



ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO: PROPUESTAS PARA LA ACCIÓN

Informe



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



Autores:

Liliana Orjuela López. Save the Children
Belkis Cabrera de los Santos Finalé. Save the Children
Juan Calmaestra Villén. Universidad Autónoma de Madrid
Joaquín A. Mora-Merchán. Universidad de Sevilla
Rosario Ortega-Ruiz. Universidad de Córdoba

Arte y maquetación:

Óscar Naranjo Galván

Depósito Legal:

M-3180-2014



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

Save the Children

Plaza Puerto Rubio, 28
28053 Madrid
ESPAÑA

T: (+34) 91 513 05 00

F: (+34) 91 552 32 72

www.savethechildren.es | [@SavetChildren](https://twitter.com/SavetChildren)



ACOSO ESCOLAR Y CIBERACOSO: PROPUESTAS PARA LA ACCIÓN

Informe

ÍNDICE

p.

INTRODUCCIÓN	7
I. EL ACOSO ESCOLAR Y EL CIBERACOSO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA	9
Las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la infancia	10
Contexto normativo internacional	11
El contexto normativo de España	16
Ámbito de protección	16
Ámbito educativo	16
Ámbito penal	16
2. MARCO CONCEPTUAL	21
El acoso escolar	21
El ciberacoso	22
Magnitud del acoso escolar y el ciberacoso	23
Factores de riesgo y de protección	24
Individuales	24
Familiares	26
Sociales	26
Consecuencias	26
Prevención	29
Elementos que se deben tener en cuenta con los niños y las niñas	29
El papel de la familia	29
La responsabilidad del ámbito educativo	30

3. INVESTIGACIÓN	31
El estudio	31
Vivencias de los niños y las niñas sobre el acoso escolar y el ciberacoso	32
Datos cualitativos: La percepción de los niños y las niñas sobre la violencia	36
Sobre el acoso escolar	36
Sobre el ciberacoso	37
Experiencias de los docentes sobre el acoso escolar y el ciberacoso	38
Análisis cuantitativo	38
Análisis cualitativo	42
Principales resultados del estudio	44
Conclusiones	45
4. RECOMENDACIONES	47
5. PROPUESTA DE PAUTAS BÁSICAS PARA UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO ESCOLAR Y EL CIBERACOSO	51
Exposición de motivos	51
I. IDENTIFICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR	52
II. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	52
III. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN	52
IV. RESPONSABILIDAD DEL CENTRO	52

V. ASPECTOS JURÍDICOS	53
VI. ANEXOS	53
VII. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN EL CENTRO EDUCATIVO	54
Identificación	54
Comunicación	54
Recogida de información	54
Análisis de información y adopción de medidas	54
La inspección educativa	55
El centro educativo	55
Seguimiento y evaluación de medidas adoptadas por parte de cada ámbito de intervención	55
Medidas generales para ser incluidas en el plan de convivencia	56
De protección a la víctima	56
Medidas correctoras con el agresor	56
Otras medidas	56
VIII. PRINCIPIOS DEL PLAN DE PREVENCIÓN EN EL CENTRO	57
IX. PREVENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR Y EL CIBERACOSO EN EL CENTRO EDUCATIVO	58
CASOS	59
BIBLIOGRAFÍA	60
Marco normativo	61
Protocolos consultados	62
Referencias	64

INTRODUCCIÓN

El acoso escolar y el ciberacoso son realidades que viven los niños y las niñas en el mundo, y tienen repercusiones negativas en su bienestar, su desarrollo y el ejercicio de sus derechos.

Todos los niños y las niñas sin excepción tienen el derecho a ser protegidos de todas las formas de violencia y al desarrollo de todo su potencial de aprendizaje en un ambiente seguro. Así lo consagra la **Convención sobre los Derechos del Niño** y lo desarrolla ampliamente la **Observación General N° 13** de 2012 del Comité de Derechos del Niño¹.

La violencia se define como toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual². Esta definición incluye la exposición a la violencia en el hogar, en la escuela y en otros lugares y no sólo entiende por violencia aquella que tiene lugar entre adultos y niños, sino también entre niños.

La protección, la prevención y la atención de los niños y las niñas víctimas de violencia, desde una perspectiva de sus derechos, requiere adoptar “un paradigma basado en el respeto y la promoción de su dignidad humana y su integridad física y psicológica como titulares de derechos”³. También exige que sean considerados seres humanos únicos y valiosos con necesidades e intereses propios.

En España el acoso escolar y el ciberacoso como formas de violencia contra la infancia, no han sido una realidad suficientemente abordada por las políticas públicas ni reconocidas en su gravedad. En su mayoría las respuestas han sido reactivas a situaciones de acoso grave que han tenido repercusión mediática. Las situaciones menos graves quedan invisibilizadas porque los mecanismos de denuncia y de actuación son insuficientes o no son conocidos por los niños, las niñas, sus familias y los y las docentes que los atienden.

El presente informe describe el acoso escolar y el ciberacoso – dos formas de violencia contra la infancia- y realiza un análisis integral con el fin de orientar las propuestas de actuación de los diferentes actores e instituciones implicados en la protección de los niños y las niñas, desde los poderes públicos hasta los centros educativos y las familias.

Save the Children se ha propuesto conocer esta realidad de los niños y las niñas de una forma cercana, interviniendo con ellos y ellas, con sus familias y con el profesorado a través de talleres de prevención. Además les ha preguntado tanto a los docentes como a los niños y a las niñas cómo ven y viven las situaciones de acoso escolar.

1 El Informe de Save the Children Más allá de los golpes. ¿Por qué es necesaria una Ley? brinda un marco general sobre la violencia contra la Infancia, la magnitud de la misma, los ámbitos donde transcurre y ofrece recomendaciones concretas para combatirla.

2 Artículo 19 de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño.

3 Comité de los Derechos del Niño. Observación General N° 13 (2011).

Save the Children ha querido también, consultar y recoger los principales hallazgos y avances que la investigación especializada ha aportado en los últimos años respecto al tema, teniéndolos en cuenta a la hora de hacer una propuesta que regule las situaciones de acoso escolar con una perspectiva de derechos de infancia.

Finalmente, el informe desarrolla las directrices para un **Protocolo de actuación frente al acoso escolar y al ciberacoso**, con las que pretende orientar a los responsables educativos, a los educadores, a los padres y a las madres en su tarea de proteger a los niños y las niñas de estas formas de violencia. Para establecer dichas pautas, se han revisado los protocolos de actuación que han desarrollado algunas Comunidades Autónomas, se han tenido en cuenta las conclusiones del estudio realizado por Save the Children con niños, niñas, profesoras y profesores y que se presenta en el capítulo 3, así como los resultados de algunas investigaciones académicas y las directrices de prevención de la violencia de Naciones Unidas y el Consejo de Europa.

Las instituciones públicas, el ámbito educativo, la investigación psicosocial, la academia y la sociedad en general pueden encontrar en este informe orientaciones claves para ejercer su responsabilidad en la prevención, la protección y la atención de los niños y las niñas ante el acoso y el ciberacoso. Dichas orientaciones parten de una mirada holística e integral basada en una investigación rigurosa, un repaso al marco normativo vigente, la revisión bibliográfica más reciente y relevante y el análisis desde una perspectiva de derechos de los y las protagonistas.

I. EL ACOSO ESCOLAR Y EL CIBERACOSO DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS DERECHOS DE LA INFANCIA

La Escuela debe brindar una educación de calidad que promueva el desarrollo personal, social, ético, el pensamiento crítico y la realización de los derechos humanos y tiene un papel fundamental en la protección de los niños y las niñas contra cualquier forma de violencia. Sin embargo, los centros y las aulas pueden ser, para un cierto número de escolares, escenarios de exclusión social y maltrato.

Uno de los fenómenos más preocupantes en este sentido, es el acoso escolar y el ciberacoso – en inglés *bullying* y *cyberbullying* respectivamente. Son formas de violencia entre iguales que se dan tanto en la escuela –acoso– como en el contexto social cibernético –ciberacoso– que se establece a partir de las relaciones que emergen en la vida escolar. En este ámbito se presentan otras formas de violencia como la represión, la discriminación, la homofobia, la violencia sexual o el castigo corporal.

El **Estudio sobre violencia contra la Infancia de Naciones Unidas**⁴ analiza las diversas formas de violencia contra los niños y las niñas y los ambientes donde se da esa violencia y propone recomendaciones para promover la protección. Naciones Unidas reconoce que la violencia entre pares tiene efectos negativos en la salud física, el bienestar emocional, el rendimiento académico, especialmente si dicha violencia se repite en el tiempo o es severa, además de influir en el clima escolar del centro educativo. (Más adelante se retoman los aportes más relevantes respecto a las consecuencias de estas formas de violencia.)

Este estudio hace referencia a una investigación sobre acoso escolar en 28 países europeos que encontró que los síntomas físicos de los niños y las niñas que habían sido víctimas de acoso escolar incluían: dolor de cabeza, dolor de estómago, dolor de espalda y vértigo y los síntomas psicológicos incluían mal genio y nerviosismo, sentimientos de soledad e impotencia. El mismo estudio halló que, según los propios niños y niñas, cuanto más frecuentemente habían sido acosados más síntomas de mala salud tenían. Naciones Unidas considera que estas formas de violencia vulneran los derechos de la infancia.

4 Estudio Mundial del Secretario General de Naciones Unidas sobre violencia contra la Infancia (2006).

LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN Y LA INFANCIA

Hablar de ciberacoso nos lleva necesariamente a hablar de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). La accesibilidad a las TIC ha generado una nueva forma de establecer relaciones entre las personas que incide de manera directa en el desarrollo de los niños y las niñas. Estos cuentan con una gran habilidad de manejo en dichas herramientas que les posibilitan ser productores y receptores de contenidos que traspasan la frontera de lo privado. Además, se da la paradoja de que las nuevas generaciones de nativos digitales⁵ superan con creces el conocimiento que sus padres y sus madres tienen sobre las TIC, siendo en el mejor de los casos inmigrantes digitales (Prensky, 2001).

Sin duda alguna, Internet es un canal importante para la participación, la educación, el acceso a la información, la creatividad, el ocio y el juego, la comunicación y la libre expresión. Sin embargo, el acceso a internet conlleva un espectro de riesgos a los que los niños y las niñas son más vulnerables que los adultos. Esos riesgos están vinculados con la vulneración de sus derechos fundamentales como la libertad, la dignidad, la intimidad y el derecho a ser protegidos contra la violencia. El ciberacoso como forma de expresión de la intimidación entre pares a través de los nuevos dispositivos digitales, es uno de estos riesgos.

La forma de contacto entre víctimas y agresores en el caso del ciberacoso introduce factores de riesgo específicos, como el anonimato del agresor; la gran difusión social de la situación y las dificultades prácticas para detener la agresión y, por extensión, terminar con el sufrimiento de la víctima. Las TIC también ofrecen en las víctimas oportunidades para responder y defenderse, inclusive de manera violenta en algunas ocasiones, respuesta que probablemente no sería la misma cara a cara (Ortega, Del Rey y Casas, 2012).

A la hora de abordar el ciberacoso es importante tener en cuenta que hablamos al menos de dos niños o niñas, víctima y agresor; y por tanto es necesario garantizar los derechos de ambos, de acuerdo con los estándares internacionales y la legislación nacional.

Aunque la violencia sea ejercida entre niños o niñas, los adultos tienen un papel fundamental para combatir y prevenir de manera adecuada el acoso escolar y el ciberacoso.

En la medida en que los vínculos afectivos entre padres e hijos sean positivos, es mayor la probabilidad de que los niños y las niñas pidan su ayuda o la de un adulto de referencia, cuando se encuentran en una situación de riesgo.

5 Se considera nativo digital (Prensky, 2001) a los niños y las niñas que han nacido rodeados de Tecnologías de la Información y la Comunicación, las han usado prácticamente toda su vida y las han incorporado a su vida como algo natural. Por su parte el inmigrante digital ha tenido que adaptarse a los nuevos tiempos y aprender a usar estas tecnologías.

CONTEXTO NORMATIVO INTERNACIONAL

A nivel internacional se han adoptado varios instrumentos que ofrecen un marco normativo de referencia para proteger a los niños y las niñas contra diferentes formas de violencia.

Save the Children aborda y analiza el acoso escolar y el ciberacoso desde la perspectiva de la protección y considera relevante tener en cuenta lo que dice la Convención sobre los Derechos del Niño y las directrices que han desarrollado Naciones Unidas y otros organismos internacionales, como el Consejo de Europa, para proteger a los niños y las niñas contra toda forma de violencia.

La **Convención sobre los Derechos del Niño** de Naciones Unidas, en su artículo 19 dispone que los Estados deberán tomar todas las medidas necesarias para proteger a los niños frente toda forma de violencia. Esta protección frente a la violencia está latente además en gran parte de su articulado.

Por otro lado, el artículo 29 de la Convención de Derechos del Niño⁶ recoge la obligación de los Estados parte de garantizar que la Educación promueva en los niños y las niñas el desarrollo de la personalidad, el respeto de los derechos humanos, el respeto a sus padres, a su identidad cultural, la vida responsable en una sociedad libre y con espíritu de paz tolerancia e igualdad y con respeto al medio ambiente.

Párrafo 1 del Artículo 29 de la Convención sobre los Derechos del Niño: Propósitos de la educación.

1. Los Estados Partes convienen en que la educación del niño deberá estar encaminada a:

- a. Desarrollar la personalidad, las aptitudes y la capacidad mental y física del niño hasta el máximo de sus posibilidades;*
- b. Inculcar al niño el respeto de los derechos humanos y las libertades fundamentales y de los principios consagrados en la Carta de las Naciones Unidas;*
- c. Inculcar al niño el respeto de sus padres, de su propia identidad cultural, de su idioma y sus valores, de los valores nacionales del país en que vive, del país del que sea originario y de las civilizaciones distintas de la suya;*
- d. Preparar al niño para asumir una vida responsable en una sociedad libre, con espíritu de comprensión, paz, tolerancia, igualdad de los sexos y amistad entre todos los pueblos, grupos étnicos, nacionales y religiosos y personas de origen indígena;*
- e. Inculcar al niño el respeto del medio ambiente natural.*

⁶ Comité de los Derechos del Niño. Observación General N° 1 (2001). Párrafo 1 del artículo 29: propósitos de la Educación. 17 de abril de 2001. CRC/GC/2001/1 Naciones Unidas.

La educación y la protección frente a la violencia son dos temas que han preocupado al Comité de los Derechos del Niño y han sido objeto de desarrollo en Observaciones Generales. Por ello es relevante tener en cuenta:

1. La **Observación General N° I** sobre los propósitos de la educación, que desarrolla el artículo anteriormente citado.
2. La **Observación General N° 13** sobre el derecho del niños a no ser objeto de ninguna forma de violencia, en donde se plantean medidas educativas y estrategias de protección en relación a la violencia contra la infancia, incluyendo la violencia a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
3. La **Observación General N° 14** sobre el interés superior del niño, la cual señala que los Estados deben garantizar una educación de calidad con docentes y profesionales de educación capacitados y aptos para generar un entorno propicio de aprendizaje que fomente el respeto, la participación⁷.

Además es esencial tener en consideración los derechos de todos los niños, niñas o adolescentes implicados en esas situaciones. En este sentido resulta relevante hacer referencia de nuevo a la Observación General N° 14⁸ sobre el interés superior del niño, que señala que si hay un conflicto entre el interés superior de un niño con los de otros niños, es importante sopesar los intereses de todas las partes y estudiar caso por caso. Por ello:

- Las actuaciones para atender a los niños y las niñas víctimas deben tener en cuenta las **Directrices de Naciones Unidas sobre niños y niñas víctimas y testigos**⁹ que reconocen los derechos a un trato digno y comprensivo, a la protección contra la discriminación, a ser informado, a ser oído y a expresar opiniones, a una asistencia eficaz, a la intimidad, a ser protegido de sufrimientos durante el proceso de justicia, a la seguridad, a la reparación y a medidas preventivas especiales.
- Con los niños o las niñas agresores es necesario evaluar caso a caso para establecer medidas sancionadoras y educativas a partir de los derechos que reconoce la Convención “(...) *la represión o el castigo, deben ser sustituidos por los de rehabilitación y justicia restitutiva (...)*”¹⁰. En este sentido, es conveniente resaltar que “las políticas de mano dura para combatir la violencia contra la infancia tiene efectos muy destructivos en los niños y las niñas, en particular los adolescentes, porque su enfoque punitivo victimiza a los niños y las niñas al responder a la violencia con más violencia”¹¹ como señala el Comité de los Derechos del Niño.

7 Ver párrafo 79 de la Observación General N° 14 (2013) sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primaria, 29 de mayo de 2013, CRC/C/GC/14. Comité de Derechos del Niño.

8 Comité de los Derechos del Niño. Observación General N° 14 (2013), Óp. Cit, párrafo 39.

9 Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos, aprobadas por el Consejo Económico y social de Naciones Unidas el 10 de agosto de 2005.

10 Comité de los Derechos del Niño. Observación General N° 14. Óp. Cit. Párrafo 28.

11 Comité de los Derechos del Niño. Observación General N° 13. Óp. Cit. Párrafos 15 y 27.

Es importante también tener en cuenta al Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales que, en su Observación General N° 13 sobre el derecho a la educación, señala que la educación debe adaptarse a las necesidades de las sociedades en transformación y responder a las necesidades de los estudiantes en contextos culturales y sociales variados. Esto es, garantizar una educación de calidad sustentada en el respeto de los Derechos Humanos: accesible, equitativa y no discriminatoria, centrada en la diversidad.

Por último en el ámbito de Naciones Unidas hay que recordar que el **Estudio de violencia contra la infancia** de 2006:

- Insta a los Estados y a la sociedad civil a realizar esfuerzos para promover el desarrollo holístico de los niños y las niñas, en ambientes libres de violencia, bajo los principios de no discriminación, interés superior, participación y derecho a la vida y al desarrollo.
- Propone fortalecer las escuelas, con la adopción de códigos de conducta aplicables a todo el personal y a todos los estudiantes desde una perspectiva de derechos de infancia, comprometiéndose a hacer frente a la violencia en todo el entorno escolar.
- Recuerda a los Estados su responsabilidad de proteger a la infancia de contenidos perjudiciales a los que pueden verse expuestos los niños y las niñas a través de las TIC, dentro de las cuales está el ciberacoso, regulando los mecanismos de control, la responsabilidad de los agentes de estos medios en el bloqueo de contenidos inapropiados, la aprobación de códigos de conducta y las normas para evaluar los contenidos y poner quejas sobre ellos.
- Señala que los planes educativos deben promover los valores de igualdad social, tolerancia por la diversidad y formas no violentas de resolución de conflictos.

En el ámbito regional, la Unión Europea, siempre ha mostrado preocupación por la situación de los niños y las niñas en el entorno digital a través de diversas iniciativas.

La Comisión de Europea en 2012¹², elaboró la **Nueva estrategia para mejorar la seguridad en Internet y crear contenidos más adecuados para niños y adolescentes** basada en cuatro pilares:

- I. Estimular los contenidos en línea de calidad para los jóvenes, procurando que puedan beneficiarse de contenidos creativos y educativos. Estimular el desarrollo de sus competencias digitales a través de la creación y el uso positivo de internet.

12 Comisión Europea. Nueva estrategia para mejorar la seguridad en Internet y crear contenidos más adecuados para niños y adolescentes. European Commission - IP/12/445 02/05/2012.

2. Intensificar la sensibilización y la capacitación a través de:
 - Formación en la escuela de habilidades para la seguridad en línea desde los primeros años.
 - Campañas de sensibilización tanto a niños, niñas, padres, profesores y cuidadores.
 - Mecanismos y herramientas de denuncia a través de servicios y dispositivos en línea.
3. Crear un entorno en línea seguro para los niños y las niñas aplicando medidas para evitar que entren en contacto con comportamientos o contenidos nocivos.
4. Luchar contra los abusos sexuales y la explotación sexual de los niños y las niñas implementando acciones para identificar, rescatar y prestar atención a las víctimas, adoptar medidas contra los autores y frenar la circulación de imágenes.

Además recientemente, en 2013, la Comisión Europea ha publicado la **Estrategia de ciberseguridad de la Unión Europea: un ciberespacio abierto, protegido y seguro**¹³ y el Parlamento Europeo por su parte, ha elaborado una resolución sobre la protección de los niños y las niñas en el mundo digital en noviembre de 2012¹⁴, en donde se plantean los principales desafíos a los que se debe enfrentar la legislación penal para proteger a los niños y las niñas.

Por otra parte, es muy importante tener en cuenta el trabajo del Consejo de Europa en la prevención y lucha contra la violencia. En sus **Directrices sobre las estrategias nacionales integrales para la protección de los niños contra la violencia** propone que los estados tomen medidas eficaces y multidisciplinarias centradas en las necesidades de los niños y las niñas, de sus familias y de la sociedad en general. Las Directrices proponen avanzar hacia una cultura de respeto de los derechos de los niños y las niñas a través de:

1. La educación y la sensibilización social de medios de comunicación. Que incluya programas escolares, campañas públicas de información y de sensibilización social. También el trabajo con padres y madres para la promoción de la parentalidad positiva es fundamental para promover formas de relación y de resolución de conflictos no violentas.
2. La formación de los profesionales que trabajan con niños y niñas ya que deben estar cualificados para prevenir, detectar y actuar de manera eficaz frente a la violencia contra la infancia.

¹³ Estrategia de ciberseguridad de la Unión Europea: Un ciberespacio abierto, protegido y seguro.

¹⁴ Resolución del Parlamento Europeo, de 20 de noviembre de 2012, sobre la protección de los niños en el mundo digital (2012/2068(INI)).

3. La participación de los medios de comunicación y las nuevas tecnologías. Es importante señalar que los medios de comunicación y las empresas relacionadas con las Tecnologías de la Información y la Comunicación tienen un papel para promover la cultura de respeto de los derechos humanos. Las regulaciones de gestión de contenidos y acceso a las TIC deben considerar la perspectiva de derechos de infancia.
4. El compromiso de los proveedores de Internet. Para lograr unos “servicios de Internet accesibles, seguros y fiables”, se debería motivar a los proveedores para que proporcionen información sobre los riesgos potenciales, sobre los derechos, la seguridad y la privacidad en línea de sus clientes. Debería reforzarse la cooperación con las autoridades del orden público en la investigación de delitos cometidos mediante la utilización de las tecnologías de comunicación” (Consejo de Europa, 2009, p. 17).

Estas estrategias nacionales integrales para proteger a los niños y las niñas de la violencia deben estar basadas en la coordinación intersectorial de los sectores educación, salud, servicios sociales, organismos responsables de los presupuestos, autoridades de orden público y sistema judicial. Estos tienen que asumir su responsabilidad frente a los riesgos que conlleva el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación por parte de niños y niñas.

Por último hay que añadir que tanto las directrices de Naciones Unidas y del Consejo de Europa analizan y tienen en cuenta los estudios especializados que han encontrado una relación causal entre las buenas prácticas pedagógicas -la propuesta educativa del centro y del aula, la formación de los profesores- y las políticas educativas inclusivas y respetuosas de los derechos humanos por un lado, con un menor índice de violencia entre pares.

EL CONTEXTO NORMATIVO DE ESPAÑA

Como ya se ha señalado, es necesario abordar el acoso escolar y el ciberacoso con un enfoque de derechos de infancia. Esto supone contemplar a dos niños o niñas implicados cuyos derechos hay que garantizar y proteger:

Lo primero que hay que decir es que en España no existe una Ley que regule de manera específica e integral las diversas formas de violencia que pueden ser ejercidas contra la infancia, como el acoso escolar o el ciberacoso, si bien algunos aspectos son abordados en los diferentes instrumentos normativos.

La **Constitución Española** declara como derechos fundamentales el derecho a la integridad física y moral (artículo 15); el derecho a la libertad y a la seguridad (artículo 17), el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen así como el secreto de las comunicaciones (artículo 18), el derecho a la tutela judicial efectiva (artículo 24) y el derecho a la educación (artículo 27). El objeto de la educación, de acuerdo con el artículo 27 debe ser el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto de a los principios democráticos de convivencia y a los derechos fundamentales.

Ámbito de protección

La **Ley Orgánica de Protección Jurídica del Menor** encomienda la protección de los niños y las niñas a los poderes públicos, así como el apoyo a los padres y tutores para ejercer sus funciones (artículo 12). Todo ello sin perjuicio de que cualquier persona, especialmente aquellas que por su profesión detecten una situación de riesgo o posible desamparo de un niño o niña (como puede ser las situaciones de acoso), tenga la obligación de comunicarlo a las autoridades (artículo 13).

La Ley reconoce a los niños y las niñas, entre otros, el derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen, lo que incluye el secreto de las comunicaciones (artículo 4). Determina además que “la difusión de información o la utilización de imágenes o nombre de los niños o niñas en los medios de comunicación que puedan implicar una intromisión ilegítima en su intimidad, honra o reputación, o que sea contraria a sus intereses, determinará intervención del Ministerio Fiscal, que instará de inmediato las medidas cautelares y de protección previstas en la ley y solicitará las indemnizaciones que correspondan por los perjuicios causados” inclusive si el niño o niña, o sus tutores legales han dado su consentimiento.

Por otro lado, hace también un reconocimiento expreso al derecho a la libertad de expresión (artículo 8), si bien limita su ejercicio a la protección de la intimidad e imagen del propio niño o niña, así como al respeto a los derechos de los demás.

Además hay que tener en cuenta las distintas leyes de protección que cada Comunidad Autónoma haya dictado, ya que la protección a la infancia es una competencia autonómica.

Ámbito educativo

En el ámbito educativo, la **Ley Orgánica de Educación 2 /2006**¹⁵ reconoce el importante papel de la escuela en la prevención y lucha contra el acoso escolar, estableciendo entre sus principios inspiradores (artículo 1): *“la educación para la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos, así como para la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social, y en especial en el del acoso escolar.”*

Señala en su artículo 2 que entre los fines de la educación se encuentran:

- El pleno desarrollo de la personalidad y de las capacidades afectivas de los alumnos.
- La formación en el respeto de los derechos y libertades fundamentales, en la igualdad de derechos y oportunidades entre hombres y mujeres y en la igualdad de trato y no discriminación de las personas con discapacidad.

La educación en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, así como en la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos. Entre las funciones del profesorado es conveniente destacar (artículo 91):

“d) La orientación educativa, académica y profesional de los alumnos, en colaboración, en su caso, con los servicios o departamentos especializados.

g) La contribución a que las actividades del centro se desarrollen en un clima de respeto, de tolerancia, de participación y de libertad para fomentar en los alumnos los valores de la ciudadanía democrática”.

En 2007, a través del RD 275/2007 de 23 de febrero se crea el Observatorio Estatal de Convivencia Escolar al que, con el objetivo de fomentar las actuaciones que faciliten la mejora del clima escolar y la convivencia en los centros educativos, se le asignan las siguientes funciones:

- a. Actuar como órgano de asesoramiento, análisis y difusión de información periódica relativa a la situación de la convivencia en los centros escolares.
- b. Recoger y analizar información sobre medidas y actuaciones puestas en marcha desde las diferentes instancias, públicas y privadas, para prevenir, detectar y evitar las situaciones contrarias a la convivencia escolar.
- c. Difundir las buenas prácticas educativas favorecedoras de la convivencia escolar.
- d. Promover la colaboración entre todas las instituciones implicadas en materia de convivencia escolar.

¹⁵ Ley Orgánica 2/2006 de Educación (BOE 106), modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa.

- e. Actuar como foro de encuentro interdisciplinar entre organismos públicos y organismos privados acerca del aprendizaje de la convivencia escolar y de la convivencia social.
- f. Formular propuestas de actuación tendentes a mejorar la convivencia en los centros educativos y, en general, a la consecución de los fines previstos en el artículo 2 de la Ley Orgánica 2/ 2006, de 3 de mayo, de Educación, relativos a la educación en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, así como en la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos.
- g. Elaborar informes periódicos para el Consejo Escolar del Estado y otras instituciones sobre la evolución de la convivencia en los centros educativos y las medidas adoptadas para su mejora.
- h. Realizar cuantas otras actuaciones le sean encomendadas para el mejor cumplimiento de sus fines.

En este ámbito es también muy importante el trabajo que cada Comunidad Autónoma ha realizado a partir de este marco. En este sentido muchas de ellas han creado órganos y establecido instrumentos normativos, así como planes para abordar el acoso escolar y el ciberacoso.

Ámbito penal

En los centros educativos corresponde al director del centro y al profesorado prevenir, abordar y sancionar estas conductas. Sin embargo, la intensidad o gravedad del acoso puede hacer que las conductas sean constitutivas de delito tipificado en el **Código Penal**.

No existe un delito de acoso escolar o ciberacoso como tal. La punibilidad de dichas conductas va a depender del modo en que se lleve a cabo. Es decir, ya existen una serie de delitos tipificados en el Código Penal que pueden ofrecer protección a los niños o niñas en caso de acoso escolar o ciberacoso, principalmente el delito contra la integridad moral del artículo 173 del Código Penal.

Aunque es importante tener en cuenta los siguientes tipos:

- Delitos contra la libertad: Amenazas (artículos 169-171), coacciones (artículo 172), torturas y otros delitos contra la integridad moral (artículo 173-177).
- Delitos contra la intimidad, el derecho a la propia imagen y la inviolabilidad del domicilio. En el Capítulo I de dicho Título se recogen los delitos referidos al descubrimiento y revelación de secretos.
- Delitos contra el honor, la calumnia (Capítulo I; artículos 205-207) y la injuria (Capítulo II; artículos 208-210). Delitos de falsedades recoge en el artículo 401 la usurpación del estado civil. Este delito estaría íntimamente relacionado con la suplantación de la identidad que puede ocurrir en el ciberacoso.

- Abusos y agresiones sexuales a niños o niñas menores de trece años, concretamente el Artículo 183 bis va encaminado a castigar y prevenir el fenómeno conocido como *grooming*.
- Dentro de los delitos de homicidio, el artículo 143 tipifica la inducción al suicidio de otra persona.

Actualmente se está debatiendo una reforma del **Código Penal**, que avanza en la definición de diferentes formas de violencia ejercida contra los niños y las niñas a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y que están vinculadas a delitos relacionados con pornografía infantil, grooming y sexting.

En estos casos si el agresor o agresora es mayor de 14 años, son de aplicación las normas de la **Ley de Responsabilidad Penal del Menor**¹⁶ y las medidas judiciales previstas en ella, distintas a las penas impuestas a los mayores de edad. Los niños o niñas menores de 14 años no son imputables penalmente.

La respuesta sancionadora debe ser educativa y socializadora, variando en función de la gravedad de los hechos: libertad vigilada, prestaciones en beneficio de la Comunidad, realización de tareas socio-educativas, permanencia de fines de semana, entre otras. El artículo 18 de la LORP permite al fiscal la no incoación del procedimiento en el supuesto que estemos antes casos leves (faltas).

Es fundamental el papel del Fiscal, por ello es importante tener en cuenta la **Instrucción 10/2005 de Fiscalía sobre el tratamiento del acoso escolar desde el sistema de justicia juvenil**. El Ministerio Fiscal debe tener en cuenta que en él confluyen dos obligaciones, velar por la protección de las víctimas y por el interés superior de todos los niños que intervienen en el proceso.

La Instrucción 10/2005 de Fiscalía señala que el concepto de acoso escolar puede tener muchas significaciones jurídico-penales, desde la mera falta a la comisión de un delito grave. Aunque una característica del acoso escolar es su continuidad en el tiempo, sin embargo cuando un hecho aislado ha sido grave, es necesario aplicar la instrucción de Fiscalía y enmarcarla dentro de los tipos penales previstos.

Las víctimas se encuentran en una situación de indefensión y gran vulnerabilidad, por lo que es necesario que el Fiscal tome todas las medidas necesarias para promover la protección integral de esta y cesar con el acoso, como puede ser la adopción de medidas cautelares.

Además habrá que tomar todas las cautelas necesarias para evitar la revictimización del niño o niña en el proceso, de acuerdo con la **Circular 3/2009 de la Fiscalía General del Estado sobre protección de niños o niñas víctimas o testigos**.

¹⁶ Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

En cuanto a la investigación, tanto la Policía Nacional¹⁷, a través de la Brigada de Investigación Tecnológica, como la Guardia Civil¹⁸, a través del Grupo de Delitos Telemáticos investigan y actúan ante casos graves de ciberacoso.

En cuanto a la responsabilidad civil, hay que recordar que los centros docentes tienen la responsabilidad de garantizar espacios seguros para los niños y las niñas; por ello, en los casos de acoso escolar y ciberacoso, pueden ser responsables civiles de los daños causados a los niños o niñas, de acuerdo con el artículo 61. 3 de la LRPM. En este sentido, encontramos jurisprudencia en la que se condena a los centros en los que no hacen nada para evitarlo una vez que lo conocen, no en todo caso de acoso escolar. Los fallos remarcan la responsabilidad de los centros educativos en cuanto a las facultades de guarda y custodia de sus alumnos y la necesidad de que en los centros educativos se implementen y lleven a cabo medidas de prevención de la violencia escolar.

Ya para finalizar en el ámbito de las políticas de prevención, el **II Plan Estratégico de Infancia y Adolescencia (PENIA) 2013- 2016**, ha desarrollado entre sus objetivos, el de impulsar los derechos y la protección de la infancia con relación a los medios de comunicación y a las tecnologías de la información en general. Este Plan establece una serie de medidas que han sido acordadas por los Cuerpos y Fuerzas de seguridad del Estado, las comunidades autónomas, las instituciones públicas, la sociedad civil y la academia.

17 <http://www.policia.es/colabora.php>

18 <https://www.gdt.guardiacivil.es/webgdt/denuncia.php>

En la página web del Grupo de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil se registran cuatro grupos de delitos: contra la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los datos y sistemas informáticos; delitos informáticos; delitos relacionados con el contenido; y delitos relacionados con infracciones de la propiedad intelectual y derechos afines.

2. MARCO CONCEPTUAL

EL ACOSO ESCOLAR

El fenómeno del acoso escolar o maltrato entre iguales (Ortega, Del Rey y Mora-Merchán, 2001) está siendo investigado por la comunidad científica desde los años setenta del pasado siglo, si bien en España aparecen las primeras investigaciones a partir de los años noventa.

La definición más extendida del mismo la proporcionó Olweus, que lo definió a finales de los 90 de la siguiente forma: una persona está siendo acosada cuándo ella o él es expuesto, repetidamente y de forma prolongada en el tiempo, a acciones negativas por parte de una o más personas. Es una acción negativa cuándo alguien intencionalmente causa, o trata de causar, daño o molestias a otro (Olweus, 1999, p. 10).

Las características para diferenciar un episodio de acoso escolar de otras conductas violentas que también pueden darse dentro del contexto escolar son:

- **Intencionalidad por parte del agresor.** Trabajos posteriores han puesto de manifiesto que para definir una situación de acoso los escolares se basan en la percepción subjetiva de la víctima, más que del agresor sobre la intencionalidad de la conducta.
- **Repetición en el tiempo.** Un hecho aislado, por muy grave que sea, no puede considerarse acoso escolar.
- **Desequilibrio de poder.** Esta desigualdad puede ser física, psicológica o social y hace que la víctima no pueda defenderse fácilmente por sí misma.

Junto a estas características Ortega y Mora-Merchán (2008) han señalado la presencia de la ley del silencio y el esquema dominio-sumisión. En situaciones de acoso los escolares no suelen comunicarle lo que está pasando a los adultos. Por otra parte, el desequilibrio de poder que existe entre el agresor y su víctima se transforma en un patrón de comportamiento, dónde el agresor ejerce el poder sobre la víctima, la cual se somete a su dictado.

Intentando delimitar la influencia del grupo en el problema que nos ocupa, el equipo de Salmivalli (Salmivalli, Lagerspetz, Bjorkqvist, Osterman y Kaukiainen, 1996) identificó seis tipos de implicados en los fenómenos de acoso: agresor, reforzador del agresor, ayudante del agresor, defensor de la víctima, ajeno y víctima. El reforzador y el ayudante adoptan roles más próximos al agresor mientras que el defensor se pone de parte de la víctima.



Fuente: (Ortega, 2002)

EL CIBERACOSO

El ciberacoso es un nuevo tipo de acoso que se da a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Se puede definir como una agresión intencional, por parte de un grupo o un individuo, usando formas electrónicas de contacto repetidas veces contra una víctima que no puede defenderse fácilmente por sí misma (Smith et al., 2008).

Como se puede observar, esta definición recoge los tres elementos básicos de la definición de acoso escolar: intencionalidad, repetición y desequilibrio de poder; añadiendo la peculiaridad de que se produce a través de las TIC. En el caso del ciberacoso, estas características tienen matices propios derivados de la naturaleza de los dispositivos o tecnologías utilizadas. Por ejemplo la repetición ya no consistiría en agredir a un niño o niña varias veces, basta con subir una sola vez una imagen indeseada a una red social y que la vean varias personas. La repetición se produciría cada vez que se vea esa imagen, se comparta o los comentarios abusivos que la pueden acompañar.

Del mismo modo los roles adoptados en ciberacoso no están claros. Se debate si la persona que reenvía un comentario o hace un post sobre la publicación se debería considerar como agresor o solo como ayudante o reforzador. En cualquier caso, ayudar a que una agresión se propague por la red causa daño.

MAGNITUD DEL ACOSO ESCOLAR Y EL CIBERACOSO

En España han sido pocas las investigaciones que han contado con muestras nacionales sobre acoso escolar y ciberacoso. En el año 2000, y luego en 2007, el Defensor del Pueblo y UNICEF realizaron estudios sobre el tema. En estos estudios se pone de manifiesto que no hay grandes diferencias con respecto a la extensión del acoso entre las diferentes comunidades autónomas ni entre los tipos de centros educativos.

Aunque en el primer estudio no se aportaron índices generales de acoso escolar, quedó bien claro que el fenómeno se extiende por prácticamente todos los centros educativos. En el estudio de 2007, ya se incluyeron índices generales de ciberacoso. Así se encontró que el 5.5% de los escolares se declaraban víctimas de ciberacoso y el 5.4% de los entrevistados se proclamaban agresores de otros usando medios cibernéticos. También se señala que una cuarta parte de los escolares había sido testigo de fenómenos de ciberacoso, ya sea de forma eventual (22%), como de forma prolongada (3%).

No obstante, a partir de los estudios realizados con muestras más reducidas podemos alcanzar una idea aproximada de la extensión del fenómeno. Garaigordobil señala, tras revisar varias investigaciones españolas, que en España tenemos ente el 3% y el 10% de victimización grave (Garaigordobil, 2011a).

Los datos españoles sobre ciberacoso que se han publicado en revistas científicas indexadas en SCOPUS hasta el 31 de diciembre de 2012 y se recogen en el trabajo de Calmaestra y Maldonado (2013) se pueden consultar en la siguiente tabla.

	Cibervíctimas	Ciberagresores	Muestra
Navarro et al, 2012	24.2%	---	1127
León del Barco et al, 2012	6%	6.4%	1700
Álvarez-García et al, 2011	35.4%-51.9%	---	638
Buelga et al, 2010	Móvil 24.6% Internet 29%	---	2001
Calvete et al, 2010 Estévez et al, 2010	30.1%	44.1%	1431
Ortega et al, 2009 Ortega et al, 2012	Móvil 4.2% Internet 7.5%	---	1671
Ortega et al, 2008 ^(*)	10.8%	7.4%	830

Tabla 1: Porcentajes de implicación en ciberacoso en España

(*) Este trabajo recogía un porcentaje de 8.4% de sujetos que estaban al mismo tiempo en los dos roles y que no se han contabilizado en la tabla.

Como se puede observar, los porcentajes de implicación varían mucho entre unos estudios y otros, ya que se han utilizado instrumentos y metodologías diferentes para su desarrollo. Lo que sí está claro es que en todos los estudios se pone de manifiesto que el ciberacoso es una realidad en los centros educativos españoles.

Asimismo, estas cifras parecen estar creciendo en los últimos años según un reciente estudio donde se comparó la progresión del fenómeno entre 2008 y 2011 (Calmaestra, Del Rey, Mora-Merchán y Ortega, en prensa). El estudio muestra que aumentó en ciberacoso de forma estadísticamente significativa desde un 19.4% en 2008 hasta un 23.5% en 2011. Aunque lo que más creció fue la implicación en fenómenos de ciberacoso a través de internet (especialmente redes sociales) desde el 11.6% hasta un 17.5%, una subida de casi 6 puntos en tres años.

FACTORES DE RIESGO Y DE PROTECCIÓN

No existe un motivo totalmente definido para acosar a otra persona y no existe un patrón claro en que se pueda encasillar a un niño o una niña como víctima o agresor de sus iguales. Lo que sí ha aportado la literatura científica son una serie de factores que pueden entenderse como facilitadores de este tipo de fenómenos. Es importante matizar que la presencia de alguno de estos factores de riesgo no necesariamente conlleva a que los niños o niñas sean víctimas o agresores de esta forma de violencia.

Presentamos a continuación los factores de riesgo más relevantes que han encontrado los estudios sobre el tema:

Factores de riesgo individuales

- Ser víctima de violencia en el hogar o estar expuesto a violencia de género (Naciones Unidas, 2006)
- Niños o niñas con ansiedad, somatizaciones, retraimiento y dificultades para establecer relaciones sociales (Goldbaum, Craig, Pepler y Connolly, 2003 citado en Calmaestra, 2011) o aquellos que no cuentan con un amigo o amiga cercano.
- La debilidad física y el rechazo de los iguales (Hodges et al. ,1999 citado en Navarro y Yubero, 2012).
- Niños y niñas que pertenecen a grupos minoritarios: presentan sobrepeso, utiliza gafas, tiene una cultura u orientación sexual diferente a la mayoría, tiene el pelo de color rojo, etc. (Garaigordobil, 2011b)

- Los niños y las niñas que tienen un uso frecuente de Internet y de comunicación online son más vulnerables al ciberacoso (Smith et al., 2008). Al ser un usuario muy activo y pasar muchas horas utilizando Internet es más fácil encontrarse con algún agresor.
- Los niños y las niñas con temperamento activo y exaltado son más propensos a desarrollar conductas agresivas (Olweus, 1980).
- Los niños y las niñas que utilizan Internet para encontrar nuevos amigos o hablar con extraños corren una mayor riesgo de ser victimizados (Akbulut, Sahin y Eristi, 2010).
- El ciberacoso puede estar motivado (Hinduja y Patchin, 2009; Sanders, 2009) por la venganza de ser victimizados en entornos presenciales. Ésta es la razón más citada para cometer ciberacoso contra alguien (Goberecht 2008, citado en Raskauskas y Stoltz, 2007; Steffgen, Vandebosch, Völlink, Deboutte y Dehue, 2010; Vandebosch y Van Cleemput, 2008).
- Tanto ciberagresores como cibervíctimas muestran menos empatía y mayor agresión relacional que los no implicados en ciberacoso (Schultze-Krumbholz y Scheithauer, 2009).
- Los estudiantes que responden agresivamente usan menos estrategias asertivas, tienen más problemas de conducta e hiperactividad, y pocos comportamientos prosociales en relación a los estudiantes que son asertivos pero no agresivos (Menesini y Spiel, 2012).
- Los agresores se han descrito como impulsivos e iracundos, con una importante falta de empatía y una fuerte necesidad de dominar y someter a otros estudiantes (Olweus, 1999, 2005).
- Hay una fuerte continuidad entre estar implicado en formas de acoso tradicional y estarlo en episodios de ciberacoso (e. g. Del Rey, Elipe y Ortega, 2012; Gradinger, Strohmeier y Spiel, 2009; Juvonen y Gross, 2008; Li, 2007; Ortega, Calmaestra y Mora-Merchán, 2008; Raskauskas y Stoltz, 2007; Vandebosch y Van Cleemput, 2009; Varjas, Henrich y Meyers, 2009; Ybarra y Mitchell, 2007). Algunos estudios apuntan a que incluso los roles y la frecuencia de la implicación se suelen mantener (Ortega et al., 2008).
- Motivos sentimentales, rupturas de parejas o de relaciones de amistad; la envidia o los celos y otros motivos relacionados con la intolerancia hacia las personas pueden llevar a cometer ciberacoso (Garaigordobil, 2011b).
- Los niños y las niñas con una escasa red social de apoyo (Ortega y Mora-Merchán, 2008) que, por un lado, los convierten en víctimas propiciatorias (nadie les ayudará) y, por otro, no les permite afrontar el acoso de forma exitosa (no pueden compartir lo que les pasa, no tienen personas que den la cara por ellos).

Factores de riesgo familiares

- La aceptación de la conducta agresiva del niño o niña (Olweus, 1980, 1999).
- Uso de métodos de educación basados en el castigo físico o en la violencia emocional (Olweus, 1980, 1999) o la falta de supervisión de los padres o cuidadores.
- Los padres con un estilo de educación permisivo e inconsistente, que son tolerantes con las conductas agresivas de sus hijos y no marcan reglas claras y consistentes (Olweus, 1980, 1999).
- Una pobre relación paterno/materno filial (Ybarra y Mitchell, 2004).

Factores de riesgo sociales

- La exposición a la violencia en los medios de comunicación (Elledge et al., 2013).
- Un clima escolar que no promueva relaciones positivas puede llevar a la aparición de conductas negativas en contextos virtuales como Internet (Calmaestra, 2011).

Consecuencias

En algunos casos, la violencia por acoso o ciberacoso, o la amenaza de sufrirlos, pueden provocar un impacto negativo en el desarrollo emocional.

Consecuencias comunes de acoso escolar:

En las víctimas:

- Suicidio o ideaciones (e. g. Klomek, Sourander y Gould, 2010; Roeger, Allison, Korossy-Horwood, Eckert y Goldney, 2010).
- Baja autoestima (e. g. Farrington, 1993; Kochenderfer y Ladd, 1996).
- Altos niveles de soledad (e. g. Alsaker, 1993; Eslea et al., 2004).
- Depresión y ansiedad (e. g. Cross et al., 2009; Salmon, James y Smith, 1998).
- Dificultades en la integración escolar y en el proceso de aprendizaje. (León, Gonzalo y Polo, 2012).

En los agresores:

- Peleas, vandalismo, consumo de drogas (e. g. Hemphill et al., 2011).
- Delincuencia (e. g. Pepler, Jiang, Craig y Connolly, 2008; Ttofi, Farrington, Lösel y Loeber, 2011) entre otros.

Y en aquellos que al mismo tiempo son agresores y víctimas:

- Desajuste social y aislamiento (e. g. E. Estévez, Murgui y Musitu, 2009; Ireland y Power, 2004; Kokkinos y Panayiotou, 2004).
- Ansiedad (e. g. Craig, 1998; Kaltiala-Heino, Rimpelä, Rantanen y Rimpelä, 2000).
- Baja autoestima y depresión (e. g. E. Estévez et al., 2009).
- Consumo de tabaco (e. g. Weiss, Mouttapa, Cen, Johnson y Unger, 2011).

Los estudios en ciberacoso han señalado que sus implicados presentan los siguientes efectos negativos:

- Suicidio (e. g. Bhat, 2008).
- Problemas con el bienestar psicológico de los implicados (e. g. Aricak et al., 2008).
- Problemas psicosociales y de conducta (e. g. Hinduja y Patchin, 2007; Ybarra y Mitchell, 2008).
- Depresión (e. g. Erdur-Baker, 2010; Perren, Dooley, Shaw y Cross, 2010).
- Baja autoestima (e. g. A. Estévez, Villardón, Calvete, Padilla y Orue, 2010).
- Síntomas psicossomáticos y preocupación (e. g. Cross et al., 2009; Dooley, Gradinger, Strohmeier, Cross y Spiel, 2010; Ttofi y Farrington, 2008).
- Sentimientos de indefensión (Garaigordobil, 2011b).
- Trastornos del sueño (Garaigordobil, 2011b).

Las ciber-víctimas pueden presentar las siguientes consecuencias (Garaigordobil, 2011b):

- Sentimientos de ansiedad.
- Depresión.
- Ideación suicida.
- Estrés.

- Miedo.
- Baja autoestima.
- Falta de confianza en sí mismos.
- Sentimientos de ira y frustración.
- Sentimientos de indefensión, nerviosismo, irritabilidad.
- Somatizaciones.
- Trastornos del sueño.
- Dificultades para concentrarse que afectan al rendimiento escolar.

Los ciber-agresores tienen mayor probabilidad de presentar (Garaigordobil, 2011b):

- Desconexión moral.
- Falta de empatía.
- Dificultades de acatamiento de las normas.
- Problemas por su comportamiento agresivo.
- Conducta delictiva.
- Ingesta de alcohol y drogas.
- Dependencia de las tecnologías y absentismo escolar.

Para resumir este apartado señalaremos que tanto el acoso escolar como el ciberacoso puede tener efectos nocivos en todos los niños y las niñas involucrados. Se trata de efectos diferenciales en ambos roles, la víctima y el agresor, pero ambos perturbadores de su desarrollo y aprendizaje. Los efectos se agravan si no se adoptan medidas paliativas (Ortega, 2005, p. 140). De ahí que sea básica su prevención y que se adopten medidas concretas y claras para intervenir cuando se detecte un caso.

PREVENCIÓN

La prevención se debe abordar teniendo en cuenta a los niños y las niñas, el centro educativo, las familias y las administraciones.

Son muchas las medidas que se pueden tomar dentro de los centros educativos, pero no todas parecen igual de eficaces.

Elementos que se deben tener en cuenta con los niños y las niñas

Los niños y las niñas tienen un rol activo para prevenir las situaciones de acoso y ciberacoso. El trabajo debe dirigirse a promover habilidades sociales como (Chaux, 2012):

- La **empatía** hace referencia al reconocimiento de las emociones de los demás. Es frecuente que los agresores tengan poca capacidad de empatía.
- La **asertividad** es la capacidad para expresar necesidades, emociones, interés y opiniones, de manera respetuosa, clara y no agresiva. No sólo es importante para la víctima sino también para que los testigos u observadores comuniquen las agresiones.
- El **pensamiento crítico**, hace referencia a la capacidad de analizar y cuestionar la realidad y las creencias para plantear soluciones y tomar decisiones de manera autónoma.
- La **evaluación de las consecuencias** de sus comportamientos teniendo en cuenta los efectos que pueden tener para sí mismos y para las demás personas tanto a corto como a largo plazo.
- Las **competencias de autoprotección** frente a los riesgos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación implican el conocimiento de los riesgos que tienen las Tecnologías de la Información y la Comunicación y cómo responder a ellos, también el desarrollo de aptitudes de alfabetización digital y mediática para aumentar la confianza en el mundo digital.

El papel de la familia

Las familias son un pilar fundamental para prevenir el acoso y el ciberacoso y para trabajar de manera coordinada con los demás agentes de la comunidad educativa. Los padres y madres deberían estar atentos al uso que hacen sus hijos e hijas de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Tal como se mencionó antes hay algunos factores de riesgo familiares que influyen en la presencia de comportamientos de acoso escolar o ciberacoso, como el uso del castigo físico y humillante, un estilo agresivo de resolución de conflictos, la permisividad con el uso de la agresión, la distancia emocional o la baja supervisión parental.

Es claro que los vínculos afectivos sanos y estables con un estilo de crianza fundamentado en el respeto, en la comunicación, en el manejo de las emociones negativas, en la empatía y la asertividad promueve niños y niñas que son respetuosos con las demás personas, solidarios, que saben decir no y establecer límites con quienes podrían agredirlos y que pueden comunicar a los padres y a los adultos cualquier situación que les afecte.

Por todo ello, un elemento fundamental de la prevención de cualquier forma de violencia es la promoción de la parentalidad positiva.

La responsabilidad del ámbito educativo

Las administraciones educativas por su parte, deberían ofrecer a la sociedad y a la escuela las herramientas legislativas y las indicaciones para la prevención e intervención efectivas en temas relacionados con el acoso y el ciberacoso. Por ejemplo sería de mucha utilidad establecer un protocolo a nivel nacional, que se podría concretar a nivel autonómico en virtud de las competencias de las Comunidades Autónomas sobre cómo actuar para prevenir e intervenir en situaciones de acoso y ciberacoso.

3. INVESTIGACIÓN

EL ESTUDIO

Save the Children ha realizado una investigación con niños, niñas y con docentes para conocer de primera mano sus vivencias y experiencias referidas a esta temática.

El muestreo de niños y niñas ha sido realizado de forma intencional por accesibilidad en cinco ciudades de España (Barcelona, Lleida, Madrid, Valencia y Vitoria) en las que Save the Children estaba realizando talleres de sensibilización y que pertenecen a los programas de intervención con familias en situación de riesgo social. Es de anotar, que por ello muchos de los niños y las niñas que participaron no tienen fácil acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación. La muestra total estuvo compuesta por 123 niños (52.8% niñas) con edades comprendidas entre los 8 y 13 años (Media 9.99 años; d.t. 1.303).

La distribución de escolares por edad y curso se puede consultar en la tabla 2:

		Sexo		Total	
		Chicos	Chicas		
Ciclo	1º	3	6	9	7,3%
	2º	28	28	56	45,5%
	3º	27	31	58	47,2%
Total		58	65	123	

Tabla 2: Distribución de los alumnos por sexo y ciclo

El muestreo en el caso de docentes también fue por accesibilidad. En esta ocasión optamos por diferentes institutos y colegios de Madrid. El número total de docentes que participaron fue de 23, siendo el 52% de primaria y el 48% de secundaria.

Es necesario señalar antes de comenzar con el análisis de datos que las respuestas no son representativas de su población de origen pero sí nos ayudarán a entender un poco mejor sus experiencias sobre el acoso y ciberacoso.

Del mismo modo indicar que en los cuestionarios que se administraron se podían encontrar preguntas abiertas y cerradas. Comenzaremos la exposición por los datos que se obtuvieron

de las respuestas de los niños y las niñas. Posteriormente expondremos los resultados obtenidos de las respuestas de los docentes. En esta ocasión, además de las preguntas abiertas, Save the Children optó por pasar un cuestionario a los docentes dónde debían indicar la frecuencia de situaciones de violencia que detectaban en su centro educativo en una escala de 0 (nunca) a 4 (muchas veces). La escala sobre violencia a la infancia presentaba excelentes valores de fiabilidad¹⁹.

Los datos cuantitativos fueron analizados con el programa estadístico SPSS y los datos de carácter cualitativo fueron analizados con ayuda del programa Atlas.ti.

Vivencias de los niños y las niñas sobre el acoso escolar y el ciberacoso

A los niños y las niñas se le proponía la siguiente situación:

“A María le encantaba ir a la escuela, pero desde hace unas semanas se siente un poco triste y no quiere asistir a clases. Luis, un chico de su clase la insulta mucho, le dice que es gorda y fea. En el recreo se burla de ella delante del resto de sus compañeros.”

Posteriormente se preguntó:

1. *¿Qué podría hacer María?*
2. *¿Qué podrían hacer sus compañeros y compañeras?*
3. *¿Has vivido alguna situación parecida? Cuéntanos lo que te ha pasado y cómo te has sentido tú.*
4. *¿Conoces a algún niño o niña que le haya sucedido algo parecido? Cuéntanos lo que le ha pasado y cómo te has sentido tú.*

Esta es una situación que podría considerarse como acoso verbal, se les preguntó a los niños y las niñas cuántos de ellos habían vivido una situación parecida y casi un 40% de los escolares mencionaron que sí, que habían vivido algo similar a lo largo de su vida.

Algunos relatos de los niños y las niñas:

“A mí me encantaba ir al cole, pero me llamaban empollona y ya no quería ir. Me he sentido muy mal.”

“Me he sentido avergonzada y sola, porque siempre me llamaban gorda y nadie me defendía.”

“Durante mucho tiempo, el Jose se burlaba de mí delante de todo el grupo.”

¹⁹ La fiabilidad para la escala global y para las 5 subescalas fue de $\alpha=0.958$, coincidentes con los 5 tipos de violencia estudiados (violencia física $\alpha=0.890$; violencia verbal $\alpha=0.894$; violencia social $\alpha=0.833$; violencia sexual $\alpha=0.851$; violencia a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación $\alpha=0.966$).

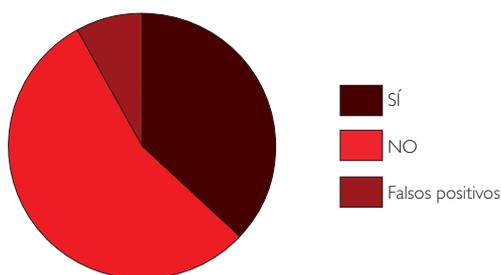


Gráfico I. Niños víctimas de acoso escolar²⁰

Aunque puedan parecer unos datos muy elevados de implicación en acoso escolar, son similares a otros estudios incluyendo tanto a víctimas como a agresores (García-Fernández, 2013), debemos señalar que se les preguntó sobre toda su vida y no se especificó ninguna franja de edad. Del mismo modo, como se ha puesto de manifiesto en diferentes estudios (Smith et al., 2002; Ucanok, Smith y Karasoy, 2011), las altas tasas de acoso escolar pueden deberse al problema que tienen los niños y las niñas pequeñas entre discriminar exactamente lo que es acoso frente a una agresión.

En cuanto a los espectadores podemos señalar que más de la mitad de los encuestados declararon haber observado alguna conducta parecida a la descrita en su contexto.

Describieron algunas situaciones como:

“Una niña llamada Julia, todos la insultan y se siente sola.”

“Se burlan de una niña en el cole y en todos los sitios, la llaman cochinito y no quieren estar con ella.”

“Me sentí mal, porque a una niña la llamaban hipopótamo y mamut. No se lleva muy bien con sus amigos.”

“A una niña le dicen que es un chico desde que se ha cortado el pelo. Se siente muy mal y yo también.”

“Le dicen siempre a una amiga de mi clase que tiene bigotes, se ríen de ella y la pasa mal.”

²⁰ En el gráfico I se puede observar la franja verde que representa el 8% de los niños, eso es debido a que, aunque ellos señalaron que sí habían vivido algo similar, según la descripción de la situación que seguía a la pregunta se podía descartar que se tratase de acoso. Para no cometer errores en estas decisiones dos investigadores realizaron de forma paralela la clasificación entre lo que sí podría ser considerado como verdaderos episodios de acoso escolar y los que no había duda de que no lo eran. El grado de acuerdo entre ambos fue del 100%.

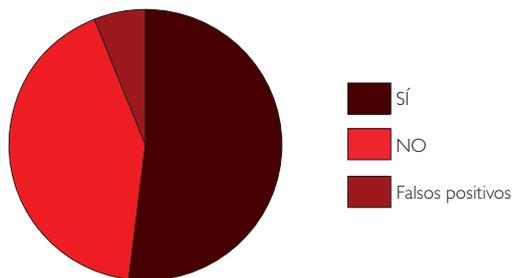


Gráfico 2. Niños que han observado acoso escolar

Con respecto al ciberacoso, se les expuso a los escolares la siguiente situación:

“Carmen recibe mensajes desagradables en su móvil casi todos los días. Le dicen que es tonta y cerda, que nadie la quiere y que no juegan con ella porque huele mal y es muy pesada”.

1. *¿Qué podría hacer Carmen?*
2. *¿Qué podrían hacer sus compañeros y compañeras?*
3. *¿Has vivido alguna situación parecida a través del móvil o de internet? Cuéntanos lo que le ha pasado y cómo te has sentido tú.*
4. *¿Conoces a algún niño niña que le haya sucedido algo parecido? Cuéntanos lo que le ha pasado y cómo te has sentido?*

Podemos señalar que la gran mayoría de los niños y las niñas no ha experimentado este tipo de situaciones (ver Gráfico 3), datos que contrastan con otros estudios que señalan porcentajes de implicación como víctima del 9.3%, de agresores del 5.5% y de agresores victimizados del 3.4% (García-Fernández, 2013). Tal vez estos datos se expliquen por la dificultad de acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación de la muestra.

Uno de los niños refiere:

“Me insultaban unos niños por internet y yo me he sentido muy mal.”

“Una amiga, estuvo durante tres meses aguantando los insultos de unos niños de su clase. Cuando ella se dio cuenta de que cada vez era peor, se lo comunicó a su profesora, ésta no le hizo caso y la cosa fue empeorando un mes más. Ella harta se lo dijo a su madre y ésta se lo comunicó a los padres de los niños, pero la cosa empeoró. Mi amiga ahora no está en el cole.”

Al igual que sucedía con el acoso escolar pudimos filtrar varios casos de alumnos que se consideraban cibervíctimas y en realidad, a raíz de sus descripciones, no lo eran.

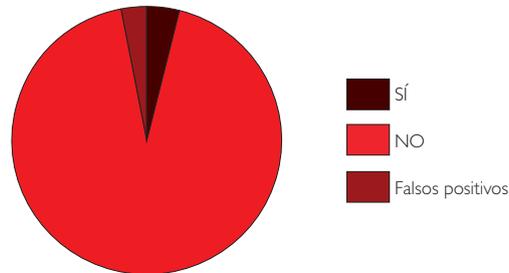


Gráfico 3. Niños víctimas de ciberacoso

Los espectadores de ciberacoso aumentan considerablemente, llegando a tasas cercanas al 25% en alumnos de entre 1º y 6º de primaria, lo cual es un porcentaje nada desdeñable.

Algunas situaciones comentadas por los niños y las niñas:

“A una niña que se llama Berta también la acosaron por internet y la pasó más o menos difícil.”

“A un niño llamado Pedro lo ofendían por facebook y él se sintió mal.”

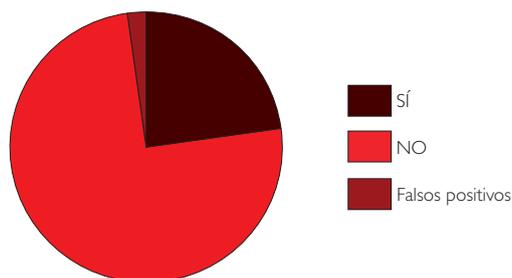


Gráfico 4. Niños que conocen situaciones de ciberacoso

Merece la pena señalar que se observa una mayor participación relativa de niñas en situaciones de victimización. No se observa una diferencia estadísticamente significativa entre los ciclos educativos.

DATOS CUALITATIVOS: LA PERCEPCIÓN DE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS SOBRE LA VIOLENCIA

Sobre el acoso escolar

- En relación a las soluciones aportadas por los niños y las niñas sobre el caso de María (acoso escolar):

Los niños y las niñas mayoritariamente comentan que lo que debería hacer María es no hacer caso o no escuchar al agresor o pasar de él– *“No hacerle caso, como si no existiera, porque nadie es perfecto. Todos somos diferentes.”*

Unos pocos niños y niñas dan respuestas que pueden considerarse asertivas ante esta situación de acoso, entre ellas se encuentran:

“Podría decirle que no la insultara que eso le hace daño.”

“Hablar alto, sin pegarle, decirle que ella no ha hecho nada, ni es pesada, ni cerda y que a ellos no les gustaría que le dijese eso ni a ella tampoco.”

Otra de las soluciones pasa por contar lo que ocurre a los profesores o los padres para que se impliquen en la resolución del problema. Algunas aportaciones de los niños y las niñas que no son positivas consistirían en aguantarse con las agresiones o responder con violencia – *“Un niño me insultaba casi siempre, un día me puse nervioso me levanté y le dije que parara y al final le pegué”* los niños y las niñas consideran que los docentes tienen un rol fundamental en la intervención en casos de acoso escolar– *“decírselo al profesor para que hable con él y solucionar el problema.”*

- En relación a las soluciones aportadas por los niños y las niñas sobre la actuación de compañeros de María (acoso escolar):

La respuesta mayoritaria de los niños y las niñas hace mención a que los espectadores deberían ayudar a María, defenderla, apoyarla, animarla o consolarla, jugar con ella, entre otros.– *“Yo tenía una amiga que un niño le pegaba y yo le defendí, le dije que mi amiga era más pequeña y que no le hacía nada malo y el niño paró.”*

Algunos de ellos también mencionan el hecho de que los espectadores podrían decírselo a los profesores. A raíz de las respuestas de los niños y las niñas comprobamos que, al menos en teoría, saben lo que se debe hacer en estos casos, aunque no siempre lo llevan al plano conductual: *“Se reían de él, yo me he sentido mal porque no he podido hacer nada.”*

Sobre el ciberacoso

- En relación a lo que podría sentir Carmen (ciberacoso):

La mayoría de los alumnos coincide en que Carmen se siente mal o triste. Pocos son lo que no empatizan con la víctima.

- Soluciones aportadas por los niños y las niñas a la situación de Carmen (ciberacoso):

Las soluciones que aportan los niños y las niñas están basadas en la comunicación. Al igual que pasaba en el caso del acoso escolar un número elevado de niños y niñas especialmente los de primer ciclo manifiestan que lo mejor es pedir ayuda a un adulto y decírselo a los padres o a los profesores o incluso a la policía. Algunos niños y niñas no aportan soluciones positivas y le recomendarían que se aguantase, que devolviera la agresión, que debería ser más guapa o incluso que debería suicidarse. En relación a qué hacer ante las ciberagresiones, los niños y las niñas mayores plantean no leer los mensajes, borrarlos, pasar, bloquear el teléfono, apagar el móvil, no responder.– *“No contestar a las preguntas, ni hacerle caso a los mensajes y decirle que no le pongan esas tonterías.”*

- Soluciones aportadas por los niños y las niñas sobre la actuación de los compañeros de Carmen (ciberacoso):

En esta ocasión los niños y las niñas también ofrecen soluciones positivas como la de ayudar a la niña que está sufriendo ciberacoso, animarla, consolarla, tranquilizarla o defenderla. El hecho de que el agresor le pida perdón a la víctima también ha sido una sugerencia popular. En este caso muy pocos mencionan la posibilidad de comunicar a un adulto en caso de observar una situación de ciberacoso.

Otros manifiestan no saber qué hacer, aunque empatizan con la víctima y reconocen que “los observadores” también tienen una responsabilidad para evitar que esas situaciones pasen.– *“Crearon un grupo en el facebook contra una niña por su aspecto físico y yo no sabía qué hacer. Cuando se enteró yo me disculpé por no haberle avisado.”*

EXPERIENCIAS DE LOS DOCENTES SOBRE EL ACOSO ESCOLAR Y EL CIBERACOSO

Análisis cuantitativo de la encuesta aplicada a los docentes

Paralelamente se preguntó a los docentes por la frecuencia en las que se habían observado diferentes formas de violencia entre pares. Agrupamos los tipos de violencia en cinco: física, verbal, social, sexual y a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y los valores de la escala tenían un rango de 0 (nunca) a 4 (muchas veces). Los resultados que se obtuvieron se muestran a continuación.

Sobre la violencia física podemos señalar que las formas más frecuente eran empujar, golpear y esconder cosas. Empujar superaba en más de un punto a la segunda forma. La menos frecuente con diferencia de las analizadas fue la amenaza con armas, que eran detectaba raramente por el profesorado.

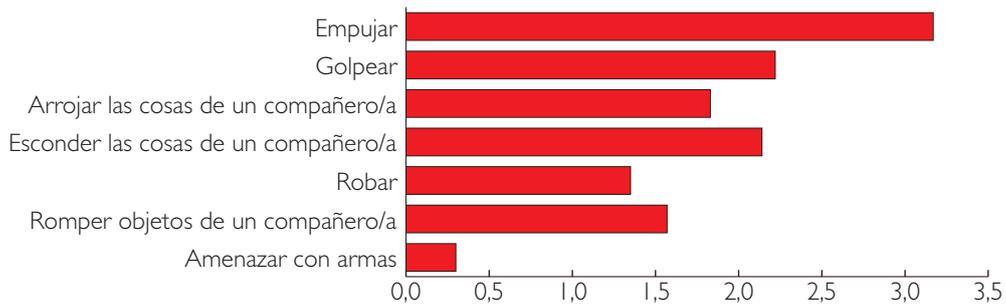


Gráfico 5: Frecuencia de Violencia Física detectada por los profesores

La violencia verbal era detectada frecuentemente por los profesores, los insultos son las agresiones más observadas, mientras que los comentarios de contenido racista u homófobo eran menores.

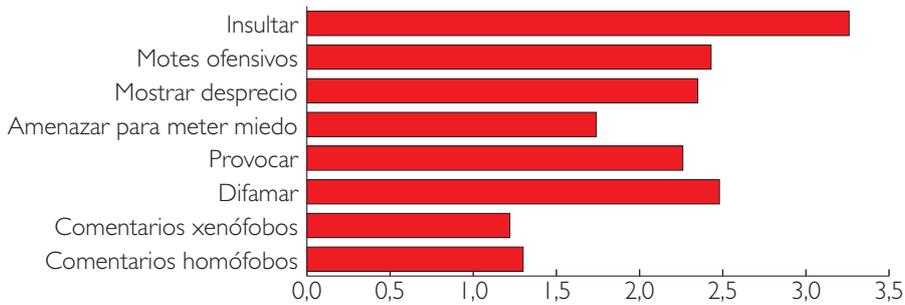


Gráfico 6: Frecuencia de Violencia Verbal detectada por los profesores

Ignorar y burlarse de los compañeros frecuentemente eran las formas de violencia relacional que más detectaban los docentes. Por su parte las extorsiones eran las menos frecuentes (ver Gráfico 7).

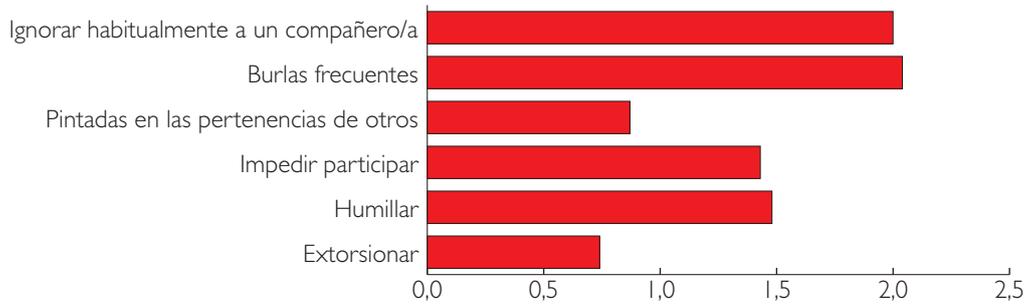


Gráfico 7: Frecuencia de Violencia Social detectada por los profesores

La violencia sexual presentaba unos índices muy bajos de detección (ver Gráfico 8). Siete docentes mencionaron que habían detectado situaciones de acoso sexual. Los tocamientos sexuales fueron detectados por otros siete docentes. En cuanto a las relaciones sexuales forzadas, 3 de los 23 docentes señalaron haberlas detectado.

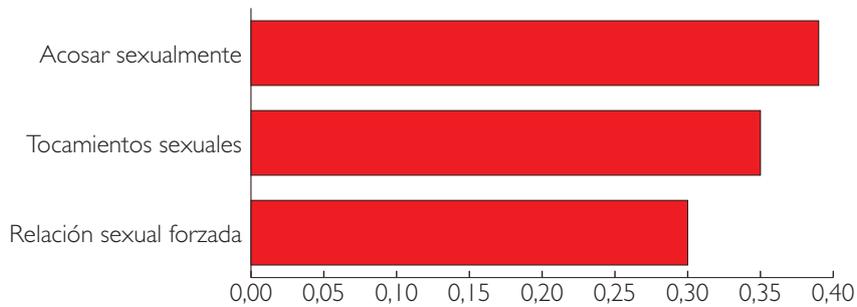


Gráfico 8: Frecuencia de Violencia Sexual detectada por los profesores

La violencia a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación también fue objeto de pregunta para los docentes. Los SMS y los mensajes a través de programas de mensajería instantánea eran las formas más frecuentemente detectadas por los docentes (ver Gráfico 9). Por su parte el uso de fotos para acosar eran las que menor frecuencia presentaba.

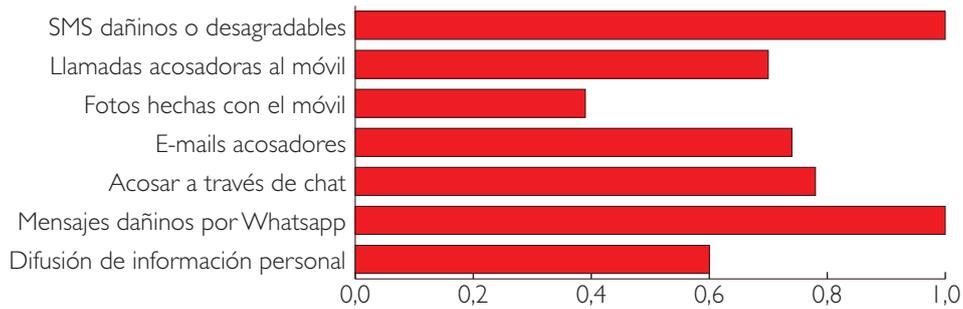


Gráfico 9: Frecuencia de Violencia a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación detectada por los profesores

Para completar este análisis decidimos comparar las cinco formas de violencia estudiada (ver Gráfico 10). La media mayor era la de violencia verbal, mientras que la menos frecuente era la sexual. Debemos señalar que en estas medias no se ha ponderado la gravedad de cada situación, sino que hemos hecho medias aritméticas puras para poder comparar gráficamente los diferentes tipos de violencia.

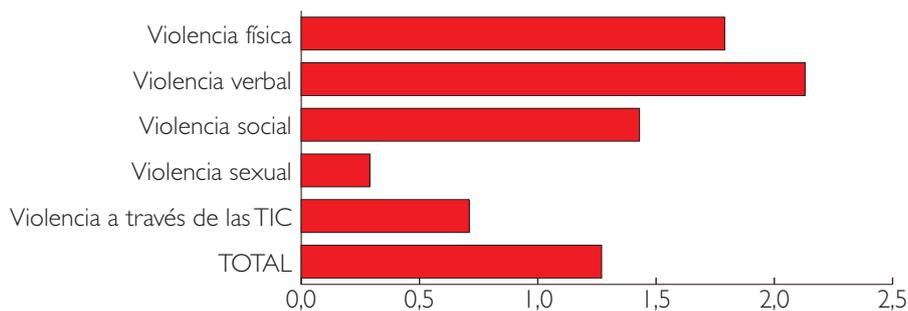


Gráfico 10: Frecuencia de Tipos de Violencia detectada por los profesores

Según nuestros datos cuando un docente detecta una forma de violencia, suele detectar otras formas (ver *Tabla 3*) ya que las correlaciones son estadísticamente significativas.

	Física	Verbal	Social	Sexual	TIC
Física	I				
Verbal	0,760**	I			
Social	0,739**	0,928**	I		
Sexual	0,522*	0,556**	0,627**	I	
TIC	0,359	0,439*	0,547**	0,619**	I

Tabla 3: índices de correlación entre los diferentes tipos de violencia

[**: seguridad del 99%; *: 95%]

Además de preguntarle por los tipos de violencia Save the Children estaba interesado en conocer la relación entre violencia en la escuela y en el hogar, para ello se preguntó a los docentes si tenían constancia de que ocurriesen a la vez, 10 (43.5%) de los 23 docentes dijeron que sí.

Análisis cualitativo

—Respecto a la pregunta sobre la definición de violencia contra la infancia, la mayoría de los docentes hacen referencia a los tipos de violencia, especialmente la física, en menor medida se refieren a la violencia psicológica y la verbal. Sólo un docente hace mención explícita a los abusos sexuales en su definición. Otros tipos de violencias también mencionados fueron la social y las referidas a la negligencia, omisión o la desatención.

La referencia a que la violencia atenta contra los derechos del niño o niña ha sido relatada en varias respuestas.

Del mismo modo muchos docentes hacían referencia a los distintos ámbitos donde se puede cometer esta violencia, por ejemplo uno de ellos definía la violencia como “desatención en la familia, en el centro educativo, en la sociedad.”

Muy pocos mencionaron ciertas características que debería tener este tipo de violencia como que fuera intencional, gratuita o repetida.

Es clave señalar que en las definiciones que han esbozado los docentes, en general no mencionan todas las formas de violencia, y tampoco tienen en cuenta el daño que produce. Se considera que para detectar y llevar a cabo una actuación adecuada es necesario tener incorporados los elementos claves de la definición de violencia y no todos los tienen claros.

—Respecto a la pregunta sobre puntos débiles y fuertes del mecanismo establecido para notificar distintas formas de violencia contra la infancia los docentes: En resumen se ha encontrado que muchos docentes señalan que no saben cómo actuar ante las diferentes formas de violencia. La mayoría señala que en casos de maltrato y abuso sexual es necesario derivar a servicios sociales. En acoso escolar mencionan en primer lugar al equipo directivo, la familia y en menor medida a los servicios sociales.

Por otra parte en los casos de ciberacoso, varios docentes hacen referencia a que en su centro el uso de los teléfonos móviles están prohibidos y el uso de internet limitado, por lo que consideran que no hay problemas de ciberacoso en sus centros por tanto lo consideran un problema ajeno al centro. Por ejemplo un docente nos escribía que “los niños en Primaria, en la mayoría de los casos, no tienen acceso tan fácil y constante a Internet, por lo que apenas se da ciberacoso”. Aun así, algunos volvían a mencionar la necesidad de notificarlo al equipo directivo o a las familias.

Como aspectos negativos de los mecanismos para notificar y detectar las formas de violencia, muchos docentes señalan la burocracia y la escasez de recursos sociales.

—Respecto a la pregunta sobre las medidas de actuación en acoso escolar, volvemos a encontrar que muchos docentes no saben qué hacer. Varios de los encuestados hacen referencia a trabajo en tutorías y medidas disciplinarias o punitivas como sanciones al agresor, la expulsión o la amonestación verbal- “Al agresor se le expulsa durante varios días y los padres son informados”. Pocos hablan de entrevistas para conocer la situación. Con respecto a las víctimas, los docentes mencionan la necesidad de apoyarlas. No se menciona la intervención

con los demás implicados ni con el grupo de clase. Refieren que es importante comunicar las situaciones a los responsables del centro educativo. Una propuesta que se repite es llevar a cabo procesos de mediación.

Casi todas las sugerencias de pautas o mecanismos de actuación giran en torno a la necesidad de la formación y la implicación de los docentes.

Algunos docentes mencionan la necesidad de la confidencialidad en la notificación y la coordinación entre los diferentes agentes que intervienen.

—*Respecto a la pregunta sobre medidas de prevención de violencia contra la infancia en su centro:* Hacen referencia a reglamentos internos, planes de convivencia, protocolos de actuación, medidas disciplinarias, sensibilización y formación de niños y niñas fomentando los valores, la empatía y la convivencia. La comunicación y la mediación también fueron sugeridas por los docentes.

—*Respecto a la pregunta sobre sus propuestas de medidas de prevención:* Los docentes comentaban la importancia de incluir al alumnado. También proponían aumentar la formación y la información a las familias y a los profesores sobre la violencia, más tiempo de tutorías, formación de mediadores.

—*Respecto a las propuestas para un sistema de prevención de violencia contra la infancia efectivo:* varios encuestados señalaron la necesidad de un buen protocolo de actuación en casos de violencia. Otros mencionaron la importancia de los alumnos, la familia y la comunidad educativa. La coordinación es también un tópico repetido entre los docentes. Se plantea la creación de un comité de convivencia.

PRINCIPALES RESULTADOS DEL ESTUDIO

En relación a los resultados obtenidos con los niños y las niñas.

1. El 40% de los niños y las niñas mencionan haber vivido una situación de acoso escolar en algún momento de su vida.
2. Más de la mitad –el 52%– declararon haber observado alguna situación de acoso escolar
3. En las situaciones de acoso escolar, las soluciones de los niños y las niñas no se plantean desde la asertividad.
4. La mayoría de los niños y las niñas refieren que se sienten mal –pena, tristeza, rabia– ante situaciones de violencia entre pares, lo que demuestra empatía, aunque en algunos casos se observa dificultad para conectar con los sentimientos de la víctima.
5. Comentan la necesidad de comunicarlo a un adulto –profesores o padres– tanto si son víctimas como si son observadores de la situación de acoso escolar.
6. El 4% señala que ha experimentado alguna situación de ciberacoso. Este bajo porcentaje puede deberse al difícil acceso de la muestra a las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
7. Los espectadores de ciberacoso llegan al 23%.
8. En el caso del ciberacoso, la mayoría contempla como posible solución la de pedir ayuda a un adulto en caso de ser víctimas, pero si son observadores se plantean apoyar a la víctima pero no comunicar a un adulto.
9. En general vemos que los niños y las niñas entrevistados no cuentan con conocimientos para el manejo online de las situaciones de ciberacoso.

En relación a los resultados obtenidos con los docentes.

1. Según la percepción de los profesores, la violencia que predomina entre pares es la verbal, en segundo lugar la física y la menos detectada es la violencia sexual.
2. Muchos docentes señalan que no saben cómo afrontar las diferentes formas de violencia contra la infancia detectadas en la escuela.
3. Al parecer los profesores que identifican alguna forma de violencia suelen detectar otras.
4. La mayoría de docentes plantean la necesidad de intervenir con los agresores aplicando medidas disciplinarias y en muchos casos de tipo punitivo. No tienen en cuenta la necesidad de trabajar con otros niños y niñas implicadas

en las situaciones de acoso y ciberacoso, como los observadores, los reforzadores o el grupo de clase.

5. A diferencia de otras formas de violencia hay una percepción de que el ciberacoso no es competencia del centro educativo sino de la familia y en casos graves se plantea la necesidad de comunicar a la policía. Por otro lado, en las situaciones de acoso escolar consideran necesario derivar a los agentes responsables del centro (equipo directivo y de orientación, profesores tutores). Lo cual quiere decir que en el caso de acoso escolar sí se percibe como parte de su responsabilidad.
6. Poca relevancia se da a la implicación de servicios sociales en las situaciones de acoso escolar y en las de ciberacoso nunca se menciona, mientras en la atención a otras formas de violencia como maltrato o abuso sexual ven la necesidad de la intervención de estos agentes.
7. Se plantea la necesidad del trabajo coordinado entre los agentes educativos vinculados a la prevención de estas situaciones y la coordinación entre la escuela y los agentes de protección externos.
8. La mediación se menciona como una vía de actuación, sin embargo es importante señalar, que este mecanismo no cabe cuando existe un desequilibrio de poder en situaciones de violencia como el acoso escolar y el ciberacoso.
9. Demandan y reconocen la necesidad de formación para contar con herramientas para la detección, notificación y actuación frente al acoso escolar y el ciberacoso, pero también frente a otras formas de violencia.
10. En general todos mencionan la necesidad de comunicar a la familia las situaciones de acoso y ciberacoso, pero no de trabajar conjuntamente para la búsqueda de una solución. De la misma manera, no se tiene en cuenta la participación infantil en la toma de decisiones relativas a la prevención y actuación frente a estas formas de violencia.

CONCLUSIONES

La escuela tiene un papel fundamental en la protección frente a cualquier forma de violencia contra los niños y las niñas, ocurra o no en el ámbito educativo.

Del estudio se puede concluir que el acoso escolar y el ciberacoso son realidades que viven los niños y las niñas, que afectan y dañan a quienes las padecen, no pueden considerarse como juegos entre niños y niñas y por tanto exigen respuestas de protección.

Es importante que se empiecen a tomar medidas desde edades tempranas para evitar que se establezcan dinámicas de relaciones basadas en el desequilibrio de poder.

Los niños y las niñas les otorgan un papel fundamental a los adultos –docentes, padres y madres– para intervenir y detener estas formas de violencia. Sin embargo en el plano de la acción, las víctimas no suelen decirlo a los adultos, especialmente a sus profesores.

El establecimiento de un sistema protector en la escuela seguramente permitirá que todos los niños y las niñas implicados hablen más fácilmente de las situaciones de violencia que viven o que observan y que los docentes y la comunidad educativa actúen de manera rápida y adecuada.

Un sistema de protección en la escuela implica:

- El desarrollo de un protocolo de actuación dentro de la escuela que establezca mecanismos claros y conocidos por todos que incluyan la participación de los niños y las niñas para la búsqueda de soluciones conjuntas. Varios docentes plantearon la importancia de contar con uno.
- La formación de los y las docentes, así como de otros profesionales que intervienen directamente con los niños y las niñas, en temas como derechos de infancia, definición y formas de violencia y pautas de actuación.
- Intervención con los niños y las niñas sobre:
 - El acoso escolar, el ciberacoso. Se considera clave trabajar el concepto de “chivato”, tan dañino para denunciar las situaciones injustas que tienen que soportar niños y niñas o quienes las observan incidiendo en la idea que contar lo que ocurre tiene que ver con la defensa de los derechos.
 - Elementos para la prevención como la asertividad, la empatía, el pensamiento crítico, la evaluación de las consecuencias de sus comportamientos, el desarrollo de competencias de autoprotección frente a los riesgos de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
- Acceso a formas eficientes de denuncia.
- Implicación de las familias en la protección frente a cualquier forma de violencia.
- La necesaria coordinación y participación de todos los agentes del ámbito escolar y otros ámbitos como servicios sociales, salud, agentes tutores, organizaciones no gubernamentales, etc.

4. RECOMENDACIONES

Save the Children propone las siguientes recomendaciones a diferentes autoridades y poderes públicos para abordar las situaciones de violencia de acoso escolar y ciberacoso, desde una perspectiva que proteja y promueva la realización de todos los niños y las niñas implicados.

Al poder legislativo:

- Elaborar una Ley de medidas integrales para combatir la violencia contra la infancia que garantice una respuesta integral²¹ a todas las formas de violencia, incluyendo la violencia de la que pueden ser víctimas los niños y las niñas a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, y establezca medidas de prevención, detección y recuperación con un enfoque multidisciplinar, basadas en el interés superior del niño y con la asignación de recursos pertinentes.
- En la anunciada reforma de las normas procesales penales, garantizar que los derechos de los niños y las niñas implicados en un proceso penal (víctimas y agresores) son plenamente respetados de acuerdo con los estándares internacionales sobre justicia e infancia.

Al Gobierno:

- Reactivar y mejorar el funcionamiento del Observatorio estatal de convivencia escolar en el ejercicio de sus funciones para:
 - A. Desarrollar un protocolo marco de actuación en casos de acoso escolar y ciberacoso, desde un enfoque de protección, que establezca los parámetros básicos para actuar con los niños y las niñas involucrados en estas situaciones. El protocolo debe desarrollar un enfoque preventivo que permita igualmente actuar de manera urgente ante casos de acoso o ciberacoso, posibilitando y facilitando la actuación coordinada de las instituciones claves para la protección contra esta violencia²².

21 Por ello Save the Children retoma la recomendación que ha hecho el Comité de los Derechos del niño a España, sobre el desarrollo de una Ley Integral de protección frente a todas las formas de violencia contra los niños y las niñas. Ver Save the Children. Más allá de los golpes: ¿Por qué es necesaria una ley?. (2012)

22 En el siguiente apartado Save the Children hace una propuesta con las pautas básicas para el desarrollo de un protocolo de actuación ante el acoso escolar y ciberacoso.

B. Impulsar y desarrollar investigaciones y estudios para conocer formas específicas de violencias contra la infancia relacionadas con el acoso y ciberacoso por motivos de género, por discapacidad y por discriminación étnica con el fin de conocer esta realidad y actuar en consecuencia.

Al Gobierno y a los Gobiernos Autonómicos:

- Avanzar hacia un modelo educativo inclusivo, participativo y dialógico que promueva los derechos fundamentales de la infancia y que se base en el desarrollo de valores como la solidaridad, la justicia, la colaboración y la igualdad de oportunidades y resultados.
- Garantizar los recursos públicos necesarios en los presupuestos estatales y de las Comunidades Autónomas para la realización de programas de sensibilización y prevención de riesgos de acoso escolar y de riesgos a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en diferentes grupos de población:
 - Desarrollar programas de formación de profesionales. Es fundamental que los profesionales –incluidos los profesores– que trabajan con niños y niñas tengan formación en desarrollo infantil, derechos de Infancia y que conozcan los protocolos de actuación frente al acoso escolar, y en general frente a la violencia a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.
 - Desarrollar programas de formación de padres y madres. Promover los vínculos afectivos y la educación no violenta en el hogar, a través de programas de promoción de la parentalidad positiva, incluyendo los temas de nuevas tecnologías y concienciando sobre pautas de protección contra los riesgos de violencia en la escuela y violencia a través de TIC.
 - Desarrollar programas de autoprotección de niños y niñas. Es fundamental para fortalecer las estrategias de protección ante el acoso escolar y el ciberacoso.
 - Promover campañas de concienciación y sensibilización dirigidas a la población en general.

A los Gobiernos autonómicos:

- Poner en marcha programas específicos para la protección de los niños y las niñas en el entorno escolar, garantizando que existen en los colegios mecanismos de denuncia accesibles para niños y niñas víctimas de acoso escolar y ciberacoso.

- Garantizar recursos efectivos y accesibles de servicios sociales y de salud mental para la recuperación de niños y niñas víctimas y agresores.
- Poner en marcha en los programas reeducativos sancionadores, mecanismos de atención específica para los niños y las niñas agresores, que aborden las causas específicas de su comportamiento y se ajusten a su interés superior.

A la Fiscalía General del Estado:

- Actualizar y adaptar la Instrucción 10/2005 sobre el tratamiento del acoso escolar desde el sistema de justicia juvenil teniendo en cuenta los avances técnicos que se han producido en los últimos años, la forma de plantear e instruir los procesos por ciberacoso y las últimas reformas del Código Penal, garantizando, en todo caso, un enfoque educativo y priorizando los mecanismos de desjudicialización, como la mediación o reparación extrajudicial.



“Ninguna forma de violencia contra la infancia es justificable”



5. PROPUESTA DE PAUTAS BÁSICAS PARA UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE EL ACOSO ESCOLAR Y EL CIBERACOSO

A continuación se presenta la propuesta con los elementos fundamentales que Save the Children considera que debe contener un protocolo de actuación en casos de acoso escolar y ciberacoso.

Este documento es el resultado de la revisión de los protocolos existentes en las diferentes Comunidades Autónomas y la revisión bibliográfica, así como los resultados de nuestro estudio, que también se expusieron anteriormente.

Exposición de motivos

El marco a partir del cual se considera relevante establecer un protocolo de actuación debe ser la Convención de Derechos del niño de Naciones Unidas y las observaciones y protocolos derivados de ella, así como las Directrices europeas.

En la exposición de motivos se debe mencionar la normativa estatal y autonómica en la que se engloban estas situaciones de violencia.

Por otro lado, es necesario resaltar la incidencia de la situación y la importancia de responder a ella.

Finalmente debe quedar claramente establecida la función de cada una de las instituciones que tienen la responsabilidad de actuar ante el acoso escolar y el ciberacoso, de manera coordinada con las demás instituciones y actores, incluida la sociedad civil. Las instituciones implicadas son Educación, Servicios sociales, específicamente el área de infancia, policía, Fiscalía, justicia.

I. IDENTIFICACIÓN DEL ACOSO ESCOLAR

- a) Definición de acoso escolar y ciberacoso.
- b) Características.
- c) Tipos de acoso escolar y ciberacoso
- d) Consecuencias del acoso escolar para los implicados y la comunidad educativa.
- e) Riesgos referidos al contexto social directo (iguales, aulas, centro y familia)

II. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

En esta sección se desarrollarán los parámetros básicos para la actuación ante la sospecha de una situación de acoso o ciberacoso. Se considera fundamental que queden claramente establecidos los siguientes parámetros:

- a) Indicadores básicos para la identificación.
- b) Comunicación de la situación.
- c) Recogida de información.
- d) Análisis de información y adopción de medidas.
- e) Seguimiento y evaluación de medidas adoptadas.

III. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN

Se establecerán las responsabilidades de los distintos ámbitos vinculados con la infancia, esto es, centro educativo, familia, agentes sociales, cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado y Fiscalía, y sistema social general de protección.

IV. RESPONSABILIDAD DEL CENTRO

Es importante establecer con claridad cuáles son los mecanismos de comunicación y la persona o grupo responsable de recibir y dar respuesta a las situaciones de acoso escolar y ciberacoso, en definitiva de coordinar el protocolo de actuación dentro del centro educativo.

La persona responsable de intervenir directamente con los niños o niñas implicados tiene que estar formada en los temas de violencia contra la infancia y conocer los mecanismos, protocolos y recursos para atenderlo. Esto es muy importante para evitar la revictimización. También es necesario analizar y precisar la información que proviene de los agentes de responsabilidad (equipo directivo, equipo psicopedagógico) y agentes de conocimiento directo (docentes, tutores, familias).

V. ASPECTOS JURÍDICOS

Es necesario dejar claro cuál es la intervención y respuesta legal adecuada a estos casos, y muy especialmente establecer pautas para proteger a la víctima y en algunos casos al agresor del impacto que la actuación policial o judicial puede significar para la recuperación de los traumas que le puedan haber ocasionados. También en la actuación judicial, la perspectiva debe ser educativa y reeducadora.

VI. ANEXOS

Es importante tener establecidos los documentos tipo, básicos para atender todo el proceso, desde la hoja de observación hasta el documento de seguimiento.

- Hoja de observación.
- Entrevista con la víctima.
- Entrevista con los observadores.
- Entrevista con el o la acosadora.
- Entrevista con las familias.
- Comunicación a inspección educativa.
- Informe sobre situación (de los tutores, orientadores y docentes).
- Informe de la dirección del centro a la Inspección educativa.
- Documento de medidas y compromisos.
- Documento de seguimiento.
- Recursos, programas y servicios disponibles en la zona (agentes clave).

VII. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN EL CENTRO EDUCATIVO

Pasos:

IDENTIFICACIÓN

1. Estar atento a conductas que pueden constituir maltrato.
2. Establecer mecanismos asequibles y reconocidos por los niños y las niñas que protejan su intimidad y su privacidad. Se sugiere, por ejemplo establecer un buzón para que los propios niños y niñas notifiquen las situaciones que han visto o que están viviendo (el buzón de sugerencias debe ser revisado con frecuencia y analizadas las tendencias).

COMUNICACIÓN

3. Deberá ponerse la situación en conocimiento de la dirección del centro. Consensuar medidas urgentes de protección a la víctima. Designación de una persona de referencia, responsable y de apoyo a la víctima. Comunicación con la familia o con los responsables legales, con otros profesionales como equipo de orientación, comisión de convivencia y miembros de la Comunidad donde está ubicado el centro.

RECOGIDA DE INFORMACIÓN

4. Entrevistas individuales con los implicados llevadas a cabo por el responsable establecido por el centro: víctima, agresor, observadores, familiares. Observación e información documental. Recoger y conservar las pruebas.

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS

Si no hay situación de acoso:

5. Actuaciones de prevención y/o tratamiento educativo del caso por ejemplo promover espacios de diálogo y compromisos de respeto.

Si hay una situación de acoso:

6. Envío de informe escrito a la Inspección educativa si se considera necesario por: denuncia policial y/o judicial, si procede abrir un expediente disciplinario, si lo solicita la propia inspección.

LA INSPECCIÓN EDUCATIVA

7. Una vez analizada la información la inspección educativa debe:
 - Pasar el caso a Fiscalía si hay evidencia de hechos delictivos o a los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado.
 - Realizar un análisis de la información.
 - Registrar acuerdo sobre las medidas cautelares y disciplinarias.
 - Hacer un plan de actuación que permita el seguimiento desde su responsabilidad (Incluye la intervención con la víctima, el agresor, los observadores, el grupo de clase y todo el alumnado). Es importante aquí recordar que en estas situaciones la mediación no es conveniente porque hay una situación de abuso de poder y el trabajo tiene que ser individualizado antes de entrar a implementar un plan con el grupo de clase.
 - Instruir y resolver el expediente disciplinario en caso de conductas graves.
 - Reportar a Servicios Sociales para intervención (valoración, intervención psicosocial y seguimiento con los niños o niñas implicados y sus familias)

EL CENTRO EDUCATIVO

8. Elaboración de un segundo informe por el centro educativo y comunicación de dicho informe a otras instancias responsables de la atención y protección de niños y niñas implicados en el caso.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE MEDIDAS ADOPTADAS POR PARTE DE CADA ÁMBITO DE INTERVENCIÓN

9. Cuando la denuncia:

Cuando la denuncia se ha realizado en el servicio de inspección educativa:

El Servicio de Inspección Educativa deberá comunicar al centro la denuncia presentada así como las pautas a seguir. El centro podrá ayudarse del protocolo de actuación una vez conocida la denuncia.

Cuando la denuncia procede de la Fiscalía de menores:

Si los autores del acoso son mayores de 14 años y entran, por tanto, dentro del ámbito de aplicación de la Ley de responsabilidad penal juvenil (Ley Orgánica 5/2000), el Fiscal comunicará a la dirección del centro el expediente

abierto y el nombre de la víctima y de los presuntos victimarios. Si los niños o niñas son menores de 14 años, se adoptarán las medidas adecuadas para poner fin a los mismos y proteger a la víctima.

Se debe contar con colaboraciones externas como servicio de inspección educativa, servicios sociales, salud mental, sociedad civil y agentes tutores, con el fin de atender al niño o niña de manera integral.

MEDIDAS GENERALES PARA SER INCLUIDAS EN EL PLAN DE CONVIVENCIA

Deben incluir la participación de los niños y las niñas. En el establecimiento de las medidas es fundamental tener en cuenta el interés superior de todos los niños y las niñas implicadas en la situación de acoso: la víctima, los observadores y el agresor.

De protección a la víctima:

Entre ellas puede estar el cambio de grupo temporal o definitivo del agresor o de la víctima (según su conveniencia), la tutoría individualizada, la vigilancia en espacios como el recreo, los pasillos, el comedor. Organizar grupos de ayuda entre iguales.

Medidas correctoras con el agresor:

Toda medida debe estar basada en el interés superior del niño. Cualquier tipo de medidas deben buscar la concientización sobre los hechos, la reparación del daño y ser rehabilitadoras. Indagar sobre los posibles motivos de esta conducta.

El apoyo terapéutico es fundamental para atender tanto a las víctimas como a los niños y las niñas agresores.

Otras medidas:

Con el grupo de clase y observadores:

- Campañas de sensibilización, diálogo, fomentar el desarrollo de una buena comunicación y empatía.
- Analizar en grupo las consecuencias personales y sociales de los comportamientos violentos y establecer soluciones colectivas.

Con las familias:

- Reconocer su potencial como educadores.
- Fortalecer la implicación de la familia en la vida escolar.
- Buscar soluciones conjuntas por medio del diálogo.
- Brindar apoyo por parte de servicios sociales.

Con el equipo docente:

- Formación en el tema de derechos de infancia y violencia contra la infancia. Con todo el equipo es clave unificar y acordar criterios de actuación y la búsqueda de soluciones que pasen por el respeto de los derechos de todos los implicados.

VIII. PRINCIPIOS DEL PLAN DE PREVENCIÓN EN EL CENTRO

- Convivencia democrática: Participación e intervención activa de todos los agentes implicados – niños, niñas, familias, profesorado y agentes sociales presentes en el barrio donde se inserta la escuela-, en la planificación y el desarrollo de actuaciones para la promoción y mejora de la convivencia.
- Fomento de habilidades como la empatía, la asertividad, la cohesión entre pares, las relaciones basadas en la solidaridad, el respeto mutuo y el rechazo de todas las actitudes violentas.
- Colaboración familiar: Fortalecer la implicación de la familia en la vida escolar y la responsabilidad en la toma de decisiones educativas.
- Entorno socio comunitario: Abrir espacios de diálogo y participación del ámbito socio comunitario en los centros educativos.

IX. PREVENCIÓN DEL ACOSO ESCOLAR Y EL CIBERACOSO EN EL CENTRO EDUCATIVO

Los centros educativos deben hacerse cargo de políticas integrales que impliquen a toda la comunidad para prevenir estas formas de violencia. Algunos elementos claves para un buen programa de prevención son²³:

- Cada Centro educativo debe desarrollar su protocolo de actuación que sea conocido por toda la comunidad educativa.
- Formar a toda la comunidad educativa en acoso escolar y ciberacoso: directivas, profesores, equipo de orientación, padres y madres y niños y niñas.
- Evaluar de manera sistemática las políticas educativas y las prácticas existentes para que se adecúen a los cambios de la realidad.
- Desarrollar vías asequibles a los niños y las niñas para poder comunicar las incidencias de acoso escolar y ciberacoso fácilmente. Se propone establecer un buzón para notificar situaciones de acoso escolar o ciberacoso, dentro del aula o en un lugar de fácil acceso a los niños y las niñas.
- Promover el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación promoviendo un uso seguro y responsable.
- Evaluar el impacto de las estrategias de prevención para detectar fortalezas y debilidades de las actuaciones.
- Incluir materiales curriculares donde se aborde el problema del acoso entre escolares.
- Establecer la presencia de adultos responsables en el recreo y en el comedor.

23 Childnet International, 2007; Mora-Merchán, Del Rey, Elipe y Solano, (2012).

CASOS

Se mencionan a continuación algunos casos que salieron del estudio.

Caso 1. Relatado por un profesor

“En 2° de ESO hay un alumno que molesta a menudo a otro, riéndose de él e incluso tirándole los trabajos de clase. No quería reconocer lo que había hecho. La víctima fue capaz de contarlo a un adulto pero tenía miedo de otras reacciones. El niño lo contó en casa y vino la madre a decírnoslo. Era el compañero que veían más débil. Se solucionó hablando, sancionando y pidiendo disculpas.”

Caso 2. Relatado por una profesora

“Un alumno de 3° de la ESO coge el móvil de la mochila a una compañera para gastarle una broma. Posteriormente se lo devuelve.

Un amigo de ésta, junto con otros chicos de la zona, se toma la justicia por su cuenta, le amenazan durante días y, finalmente, le agreden a la salida del instituto. Interviene Policía y SAMUR.

El alumno finalmente agredido cuenta en Jefatura de Estudios la situación de acoso escolar a la que le están sometiendo y explica las causas. El centro lo pone en conocimiento de la policía. La Policía denuncia al agresor que no pertenece al centro, por lo que no se sabe qué ha ocurrido después de la sanción.”

Caso 3. Relatado por una niña

“A un niño de 5° de primaria varios niños le quitaban la merienda durante el recreo, le rompían la ropa y le decían “marica”. El no contaba a la familia lo que le sucedía. Ante la insistencia de la madre porque llegaba con frecuencia con la ropa rasgada, finalmente el niño contó lo que ocurría. La madre habló directamente con los padres de los niños agresores y se resolvió.”

Caso 4. Relatado por una niña

“La niña relata que le ha enseñado la página de facebook a su madre porque los amigos del colegio la insultan a través del muro y ella responde de la misma manera. La madre buscó información en internet y bloquearon juntas a los contactos que la insultaban.”

BIBLIOGRAFÍA

Marco normativo

Observaciones Generales adoptadas por el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Observación General N° 13. El Derecho a la Educación. (1999) http://www.ohchr.org/Documents/HRBodies/CESCR/CESCRCompilacionGC_sp.pdf

Comité de los Derechos del Niño. Artículo 19 de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño. 1989. Naciones Unidas

Comité de los Derechos del Niño. Observación General N° 1 (2001). Párrafo 1 del artículo 29: propósitos de la Educación. 17 de abril de 2001. CRC/GC/2001/1 Naciones Unidas.

Comité de los Derechos del Niño. Observación General N° 13 (2011). Derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia. 18 de abril de 2011. CRC/C/GC/13 Naciones Unidas.

Comité de los Derechos del Niño. Observación General N°14 (2013) sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primaria, 29 de mayo de 2013, CRC/C/GC/14. Naciones Unidas.

ETUCE Action Plan on Preventing and Tackling Violence in Schools. http://www.brooklyn.cuny.edu/pub/departments/childrensstudies/conference/pdf/Tackling_Violence_in_Schools_-_SRSG_VaC_Publication.pdf

Fiscalía General del Estado. Instrucción 10/2005 sobre el tratamiento del acoso escolar desde el sistema de justicia juvenil. Disponible en: http://www.fiscal.es/Circulares,-Consultas-e-Instrucciones.l?buscador=0&c=Page&cid=1240559967917&codigo=FGE_&newPagina=13&numelempag=20&pagename=PFiscal%2FPage%2FFGE_pintarCirculares

Ley Orgánica 2/2006 de Educación (BOE 106). Jueves 4 mayo 2006. Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2006/05/04/pdfs/A17158-17207.pdf>

Naciones Unidas (2006). Estudio Mundial del Secretario General de Naciones Unidas sobre violencia contra la Infancia.

Office of the Special Representative of the Secretary General on Violence against Children. Tackling Violence in Schools: A global perspective Bridging the gap between standards and practice. Naciones Unidas. March 2012. <http://srsg.violenceagainstchildren.org/sites/default/files/publications/Tackling%20Violence%20in%20Schools%20final.pdf>

ORDEN ECI/3857/2007, de 27 de diciembre, por la que se establecen los requisitos para la verificación de los títulos universitarios oficiales que habiliten para el ejercicio de la profesión de Maestro en Educación Primaria. BOE núm. 312 Sábado 29 diciembre 2007, página 5374.

Special Representative of the Secretary-General. Tackling Violence in Schools: a global perspective. Oslo, Norway, 27-28 June, 2011. http://srsg.violenceagainstchildren.org/sites/default/files/consultations/schools/tackling_violence_in_schools_a_global_perspective.pdf

Comisión Europea. Nueva estrategia para mejorar la seguridad en Internet y crear contenidos más adecuados para niños y adolescentes. European Commission - IP/12/445 02/05/2012.

Protocolos consultados

- Comunidad Autónoma de Asturias:

Maltrato 0. Orientaciones sobre el acoso escolar. Consejería de Educación y Ciencia del Principado de Asturias. 2006. http://www.educastur.es/index.php?option=com_content&task=view&id=922&Itemid=54

- Comunidad Autónoma de Galicia:

Protocolo Xeral de prevención, detección e tratamento do acoso escolar e ciberacoso. Xunta de Galicia. 2013. http://www.edu.xunta.es/web/sites/web/files/content_type/learningobject/2013/06/17/a328aad5ade2c46a911c5a59a0bbbabd.pdf

- Comunidad Autónoma de Euskadi:

Guía de actuación en los centros educativos ante el maltrato entre iguales. Departamento de Educación, Universidades e Investigación. Vitoria-Gasteiz. 2011. http://www.hezkuntza.ejgv.euskadi.net/r43-573/es/contenidos/informacion/dif11/es_5613/adjuntos/malos_tratos/tratu_txarrak_2011_c.pdf

Protocolo de actuación escolar ante el ciberbullying. EMICI, equipo multidisciplinar de investigación sobre ciberbullying. 2011. <http://www.emici.net/prot/Protocolo%20Ciberbullying.html>

- Comunidad Autónoma de Cataluña:

Guía de Maltrato y Acoso entre Alumnos. Generalitat de Catalunya. (no consta el año). http://www20.gencat.cat/docs/Educacio/Documents/ARXIUS/inpri_annexos.pdf

Protocolo de prevención, detección e intervención ante el ciberacoso entre iguales. . Departament d' Ensenyament. Generalitat de Catalunya. 2013. http://www.xtec.cat/web/centres/convivencia/recursos/resconflictes/ciberassetjament_iguals

- Comunidad Autónoma de Andalucía:

Protocolo de actuación en supuestos de acoso escolar. Consejería de Educación. Junta de Andalucía. 2011. http://www.juntadeandalucia.es/averroes/convivenciaeigualdad/guia/protocolo_acoso.html

- Comunidad Autónoma de Murcia:

Consejos para evitar riesgos en la red. Apuntes para mejorar las relaciones en los centros. Observatorio para la Convivencia Escolar en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. 2010. [http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=6998&IDTIPO=246&RASTRO=c943\\$m4331,4330](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=6998&IDTIPO=246&RASTRO=c943$m4331,4330)

- Comunidad Autónoma de Madrid:

Protocolo para la corrección y sanción de las situaciones de acoso escolar en los centros docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid. Consejería de Educación y Empleo. Comunidad de Madrid. 2012. <http://www.madrid.org/cs/e?blobcol=urldata&blobheader=application%2Fpdf&blobheadernamel=ContentDisposition&blobheadervalueI=filename%3DACOSO3.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1311043084373&ssbinary=true>

- Comunidad Autónoma de Valencia:

Plan Previ. Plan de prevención de la Violencia y Promoción de la Convivencia en los centros escolares de la Comunidad Valenciana. Conselleria d' Educació, Cultura i Esport. Generalitat Valenciana. 2006. http://www.cece.gva.es/eva/docs/convivencia/doc_previ.pdf

- Comunidad Autónoma de Canarias:

Guía para el profesorado sobre acoso escolar: detección, identificación, intervención y prevención. Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes. Gobierno de Canarias. 2009. http://www.gobiernodecanarias.org/educacion/5/DGOIE/PublicaCE/docsup/guia_acoso.pdf

Guía de actuación contra el ciberacoso. Padres y Educadores. INTECO. 2012.

Referencias

Akbulut, Y., Sahin, Y. L. y Eristi, B. (2010). Cyberbullying victimization among Turkish online social utility members. *Educational Technology & Society*, 13(4), 192-201.

Alsaker, F. (1993). Isolement et maltraitance par les pairs dans les jardins de enfants: Comment mesurer ces phénomènes et quelles sont leurs conséquences? *Enfance*, 46(3), 241-260.

Arıcak, T., Siyahhan, S., Uzunhasanoglu, A., Saribeyoglu, S., Ciplak, S., Yilmaz, N. y Memmedov, C. (2008). Cyberbullying among Turkish adolescents. *CyberPsychology & Behavior*, 11(3), 253-261.

Bhat, C. S. (2008). Cyber Bullying: Overview and Strategies for School Counsellors, Guidance Officers, and All School Personnel. *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 18(1), 53-66.

Calmaestra, J. (2011). Cyberbullying: prevalencia y características de un nuevo tipo de bullying indirecto. Córdoba: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Córdoba.

Calmaestra, J., Del Rey, R., Mora-Merchán, J. A. y Ortega, R. (en prensa). Le harcèlement et le cyberharcèlement en Espagne: typologie et diversité des pratiques de 2008 à 2011. *Journal International sur la Violence et l' École*.

Calmaestra, J. y Maldonado, A. (2013). The State of Art of Cyberbullying in Spain: A systematic review. Paper presentado al The Stockholm Criminology Symposium 2013, Estocolmo, Suecia.

Comisión Europea (2012). Comunicación de la comisión al parlamento europeo, al consejo, al comité económico y social europeo y al comité de las regiones: Estrategia europea en favor de una Internet más adecuada para los niños [COM(2012) 196 final] Disponible desde <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2012:0196:FIN:ES:PDF>

Comisión Europea (2013). Estrategia de ciberseguridad de la Unión Europea: Un ciberespacio abierto, protegido y seguro. Disponible desde <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=JOIN:2013:0001:FIN:ES:PDF>

Consejo de Europa (2009). Una estrategia integral contra la violencia: Directrices del Consejo de Europa sobre las estrategias nacionales integrales para la protección de los niños contra la violencia Disponible desde http://www.coe.int/t/dg3/children/news/guidelines/Recommendation%20CM%20protection%20of%20children%20_ESP_BD.pdf

Craig, W. M. (1998). The relationship among bullying, victimization, depression, anxiety, and aggression in elementary school children. *Personality and Individual Differences*, 24(1), 123-130.

- Cross, D., Shaw, T., Hearn, L., Epstein, M., Monks, H., Lester, L. y Thomas, L. (2009). Australian Covert Bullying Prevalence Study (ACBPS): Child Health Promotion Research Centre, Edith Cowan University, Perth.
- Chaux, E. (2012). Educación, convivencia y agresión escolar. Bogotá: Editorial Taurus.
- Childnet International (2007). A whole-school community issue. Extraído el 1 de noviembre de 2007, desde <http://www.digizen.org/downloads/cyberbullyingOverview.pdf>
- Defensor del Pueblo-UNICEF (2000). Violencia escolar: El maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria. Madrid: Publicaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo.
- Defensor del Pueblo-UNICEF (2007). Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria. 1999-2006. Madrid: Publicaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo.
- Del Rey, R., Elipe, P. y Ortega, R. (2012). Bullying and cyberbullying: Overlapping and predictive value of the co-occurrence. *Psicothema*, 24(4), 608-613.
- Dooley, J. J., Gradinger, P., Strohmeier, D., Cross, D. y Spiel, C. (2010). Cyber-Victimisation: The Association Between Help-Seeking Behaviours and Self-Reported Emotional Symptoms in Australia and Austria. *Australian Journal of Guidance and Counselling*, 20(2), 194-209.
- Elledge, L. C., Williford, A., Boulton, A. J., DePaolis, K. J., Little, T. D. y Salmivalli, C. (2013). Individual and Contextual Predictors of Cyberbullying: The Influence of Children's Provictim Attitudes and Teachers' Ability to Intervene. *Journal of Youth and Adolescence*, 42(5), 698-710.
- Erdur-Baker, Ö. (2010). Cyberbullying and its correlation to traditional bullying, gender and frequent and risky usage of internet-mediated communication tools. *New Media and Society*, 12(1), 109-125.
- Eslea, M., Menesini, E., Morita, Y., O'Moore, M., Mora-Merchán, J. A., Pereira, B. y Smith, P. K. (2004). Friendship and loneliness among bullies and victims: Data from seven countries. *Aggressive Behaviour*, 30(1), 71-83.
- Estévez, A., Villardón, L., Calvete, E., Padilla, P. y Orue, I. (2010). Adolescentes víctimas de cyberbullying: prevalencia y características. *Psicología Conductual*, 18(1), 73-89.
- Estévez, E., Murgui, S. y Musitu, G. (2009). Psychological adjustment in bullies and victims of school violence. *European Journal of Psychology of Education*, 24(4), 473-483.
- Farrington, D. P. (1993). Understanding and preventing bullying. En M. Tonry y N. Morris (Eds.), *Crime and Justice: An Annual Review of Research* (Vol. 17, pp. 381-458). Chicago: University of Chicago Press.
- Instrucción 10/2005 de la Fiscalía General del Estado sobre el tratamiento del acoso escolar desde el sistema de Justicia Juvenil (2005).

- Garaigordobil, M. (2011a). Bullying y Cyberbullying: Conceptualización, Prevalencia y Evaluación. FOCAD, Formación Continuada a Distancia, 12, 2-22.
- Garaigordobil, M. (2011b). Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 11(2), 233-254.
- García-Fernández, C. (2013). Acoso y ciberacoso en escolares de primaria: factores de personalidad y de contexto entre iguales. Tesis Doctoral no publicada no publicada, Universidad de Córdoba, Córdoba.
- Gradinger, P., Strohmeier, D. y Spiel, C. (2009). Traditional bullying and cyberbullying: Identification of risk groups for adjustment problems. *Zeitschrift für Psychologie / Journal of Psychology*, 217(4), 205-213.
- Hemphill, S. A., Kotevski, A., Herrenkohl, T. I., Bond, L., Kim, M. J., Toumbourou, J. W. y Catalano, R. F. (2011). Longitudinal consequences of adolescent bullying perpetration and victimisation: A study of students in Victoria, Australia. *Criminal Behaviour and Mental Health*, 21(2), 107-116.
- Hinduja, S. y Patchin, J. W. (2007). Offline consequences of online victimization: School violence and delinquency. *Journal of School Violence*, 6(3), 89-112.
- Hinduja, S. y Patchin, J. W. (2009). *Bullying beyond the schoolyard: Preventing and responding to cyberbullying*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Ireland, J. L. y Power, C. L. (2004). Attachment, emotional loneliness, and bullying behavior: A study of adult and young offenders. *Aggressive Behavior*, 30(4), 298-312.
- Jones, L. M., Mitchell, K. J. y Finkelhor, D. (2012). Trends in Youth Internet Victimization: Findings From Three Youth Internet Safety Surveys 2000-2010. *Journal of Adolescent Health*, 50(2), 179-186.
- Juvonen, J. y Gross, E. F. (2008). Extending the school grounds? - Bullying experiences in cyberspace. *Journal of School Health*, 78(9), 496-505.
- Kaltiala-Heino, R., Rimpelä, M., Rantanen, P. y Rimpelä, A. (2000). Bullying at school - An indicator of adolescents at risk for mental disorders. *Journal of Adolescence*, 23(6), 661-674.
- Klomek, A. B., Sourander, A. y Gould, M. (2010). The association of suicide and bullying in childhood to young adulthood: A review of cross-sectional and longitudinal research findings. *Canadian Journal of Psychiatry*, 55(5), 282-288.
- Kochenderfer, B. J. y Ladd, G. W. (1996). Peer victimization: Cause or consequence of school maladjustment. *Child Development*, 67(4), 1305-1317.
- Kokkinos, C. M. y Panayiotou, G. (2004). Predicting bullying and victimization among early adolescents: Associations with disruptive behavior disorders. *Aggressive Behavior*, 30(6), 520-533.

- León, B., Gonzalo, M. y Polo, M. I. (2012). Aprendizaje cooperativo y acoso entre iguales. *Infancia y Aprendizaje*, 35(1), 23-35.
- Li, Q. (2007). New bottle but old wine: A research of cyberbullying in schools. *Computers in Human Behavior*, 23(4), 1777-1791.
- Menesini, E. y Spiel, C. (2012). Introduction: Cyberbullying: Development, consequences, risk and protective factors. *European Journal of Developmental Psychology*, 9(2), 163-167.
- Mora-Merchán, J. A., Del Rey, R., Elipe, P. y Solano, M. (2012). Strategies adopted in Europe to tackle the school bullying phenomenon. En A. Battaglia (Ed.), *Battle against school bullying* (pp. 135-174). Gorle: Velar.
- Navarro, R. y Yubero, S. (2012). Impacto de la ansiedad social, las habilidades sociales y la cibervictimización en la comunicación online. *Escritos de Psicología*, 5(3), 4-15.
- Olweus, D. (1980). Familial and temperamental determinants of aggressive behavior in adolescent boys: A causal analysis. *Developmental Psychology*, 16(6), 644-660.
- Olweus, D. (1999). Sweden. En P. K. Smith, Y. Morita, J. Junger-Tas, D. Olweus, R. Catalano y P. Slee (Eds.), *The Nature of School Bullying: A cross-national Perspective* (pp. 7-27). London: Routledge.
- Olweus, D. (2005). Bullying en la escuela: datos e intervención. En J. Sanmartín (Ed.), *Violencia y Escuela* (pp. 13-30). Valencia: Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia.
- Ortega, R. (2002). Lo mejor y lo peor de las redes de iguales: juego, conflicto y violencia. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 44, 93-113.
- Ortega, R. (2005). Programas de prevención con el alumnado. En J. Sanmartín (Ed.), *Violencia y Escuela* (pp. 139-150). Valencia: Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia.
- Ortega, R., Calmaestra, J. y Mora-Merchán, J. A. (2008). Cyberbullying. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 8(2), 183-192.
- Ortega, R., Del Rey, R. y Casas, J. A. (2012). Knowing, Building and Living Together on Internet and Social Networks: The ConRed Cyberbullying Prevention Program. *International Journal of Conflict and Violence*, 6(2), 303-313.
- Ortega, R., Del Rey, R. y Mora-Merchán, J. A. (2001). Violencia entre escolares conceptos y etiquetas verbales que definen el fenómeno del maltrato entre iguales. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 41, 95-113.
- Ortega, R. y Mora-Merchán, J. A. (2008). Las redes de iguales y el fenómeno del acoso escolar: Explorando el esquema dominio-sumisión. *Infancia y Aprendizaje*, 31(4), 515-528.
- Parlamento Europeo (2012). Resolución del Parlamento Europeo, de 20 de noviembre de 2012, sobre la protección de los niños en el mundo digital (2012/2068(INI)).

Pepler, D., Jiang, D., Craig, W. M. y Connolly, J. (2008). Developmental trajectories of bullying and associated factors. *Child Development*, 79(2), 325-338.

Perren, S., Dooley, J. J., Shaw, T. y Cross, D. (2010). Bullying in school and cyberspace: Associations with depressive symptoms in Swiss and Australian adolescents. *Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health*, 4(28), 1-10.

Pinheiro, P. S. (2006). Informe del experto independiente para el estudio de la violencia contra los niños, de las Naciones Unidas. Disponible desde http://www.unicef.org/violencestudy/spanish/reports/SG_violencestudy_sp.pdf

Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, 9(5), 1-6.

Raskauskas, J. y Stoltz, A. D. (2007). Involvement in Traditional and Electronic Bullying Among Adolescents. *Developmental Psychology*, 43(3), 564-575.

Roeger, L., Allison, S., Korossy-Horwood, R., Eckert, K. A. y Goldney, R. D. (2010). Is a History of School Bullying Victimization Associated With Adult Suicidal Ideation?: A South Australian Population-Based Observational Study. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 198(10), 728-733.

Save the Children (Román Yolanda, Orjuela Liliana, Puga Lucía, Rodríguez Virginia). Más allá de los golpes: ¿Por qué es necesaria una Ley? Madrid, 2012.

Salmivalli, C., Lagerspetz, K., Bjorkqvist, K., Osterman, K. y Kaukiainen, A. (1996). Bullying as a Group Process: Participant Roles and Their Relations to Social Status Within the Group. *Aggressive Behavior*, 22(1), 1-15.

Salmon, G., James, A. y Smith, D. M. (1998). Bullying in schools: self reported anxiety, depression, and self esteem in secondary school children. *BMJ*, 317(7163), 924-925.

Sanders, J. (2009). Cyberbullies: Their motives, characteristics, and types of bullying. Paper presentado al XIVth European Conference of Developmental Psychology, Vilnius (Lithuania).

Schultze-Krumbholz, A. y Scheithauer, H. (2009). Social-behavioral correlates of cyberbullying in a German student sample. *Zeitschrift für Psychologie / Journal of Psychology*, 217(4), 224-226.

Smith, P. K., Cowie, H., Olafsson, R. F., Liefhoghe, A. P. D., Almeida, A., Araki, H., Del Barrio, C., Costabile, A., Dekleva, B., Houndoumadi, A., Kim, K., Olafsson, R. P., Ortega, R., Pain, J., Pateraki, L., Schafer, M., Singer, M., Smorti, A., Toda, Y., Tomasson, H. y Wenxin, Z. (2002). Definitions of bullying: A comparison of terms used, and age and gender differences, in a fourteen-country international comparison. *Child Development*, 73(4), 1119-1133.

Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S. y Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry and Allied Disciplines*, 49(4), 376-385.

- Steffgen, G., Vandebosch, H., Völlink, T., Deboutte, G. y Dehue, F. (2010). Cyberbullying in the BENELUX-Countries: First findings and ways to adress the problem. En J. A. Mora-Merchán y T. Jäger (Eds.), *Cyberbullying. A cross-national comparison* (pp. 35-54). Landau: Verlag Empirische Pädagogik.
- Ttofi, M. M. y Farrington, D. P. (2008). Bullying: Short-term and long-term effects, and the importance of Defiance Theory in explanation and prevention. *Victims and Offenders*, 3(2-3), 289-312.
- Ttofi, M. M., Farrington, D. P., Lösel, F. y Loeber, R. (2011). The predictive efficiency of school bullying versus later offending: A systematic/meta-analytic review of longitudinal studies. *Criminal Behaviour and Mental Health*, 21(2), 80-89.
- Ucanok, Z., Smith, P. K. y Karasoy, D. S. (2011). Definitions of bullying: Age and sex differences in a Turkish sample. *Asian Journal of Social Psychology*, 14(1), 75-83.
- Vandebosch, H. y Van Cleemput, K. (2008). Defining cyberbullying: A qualitative research into the perceptions of youngsters. *CyberPsychology & Behavior*, 11(4), 499-503.
- Vandebosch, H. y Van Cleemput, K. (2009). Cyberbullying among youngsters: Profiles of bullies and victims. *New Media and Society*, 11(8), 1349-1371.
- Varjas, K., Henrich, C. C. y Meyers, J. (2009). Urban middle school students' perceptions of bullying, cyberbullying, and school safety. *Journal of School Violence*, 8(2), 159-176.
- Weiss, J. W., Mouttapa, M., Cen, S., Johnson, C. A. y Unger, J. (2011). Longitudinal Effects of Hostility, Depression, and Bullying on Adolescent Smoking Initiation. *Journal of Adolescent Health*, 48(6), 591-596.
- Ybarra, M. L. y Mitchell, K. J. (2004). Youth engaging in online harassment: associations with caregiver–child relationships, Internet use, and personal characteristics. *Journal of Adolescence*, 27(3), 319-336.
- Ybarra, M. L. y Mitchell, K. J. (2007). Prevalence and Frequency of Internet Harassment Instigation: Implications for Adolescent Health. *Journal of Adolescent Health*, 41(2), 189-195.
- Ybarra, M. L. y Mitchell, K. J. (2008). How risky are social networking sites? A comparison of places online where youth sexual solicitation and harassment occurs. *Pediatrics*, 121(2), e350-e357.



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL



MADRID

Plaza Puerto Rubio, 28
28053 Madrid
T: 91 513 05 00
F: 91 552 32 72

ANDALUCÍA

C/ Miguel Cid, 42
41002 Sevilla
T: 954 21 96 43
F: 91 552 32 72

C/ Boabdil, 1 - 1º B
18001 Granada
T: 958 22 57 25
F: 91 552 32 72

CATALUÑA

C/ Aragón, 386
08009 Barcelona
T: 93 310 52 00
F: 91 552 32 72

COMUNIDAD VALENCIANA

Avenida del Puerto, 267 - Puerta 7
46011 Valencia
T: 96 395 09 31
F: 91 552 32 72

EUSKADI

C/ Manuel Iradier, 22 - Entreplanta - Of. 1
01005 Vitoria-Gasteiz
T: 945 13 43 68
F: 91 552 32 72



www.savethechildren.es