escuela de madres y padres

Silvia Allué Escur, Andrés Carmona Durán,
María Mira y Paula Velázquez Lemus

Yo a eso no juego

Guía de actuación frente al acoso
y el ciberacoso para padres y madres

Con la colaboración de
José Antonio Luengo

Save the Children

Con la colaboración de

Google

Yo a eso no juego

Coordinación:
Eulàlia Tort Bodro
Paloma García Berrocal

Ilustraciones:
Íñigo Navarro Dávila

Arte y maquetación:
Óscar Naranjo Galván

Edita:
Save the Children España
septiembre/2017

CC BY NC SA

Índice

3 Introducción

7 Los conceptos esenciales

13 Nuestro papel y responsabilidad como padres

23 ¿Qué debo hacer si mi hijo es víctima de acoso?

29 ¿Qué debo hacer si mi hijo es testigo de una situación de acoso?

33 ¿Qué debo hacer si mi hijo es quien ejerce la violencia hacia algún compañero?

37 La respuesta y la relación con el centro educativo

47 La mejor respuesta, la prevención

56 Glosario

63 Protocolos de actuación

67 Otros recursos

Introducción

Jasper vino de Holanda a España con 10 años. Sus compañeros de clase le acosaban porque no hablaba bien el idioma. Le perseguían hasta casa, le pegaban, le quitaban las cosas, le mandaban cartas con insultos, le robaban los apuntes, los libros... En la escuela descubrieron su correo electrónico y empezaron a enviarle correos diciendo que era un inútil. También encontraron su Facebook, donde escribía todo lo que sentía. Ahora Jasper tiene 20 años y aún lucha por superar las secuelas del acoso que sufrió desde los 10 a los 14 años. Como le sucedió a él, miles de niños sufren la violencia en el entorno escolar cada día. En concreto, uno de cada diez alumnos afirma ser víctima de acoso y un 7% dice sufrir acoso a través de Internet o el móvil en nuestro país. Son datos del informe "Yo a eso no juego", donde preguntamos a 21.500 estudiantes de entre 12 y 16 años sobre las experiencias de acoso y violencia que viven.

Al acoso hay que llamarlo por su nombre. Es violencia. Y para acabar con ella es esencial que la sociedad en su conjunto entienda que la violencia entre niños y niñas es intolerable. Una de las claves del éxito de la lucha contra el acoso y el ciberacoso es la implicación de todos los agentes del ámbito educativo, el entorno familiar y los propios niños y niñas. A través de nuestros programas con la infancia más vulnerable nos hemos dado cuenta de que son muchas las familias que desconocen cómo gestionar una situación de este tipo. Vemos a madres que no saben cómo actuar cuando su hijo es víctima de acoso. También hemos hablado con padres que no saben qué pautas dar a su hija cuando está siendo testigo de una agresión o acoso en las redes sociales.

La mejor manera de acabar con la violencia entre iguales es que evitar su desarrollo desde los primeros síntomas. Desde las primeras manifestaciones. Por intrascendentes o poco importantes que puedan parecer al principio. Y en esta tarea, es imprescindible, por tanto, informar, sensibilizar y formar adecuadamente.

Con esta guía se pretende ayudar a madres y padres a enfrentarse a este tipo de situaciones para las que, a menudo, no se sienten suficientemente preparados: definiendo los conceptos esenciales, facilitando pautas sobre la siempre compleja detección del fenómeno, detallando los pasos a seguir en los diferentes escenarios (nuestro hijo puede ser víctima, agresor o espectador de lo que está ocurriendo), proporcionando indicaciones sobre las consecuencias que puede traer consigo este tipo de situaciones cuando no se abordan adecuadamente y, finalmente, orientando la acción hacia prevención y la respuesta inmediata y sensata.

La violencia contra la infancia es intolerable y está en nuestras manos educar a los niños y a las niñas en la no violencia, en una ciudadanía digital responsable y ética, y en la tolerancia ante la diversidad.

1. Los conceptos esenciales.

1.1. ¿Qué es el acoso entre iguales?

La violencia nunca es tolerable. Rechazar cualquier tipo de violencia es la mejor forma de evitar el acoso. Los niños y niñas tienen conflictos y discuten. Los desacuerdos y las peleas por intereses opuestos forman parte de la vida. Están aprendiendo a relacionarse y a solucionar sus diferencias y debemos educarles para solucionar conflictos sin violencia de ninguna clase. Una discusión, un insulto, un empujón, un grito, una broma desagradable e incluso un puñetazo, de forma aislada, no es acoso sino una agresión; pero la violencia nunca es tolerable y no es un medio valido para solucionar cualquier tipo de conflicto.

El acoso entre iguales es una conducta de hostigamiento, intimidación y persecución física y/o psicológica de uno o varios chicos o chicas contra otro. Se trata de acciones intencionadas, injustificadas y reiteradas.

Para que este tipo de conductas sean calificadas de acoso han de darse tres tipos de características:

- **Intencionalidad por parte del agresor.** Su finalidad es la de hacer daño.
- **Repetición de la acción en el tiempo.** Un hecho aislado, por muy grave que sea, no puede considerarse acoso escolar.
- **Desequilibrio de poder.** Una situación en la que la víctima no puede defenderse por si misma ya que hay una desigualdad de poder física, psicológica o social.

Esta situación puede darse en forma de:

- Agresión o violencia verbal: insultos, descalificaciones, motes ofensivos, desprecios verbales...
- Agresión física: empujones, golpes...
- Amenazas verbales, intimidaciones, chantajes...
- Exclusión social: rechazo manifiesto a la participación en actividades en grupo (tanto en el mundo físico como en la comunicación on line), difusión de rumores e informaciones dañinas...
- Acoso sexual físico y verbal: tocamientos, intimidación o coerción de naturaleza sexual, difusión de rumores o cotilleos de naturaleza sexual o relacionada con el comportamiento u orientación sexual, comentarios y verbalizaciones groseras de naturaleza sexual...

Ningún tipo de violencia es tolerable y debemos actuar ante la más mínima sospecha.

1.2. ¿Qué es el ciberacoso?

En una generación de nativos digitales, las tecnologías de la información son una herramienta esencial para la interacción, el aprendizaje y el juego. Los espacios de conversación, recreación, interacción y construcción a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) generan oportunidades para aprender muchas habilidades sociales, emociones y sentimientos. Los chicos y chicas menores de edad acceden desde edades muy tempranas a todo tipo de dispositivos: tablet, teléfonos, consolas u ordenadores. El móvil se ha convertido en el regalo estrella y cada vez son más los chicos y chicas de 8 y 9 años con un dispositivo propio.

Las familias tenemos un papel fundamental en el acompañamiento de nuestros hijos en los inicios del uso de las TIC. Pero también debemos acompañarles a edades más avanzadas, porque a menudo desconocemos qué uso le dan a las múltiples aplicaciones y opciones que ofrece el mundo digital.

No te asustes, las tecnologías son una oportunidad y prohibir nunca es la solución. Es importante acompañar a los hijos en su vida on line para prevenir una forma de violencia a la que llamamos ciberacoso. Aquí no hay contacto cara a cara y la audiencia del acoso se amplifica sin control y se prolonga más en el tiempo, ya que un insulto o una imagen pueden quedarse colgados en las redes.

Hablamos de ciberacoso (o ciberbullying) cuando detectamos conductas de maltrato y violencia psicológica en el escenario de relaciones interpersonales que se desarrollan utilizando las tecnologías de la información.

Cualquiera de las siguientes conductas podría considerarse ciberacoso:

- Enviar mensajes dañinos o desagradables.
- Publicar una fotografía sin la autorización de la persona que aparece.
- Apropiarse de información privada de otra persona y difundirla en la Red.
- Hacer comentarios desagradables a fotografías publicadas.
- Crear un perfil falso, usurpando la identidad de otra persona.
- Insultar, despreciar, vejar o amenazar en la Red.
- Injuriar o calumniar en la Red.
- Crear falsos rumores sobre una persona y difundirlos.
- Ridiculizar a algún jugador durante un videojuego on line o expulsarle del mismo.

En este sentido, la violencia entre iguales que se da a través de la TIC cobra una singular dimensión que se caracteriza, entre otras características, por la:

1. Inmediatez de las acciones.
2. Publicidad amplificada.
3. Difusión instantánea.
4. Viralidad e incremento del impacto.

El ciberacoso es una forma de violencia de especial complejidad, por la publicación, rápida difusión y exposición de la víctima. Por este motivo, en alguna situación, un solo comportamiento agresivo en la Red podría llegar a tener un impacto cruel y especialmente doloroso en la víctima, se considere aquel o no desde un punto de vista técnico como una situación de ciberacoso.

Algunas diferencias entre acoso y ciberacoso

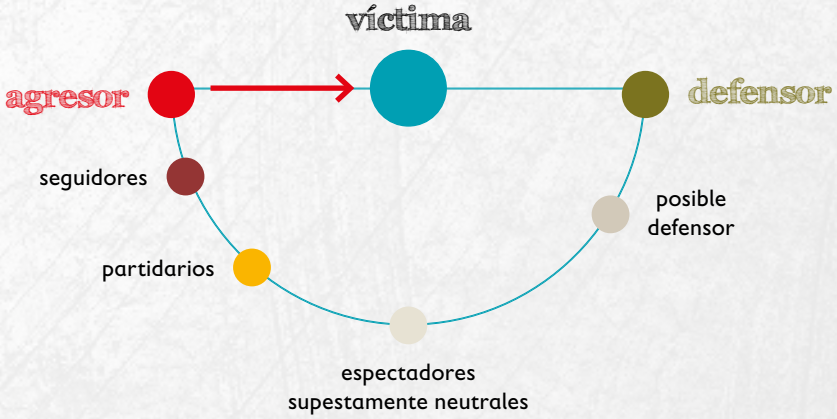
Acoso cara a cara	Acoso on line
La duración...	
se reduce o termina al dejar de estar físicamente con el agresor o agresores	puede mantenerse sin límites en el espacio y tiempo: 24 horas, 7 días a la semana
La humillación...	
se limita al espacio en el que se produce la agresión y a los testigos u observadores	puede darse ante un número incontrolable de personas
El acosador...	
es claramente identificable	no siempre es identificable inicialmente
La agresión...	
se limita en el tiempo	puede perdurar en la red permanentemente
Los observadores y testigos...	
son limitados	son ilimitados y pueden convertirse en instigadores o incluso agresores
Las consecuencias emocionales y psicológicas:	
La ofensa, humillación y daño se acotan al momento en que se produce la acción agresiva y generan sentimientos de dolor y sufrimiento ligados a la situación específica vivida	Además de las sufridas en el acoso presencial: pérdida de control de su identidad digital, sentimiento de socavamiento de su intimidad y privacidad y sentimiento de sobreexposición humillante e incontrolable

1.3. Los protagonistas en las situaciones de acoso y ciberacoso

En el acoso y el ciberacoso no todos los niños y niñas implicados juegan el mismo rol:

- Los agresores. Son los que ejercen directamente la violencia física y/o psicológica sobre la o las víctimas.
- Las víctimas. Son los niños y niñas que reciben la agresión y la violencia de modo reiterado y sintiendo una gran dificultad para defenderse o escapar de ellas.
- Los testigos. También llamados espectadores u observadores. Pueden tener diferentes comportamientos:
  - *Pueden ejercer una acción facilitadora del acoso, reforzando el comportamiento de los agresores.*
  - *Pueden ser testigos pasivos de lo que ocurre. No intervienen y muestran una actitud esquiva: "esto no es asunto mío".*
  - *Testigos activos que intervienen ayudando a la víctima y deteniendo las agresiones o comunicando su existencia a personas responsables.*

Roles en una situación aguda de maltrato



El círculo del bullying (Olweus, 2001)

2. Nuestro papel y responsabilidad como padres.

El papel de las familias es fundamental para conseguir prevenir y erradicar el acoso y el ciberacoso. Para ello es necesario estar informados, establecer medios de comunicación adecuados con nuestros hijos, prevenir situaciones de violencia y conocer los pasos a dar cuando detectamos alguna situación en la que puedan verse implicados. Pero, sobre todo, es necesario contribuir a cambiar los modelos de conducta basados en la violencia como mecanismo de resolución de conflictos.

Como padres, madres y familias debemos, necesariamente, replantearnos nuestra visión de este tema. En los últimos años hemos oído demasiadas veces expresiones de este tipo relacionadas con el acoso entre iguales. Hemos vivido una época en la que oíamos:

- *"Son cosas de niños, es mejor no meterse, tienen que aprender a resolverlo solos".*
- *"Esto siempre ha ocurrido y no pasa nada".*
- *"Estas cosas fortalecen, curten el carácter de quien las padece".*
- *"Son bromas, cosas de chicos, no pasa nada".*

Y sobre las víctimas:

- *"Seguro que también habrá hecho algo, se lo merecía..."*
- *"Tiene muy poco aguante".*
- *"Él es el rarito. ¿Qué espera...?"*
- *"¿A quién no le han dado alguna vez de lado?"*

Este tipo de afirmaciones ayudan a perpetuar una forma agresiva de relacionarse y legitimar la violencia. Es importante que como padres y madres tengamos claro que las conductas agresivas para resolver conflictos se aprenden desde edades muy tempranas. Nuestro papel es estar alertas y actuar lo antes posible para reorientar esas conductas y comportamientos enseñando al niño conductas positivas como el diálogo, la negociación, el respeto y la tolerancia. Por ello, y esto es especialmente relevante, debemos desterrar definitivamente el concepto de "chivarse" tan instaurado en nuestra cultura. Comunicar una situación de violencia no es chivarse, es asumir que la violencia no es tolerable y solicitar ayuda, para evitar el sufrimiento de las víctimas.

Primer paso: detectar las situaciones de acoso o ciberacoso

La detección precoz de las agresiones es la mejor forma de minimizar las consecuencias. No debemos olvidar que cualquier persona puede llegar a ser víctima e incluso acosadora en algún momento. Por ello, es especialmente importante estar siempre alerta y responder de manera racional y adecuada en situaciones conflictivas.

2.1. ¿Cómo puedo detectar si mi hijo o hija está siendo acosado?

Aunque los signos que a continuación se detallan pueden obedecer a múltiples causas, un niño o una niña que sufre acoso mostrará síntomas relacionados con situaciones de este tipo:

- No quiere ir al colegio, instituto o actividad extraescolar (expresa que no le gusta el colegio o instituto, pregunta si alguna vez hemos pensado en cambiarle de centro o si se podría cambiar próximamente...)
- Muestra tristeza, apatía.
- Tiene muchos cambios de humor.
- Muestra nerviosismo o angustia.

- Se muestra miedoso y desconfiado.
- Cada vez tiene menos relación con sus amigos y amigas.
- Manifiesta desinterés por aficiones habituales en su vida.
- Se aprecia un cambio en sus hábitos de comida, con falta o exceso de apetito (comer con y por ansiedad).
- Le cuesta mucho conciliar el sueño, se despierta por la noche y no consigue volver a dormir, o le cuesta mucho despertarse por la mañana y tiene sueño constantemente.
- Empieza a quejarse de diferentes tipos de dolencias (dolor de estómago, nauseas, dolor de cabeza o espalda...), especialmente si aparecen el domingo por la noche o a la vuelta de vacaciones escolares.
- Le cuesta mucho concentrarse cuando antes no le pasaba.
- Hay un descenso en las notas.
- Empieza a perder objetos o se le estropean muchas cosas, incluidos trabajos de clase.
- Su comportamiento ha cambiado, tiene conductas inapropiadas sin que detectemos una causa evidente.
- Lleva un tiempo en el que viene con moratones que no sabe justificar, está teniendo muchos accidentes (caídas, golpes contra objetos o muebles...)
- De repente casi no utiliza el móvil, la tablet o el ordenador, o cuando lo utiliza vemos que se altera, se enfada o entristece.

Ante varios de estos síntomas debemos ponernos en alerta. También podría ser que le estuvieran pasando otras cosas, incluidos todos los cambios propios de la adolescencia o incluso que sea testigo de una situación de acoso y esta circunstancia le está afectando. De todos modos, prestaremos especialmente atención, buscando ocasiones en las que poder establecer un espacio de intimidad y confianza que facilite la expresión de su malestar.

¿Cómo crear un momento de intimidad y confianza?

- Buscar algún espacio en el que comunicarnos a solas con él o ella. Realizar juntos una actividad, dar un paseo, invitarle a tomar algo o acercarnos a su habitación antes de la hora de dormir pueden ser formas de aproximarnos a nuestro hijo o hija.
- Crear un clima relajado, distendido. No sacar otros temas que puedan ser motivo de conflicto.
- Contarle también cosas nuestras que no contribuyan a incrementar sus preocupaciones.
- Exponer nuestra preocupación y sospecha de que algo le está ocurriendo. Siempre con respeto y sin atosigarle.

En el caso de que reconozca y nos cuente que está siendo víctima de acoso o ciberacoso es importante:

- Mantener la calma.
- Expresarle que él no es culpable de la situación.
- Dejar que se exprese sin interrumpirle.
- Empatizar y no juzgar sus acciones hasta el momento.
- No echarle en cara o decirle lo que debería haber hecho.
- Hacerle sentir que estamos allí para apoyarle, acompañarle y ayudarle.

Debemos ser conscientes de que la forma de respuesta de nuestro hijo o hija frente a las agresiones recibidas puede ser muy diversa. No debemos juzgar. No debemos olvidar que ha actuado de la manera que ha podido y que lo que necesita ahora es apoyo y que la situación se aborde y termine. Estos son algunos ejemplos de comportamientos que ha podido tener en diferentes momentos:

- No comunicar lo que está viviendo por temor a ser considerado un chivato.

- No expresar en casa su situación por temor a que se le eche en cara que no sabe defenderse y se le reproche su escaso carácter.
- No atreverse a responder por temor a mayores consecuencias.
- Responder de forma agresiva, aunque haya salido perdiendo e incluso recibiendo consecuencias negativas por razones disciplinarias.
- Aceptar ser el blanco de las agresiones para integrarse y sentirse parte del grupo.
- En algún caso, incluso, llegar a convertirse en agresor de otros compañeros.

Aunque nos cueste entender alguna de estas conductas, debemos ayudar a nuestro hijo o hija a comprender que la situación puede cambiar a partir de este momento. Lo que ya está hecho, no se va a poder cambiar y lo importante es que nuestro hijo o hija sienta nuestro apoyo.

Cuando no conseguimos que nos cuente lo que está ocurriendo

Si tenemos fuertes sospechas, pero no nos cuenta qué está ocurriendo, es importante dejar claro que este tiempo que hemos compartido ha sido algo importante para nosotros y que no olvide que estamos con él o ella si alguna vez necesita hablar. Es importante dejarle claro que denunciar una agresión es necesario. Buscar ayuda no es chivarse.

De todos modos, compartir nuestra inquietud con el tutor o tutora e incluso preguntar a alguno de sus amigos o amigas de forma discreta pueden ser maneras de contrastar la información que tenemos y de poner en alerta a otras personas de su entorno más cercano. Incluso puede darse la situación de que, no siendo la víctima, nuestro hijo esté siendo testigo de una situación de acoso que le preocupa especialmente y no sabe cómo gestionar. Puede querer hacer algo, dar una respuesta, pero no saber cómo proceder.

2.2. ¿Qué hacer cuando sospecho que mi hijo puede ser un acosador?

En alguna ocasión podemos llevarnos una sorpresa desagradable si el centro educativo nos informa de que nuestro hijo o hija puede estar actuando de modo reiterado e intencionado con desprecio, hostigamiento e intimidación, en diferentes formas, hacia otros compañeros.

A veces podemos, incluso, rechazar desde el principio la situación y negar esa posibilidad sin más análisis, apelando a que conocemos a nuestro hijo y que entendemos imposible que pueda ser responsable de lo que nos están contando. Incluso podemos justificar su comportamiento como parte de los conflictos que niños y adolescentes viven entre ellos.

Es importante ser conscientes que están en un proceso de aprendizaje social y muchas circunstancias pueden haber influido en el desarrollo de nuestro hijo o hija. La cuestión es que cuanto antes identifiquemos que necesita ayuda, antes facilitaremos el proceso de cambio porque cualquier persona puede llegar a ser acosadora. Hay conductas de nuestro hijo que pueden hacernos sospechar que su patrón de conducta social con los iguales, aunque sea ocasionalmente, puede generar situaciones propias de acoso, maltrato e intimidación hacia compañeros.

- Le cuesta controlar su mal genio.
- Tiene comportamientos agresivos en casa con la familia (hermanos, hermanas, padre, madre, abuelos ...)
- Le cuesta compadecerse e identificarse con el dolor que pueden sentir personas con las que comparte actividad y que están sufriendo violencia de algún tipo.
- Le oímos hablar de forma agresiva y desconsiderada de alguno de sus compañeros cuando está con sus amigos y amigas o con nosotros mismos.
- Justifica que haya personas que puedan ser tratadas con desprecio y de forma agresiva.
- Muestra un carácter agresivo y vengativo cuando se le contradice o no ve satisfechos sus deseos.

¿Qué puedo hacer en estas situaciones?

Es importante acudir al centro educativo para consultar sobre su comportamiento, su actitud, sus relaciones y si fuera preciso, para que nos ayuden a gestionar las posibles dificultades de relación que pueda tener con sus compañeros. También debemos asumir que nuestro hijo o hija puede comportarse de manera distinta en el colegio o con sus amigos que como lo hace en casa. La idea fundamental es que las familias y los centros educativos colaboremos para esclarecer los hechos y no justificar cualquier cosa.

No podemos olvidar que hemos acompañado a nuestro hijo/a en muchos de sus aprendizajes. Que le hemos tendido la mano para ayudarle a levantarse cuando se ha caído y que era necesario caerse, a veces, para aprender a caminar. En esta ocasión, también necesita nuestra mano para aprender a relacionarse.

2.3. Enseñar a nuestros hijos a ser testigos activos en la lucha contra los comportamientos violentos

Denunciar una agresión, es totalmente lícito. Buscar ayuda no es chivarse.

La mayoría de las situaciones de acoso entre iguales se producen con conocimiento y/o en presencia de otros niños. Sin obviar, por supuesto, las responsabilidades de los adultos que les acompañamos. En cualquier contexto, los propios chicos y chicas disponen de la capacidad para protegerse y proteger, identificar y apoyar a las posibles víctimas de las conductas de acoso y violencia. Por esta razón son imprescindibles las acciones que permitan la reflexión e intervención de los denominados observadores o testigos.

Nuestros hijos pueden ser testigos en muchas ocasiones de situaciones de maltrato entre iguales que afectan a compañeros o conocidos. Es necesario que reconozcamos esta circunstancia e incorporemos, de manera racional y dialogada, la oportuna reflexión, en el contexto familiar, sobre la respuesta más adecuada a desplegar.

Ya se ha citado con anterioridad. Nuestros hijos e hijas pueden ser:

- Observadores o testigos que facilitan la agresión, conociendo lo que ocurre, apoyándolo y favoreciendo la difusión de la misma.
- Observadores o testigos pasivos, que conocen también lo que está sucediendo y no hacen nada para evitarlo.
- Observadores o testigos activos, que se posicionan críticamente ante lo que ocurre y desarrollan acciones para que la agresión cese.

Hablar con nuestros hijos de manera natural y sin presiones nos permitirá, además, conocer cómo interpretan este tipo de situaciones, el valor que les dan en su vida cotidiana y su predisposición a desarrollar un papel u otro.

Es nuestra responsabilidad trasmitir valores que acerquen a nuestros hijos a posiciones y maneras de relacionarse basadas en la empatía, la escucha activa, el apoyo, la bondad y la interacción social comprometida. Nuestro modelo de conducta, nuestra influencia, lo que decimos, cómo nos tratamos y cómo nos relacionamos en la dificultad representan herramientas esenciales en este proceso. No solo la palabra.

¿Qué puedo hacer cuando hay evidencias de que nuestro hijo puede verse inmerso en una situación de violencia entre iguales?

Si disponemos de datos y evidencias de que nuestro hijo o hija puede ser víctima, testigo o agresor en una situación definida como acoso o ciberacoso, o simplemente existe alguna situación que le hace sentirse incómodo e inseguro por las relaciones interpersonales en las que se ve inmerso, parece razonable acudir al centro educativo a comunicar nuestra preocupación y solicitar información complementaria y ayuda.

Debemos evitar en todo caso:

- Culpabilizarnos.
- Pensar que estamos fallando en nuestras responsabilidades.
- Considerar que no hemos estado atentos a las necesidades y señales que nuestro hijo o hija nos mostraba.
- Enfadarnos con nuestro hijo.
- Dudar de lo que nos cuenta.
- Culpar al centro educativo.
- Intentar tomarnos la justicia por nuestra mano.
- Instar a nuestro hijo a que utilice las mismas formas y conductas de sus presuntos agresores.

Éstas son actitudes negativas y poco efectivas.

3. ¿Qué debo hacer si mi hijo es víctima de acoso?

3.1. Recomendaciones de cómo actuar

Con nuestro hijo o hija

- Escucharle y creerle. Prestar atención a lo que me está contando sin opinar o juzgar. Demostrarle que tiene nuestro apoyo incondicional.
- Reforzar lo importante que es contar todo lo que ha pasado hasta el momento y reflexionar sobre todo lo que pueda ocurrir en adelante. Redactar los hechos ayuda a organizar la información y las ideas y facilita la posterior comunicación de todo lo ocurrido al centro escolar: (1) Ordenar los hechos y (2) Recopilar pruebas y evidencias.
- Reforzar la idea de que él o ella no merece estar sufriendo esa situación y que vamos a buscar una solución juntos (familia y colegio). Juntos podemos buscar alternativas de respuesta (no violenta) en caso de tener que relacionarse con la persona o personas agresoras.
- Ayudarle a identificar las cosas positivas que pasan y que le pasan a lo largo de cada día (este punto es especialmente importante ya que una situación de acoso hace que puedas llegar a centrarte únicamente en los aspectos negativos que tiene la vida y es necesario para el niño y también para la familia poder cambiar el foco de atención).

- Potenciar la autoestima, el respeto hacia sí mismo y la asertividad.
- Consultar a nuestro hijo o hija si le gustaría que buscáramos ayuda externa de un profesional especializado en este tipo de situaciones.
- Incluir a toda la familia: es una situación difícil para toda la familia. Los hermanos y hermanas también pueden recibir consecuencias si acuden al mismo colegio, el ambiente en casa les influye también. Por lo tanto, es importante que puedan participar de forma activa en la búsqueda de soluciones, en el apoyo a la persona que está sufriendo y sientan así, que tienen también un papel protagonista.
- Ayudarle a encontrar actividades en las que se sienta bien y buscar alternativas de ocio, algunas de ellas en familia para que pueda sentirse arropado.
- Ayudarle a objetivar y a concentrarse en sus objetivos (estudios, deportes, familia, amistades, aficiones...)
- En situaciones de ciberacoso, también es posible:
  - *Denunciar en la red social o el videojuego (cada red social o videojuego tiene un "botón de denuncia" que permite que los responsables de dicha red social o juego puedan bloquear a la persona que no tiene un comportamiento adecuado).*
  - *Bloquear a las personas que están desarrollando conductas agresivas.*
  - *Acudir a la Policía Nacional, Guardia Civil o Policías Autonómicas en el caso de estar ante hechos posiblemente delictivos (sextorsión, difusión de imágenes comprometidas, pornografía infantil, web apaleador, happy slapping, violencia de género...)*

Con el centro educativo

- Decidir conjuntamente los pasos a seguir en la comunicación de los hechos al centro educativo. Dejarle claro que es necesario que el colegio conozca lo que está ocurriendo y las consecuencias que están produciéndose.
- Identificar personas de apoyo en el colegio: compañeros, alumnos ayudantes, profesorado.
- Decidir cómo vamos a informar al centro. Para hacerlo adecuadamente disponemos de varias alternativas:
  - *Nuestro hijo o hija habla directamente con alguien de su confianza en el centro.*
  - *Acompañamos a nuestro hijo o hija a comunicar al centro la situación. Procuramos escribir en un documento todo lo que conocemos, adecuadamente ordenado.*
  - *Podemos remitir asimismo un correo electrónico exponiendo la situación, lo más detallada y ordenada posible, a efectos de dejar constancia de nuestra información y solicitud de intervención. Y ponernos a disposición del centro para aclarar presencialmente todo lo expuesto.*

3.2. Debemos intentar evitar siempre:

- Quitar importancia a la agresión: "cosas así nos han pasado a todos".
- Justificar la agresión: "es que no me extraña que te digan eso, haciendo lo que haces..."
- Culpabilizar a nuestro hijo: "si no sabes defenderte, no me extraña que abusen de ti".
- Instarle a que devuelva la agresión con "la misma moneda..."
- Amenazar a nuestro hijo con expresiones del estilo "¡cómo me entere de que te han vuelto a pegar, y no te has defendido, te vas a enterar!"
- Procurar también no censurar ni descalificar inicialmente al presunto o presuntos agresores, amenazando incluso con adoptar medidas por nuestra cuenta.

- Desatender las necesidades del resto de la familia. Toda la familia puede verse afectada por la situación.
- En situaciones de ciberacoso, reflexionar con nuestro hijo sobre posibles medidas urgentes: por ejemplo, sobre la posible medida de retirar el móvil, tablet, ordenador o videoconsola. Nuestro hijo o hija es la víctima y no debe sentirse doblemente castigado por lo que le ha ocurrido. Debemos acompañarle y buscar las estrategias más adecuadas para que aprenda a protegerse. En todo caso, parece razonable consensuar con él o ella cómo garantizar que no se vea expuesto a nuevos episodios de acoso en el entorno virtual.

4. ¿Qué debo hacer si mi hijo es testigo de una situación de acoso?

4.1. Cómo proceder y conversar con nuestro hijo o hija

- Reforzar la idea de que hablar y comunicar lo que está ocurriendo y hace daño a un compañero no es chivarse. Al contrario, es comportarse como alguien valiente y sensible.
- Escuchar su versión, lo que sabe y conoce. Prestar atención a lo que nos cuenta sin opinar o juzgar.
- Mostrarle nuestro apoyo incondicional y respeto por su interés en visibilizar la situación.
- Reflexionar con nuestro hijo sobre la posibilidad de que ayude al compañero que está siendo objeto de acoso o ciberacoso, bien apoyándole en clase, en los recreos, hablando con otros compañeros que creemos puedan ser sensibles o comunicando al tutor, jefe de estudios o director del centro lo que conoce de la situación en cuestión.
- Analizar la posible urgencia de la situación y valorar si es necesaria nuestra intervención como adultos, acudiendo al centro a comunicar los hechos o, si conocemos a los padres del niño afectado, hablando con ellos sobre lo que sabemos.

- Consultar con nuestro hijo o hija cómo se van desarrollando los acontecimientos en días subsiguientes, mostrando nuestro interés en la resolución de la situación y apoyando cualquier acción de apoyo y protectora que nuestro hijo haya podido adoptar.

4.2. Debemos intentar evitar siempre:

- Quitar responsabilidad a los observadores: *"si no va contigo, no te metas"*.
- Asustar a los observadores: *"ya verás, ahora van a ir a por ti"*.
- Minimizar la agresión: *"cosas así nos han pasado a todos"*.
- Justificar la agresión: *"no me extraña que le pasen esas cosas a ese chico, siendo como es y comportándose como lo hace..."*
- Culpabilizar a la víctima: *"si no sabe defenderse, no me extraña que abusen de él..."*
- Castigar a nuestro hijo sin más en el caso de no haber mostrado por el momento ayuda explícita a la víctima.
- Censurar y descalificar sin más información la conducta de los presuntos agresores: *"no te acerques más a esos chicos..."*, *"si siguen así va a acabar siendo unos delincuentes "*, *"cómo me alegro de que no sea mi hijo, que vergüenza"*, *"ya se veía que apuntaba maneras"*, *"siempre ha sido un niño o niña problemático..."* Hemos de valorar la información con la que contamos hasta ese momento y no hacer demasiados juicios de valor.

5. ¿Qué debo hacer si mi hijo es quien ejerce la violencia hacia algún compañero?

En ocasiones las cosas están claras y existen evidencias suficientes de que nuestro hijo o hija está participando de manera activa en acciones de acoso, intimidación, agresión y hostigamiento hacia algún compañero o compañeros u otros chicos o chicas. No es fácil aceptar este tipo de situaciones, pero el primer paso para ayudar a nuestro hijo es afrontar con valentía y responsabilidad los hechos. Y buscar la ayuda pertinente y necesaria.

5.1. Recomendaciones sobre cómo actuar

Con nuestro hijo o hija

- Permitirle que se exprese y escucharle. Prestar atención a lo que nos cuenta sin opinar o juzgar inicialmente y sin perder la perspectiva de lo que sabemos por otras informaciones. Explicarle que en ocasiones cometemos errores y que es necesario afrontarlos y entender las posibles consecuencias.
- Reforzar lo importante que es contar todo lo que ha pasado hasta ahora. Escuchar su versión de los hechos desde la posición más objetiva posible.

- Mostrar empatía con la víctima. Reforzar la idea de que nadie merece sufrir este tipo de situaciones.
- Reforzar la idea de que las diferencias o conflictos deben solucionarse de forma no violenta.
- Subrayar la idea de que todo el mundo puede equivocarse y que entre todos hemos de encontrar las soluciones adecuadas (familia y colegio).
- Ayudar a nuestro hijo o hija a asumir que se ha equivocado y que ha tenido un comportamiento inapropiado. Deberá entender que sus comportamientos tienen consecuencias que debe asumir y aceptar (en casa y en el centro educativo).
- Buscar juntos alternativas de respuesta para la situación que se ha creado.
- Profundizar en la idea de la reparación del daño y la solicitud de perdón a la víctima.
- Ayudarle a reflexionar sobre valores y actitudes como la solidaridad, la empatía, la compasión, la bondad y la solución pacífica de conflictos.
- Consultar sobre la necesidad de ayuda externos por profesionales especializados.
- Incluir a toda la familia. Es una situación difícil para toda la familia; los hermanos y hermanas también pueden recibir consecuencias si acuden al mismo centro educativo.

Con el centro educativo

- Explicarle que vamos a ir a hablar con responsables del centro educativo y mantenerle informado de lo que va a ocurrir.
- El objetivo es trabajar conjuntamente escuela y familia para potenciar comportamientos apropiados y corregir aquellos comportamientos que no lo son.
- Solicitar del centro educativo ayuda y pautas para la intervención.

5.2. Debemos intentar evitar siempre:

- Restar importancia a lo ocurrido: *"en el centro son unos exagerados, eso lo hacen todos los niños", "te ha tocado pagar el pato a ti", "seguro que él también te ha agredido, pero ha sabido llorar mejor", "siempre te han tenido manía", "cosas así nos han pasado a todos..."*
- Justificar la agresión y culpabilizar a la víctima: *"es que no me extraña que le ¡hagáis o digáis esas cosas, siendo como es", "si no sabe defenderse, no me extraña que abusen de él..."*
- Desautorizar la respuesta que el centro ha planteado inicialmente: *"vamos a cambiarte de instituto porque parece que van a por ti..."*
- Extremar la cautela con las censuras y descalificaciones a nuestro hijo sin más reflexión ni solicitud de ayuda y colaboración al centro educativo. Expresiones del siguiente tenor pueden ser contraproducentes para nuestros objetivos de mejora y corrección de comportamientos inadecuados: *"eres un inútil, ni siquiera sabes solucionar un conflicto sin meterte en más problemas", "si sigues así vas a acabar siendo un delincuente", "te voy a moler a palos", "me avergüenzo de ti", "no sirves para nada", "ya sabía yo que esto iba a ocurrir..."*

DIRECTOR

6. La respuesta y la relación con el centro educativo.

6.1. Actuaciones básicas

Es necesario considerar que familia y centro educativo deben trabajar de forma conjunta en la resolución de cuantos conflictos puedan surgir en el contexto de la comunidad educativa, y, en el caso que nos ocupa, en la aclaración, gestión y, por supuesto, detección y prevención de las situaciones de acoso y ciberacoso. La idea de la corresponsabilidad en el proceso educativo de nuestros hijos e hijas es irrenunciable y hemos de encontrar espacios de encuentro que nos permitan colaborar y crear discursos comunes.

El esquema básico de lo que debemos hacer ante la sospecha o la certeza de estar frente una situación de acoso sigue en términos generales un itinerario como el siguiente:

1. Ordenar adecuadamente la información de la que disponemos sobre lo que puede estar sucediendo y recopilar las evidencias y pruebas en el caso de que dispongamos de ellas. En el supuesto de que estemos ante una posible situación de ciberacoso, es especialmente importante no borrar nada de lo que podamos haber visto en los dispositivos de mi hijo o hija como el móvil o el ordenador en el contexto de las relaciones interpersonales que se desarrollan en redes sociales.

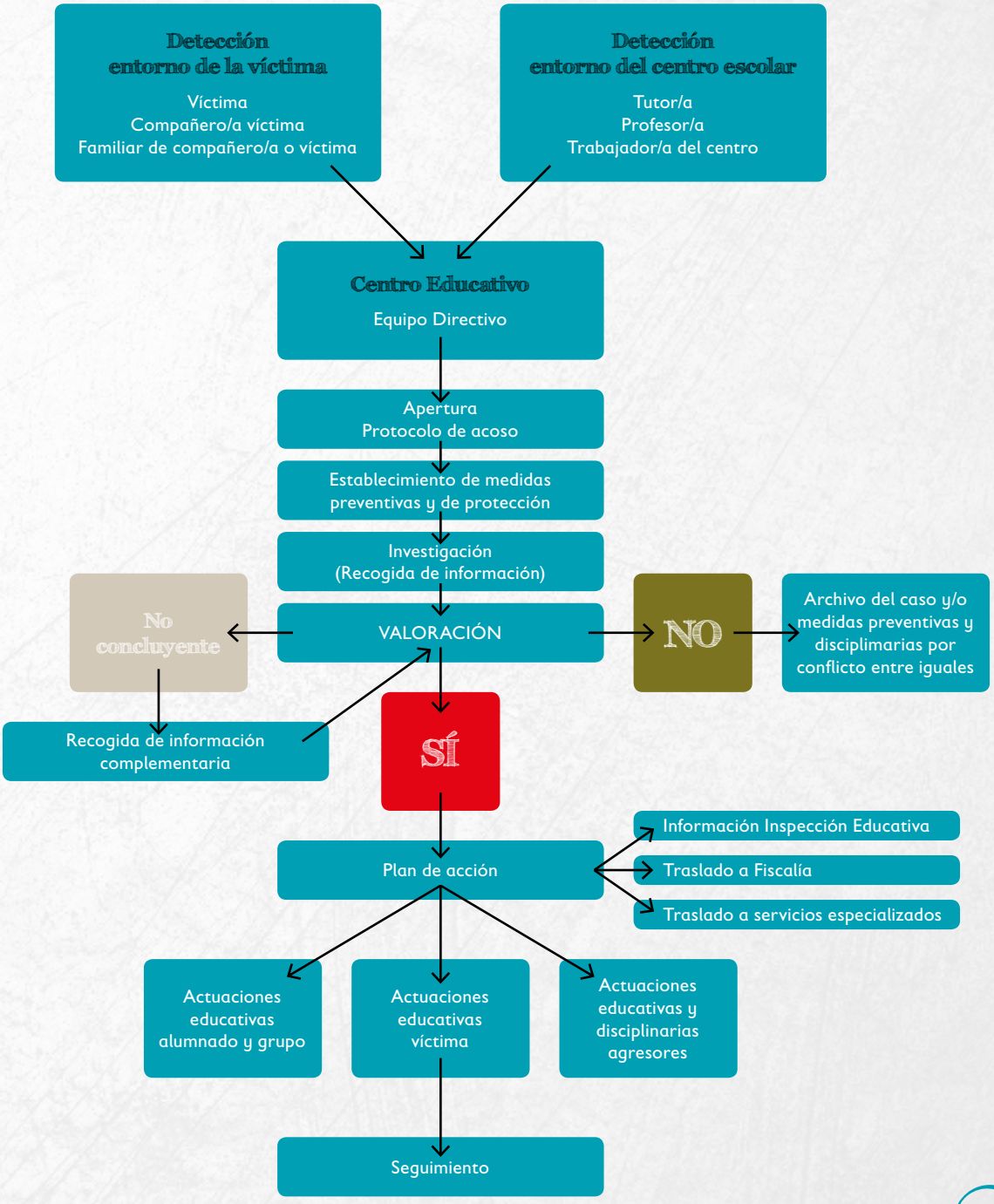
2. Acudir al centro educativo a explicar la situación que conocemos y:

   - *Hablar con el tutor/a o persona en la que confiemos (dirección, jefatura de estudios, profesionales del equipo o departamento de orientación).*
   - *Consultar sobre los pasos que el centro va a seguir.*
   - *Consultar sobre las medidas iniciales que se pueden o se van a adoptar.*
   - *Consultar sobre los tiempos previstos para la aclaración de los hechos que exponemos y la situación de la que informamos.*
   - *Consultar las dudas que nos surjan sobre la información inicial que nos aporta el centro educativo.*

3. Compartir con nuestro hijo la información básica que hemos recogido en la reunión con el centro educativo.

4. Ponernos a disposición del centro educativo para cuantas acciones se estimen a los efectos de completar la información aportada y atender las necesidades de nuestro hijo o hija.

6.2. Diagrama de actuaciones en el protocolo contra el acoso



Cuando un centro educativo es conocedor de una posible situación de acoso o ciberacoso, lo procedente es poner en marcha el protocolo contra el acoso escolar. Puede darse el caso de que vayamos al centro a comentar una situación en la que mi hijo o hija lo esté pasando mal y antes de abrir el protocolo de acoso, durante unos días observen e indaguen qué puede estar ocurriendo.

Algunas veces, el malestar de nuestro hijo o hija puede deberse a algún conflicto puntual no resuelto. Es importante que ellos y ellas sean capaces de distinguir ambas situaciones. No es infrecuente, incluso, que el centro ya disponga de alguna información de posibles conflictos interpersonales entre el alumnado y que situaciones que inicialmente pudieran ser catalogadas como de posible acoso entre iguales, obedezcan más a un conflicto entre compañeros (recordemos las características señaladas en puntos anteriores para tasar adecuadamente el fenómeno del acoso o maltrato entre iguales) que, sin obviar el daño y sufrimiento que pueda estar sufriendo nuestro hijo o hija, requiera de una actuación diferente a la contemplada en la secuencia de pasos que los protocolos contra el acoso escolar definen.

6.3. Secuencia básica de actuaciones

Aunque cada Comunidad Autónoma dispone de sus propias herramientas y procedimientos para gestionar las situaciones contra el acoso escolar y el ciberacoso, éstos suelen mantener unos principios y secuencia esenciales y comunes:

1. Ordenar y analizar la información inicial aportada y conocida.

2. Desarrollar acciones cautelares de protección de la posible o posibles víctimas.

3. Iniciar un proceso de investigación y análisis sobre los hechos y evidencias que han sido aportados y que han venido desarrollándose hasta el momento.

4. Tomar las declaraciones oportunas a presuntas víctimas, presuntos agresores y observadores.

5. Recopilar información de los informes y observaciones previas de los que el centro educativo pueda ser poseedor: información del tutor o tutora y otros profesores.

6. Adoptar una decisión interpretativa y valorativa sobre la situación objeto de investigación. Tasar la situación en relación a tres opciones específicas: (1) Se está ante una situación de acoso; (2) la situación analizada no es una situación de acoso, y (3) no existen evidencias suficientes, pero parece necesario seguir investigando la situación planteada.

7. Definir definitivamente la situación (en el supuesto tercero señalado en el punto anterior).

8. Informar y notificar, en el supuesto de haberse tasado la situación de acoso, al Servicio de Inspección Educativa, y, en su caso (según procedimientos específicos de Comunidades Autónomas), a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y/o Fiscalía de Menores.

9. Elaborar y desarrollar un plan de intervención: con la víctima, el o los agresores, los observadores (compañeros y compañeras de clase) y comunidad educativa.

10. Elaborar un plan de seguimiento específico del plan diseñado para dar respuesta al caso abordado.

En cualquier caso, es importante aclarar que un Protocolo contra el acoso escolar:

- *Es un procedimiento de búsqueda de información para la aclaración de los hechos que han sido puestos en conocimiento del centro y que apelan a una posible situación de acoso o maltrato entre iguales.*

- *Es un procedimiento esencial para la protección de posibles víctimas y adopción de medidas cautelares que garanticen la interrupción inmediata de posibles situaciones de violencia entre iguales.*

- *No es un procedimiento disciplinario: las consecuencias de esta naturaleza, siempre en función de la decisión final del proceso seguido en el protocolo, podrán acarrear decisiones disciplinarias con los agresores, pero en el marco de un procedimiento específico subsiguiente a la investigación desarrollada en el referido protocolo.*

- *No es un procedimiento contradictorio, es decir, no es un proceso para la resolución de una controversia entre dos partes contrapuestas: demandantes y demandados.*

6.4. Tratar los desacuerdos

Otro aspecto especialmente importante a tener en cuenta tiene que ver con los posibles desacuerdos entre nuestra interpretación de la situación de la que hemos informado y la valoración que hace el centro de la misma. Puede ocurrir que no estemos de acuerdo con el modo, los procedimientos, el tiempo de desarrollo de los mismos o, incluso, con la decisión final adoptada. Esta circunstancia puede pasar. Es fundamental en estos casos solicitar información al centro sobre cómo y dónde poder exponer nuestro desacuerdo y, siempre, priorizar aportar información sobre el estado emocional y psicológico de nuestro hijo o hija y la necesidad de atender posibles situaciones de sufrimiento mantenido en el tiempo. En el caso de que nuestro hijo esté siendo atendido por algún profesional externo, es necesario facilitar el contacto estable de éste con el centro educativo, siempre orientado a la valoración conjunta de la situación y al seguimiento riguroso de la misma.

En todo caso, si consideramos que el centro educativo no está actuando con la diligencia y rapidez que entendemos necesaria y pertinente, podemos poner en conocimiento nuestra preocupaciones y desacuerdo en una instancia superior del centro educativo.

El Servicio de Inspección Educativa

Cada centro educativo del estado español tiene asignado un inspector de educación al que podemos dirigirnos si algo de lo que ocurre nos parece irregular. Para conseguir una cita con esa persona podemos buscar la información de estas posibles maneras:

- Solicitar el nombre del inspector o inspectora asignado, ubicación y contacto a la dirección del propio centro educativo
- Buscar la información a través de las páginas institucionales alojadas en la Red, accediendo a la página web de la Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma de la que se trate.

- Si no conseguimos acceder, siempre podemos intentar conseguirlo llamando al teléfono de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma correspondiente.

Desde los Servicios de Inspección Educativa nos atenderán y harán un seguimiento de las acciones desarrolladas por el centro educativo.

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, policías autonómicas y municipales

Según los casos y siempre que entendamos que la secuencia de pasos que hemos emprendido no da los resultados que entendemos necesarios podemos solicitar información y, en su caso, colaboración a:

Policía Nacional, Guardia Civil y/o Policías Autonómicas

Podemos acudir al Cuerpo Nacional de Policía o a las Policías Autonómicas, en su caso, si estamos en zona urbana, y a la Guardia Civil en zona rural.

Tanto la Policía Nacional o Autonómica como la Guardia Civil pueden ayudarnos a encontrar espacios para la gestión y resolución de la situación. Estas fuerzas policiales desarrollan asimismo planes de prevención contra el acoso escolar y el ciberacoso.

Policía Municipal o Local

Los municipios de más de 5.000 habitantes (dependiendo de las comunidades) tienen ya un cuerpo de Policía Local (municipios pequeños) o Policía Municipal (municipios grandes).

Algunos Ayuntamientos han creado la figura de Agente Tutor, un agente que está cerca de los centros educativos con la labor de prevenir cualquier situación que suponga un riesgo o peligro para el alumnado del centro.

Teléfono de denuncia de Acoso Escolar del Ministerio de Educación

900 018 018

Podemos llamar y nos atenderá un grupo de profesionales para orientarnos sobre qué pasos deberíamos dar.

Yo a eso
no juego

7. La mejor respuesta, la prevención.

7.1. El papel de los adultos en la prevención

A lo largo de la vida nos enfrentamos a muchas situaciones en las que podemos sentirnos incómodos. La infancia y la adolescencia suponen un recorrido de experiencias vitales en las que todos vamos tomando conciencia de las dificultades que surgen en nuestra vida cotidiana. Frustraciones, enfados, conflictos de intereses y opiniones, decepciones en las relaciones interpersonales que mantenemos de forma cotidiana suponen hitos que hemos de ir resolviendo y gestionando de manera constructiva.

En este escenario, las familias tenemos una responsabilidad evidente que se desarrolla y experimenta en cada acción, cada respuesta, cada gesto, cada mirada. En el ejemplo que damos cuando hablamos sobre lo que vemos, cuando respondemos a un momento delicado, cuando interpretamos lo que puede pasarles a personas de nuestro entorno o comentamos imágenes de la televisión o noticias que adquieren notoriedad y en las que se ven inmersas personas que sufren, vulnerables, desfavorecidas.

La parentalidad positiva implica atender las necesidades de nuestros hijos e hijas con respeto, desarrollando acciones que favorezcan su desarrollo integral, fortaleciendo el apego, la interacción lúdica, el buen trato y la comunicación. E implica también vivir con naturalidad la exposición de nuestros hijos e hijas a los conflictos, mostrando el lado más amable de la relación entre personas, habilitando la escucha, la pacien-

cia, la tranquilidad, la respuesta pacífica, la comprensión de quienes nos rodean y el respeto a sus opiniones ideas.

Contribuir con nuestro modelo de educar y ejemplo a construir siempre desde el respeto y la empatía representa, sin lugar a dudas, el andamiaje básico para la prevención de actitudes y comportamientos donde la arrogancia, la superioridad, el desprecio y la violencia se convierten en mimbres esenciales de conductas que lastran de modo sensible la relación entre personas. Y especialmente cuando estamos madurando. Y aprendiendo, por tanto, a descifrar las formas que van a permitirnos responder más adecuadamente a la dificultad que entraña siempre crecer.

Resulta especialmente importante hablar del maltrato con nuestros hijos con el objetivo de que conozcan su existencia y, llegado el caso, pueden situarse desde la posición de quienes dan un paso hacia delante para defender al vulnerable, al que se siente hostigado, intimidado, agredido... Implicándose en acompañar, ayudar, apoyar y favorecer a los que aparentemente menos pueden y tienen, a los que más dificultades manifiestan. Y que lo hagan con valentía, sintiéndose libres. Y justos. Este concepto de implicación y compromiso es un excelente modelo de liderazgo.

Los conflictos forman parte de la vida y son un momento único de aprendizaje. Para solucionar los conflictos de forma pacífica es imprescindible educar y potenciar en nuestros hijos e hijas la habilidad de expresar las ideas propias y vivencias de manera firme y con respeto, es decir, su habilidad expresarse asertivamente. Para ello debemos enseñarles a resolver los conflictos de forma pacífica:

- Identificar dónde radica el problema que ha generado el conflicto.
- Valorar de qué habilidades, capacidades y recursos disponemos para afrontarlo.
- Ayudar a nuestros hijos a plantear las diferentes formas de afrontarlo, facilitando y animando a que expresen sus propuestas de solución y contribuyendo respetuosamente con opciones o sugerencias alternativas, si procede.

- Ayudarles a valorar las distintas alternativas, analizando pros y contras, así como posibles riesgos y consecuencias.

La educación de las emociones y los sentimientos supone, asimismo, un reto de especial relevancia en nuestro papel como padres. Y una herramienta esencial para generar capacidad de afrontamiento, de respuesta eficiente ante posibles conflictos; y de resistencia ante las frustraciones y las dificultades. Y representa también un ingrediente fundamental para que nuestros hijos aprendan a comportarse de manera solidaria con las dificultades a las que se enfrentan personas con las que comparten su tiempo y actividad. Y manifiesten su cercanía. E incondicionalidad

Apelar a la bondad y la capacidad para ayudar es contribuir de manera constructiva a un desarrollo integral equilibrado y óptimo de nuestros hijos e hijas.

7.2. Conocer los planes de los centros educativos

Asimismo, padres y madres debemos conocer los planes y proyectos de los centros escolares.

El sistema educativo define varias vías de participación y comunicación entre los diferentes agentes de las comunidades educativas. Podemos y debemos participar como miembros activos directamente en alguno de los órganos de participación definidos o, si nuestra organización diaria no nos lo permite, al menos, como miembros activos de la asociación de madres y padres aportando nuestras inquietudes e ideas.

Apelar a la participación de las familias en el funcionamiento del centro como agentes activos de la comunidad educativa representa una idea imprescindible. Cuando el contenido a potenciar es la convivencia pacífica y democrática, parece que esta premisa cobra aún más sentido.

En cualquier caso, en relación con la prevención del acoso entre iguales, resulta de especial interés que padres y madres conozcamos dos elementos básicos en la planificación de un centro educativo: el Plan de convivencia del centro educativo y el Plan de acción tutorial.

Es especialmente importante interesarnos por el modo en que los centros educativos diseñan y desarrollan sus planes para la mejora de la convivencia escolar y para atender de una manera integral las necesidades de su alumnado.

De notable interés representa el **Plan estratégico de la convivencia escolar** del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. En él pueden encontrarse, asimismo, referencias de las actuaciones en esta materia desarrolladas por las Comunidades Autónomas. Al final de esta guía se incluyen referencias a los protocolos de intervención ante situaciones de acoso propios de cada comunidad autónoma.

7.3. Recomendaciones para el acompañamiento en el uso de las TIC

Como decíamos al inicio de esta guía, las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) son una herramienta esencial para la interacción social, el aprendizaje y el juego para niños, niñas y adolescentes. Las familias tenemos un papel fundamental en el acompañamiento de nuestros hijos en los inicios del uso de las TIC.

Seamos más o menos conocedores y conscientes de esta situación, nuestros hijos tienen una vida on line que pasa por el uso habitual de:

- **Navegadores.** Donde buscan información de todo tipo. Son herramientas muy útiles que les permiten acceder a ventanas amplias y profundas de información y conocimiento.
- **Aplicaciones de mensajería instantánea.** Fundamentales para comunicarse entre ellos.
- **Redes sociales.** Escenarios de relación interpersonal on line de uso imprescindible en su día a día. Su imagen juega un papel trascendental en ellas.

- **Juegos.** Los utilizan para entretenerse, pero también para socializar porque generan relaciones entre los jugadores, aunque solo se conozcan en el mundo on line.
- **Plataformas de video.** Espacios a los que dedican mucho tiempo. La influencia de determinados creadores de vídeo (youtubers) en sus vidas puede llegar a ser muy poderosa.

No hemos de asustarnos. Las tecnologías son una oportunidad y prohibir sin más no debe ser la solución a nuestras preocupaciones e inquietudes. Es importante acompañar a los hijos en su vida on line.

¿Qué podemos pedirle a nuestro hijo? Cuando decidas que tu hijo o hija tenga teléfono propio, recuerda poner normas claras de uso. Asegúrate de explicarle claramente, los límites, deberes, responsabilidades y, sobre todo, lo que esperas de él o ella en relación al uso de Internet. Por ejemplo, limita el uso de las TIC cuando estáis en familia o los usos de la mensajería instantánea. Hazle partícipe de las normas y también de las consecuencias del incumplimiento de las mismas. Hacerle responsable hará que sea más fácil cumplirlas. La primera premisa que deberá tener clara es que cuando se publica algo en Internet, el control sobre ello no depende ya exclusivamente de nosotros. Poco a poco, a medida que aprenda en el manejo de su vida on line, podremos ir dándole más autonomía.

¿Qué podemos hacer?

- Hemos de acompañarles en su vida on line creando espacios para hablar sobre su huella en Internet, fomentando relaciones positivas y cuestionando aquellos comportamientos no respetuosos o inadecuados hacia las demás personas. Por ejemplo, si ha alojado en redes sociales una fotografía junto a su hermano, podemos invitarle a pensar sobre si su hermano ha dado su consentimiento. Si vemos fotografías de una fiesta con otros amigos y amigas, podemos acompañarle en la reflexión sobre qué impacto puedan tener estas fotografías en el futuro.
- Conocer qué les interesa en plataformas de video servirá para compartir sus intereses y conocer cuáles son las personas influ-

yentes para nuestro hijo y qué mensajes les dan. Para algunos de nuestros hijos e hijas, ser creador de videos puede ser un sueño a hacer realidad. También en este hobby debemos poder acompañar. Otros niños y niñas sueñan con ser estrellas de fútbol, estrellas de la canción o estrellas de cine. La familia puede acompañar este nuevo hobby cuidando la información que facilitan, a quién se exponen o cómo se exponen, priorizando su educación y formación como persona.

- En estos casos podemos convertirnos en sus primeros seguidores, fans o followers. Cuando nuestros hijos saben que su familia les "sigue" en sus redes sociales, son más cuidadosos y cuidadosas. Esto nos permitirá también conocer cuál es su comportamiento con las demás personas, cómo y con quién se relacionan.
- Conocer qué juegos les interesan e incluso jugar con ellos, permite que podamos pasar tiempo juntos y que podamos buscar juegos adecuados a su desarrollo madurativo con contenidos saludables. También es bueno conocer cómo se protegen cuando juegan con personas desconocidas en los Juegos Multijugador Masivo Online (MMOG).

Evitar	Reforzar
• Poner excusas como *"es que yo no sé manejarme en las redes", "es que él/ella sabe más que yo".* • Comprar o regalarle videojuegos que no sabemos si son apropiados para su edad. • No actuar cuando veo situaciones conflictivas o humillantes en las relaciones interpersonales que nuestros hijos mantienen en la red.	• Tienes que implicarte en esta tarea educativa. • Explorar las redes sociales con nuestros hijos. • Conocer qué hace nuestro hijo o hija en su vida online. • Compartir con ellos su papel como posible creador de videos o como jugador de videojuegos. • Ayudarles a reflexionar sobre su imagen en las redes. • Reforzar conductas de apoyo y defensa ante la agresión o la humillación.

En Internet también tenemos múltiples herramientas con las que trabajar y reflexionar con nuestros hijos. Por ejemplo, muchos maestros y maestras han creado sus canales de video para enseñar al alumnado otra forma de aprender. Las TIC son una oportunidad y existen herramientas para reflexionar de forma conjunta sobre su imagen personal, su autoestima, el acercamiento a la sexualidad, el trato que mantienen con sus amigos y compañeros y otros contenidos relacionados con problemáticas a la que tienen que enfrentarse en su vida.

A modo de conclusión...

Los derechos de los niños y niñas, víctimas y agresores, deben ser garantizados. Los efectos negativos de la violencia no sólo afectan a los niños y niñas que sufren acoso y ciberacoso, sino también a los responsables y a quienes les rodean. La respuesta debe ser educativa y socializadora.

El trabajo de prevención de la violencia con los niños y niñas es la mejor manera de acabar con otras formas de violencia en la sociedad. La prevención pasa, en primer lugar, por la toma de conciencia de estas formas de violencia entre iguales. Hemos de educar a los niños y niñas en la no violencia, en una ciudadanía digital responsable y ética, y en la tolerancia ante la diversidad en todas sus manifestaciones (racial, sexual, funcional, de género...)

Y cuando la prevención falla, **la detección temprana y eficaz del caso es esencial.** La detección debe permitir identificar el acoso o ciberacoso diferenciándolo de un episodio puntual de violencia, y activar y poner en marcha los mecanismos de reacción apropiados y especialmente diseñados para combatir una situación de acoso.

Escuchar a los niños y las niñas y no poner en duda el relato que puedan hacer de una posible situación de acoso es también fundamental para que los niños y las niñas no pierdan la confianza en el adulto responsable.

La intervención debe asegurar el bienestar de todos los niños y niñas implicados. Debe ser inmediata y con actuaciones dirigidas a víctimas, agresores y al grupo del que forman parte. Así, deben asegurarse medidas de protección y cuidado para la víctima, y que las medidas que se tomen con el agresor estén enfocadas a la restauración de derechos de la víctima y la reeducación y toma de conciencia, y no centradas únicamente en un enfoque punitivo de castigo del agresor.

Glosario

Antivirus: Programa cuya finalidad es prevenir las infecciones producidas por los virus informáticos, así como curar las ya producidas. Para que sean realmente efectivos, dada la gran cantidad de virus que se crean continuamente, estos programas deben actualizarse periódicamente (cada 5 o 10 días preferiblemente).

Aplicación informática: Tipo de programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de trabajos.

Banear: Restricción, ya sea total, parcial, temporal o permanente, de un usuario dentro de un sistema informático.

Blog: Sitio web que recoge de forma cronológica los mensajes, opiniones y reflexiones de uno o varios autores sobre una temática en concreto.

Blogger: Blogger, o bloguero, es alguien que escribe en un blog.

Bloquear: Acción de restringir la participación activa o el acceso de un usuario determinado en el entorno de Internet, y dentro de sistemas específicos como chats, redes sociales, foros...

Bloqueo social: Agrupa las acciones de acoso escolar que buscan bloquear socialmente a la víctima. Todas ellas buscan el aislamiento social y su marginación impuesta por estas conductas de bloqueo.

Bluedating: Empleo de dispositivos Bluetooth para ligar o encontrar pareja. Al contrario que el toothing se realiza con personas que previamente se han dado de alta en el mismo servicio de contactos.

Blueplace: Lugar donde encontrar otros usuarios de un servicio de bluedating.

Bluetooth: Sistema de conexión inalámbrica de escaso alcance (10 metros aproximadamente).

Buscadores: Herramienta de software utilizada para la localización de páginas disponibles en Internet. Constituye un índice generado de manera automática que se consulta desde la propia Red.

Brecha digital: La palabra procede del inglés "digital divide" y se refiere a la fractura que existe entre personas conectadas y no conectadas a las tecnologías, y más específicamente a Internet. Las causas pueden ser múltiples: económicas, políticas, culturales, etc.

Camboy: Chico que produce sesiones de sexcasting mediante una webcam, a cambio de dinero o de manera amateur/exhibicionista.

Camgirl: Chica que produce sesiones de sexcasting mediante una webcam, a cambio de dinero o de manera amateur/exhibicionista.

Chat: Lugar en Internet donde se mantienen conversaciones entre dos o más usuarios de forma simultánea y en tiempo real.

Cyberdating: Se trata de "quedar" o tener una cita, pero en lugar de en una cafetería, en un espacio virtual, como pueda ser un chat. Es decir, haciéndose uso de las TIC y en casi todos los casos llevándose a cabo entre jóvenes que se han conocido en Internet y no en persona. "El cyberdating es una práctica peligrosa porque intimas con desconocidos que te pueden querer engañar".

Ciberstalking: Tipo de acoso que se da por medio del uso de algunas tecnologías, principalmente Internet. Se caracteriza por el seguimiento e investigación constante de información sobre una persona o empresa. Es un acto premeditado, repetitivo, obsesivo, y sobre todo, no deseado.

Dating violence: Ataque intencionado de tipo sexual, físico o psicológico, de un miembro de la pareja contra el otro en una relación de pareja, con el objeto de controlar o dominar a la persona.

Deep web: Conjunto de sitios web y bases de datos que forman parte de Internet, pero que escapan (de manera deliberada o no) a la indexación de los motores de búsqueda, y que por tanto se consideran de difícil acceso.

Etiquetar: Con el etiquetado o con las "tags" ponemos nombre a las personas que figuran en alguna fotografía que se está dando a conocer en alguna red social o medio digital. Aunque puede ser un acto inocente también puede darse un etiquetado agresivo y no autorizado con el fin de acosar o burlarse de alguien. Ejemplo: "No debemos etiquetar a alguien en situación comprometida, como estando borracho o dormido".

Facebook: Es una red social creada con el objetivo de tener un espacio en el que los usuarios pudieran intercambiar una comunicación fluida y compartir contenido de forma sencilla a través de Internet. Fue tan innovador su proyecto que con el tiempo se extendió hasta estar disponible para cualquier usuario de la Red.

Follower: Ver seguidor.

Flirtexting: Se utiliza para referirse a "ligar" usando los sms o mensajería instantánea, por extensión, teléfonos móviles, dispositivos portátiles, u otro dispositivo conectado a la Red.

Gamer: La palabra viene del inglés y hace referencia a un jugador de videojuegos, o por el neologismo videojugador, es toda persona que juega un videojuego.

Geolocalización: Ubicación exacta y precisa proporcionada por el dispositivo (móvil, iPad...) acerca del lugar en el que se encuentra el usuario y cuya función tiene posibilidad de deshabilitarse.

Grooming: Es una serie de conductas y acciones deliberadamente emprendidas por un adulto con el objetivo de ganarse la amistad de un menor de edad, creando una conexión emocional con el mismo, con el fin de disminuir las inhibiciones del niño y poder abusar sexualmente de él. En algunos casos, se puede buscar la introducción del menor al mundo de la prostitución infantil o la producción de material pornográfico.

Hacker: Persona que posee elevados conocimientos de sistemas y seguridad informática, los cuales pueden emplear en beneficio propio y de la comunidad con que comparten intereses. Persona que es capaz de detectar los fallos de un sistema de seguridad informático.

Happy slapping: Se puede traducir como "paliza feliz" y se dice de la grabación en dispositivos móviles de agresiones (tales como bofetadas, empujones) a compañeros para después colgarlo en las redes sociales.

Hashtag: Etiqueta de Twitter para clasificar las publicaciones o mensajes (tweets) por temas específicos. Se representa mediante una almohadilla (#) delante de la palabra o palabras clave del tema dentro del cual se etiqueta el mensaje, con la finalidad de seguir, buscar y encontrar más fácilmente los temas interesantes para el usuario. Por ejemplo, #Educación o #TIC, para los mensajes que se etiquetan en estos temas.

Influencer: Persona que cuenta con cierta credibilidad sobre un tema concreto, y por su presencia e influencia en redes sociales puede llegar a convertirse en un prescriptor interesante para una marca.

Instagram: Es una red social y aplicación para subir fotos y videos. Sus usuarios pueden aplicar efectos fotográficos como filtros, marcos, similitudes térmicas, áreas subyacentes en las bases cóncavas, colores retro, y posteriormente compartir las fotografías en la misma red social o en otras.

Internet: Red de redes autónomas de ordenadores que son capaces de comunicarse entre sí, independientemente de su arquitectura, sistema operativo o tipo de red al que pertenecen.

Intranet: Es una red TCP/IP de una empresa u organización, que enlaza a empleados y miembros de una organización, etc. y su información, de tal manera, que aumenta la productividad de aquellos, facilita el acceso a la información y convierte la navegación por los recursos y las aplicaciones de su entorno informático.

Meme: Se refiere a una idea o imagen que se torna viral muy rápidamente en Internet. Aunque con frecuencia es humorística, también puede contener algún contenido discriminatorio con carácter de burla y fines de acoso. Muy habitual en Twitter.

MMOG: Hace referencia a las siglas en inglés de Massively Multiplayer Online Game, es un videojuego en donde pueden participar, e interactuar de manera virtual, un gran número de jugadores conectados a través de la Red.

Nomofobia: La nomofobia es el miedo irracional a salir de casa sin el teléfono móvil. El término, que es una abreviatura de la expresión inglesa "no-mobile-phone phobia".

NOOB: Término que viene del inglés coloquial, "newbie", que significa novato, o alguien que es nuevo en algo.

OMG (Oh My God): expresión de asombro más común en la Red.

On-line: Expresión inglesa que se traduce por las locuciones en línea o a través de Internet.

Outing: Hacer pública la homosexualidad de una persona sin su consentimiento u otros datos íntimos que la persona quieren mantener en secreto.

Página Web: Archivo disponible en la World Wide Web o que tiene el formato necesario para aparecer en ella. Visualmente se muestra en la pantalla del ordenador como si fuera una página.

Peer To Peer (P2P): Conocida también como P2P, por sus siglas en inglés. Traducido al español, "red de pares" o "red entre pares". Es una red descentralizada en la que cada nodo (equipo) funciona como cliente y servidor simultáneamente, conectándose de manera directa unos con otros. Este tipo de redes son utilizadas para el intercambio de información y archivos entre los equipos interconectados. Algunas aplicaciones P2P populares son Ares, eMule y Kazaa.

Perfil: Identidad de la persona dentro de las redes sociales.

Phising (o suplantación de identidad): Es un término informático que denomina un modelo de abuso informático y que se comete mediante el uso de un tipo de ingeniería social, caracterizado por intentar adquirir información confidencial de forma fraudulenta.

Pop-Up (ventana emergente): El término denomina a las ventanas que emergen automáticamente.

Privacidad: Facultad de controlar la información personal y privada acerca de nuestra persona que mostramos públicamente en las redes sociales. Aumentar la privacidad supone protegerse respecto a potenciales depredadores sexuales o groomers.

Redes sociales: Es una estructura social compuesta por un conjunto de personas, individuos u organizaciones, que están relacionados de acuerdo a algún criterio en relación profesional, amistad, parentesco, etc. Normalmente se representan simbolizando los actores como nodos y las relaciones como líneas que los unen.

Revenge porn: Imagen de sexting publicada en Internet por una ex-pareja o ex-amante despechado a modo de venganza o revancha.

Router: Es un dispositivo que proporciona conectividad a nivel de red.

Seguidor: Llamado follower en la terminología de Twitter. Usuario de esta red social que se suscribe a los mensajes o publicaciones (tweets) de otros usuarios, bien por admiración, como en el caso de los seguidores de deportistas o cantantes; por simpatizar con sus ideas; por mantenerse informado de sus actividades en Twitter; o, simplemente, por amistad. Este seguimiento o suscripción no es necesariamente recíproco.

Servidor (en inglés server): Ordenador de alta potencia que permanece conectado a una red 24 horas al día y que almacena datos que pueden ser recuperados desde otros ordenadores.

Sexcasting: Envío (especialmente en el sentido de emisión) de imágenes o vídeos de contenido sexual producidos por el propio remitente mediante Internet, teléfonos móviles u otras tecnologías de comunicación. Se suele aplicar principalmente a las emisiones de vídeo por medio de webcam.

Sexter: Persona que practica el sexting.

Sexting: Consiste en el envío de contenidos de tipo sexual (principalmente fotografías y/o vídeos, aunque podría también ser texto) producidos generalmente por el propio remitente, a otras personas por medio de teléfonos móviles.

Sextorsión: Es una forma de explotación sexual en la cual una persona es chantajeada con una imagen o vídeo de sí misma desnuda o realizando actos sexuales, que generalmente ha sido previamente compartida mediante sexting. La víctima es coaccionada para tener relaciones sexuales con alguien, entregar más imágenes eróticas o pornográficas, dinero o alguna otra contrapartida, bajo la amenaza de difundir las imágenes originales si no accede a las exigencias del chantajista.

Snapchat: Red social y aplicación móvil dedicada al envío de archivos, los cuales "desaparecen" del dispositivo del destinatario entre uno y diez segundos después de haberlos visto. La aplicación permite a los usuarios tomar fotografías, grabar vídeos, añadir textos y dibujos y enviarlos a una lista de contactos limitada. Estos vídeos y fotografías se conocen como "snaps" y los usuarios pueden controlar el tiempo durante el que estos serán visibles (de 1 a 10 segundos de duración), tras lo cual desaparecen de la pantalla del destinatario y dejan de ser públicos en el perfil del usuario.

Spam: Los términos correo basura y mensaje basura hacen referencia a los mensajes no solicitados, no deseados o con remitente no conocido (correo anónimo), habitualmente de tipo publicitario, generalmente son enviados en grandes cantidades (incluso masivas) que perjudican de alguna o varias maneras al receptor. La acción de enviar dichos mensajes se denomina spamming.

Stalkear/Stalker: (Ver ciberstalking) El stalker se refiere a esa figura que mira y vigila de forma obsesiva a otra, pero dentro del entorno digital y de Internet, y generalmente vinculándolo al seguimiento pormenorizado de la vida y fotos de esa persona a través de los perfiles proporcionados en las redes sociales.

Spoofing: Hace referencia al uso de técnicas de suplantación de identidad generalmente con usos maliciosos o de investigación de mercado.

Toothing: Práctica consistente en utilizar las capacidades Bluetooth de teléfonos móviles, PDAs u otros dispositivos portátiles para ligar con desconocidos.

Trending topic: Tema popular en un momento determinado, en relación al número de publicaciones o mensajes (tweets) que se hacen sobre él en Twitter.

Twitter: Es un red social que permite enviar mensajes de texto plano de corta longitud, con un máximo de 140 caracteres, llamados tweets, que se muestran en la página principal del usuario.

Tweet: Mensaje o publicación de 140 caracteres que se escribe y envía a los usuarios seguidores mediante la red social de microblogging Twitter. También existe el Retweet (RT) que es, sencillamente, el reenvío de un tweet.

Vamping: Hace referencia al inglés vampire y se refiere al fenómeno por el cual las personas, generalmente adolescentes, utilizan aparatos electrónicos (móvil, tablet, ordenador, etc.) durante la noche, reduciendo las horas necesarias de sueño para lograr un buen descanso y aumentando el riesgo de sufrir las consecuencias propias del insomnio y de no dormir lo suficiente.

Videojuego: Es un juego electrónico en el que una o más personas interactúan, por medio de un controlador, con un dispositivo que muestra imágenes de video. Este dispositivo electrónico, conocido como plataforma, puede ser un ordenador, una

videoconsola o un dispositivo portátil (teléfono móvil o tablet). Los principales videojuegos son: Tigerball, Clash Royale, Mi talking Hank, Piano Tiles, Pou, Candy Crush, Pokemon GO, Clash of Clans GTA5, FIFA, Minicraft, Worldcraft.

Web 2.0: Conjunto de características, formas de uso y aplicaciones web que dan lugar, mediante cambios acumulativos en los desarrolladores de software y usuarios, a una transformación sustancial de Internet. El término se asocia a Tim O´Reilly debido a su promoción y divulgación en la conferencia O´Reilly Media sobre Web 2.0 de 2004.

Web apaleador: Creación de una web destinada a publicar insultos contra la víctima animando a otras personas a insultar.

WIFI: Tecnología que permite conectar un ordenador o cualquier otro tipo de dispositivo electrónico (PDA) a Internet de forma inhalámbrica. Estas conexiones se hacen desde lugares privados o públicos, dependiendo del tipo de acceso que ofrezcan a los usuarios. Las conexiones públicas pueden ser abiertas (cibercafé) o cerradas (biblioteca), mientras que las conexiones privadas atienden específicamente al sector de las empresas.

WTF (What The Fuck): Expresión de asombro más común en la Red.

Youtube: YouTube es un sitio web en el cual los usuarios pueden subir y compartir vídeos. Aloja una variedad de contenido audiovisual creado y subido por los propios usuarios.

Protocolos de actuación en situaciones de violencia entre iguales

Junta de Andalucía

Protocolo de actuación ante situaciones de ciberacoso

http://bit.ly/2v3QAXW

Protocolo de actuación en supuestos de acoso escolar

http://bit.ly/2i8yMtl

Aragón

Protocolos de actuación ante un conflicto grave con violencia entre alumnos

http://bit.ly/2gGec1d

Asturias

Protocolo de actuación ante el acoso escolar

http://bit.ly/2uLipss

Cantabria

Protocolo para el Acoso entre compañeros

http://bit.ly/2wioLzc

Castilla-La Mancha

Protocolo de actuación ante situaciones de acoso escolar

http://bit.ly/2vFZkHg

Castilla y León

Procedimiento de actuación en un Centro Escolar en situaciones de posible intimidación y acoso entre alumnos

http://bit.ly/2i9c1Wi

Cataluña

Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront l'asstjament entre iguals

http://bit.ly/2wieSlb

Protocol de prevenció, detecció i intervenció enfront el ciberasstjament entre iguals

http://bit.ly/2i7oycE

Comunidad Valenciana

Protocolo de actuación en situación de posible acoso e intimidación entre alumnos y otros protocolos de interés

http://bit.ly/2w4dVNK

Extremadura

Protocolos de intervención en relación con alteraciones de la convivencia por acoso escolar

http://bit.ly/2w4GL0p

Galicia

Protocolo xeral para a prevención, detección e tratamento do acoso e ciberacoso escolar

http://bit.ly/2vL73Sy

Islas Baleares

Protocol de prevenció, detecció i intervenció de l'assetjament escolar

http://bit.ly/2wSFirJ

Islas Canarias

Protocolo para la gestión del conflicto por conducta contraria a las normas de convivencia

http://bit.ly/1DwpXgy

La Rioja

No hay un protocolo, aunque se está llevando a cabo un programa en 23 centros sobre **"Prevención, detección y respuesta frente al acoso entre iguales"**

http://bit.ly/2w4Dez6

Comunidad de Madrid

Protocolo para la intervención en situaciones de acoso escolar

http://bit.ly/2wSEoLs

Región de Murcia

Protocolos de apoyo inmediato y coordinado a víctimas escolares

https://www.carm.es/web/integra.servlets.Blob?ARCHIVO=Protocolos%20de%20victimas%20definitiva_presentaci%F3n.pdf&TABLA=ARCHIVOS&CAMPOCLAVE=IDARCHIVO&VALORCLAVE=110400&CAMPOIMAGEN=ARCHIVO&IDTIPO=60&RASTRO=c792$m4001,4531,50502

Navarra

Modelo de Protocolo para los casos de acoso escolar

http://bit.ly/2jqDQs3

País Vasco

Protocolo de actuación ante situaciones de acoso escolar

http://bit.ly/2vG3DlJ

Protocolo de actuación ante el ciberbulling

http://bit.ly/1U49ItS

Melilla

Acoso escolar (bullying) y ciberacoso

http://bit.ly/2wirKHU

Otros recursos

Google Centro de Seguridad
https://www.google.es/safetycenter/families/start/

Internet Segura for Kids
http://www.is4k.es

Educación 3.0
http://www.educaciontrespuntocero.com/recursos/recursos-para-combatir-el-acoso-escolar/32443.html

European Superkids Online
http://www.superkidsonline.es/

Fundación ANAR
https://www.anar.org/anar-en-colegios-e-institutos/

It Gets Better España
http://www.itgetsbetter.es/

Padres 2.0
http://padres20.org/

Pantallas Amigas
http://www.pantallasamigas.net/

Red.es
http://www.red.es/redes/

Web Infantil de la Dirección General de la Policía
https://www.policia.es/juegos/consejos_en_el_cole.php

Save the Children
https://www.savethechildren.es/donde/espana/violencia-contra-la-infancia/acoso-escolar-bullying

https://www.savethechildren.es/heroesdelpatio

Planes de convivencia y otros recursos

Ministerio de Educación

http://bit.ly/2wSGoTY

Teléfono Ministerio de Educación: 900 018 018

Junta de Andalucía

http://bit.ly/2wd2Qu8

Teléfono de asesoramiento: 900 102 188

Aragón

http://www.educaragon.org/

Teléfono prevención acoso escolar: 900 100 456

Principado de Asturias

http://www.educastur.es/

Islas Baleares

http://bit.ly/2wSFirJ

Islas Canarias

http://bit.ly/1GNCE4M

Teléfono gratuito: 800 007 368

Cantabria

http://bit.ly/2wcSMRQ

Teléfono información: 900 713 371

Castilla-La Mancha

http://bit.ly/2x7b0R7

Castilla y León

http://bit.ly/2i8itN4

Cataluña

http://bit.ly/2f5Pvvj

Infància Respon: 116 111

Extremadura

http://bit.ly/2uLfwbc

Galicia

http://bit.ly/2x7cbzX

Comunidad de Madrid

http://bit.ly/2i7mVvE

Región de Murcia

http://bit.ly/2uL8ROh

Navarra

http://bit.ly/2whXD3g

Teléfono gratuito: 900 841 551

País Vasco

http://bit.ly/2vFsLZW

Teléfono asesoramiento e información para la infancia y la adolescencia: 116 111

La Rioja

Teléfono Ministerio de Educación: 900 018 018

Comunidad Valenciana

http://bit.ly/2w4dVNK

Teléfono gratuito: 900 018 018 / Telegram: 600 909 073

Ceuta

Teléfono Ministerio de Educación: 900 018 018

Melilla

http://bit.ly/2wirKHU

Save the Children

Con la colaboración de

Google

Save the Children

escuela de madres y padres

escuela.savethechildren.es