales de la Psicología, que en el caso de que sean psicólogos tengan una preparación especializada, ni que la atención que se preste responda a unos estándares adecuados de intervención psicológica.

El Consejo General de la Psicología considera que la atención de este tipo de llamadas, realizadas por afectados de acoso escolar, sí deben ser atendidas por profesionales con preparación psicológica y formación específica en intervención en crisis con víctimas, aplicando unos protocolos que deben ser ajustados a los tipos de casos que se van a atender. En caso contrario hay una merma de la calidad de los servicios prestados, como muestran las quejas recibidas tanto por diversos grupos políticos como en nuestra propia corporación colegial.

<sup>1</sup>Pliego de prescripciones técnicas <https://contrataciondeestado.es/wps/wcm/connect/ac3dafc7-c17e-4097-b6b4-a76d8a961e71/DOC20160603115105PPT.pdf?MOD=AJPERES>