

El aporte de las líneas de ayuda a niños, niñas y adolescentes en la problemática del *bullying*: el caso Perú

El artículo pretende visibilizar la importancia de las líneas de ayuda como un servicio concebido y dirigido para la niñez y adolescencia, que aporta a su empoderamiento como personas con derechos, frente a las problemáticas que atraviesan, entre ellas, el *bullying*; generando información de primera fuente que puede ser utilizada como insumo en la elaboración de las políticas públicas.

Se realiza una revisión de los principales instrumentos internacionales en materia de infancia y adolescencia, así como de las políticas implementadas por algunos países de las Américas y El Caribe; formulándose reflexiones sobre la problemática del *bullying* y el enfoque aplicado en la región para su abordaje. Se destaca la importancia de formular políticas que protejan tanto a la víctima como al agresor por su condición de niños, niñas o adolescentes.

Se presentan las líneas de ayuda y su trabajo como plataforma de incidencia a nivel internacional, y se analiza el caso de Perú, describiendo las características del servicio, así como la dinámica de intervención aplicada, basándose en los registros de las llamadas realizadas por las víctimas de *bullying*, así como también en los registros de las llamadas realizadas por adultos que solicitan orientación sobre dicho tema. Se destaca la importancia del trabajo interinstitucional.

Palabras claves: violencia escolar, *bullying*, líneas de ayuda para la niñez.

I. Principales instrumentos internacionales sobre prevención y atención de la violencia en las escuelas

La Convención sobre los Derechos del Niño es el instrumento jurídico internacional más importante en materia de niñez y adolescencia; establece los principios rectores que deben orientar los marcos normativos y las prácticas institucionales y sociales hacia la niñez en aquellos Estados que la suscribieron y ratificaron.

De manera específica, en el Artículo 19 de dicho instrumento (UNICEF, 2006⁽¹⁾), se establece que las autoridades deberán proteger a los niños, niñas y adolescentes contra los malos tratos, los abusos y la violencia. Así mismo, en el artículo 28, se establece que los Estados miembro, deberán adoptar todas las medidas posibles para que en el entorno escolar se apliquen medidas disciplinarias que no vulneren la dignidad humana del niño.

Si bien, este instrumento no busca regular problemáticas específicas como el *bullying*; sin embargo, sí tiene un carácter vinculante general, que obliga a los Estados parte, prestar atención a toda forma de violencia que se presente contra la niñez y adolescencia; definiendo leyes y políticas orientadas a la protección de su desarrollo y reducción de las situaciones que lo vulneran. La problemática del *bullying* es una de ellas.

(1) Convención sobre los Derechos del Niño. (2006). Consultado el 15 de abril de 2017, UNICEF, página web de la Naciones Unidas: <http://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>

Por ese motivo, y debido a que la violencia es uno de los problemas que más afecta la vida y el ejercicio pleno de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el mundo, en el 2001, la Asamblea General de las Naciones Unidas solicitó al Secretario General que realizara un estudio en profundidad sobre la violencia que afecta a los niños y niñas; y que presentara recomendaciones para su consideración por parte de los Estados miembro.

Al respecto, en el año 2003, fue nombrado Paulo Sergio Pinheiro, experto independiente, para que elaborara el informe (Pinheiro, 2006a)(2). En dicho documento Pinheiro (2006b)(3), entre las principales recomendaciones que se establecen para atender el problema de la violencia; destacan la prevención como prioridad, la prohibición explícita de la violencia contra los niños en todos sus entornos, y la creación de sistemas de denuncia y servicios accesibles y adecuados para los niños y niñas; como son las líneas telefónicas de ayuda.

Así mismo, en el capítulo 4, se desarrolla extensamente la situación de la violencia escolar, y se constata la presencia de medidas insuficientes e inmediatistas dentro de las escuelas, que repercute en el mantenimiento y agravamiento del problema. Establece en ese sentido, las principales características que debe tener una intervención eficaz; entre las cuales se encuentran la prevención desde edades tempranas, el involucramiento de todos los actores en medidas preventivas, incluyendo los mismos niños y niñas; la formación en habilidades de convivencia y resolución de conflictos, el seguimiento cercano a los comportamientos de los estudiantes, la existencia de mecanismos de detección, denuncia, intervención y recuperación; y la presencia de un grupo líder que sostenga el impulso de las políticas y medidas implementadas, realizando los ajustes pertinentes para su mejor aplicación.

Un instrumento internacional más reciente y que reconoce a la erradicación de la violencia contra los niños y niñas, como una necesidad para lograr el desarrollo sostenible en el mundo; es la denominada “Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible”, aprobada en el año 2015 en la Cumbre histórica de las Naciones Unidas que se desarrolló en la ciudad de Nueva York. En dicho documento, en su objetivo número 16.2 se plantea “*poner fin al maltrato, la explotación, la trata y todas las formas de violencia y tortura contra los niños*” (Naciones Unidas, n.d.)(4) ello en aras de promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y construir a todos los niveles instituciones eficaces e inclusivas que rindan cuentas a la que se refiere el *Objetivo N° 16 de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*.

Finalmente, desde una perspectiva regional, el Movimiento Mundial por la Infancia de Latinoamérica y El Caribe, se realizaron dos reuniones importantes para formular recomendaciones para atención de la problemática de la violencia contra los niños. La primera de ellas, tuvo una especial relevancia pues congregó a niños, niñas y adolescentes delegados de los países de América y El Caribe para debatir sobre la problemática del acoso y ciberacoso.

Dicha reunión se llevó a cabo en la ciudad de Montevideo, Uruguay en el mes de mayo del año 2016. Como resultado, los niños, niñas y adolescentes que participaron elaboraron un conjunto de recomendaciones, entre las que se destacaron la promoción de actividades de formación y reflexión entre los niños y niñas sobre el problema, la concienciación a los padres de

(2) Pinheiro, P. (2006a) Informe del Experto independiente para el estudio de la violencia contra los niños de las Naciones Unidas. s.l.: s.n.

(3) Pinheiro, P. (2006b) Acabar con las violencia contra los Niños, Niñas y Adolescentes. s.l.:s.n.

(4) Naciones Unidas (n.d.) Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido el 15 de abril de 2017, de: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>

familia para que participen en el cambio, fomentar la reinserción a través del acompañamiento especialmente a los adolescentes en conflicto con la ley, tomar en cuenta la opinión de los niños y niñas, y exigir que las legislaciones existentes se cumplan.

Como resultado de su reunión realizada en el mes de diciembre de 2016, en la ciudad de Panamá; elaboró el Documento de Posicionamiento - Prohibir Todas las Formas de Castigo Físico y Humillante (2017)(5). En él, invita a los Estados y la Sociedad Civil a poner el tema de la violencia en contra de la niñez, en el centro de la atención de las políticas y programas regionales; todo ello en el marco del cumplimiento de los compromisos asumidos en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, y de manera específica del Objetivo 16,2.

(5)

Movimiento Mundial por la Infancia de Latinoamérica y El Caribe (2017) Documento de Posicionamiento. En Boletín del Movimiento Mundial por la Infancia de Latinoamérica y El Caribe, 8-11.

(6)

Olweus, D. (1998) "Conductas de acoso y amenaza entre escolares". Madrid: Morata.

(7)

The Evangelical Fellowship of Canada (2013). By the Numbers: Rates and Risk Factors for Bullying. Consultado el 15 de abril de 2017 en: http://www.gov.pe.ca/photos/original/leg_sp13rb81.pdf

(8)

Ipsos Reid (2013). Majority of Canadian Adults Have Been Bullied During Childhood and Teenage Years. Obtenida el 15 de abril 2017, de: <http://www.ipsos-na.com/news-polls/pressrelease.aspx?id=5989>

(9)

Viana Jotz, M. E. (2016) O Combate A Intimidação Sistemática Sob A Tutela Da Constituição Federal: "Bullying" é questão de direito. Obtenida el 15 de abril de 2017, en: http://conteudo.pucrs.br/wp-content/uploads/sites/11/2017/03/maria_jotz_2016_2.pdf

(10)

Fischer, R. M. (2010). Bullying escolar no Brasil: Relatório Final. Sao Paulo: Centro de Empreendedorismo Social e Administração em Terceiro Setor (CEATS) & Fundação Instituto de Administração (FIA)

(11)

Pesquisa aponta que 20% dos alunos já praticaram bullying contra colegas (2015, 21 de Mayo). Consultado 15 de abril 2017, Globo G1- Ribeirão e Franca: <http://g1.globo.com/sp/ribeirao-preto-franca/noticia/2015/05/pesquisa-aponta-que-20-dos-alunos-ja-praticaram-bullying-contra-colegas.html>

II. Contextualizando el abordaje de las políticas sobre el bullying en países de las Américas y El Caribe

El *bullying* es un problema que fue inicialmente identificado a mediados de los años 70 por el Profesor Noruego Dan Olweus (1998)(6), quien realizó la primera investigación sobre el tema. Sin embargo, en algunos países de América y El Caribe, su reconocimiento a nivel de las políticas públicas es muy reciente; es decir aproximadamente 20 años; a excepción de Canadá, que formuló sus primeras legislaciones sobre el tema en los años 80 (The Evangelical Fellowship of Canada, 2013)(7).

Con respecto a Canadá, éste representa uno de los países con mayor cantidad de casos de *bullying* reportados en el mundo. Así, según IPSOS REID, institución especializada en investigación y mercado, en un Informe del 2013(8), reveló que un 59% de los adultos en Canadá reportaron haber sido víctimas de *bullying* y que casi la mitad de ellos perciben que dicha situación les causó problemas emocionales duraderos.

Con respecto a las políticas relativas al tema, cabe señalar que en Canadá no existe una única legislación debido a que es un Estado Federativo. Por tanto, se han generado muchas legislaciones que buscan intervenir preventivamente y a nivel de mecanismos de sanción para los agresores. En ese sentido, se observa que en varios de sus estados, la legislación tiene ciertas especificaciones que buscan intervenir sobre un caso como un evento resaltante y denunciante y otros en los que las medidas correctivas se aplican solo desde las escuelas y el entorno social sin llegar a mayores procesos. Así, The Evangelical Fellowship of Canada (2013) señala que en 5 provincias se han introducido leyes *antibullying*.

De otro lado, en países como Brasil, su primera investigación fue realizada a fines de los 90, por la especialista y educadora Cleo Fante, siendo en el año 2010, que el Consejo Nacional de Justicia de Brasil, elaboró un primer boletín denominado "*Bullying*, Justicia en las Escuelas" con pautas para orientar a padres, docentes y funcionarios en la identificación y prevención de la violencia entre alumnos (Viana Jotz, 2016)(9). Así mismo, en ese mismo año, en el estudio "*Bullying* escolar no Brasil; Relatório Final" (Fischer, R. M., 2010)(10) se evidenció que cerca de 70% de los estudiantes encuestados afirmaron haber sido testigos de *bullying* hacia un compañero en el contexto escolar durante el año 2009.

Posteriormente, en el año 2015, el Ministerio de Salud, el Instituto Brasileiro de Geografía y Estadística (IBGE) y otras instituciones(11), llevaron a cabo

la Encuesta de Salud Escolar, cuyos resultados mostraron que el 20,8% de los estudiantes habían practicado algún tipo de intimidación; evidenciando la gravedad de la problemática en las escuelas. Fue también en dicho año, que se aprobó la Ley N° 13.185(12), que establece el Programa de Lucha contra la Intimidación Sistemática (*Bullying*), la que establece un conjunto de lineamientos para el desarrollo de acciones de prevención, detección y asistencia al niño víctima y agresor, privilegiando la aplicación de medidas restaurativas a las punitivas.

En el caso de Perú, un estudio realizado en el año 2016 por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) y el Instituto Nacional de Estadística (INEI, 2016)(13), reveló que aproximadamente el 74% de los estudiantes de primaria y secundaria reportaban haber sido víctimas de *bullying*. Así mismo, según el Sistema Especializado en Reporte de Casos sobre Violencia Escolar – Siseve, del Ministerio de Educación, se registró un total de 6,696 casos de *bullying* desde el 15 de setiembre de 2013 al 28 de febrero de 2017; representando el 59% del total de casos reportados a nivel nacional (SISEVE, 2017)(14).

Con respecto a las políticas implementadas para atender el problema, se cuenta con la Ley N° 29719, aprobada en el año 2011, y que está orientada a promover la convivencia sin violencia en las escuelas. En el año 2012 se dio la reglamentación de dicha ley a través del Decreto Supremo 010-2012-ED. A través de esta ley y su reglamento, se establece que cada escuela deberá elaborar un Plan de Convivencia y Disciplina Escolar, definiendo las acciones para diagnosticar, prevenir, evitar, sancionar y erradicar la violencia, el hostigamiento y la intimidación entre escolares, acordando las sanciones que corresponden. Así mismo, a través de esta ley, se establecen responsabilidades a las diferentes instancias involucradas, como son el Ministerio de Educación, Gobiernos Regionales y las Instituciones Educativas (Presidencia de la República, 2012)(15).

Sin embargo, pese a que este marco normativo es considerado un esfuerzo importante para atender la problemática del *bullying* en el Perú, en el año 2012, se anunció su modificación, debido a que se consideraba que había aspectos del mismo que presentaban limitaciones para su implementación, como la falta de presupuesto para designar un psicólogo para cada colegio. Es por ello, que la implementación de esta ley no ha podido ser generalizada.

Cabe indicar sin embargo, que pese a que la viabilidad de esta ley no ha logrado ser recocida en su totalidad, existen marcos programáticos como el Plan Nacional por la Infancia y la Adolescencia 2012-2021(16). que establece como meta Nro. 20 la reducción del número de niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia familiar y escolar, y para ello define como principales estrategias, la formulación de un Programa Presupuestal que garantice la sostenibilidad de las acciones, implementar una ruta de atención, que debe incluir un Sistema Único de Registro y promover el fortalecimiento y funcionamiento de servicios de prevención, atención y recuperación de niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia familiar y escolar; fomentando una intervención articulada, y el fortalecimiento de los actores involucrados para realizar una detección temprana, prevenir, denunciar y generar prácticas positivas dentro del ambiente escolar.

De otro lado, en el caso de Colombia, se encontró que el abordaje del *bullying* por las políticas, aparece con las guías del Ministerio de Educación Nacional, elaborados y publicados en el año 2004(17). Posteriormente, en el

(12) Lei N°13.185 (2015). Consultado el 15 de abril de 2017, de Presidencia da República de Brasil, página web de Planalto Brasil: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13185.htm

(13) Nota de Prensa N° 124 (2016, 5 de Julio). Consultado el 15 de abril de 2017, Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI): https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n124-2016-inei_1.pdf

(14) SISEVE (2017). Número de Casos Reportados en el SiseVe a Nivel Nacional. Obtenido el 15 de abril de 2017, en: <http://www.siseve.pe/Seccion/DownloadPDF>

(15) Reglamento de la Ley 29719. (2012). Consultado el 15 de abril 2017, Presidencia de la República, página web Tutoría del Ministerio de Educación: <http://tutoria.minedu.gob.pe/assets/reglamento-ley-29719.pdf>

(16) Perú. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2012). Plan Nacional de Acción por la Infancia 2012-2021. Lima.

(17) Guías (n.d.). Consultado el 15 de abril de 2017, de Ministerio de Educación Nacional de Colombia: <http://www.mineduacion.gov.co/1621/w3-propertyvalue-35420.html>

año 2011, se dio la sentencia T905-2011(18) del Tribunal Constitucional, uno de los principales precedentes en la temática. En ella se dispuso que el Ministerio de Educación en coordinación con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, Defensoría del Pueblo y Procuraduría General, lidere la política para la prevención, detección y atención de prácticas de hostigamiento, acoso o “matoneo escolar”. Como cifra relevante, ese mismo año, un informe del Instituto Colombiano para la Educación, reveló que más del 30% de los estudiantes de quinto y noveno grado habían sido víctimas de *bullying* y que el 22% había realizado prácticas de intimidación en sus escuelas (ME & ICBF, 2013)(19).

(18)
Palacio Palacio, J. I. (2011). Sentencia T-905/11. Consultado 15 de abril de 2017, de Corte Constitucional de la República de Colombia: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2011/t-905-11.htm>

(19)
Resultados Nacionales Censales Competencias Ciudadanas (2013). Consultado 15 de abril de 2017. Ministerio de educación (ME) & Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), en: <http://www.icfes.gov.co/docman/investigadores-y-estudiantes-de-posgrado/informes-de-resultados-evaluaciones-nacionales/informes-resultados-saber-3-5-y-9/1025-informe-ejecutivo-de-los-resultados-nacionales-censales-de-competencias-ciudadanas-saber-3-5-y-9-de-la-prueba-aplicada-en-el-2012>

(20)
Ley N° 1620. (2013) Consultado el 15 de abril de 2017, Congreso de Colombia, página de la Presidencia de la República: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201620%20DEL%2015%20DE%20MARZO%20DE%202013.pdf>

(21)
Guía N° 49 Guías pedagógicas para la convivencia escolar (2013). Consultado el 15 de abril de 2017, de Ministerio de Educación Nacional de Colombia: <http://www.mineducacion.gov.co/1621/article-339480.html>

(22)
Guía Federal de Orientaciones para la Intervención Educativa en Situaciones Complejas Relacionadas con la Vida Escolar. (2014). Consultado el 15 de abril de 2017, Consejo Federal de Educación, página web de Ministerio de Educación: http://www.me.gov.ar/consejo/resoluciones/res14/217-14_01.pdf

(23)
Melo, F. (2013, 9 de setiembre). Víctima de bullying: “la que molesta necesita más ayuda”. Obtenida el 15 de abril de 2017. Disponible en: <http://www.latercera.com/noticia/victima-de-bullying-la-que-molesta-necesita-mas-ayuda/>

Posteriormente, el Congreso de dicho país, aprobó la ley N° 1620 de 2013(20), que crea “El Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar”. Y meses posteriores, aprobó su reglamento en el que se establece un procedimiento para intervenir cuando el problema fuera detectado. Dicho procedimiento establece como primeras medidas la aplicación de mecanismos de resolución alternativa de conflictos y como última medida, la acción penal, cuando se presente reincidencia en la conducta violenta. Así mismo, se brindan objetivos para promover una cultura de paz, educación preventiva y la detección temprana del problema (Ministerio de Educación Nacional de Colombia, 2013)(21).

Para el caso de Argentina, un estudio de la Asociación “*Bullying sin Fronteras*” (J. Miglino, entrevista personal, 03 de mayo 2016), realizado en base a información de los Juzgados de Familia y del sector educación, reveló que entre el año 2013 y el primer semestre del 2016, se realizó un total de 4,787 denuncias; observándose un incremento promedio anual de 38,28% de casos de *bullying*.

Así mismo, en el año 2013, la Cámara de Diputados y el Senado, aprobaron la Ley N° 26892, orientada a promover la convivencia y el abordaje de la conflictividad social en las escuelas. Es una ley que busca promover una cultura de paz en las instituciones educativas y prevenir la discriminación y el maltrato físico y psicológico en ellas. Sin embargo, no brinda definiciones sobre los diferentes tipos de violencia que pueden presentarse. Le corresponde a las provincias, adaptar dicha ley, estableciendo también las definiciones de *bullying*, y otras variables relacionadas a la violencia escolar, de acuerdo a su propia realidad sociocultural. Así mismo, para la mejor implementación de dicha ley, en el 2014, el Consejo Federal emitió la Guía Federal de Orientaciones para la Intervención Educativa en Situaciones Complejas Relacionadas con la Vida Escolar; brindando líneas de trabajo que se deben considerar para aplicar la ley en las escuelas (Consejo Federal de Educación, 2014)(22).

Con respecto a las cifras encontradas sobre la problemática del *bullying* en Chile, se destacan dos estudios importantes que revelan cifras que denotan la gravedad del problema. Uno de ellos es el Catastro Anual de denuncias de maltrato entre los estudiantes, realizado por la Superintendencia de Educación Escolar. En él, se reporta que entre el mes de setiembre de 2012 y agosto de 2013, cerca del 37% de las 13,417 denuncias realizadas correspondieron a incidentes de *bullying* (Melo, 2013)(23). El segundo estudio corresponde a la Encuesta Nacional: prevención, agresión y acoso, realizada por el Ministerio de Educación en el 2011. Esta encuesta fue aplicada a 228,883 estudiantes de 8° básico de un total de 5,855 escuelas del país.

Uno de sus principales resultados mostró que 1 de cada 10 estudiantes declararon haber sido víctima de *bullying* y que un 25% de ellos, lo sufre diariamente. Así mismo, se encontró que 1 de 5 alumnos afirmaron que son comunes las amenazas u hostigamiento entre sus compañeros (Ministerio de Educación, 2011)(24).

Frente a este problema, en el año 2011, se aprobó la Ley 20.536 “Sobre Violencia Escolar” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2017)(25); incluyendo en ella, la definición de *bullying* y estableciendo orientaciones a las instituciones educativas para promover la buena convivencia escolar y el manejo de los conflictos. Se definieron medidas que pueden implementarse en los reglamentos internos, o creando consejos escolares, o comité de convivencia escolar. Y se sugiere que toda intervención en torno al *bullying* debe ser parte de una estrategia mayor, que no aborde únicamente el problema de violencia, sino que favorezca las relaciones positivas en el contexto escolar (Berger, 2017)(26). Se incluyó así mismo, medidas correctivas, pedagógicas o disciplinarias a las autoridades escolares que no adopten las medidas correspondientes previstas en la ley.

De otro lado, un ejemplo interesante como país de Centro América es el de Costa Rica, que si bien es cierto, las cifras encontradas no revelan un alto índice de casos de *bullying* denunciados, sí se han creado políticas y programas destinados a combatirlo. Uno de ellos es el Programa Nacional de Convivencia en Centros Educativos creado en el 2011, y el otro, el Protocolo Integrado para la atención de situaciones de violencia en los Centros Educativos de Secundaria, del año 2012; y en que se establecen cuatro protocolos específicos; siendo uno de ellos, el Protocolo contra el Acoso, matonismo, *Bullying* y el *Cyberbullying* (Durán, 2016)(27).

Posteriormente, se implementó el “Protocolo de actuación en situaciones de *bullying*” (Ministerio de Educación Pública, 2016)(28), estableciéndose pautas para desarrollar acciones a tres niveles: promoción, prevención e intervención. Este avance es importante, dado que las iniciativas han logrado desarrollar herramientas prácticas que contribuyen a la implementación de la legislación y políticas existentes. Sin embargo, también es interesante hacer notar, que en dichos protocolos, los actores que definen la detección e intervención son principalmente adultos. No se llega a visibilizar a los niños, niñas o adolescentes como actores capaces de participar en la resolución del problema.

Finalmente, en países de El Caribe como Saint Martin y Trinidad y Tobago, existe un intenso movimiento desde la sociedad civil para lograr incidencia en las escuelas, y también en las políticas del Estado para desarrollar campañas e iniciativas contra el *bullying* en las escuelas, siendo destacable entre ellas, la desarrollada en Trinidad y Tobago por el adolescente Jeromy Rodríguez al crear la Asociación *Antibullying* de Trinidad y Tobago (Baboobal, 2017)(29). Esta iniciativa surgió como consecuencia de la situación de *bullying* de la que fue víctima su hermana. A esta iniciativa se han sumado voluntariamente profesionales y escuelas, apoyando su misión y replicando la intervención que él inició. Su historia es una experiencia importante de actoría que pueden asumir los niños, niñas y adolescentes en la resolución de esta problemática. A través de su asociación, se ha logrado dar charlas a muchas escuelas, así como orientar a través del Facebook a víctimas, y derivarlas a servicios especializados. Su último proyecto es la elaboración de un documental con testimonios de víctimas, visibilizando las deficiencias del sistema educativo para abordar esta problemática.

(24)

Encuesta nacional prevención, agresión y acoso escolar (2011). Consultado el 15 de abril de 2017, de Ministerio de Educación de Chile: http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/File/Septiembre2012/201207301558020_Encuesta_nacional_prevenccion_agresion_acosoescolar_2011.pdf

(25)

Ley 20 536. (2011). Consultado el 15 de abril de 2017, Congreso de Chile, página de la Biblioteca del Congreso Nacional: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1030087>

(26)

Berger, C. (n.d). *Bullying*. Obtenida el 15 de abril de 2017, Congreso Ministerio de Educación: http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201103041154570.Bullying.pdf

(27)

Durán, M. (2016). *Bullying: políticas de atención y prevención en Costa Rica*. *Revista de Posgrado y Sociedad*, 14(1), 25-38

(28)

Protocolo de actuación en situaciones de *bullying* (2015). Consultado 15 de abril de 2017, Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, página web de UNICEF: <https://www.unicef.org/costarica/Documento-Protocolo-Bullying.pdf>

(29)

Baboobal, Y. (2017). *Jeromy's war bullies*. Obtenida el 15 de abril de 2017, Guardian: <http://www.guardian.co.tt/news/2017-02-20/jeromy%E2%80%99s-war-bullies>

Reflexiones

Luego de la revisión de los avances logrados en algunos países de las Américas y El Caribe, sobre las políticas relativas a la prevención y atención de la violencia entre pares o *bullying*, surgen algunas reflexiones que, a futuro, pueden ser interesantes de considerar en la evaluación o reformulación de las mismas. Las siguientes son algunas de ellas:

1. La problemática del *bullying* presenta en sí misma una complejidad jurídica particular que debe ser considerada en la formulación de las leyes y políticas orientadas a su atención y resolución. Esto es que tanto la víctima como el agresor son niños, niñas o adolescentes y ambos deben ser atendidos aplicando medidas que protejan su desarrollo. Por tanto, si bien existe un compromiso de los Estados de erradicar toda forma de violencia, incluyendo la violencia escolar y de manera específica el *bullying*; también es cierto que existe un compromiso por parte de los Estados de intervenir tanto con las víctimas como con los agresores, tomando en cuenta su condición de niños; evitando su estigmatización, preservando sus vínculos con su espacio natural de desarrollo, y aplicando como último recurso la intervención de la justicia.
2. En ese sentido, revisando las políticas, no queda claro del todo, si en las medidas o mecanismos establecidos para prevenir y atender el problema del *bullying* en los países de las Américas y El Caribe, se propone una graduación de la intervención, de acuerdo al daño y gravedad de los hechos; privilegiando medidas de atención a las víctimas, pero también de reparación del daño y recuperación de los vínculos de las partes afectadas; es decir, tanto al niño o niña víctima como al niño o niña agresor. Es importante visibilizar al niño o niña agresor y la necesidad de apoyar su recuperación. Sin embargo, la existencia de propuestas orientadas hacia la denuncia como parte de los procedimientos aplicados para la intervención del problema, hace pensar que el marco de trabajo que se está proponiendo es prioritariamente sancionador, y no necesariamente reparador y protector del desarrollo de los niños y niñas que se encuentran en conflicto.
3. El *bullying* entonces, pareciera siempre estar entre dos fronteras, el de las relaciones interpersonales y las situaciones de conflicto que las afectan, y el de la afectación de un bien jurídico protegido, que amerita la intervención de la justicia penal. Los apodos sistemáticos y descalificantes hacia un solo niño o niña puede ser un acto de *bullying* que la escuela puede abordar a través de mecanismos de control y apoyo a las partes involucradas. Una lesión física de gravedad puede sin embargo requerir la intervención de otros sectores como la justicia penal juvenil; situación que expone al niño o niña agresor al riesgo de separación de su entorno natural de desarrollo.
4. Es importante por tanto, que la escuela reflexione cuáles pueden ser las medidas más efectivas para abordar el problema antes que cobre dimensiones mayores, que afecten el arraigo de los niños, niñas y adolescentes en el sistema educativo. Establecer medidas de control y disciplina para el niño o niña agresor es importante, pero también es clave el nivel de soporte emocional y moral que se brinde para curar heridas, recuperar vínculos y garantizar derechos.

Los niños, niñas y adolescentes, como cualquier persona, requieren límites y disciplina; pero también comunicación y soporte para resolver

aquellos factores que están afectando su proceso de adaptación y participación efectiva en la escuela. Medidas disciplinarias como la amonestación, suspensión o expulsión al agresor por sí solas puede resolver temporalmente el problema de la víctima, pero no necesariamente resuelve la situación del agresor, ni los factores psicosociales asociados al problema de ambos.

5. No es suficiente por tanto, establecer que las escuelas desarrollen planes o proyectos de convivencia escolar; sino que éstos tengan un enfoque inclusivo y de derechos, que establezca un sistema de protección y de disciplina positiva para todos los niños, niñas y adolescentes que forman parte de la comunidad educativa; incluyendo a aquellos que han sido victimizados como aquellos otros que se sitúan al margen del sistema de reglas. Puede parecer ingenuo plantearlo; todo dependerá de la capacidad de intervenir oportunamente por parte de la escuela, de crear las capacidades necesarias y ser consciente a su vez, de los límites de su intervención; reconociendo a su vez, la importancia de articular esfuerzos con otros sectores especializados en la intervención psicosocial de los niños, niñas y adolescentes afectados. Los servicios de salud mental, de protección a la niñez, así como las líneas de ayuda a la niñez y adolescencia pueden ser algunos aliados que complementen de manera especializada la labor de la escuela.
6. Así mismo, es importante crear mecanismos de participación auténtica de la comunidad educativa, que permita tomar en cuenta la opinión de los padres de familia, sus preocupaciones y propuestas; pero también la participación de los mismos niños, niñas y adolescentes; que son finalmente los principales protagonistas del problema e interesados en formar parte de una comunidad educativa que apoye su desarrollo. Los padres deben contar con la posibilidad de plantear los problemas de violencia que afectan a sus hijos, no solo como una situación particular, sino como un tema de agenda para el Comité de Aula o para otros mecanismos de toma de decisiones que tiene la escuela. En el caso de los niños, niñas y adolescentes, la experiencia de Jeromy Rodríguez al crear la Asociación *Antibullying* de Trinidad y Tobago, es un ejemplo del alcance que puede tener las iniciativas de los mismos niños, niñas y adolescentes para prevenir y reducir los índices de violencia en el entorno escolar.
7. Como última reflexión, es importante crear mecanismos de gestión que garanticen que los diferentes niveles de gobierno así como la escuela logren comprender y apropiarse de toda política o ley que sea formulada al más alto nivel; siendo necesario para ello, que las políticas también pasen por un proceso de lectura crítica y contextualizada a la práctica de cada localidad y escuela.

III. Las líneas de ayuda para la niñez y adolescencia y su trabajo en red

Childline UK (Inglaterra) fue la primera línea de ayuda que se creó en 1986(30) para niños, niñas y adolescentes, fundada por Esther Rantzen. Al año siguiente, en 1987(31), el psiquiatra Ernesto Caffo creó el Teléfono Azzurro en Italia, y en el año 1994(32), en España, la emprendedora social Silvia Moroder, fundó la tercera línea de ayuda para niños y niñas, denominada Teléfono ANAR.

En los años siguientes, muchas líneas de ayuda fueron creadas en diversos países de otros continentes. Una de las que tuvo un significado especial fue la Childline India, que fue el principal antecedente para que su fundadora Jeroo Billimoria propusiera la creación de la Child Helpline International en el año 2003(33), en la Consulta Internacional realizada en Ámsterdam, Holanda, con representantes de las de 49 líneas de ayuda del mundo.

Desde entonces muchas líneas de ayuda para la niñez y adolescencia de países procedentes de los cinco continentes se han integrado como miembros de la Child Helpline International (CHI), sumando al 2016, un total 181 líneas de ayuda para niños, niñas y adolescentes procedentes de 139 países(34); de los cuales existen 44 líneas de ayuda de 27 países de América Latina y El Caribe. Esta gran red global permite fortalecer el trabajo que realiza cada una de estas líneas de ayuda, ya sea a través de asesorías técnicas, intercambio de información, sistematización de la información recolectada a nivel internacional, y construcción de propuestas para incidir en la resolución de los principales problemas que vulneran los derechos de los niños, niñas y adolescentes atendidos.

En ese sentido, cabe resaltar que desde el año 2004, CHI viene cooperando con el Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas remitiendo informes alternativos sobre los avances logrados por los países para dar cumplimiento a la Convención sobre los Derechos del Niño. En el 2014, CHI elaboró un Informe al Comité relevando el impacto de las líneas de ayuda en la protección de los derechos a la niñez. En los años siguientes, el Comité incluye en un total de 90 países, recomendaciones a fin de fortalecer o crear nuevas líneas de ayuda para la niñez y adolescencia(35).

(33) Our Story. (n.d.) Consultado el 18 de abril de 2017, Child Helpline International en: <http://www.childhelplineinternational.org/about/our-story/>

(34) What we do?. (n.d.). Consultado el 15 de abril de 2017, Child Helpline International: <http://www.childhelplineinternational.org/what-we-do/>

(35) Remisión de los 10 años de la Recomendaciones de la CDN sobre el Derechos a ser escuchad@s. (2014). Consultado el 15 de abril de 2017, Child Helpline International: <http://www.childhelplineinternational.org/media/137368/spanish.pdf>

(36) Voices of Children and Young People 2015 in numbers. (2016). Consultado el 15 de abril de 2017, Child Helpline International: http://www.childhelplineinternational.org/media/181328/child_helplines_global_highlights.pdf

(37) Briefing Paper on Bullying. (2014). Consultado el 15 de abril de 2017, Child Helpline International: http://www.childhelplineinternational.org/media/57468/chi_briefing_paper_bullying.pdf

(38) Bazan, C. & Levano, L. (2015). Violence Against Children: Child Helpline Data 2014. Amsterdam: Child Helpline International

Desde su creación, según los datos de CHI solo en el año 2015 ha recibido más de 20 millones de comunicaciones de niñas, niños y adolescentes de todo el mundo, de las cuales aproximadamente 600 mil fueron llamadas relacionadas a situaciones de violencia y abusos(36).

Así mismo, en un reporte de la CHI sobre los datos recogidos sobre *bullying* entre los años 2003 y 2012(37), se indica que de un total de 126 millones de llamadas recibidas por las líneas de ayuda, el 18% del total de ellas correspondieron a problemas de violencia, y el 20% fueron de *bullying*.

Así mismo, en su reporte "Violence Against Children - 2014" (Bazan & Levano, 2015)(38) se señala que las líneas de ayuda han recibido más de 700 mil llamadas relacionadas con violencia psicológica, sexual o física. En dicho reporte, se indica que el 26% del total de llamadas correspondieron a situaciones de *bullying* y *ciberbullying*. Un porcentaje similar se reportó en el año 2015, en el que el 21% de las 600,000 llamadas recibidas fueron de *bullying*.

IV. El Teléfono ANAR Perú: su aporte en la atención a las víctimas de *bullying*

Desde que el Estado peruano ratificó la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, se reconoció a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos humanos. Para tal fin, se crearon y adecuaron instrumentos, mecanismos y servicios de protección social y jurídica que garantizaran el cumplimiento de dichos derechos en el marco de los principios establecidos por dicho instrumento.

Se creó el Sistema Nacional de Atención Integral al Niño y Adolescente, que incluye a todas las instituciones públicas y privadas que atienden a la infancia y adolescencia. Ello implicó que estas instituciones redefinieran sus prácticas sociales y adecuaran sus programas, proyectos y servicios al nuevo marco jurídico y político.

Sin embargo, la gran mayoría de las instituciones adecuaron los servicios para que estos fueran usados no por los niños, sino principalmente por las personas que están a cargo de su cuidado y formación. Por esa razón, muchos de los servicios existentes no siempre son de fácil acceso para los niños, niñas y adolescentes afectados por algún problema que vulnera sus derechos.

Asimismo, muchas veces las familias no se encuentran preparadas para brindar, canalizar, o garantizar la ayuda requerida por sus hijos, ya sea porque desconocen el problema o porque son ellas mismas las que se encuentran vulnerando los derechos e integridad de sus hijos.

Por lo tanto, los niños, niñas y adolescentes requieren contar con la oportunidad para acceder de manera directa, a servicios confiables y adecuados a sus características y lenguaje particular, que sean capaces de mediar ante otros actores sociales como son las familias y servicios especializados, a fin de garantizar la protección adecuada de sus derechos.

El Teléfono ANAR Perú establece una relación de ayuda sobre la base de esta necesidad. Es un servicio que se creó en el mes de julio de 1998. Es gratuito, adecuado al perfil de la niñez y adolescencia, y busca promover la autonomía progresiva del niño en el ejercicio de sus derechos así como fortalecer sus vínculos con su familia y con otras redes de soporte social.

El Teléfono ANAR Perú brinda una atención integral e interdisciplinaria al niño, niña o adolescente cuyos derechos se encuentran vulnerados. La calidad que se logre en la relación de ayuda es central. La intervención del profesional se orienta a escuchar y contener al niño, niña o adolescente; así como a encontrar a través del diálogo la forma de llegar al centro del conflicto, explorando alternativas de solución antes de que su problema le exponga a mayores riesgos.

A través de la consejería, se busca lograr un efecto restaurador desde el punto de vista emocional y afectivo, enfocando la intervención en los recursos resilientes con los que cuenta la persona para afrontar la situación de adversidad que está viviendo. Cuando el caso lo amerita, y con el consentimiento del niño o niña, se canaliza otro tipo de ayuda, sea esta jurídica o social, administrativa y jurisdiccional que pueda proporcionar las garantías necesarias para enfrentar el problema.

De esta manera, el Teléfono ANAR Perú favorece el enlace entre el ámbito subjetivo de las necesidades y conflictos que viven y plantean los niños, niñas y adolescentes atendidos, y el ámbito formal encargado de la defensa y protección de sus derechos. El servicio parte de reconocer la experiencia individual del sujeto para luego ayudarlo a reconocer gradualmente su dimensión social y jurídica. Promueve así su formación como ciudadanos habilitados para exigir la protección necesaria frente a las adversidades que amenazan su desarrollo.

Este proceso de empoderamiento se asienta y se pone en marcha sobre la base de una relación de ayuda basada en siete principios⁽³⁹⁾:

(39)
Guajardo, G. (2014). El Teléfono ANAR y su contribución a la formación de una cultura de derechos del niño en el Perú. Consultado 15 de abril 2017, Organización de los Estados Americanos, página web Instituto Interamericano del Niño: http://www.iin.oea.org/anales_xix_cpn/docs/Presentaciones_ganadores_concurso/German_Guajardo-Peru/Trabajo_German_Guajardo.doc

Principio de empatía

La consejería brindada por el Teléfono ANAR Perú se basa en una actitud de escucha activa y comprensiva con la realidad que experimenta el niño, niña o adolescente que llama. Es una escucha empática que promueve el desarrollo de sus vínculos sociales, primero a través de la relación de ayuda con el operador del servicio y, luego, con las instituciones con las que se le vincula para que le brinden el soporte especializado que necesita. Se vuelve así indispensable para que empiece a sentirse parte del tejido social y con derecho a participar y a tener un papel dentro de él.

Principio de confidencialidad

El Teléfono ANAR Perú promueve que los profesionales del servicio sostengan una actitud ética, transmitiendo a los niños y niñas que llaman, que son capaces de resguardar y tratar responsablemente sus sentimientos, pensamientos y problemas. De esa manera, aplica el principio de confidencialidad, el cual se logra a través de tres acciones: la confianza, la reserva y la consulta.

Para desarrollar la confianza, el profesional busca comunicar al niño o niña que comprende su realidad y tiene capacidad para atender su problema.

Así mismo, a fin de garantizarle la reserva de su caso, se le explica que su intimidad va a ser atendida por las personas que él decida.

Finalmente, la consulta se pone en práctica cuando el profesional considera necesario comunicar lo que le ocurre al niño o niña, a sus familiares u otros profesionales. Se le solicita permiso al niño o niña, explicándole los motivos y la importancia de apoyarse en otras personas y servicios.

Principio de libertad

El Teléfono ANAR Perú promueve el desarrollo de la capacidad del niño, niña y adolescente, de participar en las decisiones que se tomen para apoyar la resolución de sus problemas. Es una acción formativa que se basa en la reflexión de su condición como sujeto de derechos, motivándolo no solo a tomar decisiones, sino a implementarlas dentro de sus posibilidades.

Principio de responsabilidad

A través del servicio se establece una dinámica de diálogos y acuerdos con el niño, niña o adolescente que llama, a fin de evaluar la alternativa más adecuada y pertinente a su problemática, de manera que ésta se encuentre a su alcance y tome en cuenta los recursos personales y sociales con los que cuenta; pero también los riesgos que conlleva. Se busca fundamentalmente, garantizar que la solución que se decida se enmarque en el mejor interés del niño.

Principio de autoridad

En la relación de ayuda establecida se pone en práctica relaciones de poder, pero dirigidas a compartir información y propiciar la participación del niño en la solución de sus problemas. La relación es asimétrica, más no impositiva; otorga conocimiento y experiencia para favorecer el proceso de

empoderamiento de la infancia. La autoridad de los operadores se legitima en base a su capacidad técnica y ética.

Principio de respeto

El respeto surge de una disposición a reconocer el valor y la validez de la perspectiva del niño, con respecto a la realidad que vive. Este es el primer paso para ayudarlo a transformarla. Ello significa escuchar y aceptar sus experiencias, sentimientos y opiniones, así como tomar en cuenta sus recursos y a la vez sus límites para evaluar y elegir con libertad y responsabilidad las opciones que mejor contribuyan a su desarrollo. El profesional del servicio también comparte sus conocimientos y perspectivas con las del niño o niña, descubriendo en el diálogo, posibilidades de solución antes no vistas.

Principio de cambio

Los operadores del servicio promueven como acción pedagógica y humana la confianza en la posibilidad de cambio; en que en su presente existen posibilidades que no habían considerado y que además existen espacios, servicios y personas que pueden emprender acciones en su favor.

a) Los casos de *bullying* atendidos por el Teléfono ANAR Perú: Principales hallazgos

Entre los años 2011 y 2016, el Teléfono ANAR Perú⁽⁴⁰⁾ atendió un total de 4,429 llamadas relacionadas a situaciones de violencia ejercida contra los niños, niñas y adolescentes. Ello representó el 22% del total de llamadas recibidas en dicho periodo. Así mismo, se recibieron un total de 372 llamadas relacionadas al *bullying*, lo que representó el 8,7% del total de las llamadas correspondientes a los problemas de violencia registrados.

De otro lado, la estadística del servicio, evidencia que la proporción de llamadas por casos de *bullying* hacia niños y niñas, es similar en porcentaje; y que en el periodo analizado, son los adolescentes los que más llamaron al Teléfono ANAR Perú por este tipo de problemática.

Con relación al tiempo que tiene el problema sin resolver, las llamadas revelan que en el 32% de los casos atendidos, el problema se había presentado hacía más de un año. Así mismo, la estadística evidencia que el 49% de los niños que llaman por un problema de *bullying*, reciben todos los días, algún tipo de agresión física, verbal o psicológica.

Estos porcentajes evidencian dos situaciones: la dificultad del sistema familiar, social y educativo para detectar e intervenir oportunamente y de manera efectiva sobre el problema del *bullying*, y la grave vulneración en la salud psicológica que puede estar presentándose en el niño, niña y adolescente que recibe agresiones cotidianas durante un tiempo prolongado.

El análisis cualitativo de las llamadas, revela en ese sentido, que un efecto de la victimización y afectación socioemocional en el niño víctima, es el miedo extremo a revelar su problema y a buscar ayuda. Pareciera que la amenaza de ser agredido se extendiera a la amenaza de encontrar un entorno escolar que no pueda ayudar a controlar y resolver el problema. Su pertenencia y participación en la comunidad educativa se vulnera; significando ello,

(40)
Informe Anual 2016. (2017).
Obtenida 15 de Abril de 2017,
Fundación ANAR Fundación:
[http://www.anarperu.org/
documentacion](http://www.anarperu.org/documentacion)

no solo arriesgar su rendimiento académico, sino también sus relaciones interpersonales y confianza en sus grupos de referencia.

En la gran mayoría de los casos analizados, la principal respuesta de los niños y niñas víctimas de *bullying*, es el silencio, el no actuar con agresión, e incluso el alejarse o dejar de asistir al colegio para evitar la amenaza constante de la repetición. Este tipo de respuesta puede hacer que parezca que los niños y niñas víctimas no saben defenderse; sin embargo, muchas veces, es el principal recurso que pueden utilizar para evitar el escalamiento de la agresión; sobre todo en circunstancias en las que la víctima no sabe si cuenta o no con alguien de su entorno que se sume y detenga la agresión.

Sin embargo, pese al silencio y a la aparente inacción, en muchos de las niñas, niños y adolescentes que llaman, se observa un reconocimiento de su dificultad para decidir y aplicar una respuesta acertada. Ser consciente del sentimiento de impotencia, paradójicamente es el punto de partida para buscar empoderarse y desarrollar nuevas herramientas y competencias para resolver el problema.

Es importante por tanto que el niño y niña víctima desarrolle recursos personales y de soporte para lograr empoderarse. Contrario a ello, se observa que una percepción recurrente en los niños y niñas víctimas que llaman, es que los adultos en la escuela no reconocen la gravedad de la situación, o que el ejercicio de su autoridad es insuficiente para lograr que el niño, niña o adolescente agresor acepte su responsabilidad o se someta a las reglas de convivencia en la escuela.

En muchos de los testimonios recogidos, los docentes suelen minimizar el problema cuando éste es reportado, o aplican medidas de amonestación esporádicas que no tienen un impacto sostenible en la reducción del comportamiento violento. No se visibilizan respuestas basadas en estrategias para resolver los conflictos de manera permanente. La percepción de impunidad e inseguridad se incrementa como resultado de ello.

Otra situación que se observa es que muchos de los niños y niñas víctimas, pese al gran temor que sienten, logran hablar con sus padres del problema. Éstos a veces asumen actitudes similares a las de muchos docentes, que es minimizar el problema, tal vez, con la expectativa de reducir la preocupación o el sentimiento de temor en sus hijos. El efecto de desprotección, por el contrario, se incrementa.

El otro tipo de respuesta que se observa en algunos padres de los niños y niñas víctimas, es la búsqueda persistente para lograr la colaboración de la escuela en la resolución del problema. Lo que se evidencia por el contrario, es una debilidad en los mecanismos de participación de los padres de familia en el entorno escolar.

Un porcentaje importante de las llamadas recibidas hacen referencia a que los padres de los niños y niñas víctimas buscaron “hablar” con la directora, docente, psicóloga o tutor del colegio. “Hablar” puede entenderse como el primer paso para buscar movilizar sensibilidades y voluntades en los diferentes actores de la escuela, a fin de coordinar acciones para la atención del problema. Sin embargo, los registros de las llamadas muestran que cuando los padres “hablan” con la escuela, ésta parece “no sentir lo suficiente”. Es decir, la dimensión del problema se minimiza, generándose medidas de control temporal como separar a las partes en conflicto en aulas diferentes, llamar la atención, suspender algunos días al agresor, entre otros. Sin embargo, no se abordan las relaciones. El conflicto subsiste.

Finalmente, los casos registrados muestran que los niños, niñas y adolescentes víctimas así como sus padres no suelen buscar apoyo en el Sistema de Protección a la niñez y adolescencia. Similar situación se presenta con los docentes. El problema se percibe como una situación de la escuela y dentro la escuela. No se considera usualmente la posibilidad de acudir a servicios públicos o privados especializados que apoyen a la víctima, al agresor o que oriente a la comunidad educativa.

b) La intervención del Teléfono ANAR Perú como alternativa

La gran mayoría de los niños, niñas y adolescentes víctimas de *bullying*, que llaman al Teléfono ANAR Perú, reportan haber buscado ayuda informando sobre su situación, a los docentes de sus escuelas o a sus padres. Sin embargo, en todos los casos, llaman porque su problema aún no ha podido resolverse, ya sea porque no saben cómo hacerlo, o porque la escuela y su familia no dimensionan adecuadamente la gravedad de los hechos, o por que las medidas que aplica no son efectivas. Esta situación aísla emocional y socialmente al niño, niña o adolescente víctima, incrementando su sentimiento de desprotección. Lo sitúa en una emergencia socioemocional que requiere ser atendida.

En esas circunstancias, el Teléfono ANAR puede significar una alternativa para el niño, que busca ser “escuchado”, y reconocido en sus sentimientos de afectación frente al problema. Así mismo, como servicio, puede ser una alternativa para movilizar a la escuela o familia en la búsqueda de una solución más efectiva; pero principalmente, el Teléfono ANAR tendrá como objetivo ayudar al niño, niña o adolescente víctima, a desarrollar recursos personales que lo ayuden a afrontar mejor el problema, a administrar los riesgos que lo exponen a la situación de *bullying* y a identificar posibles soluciones a su problema, con la ayuda de otros compañeros y adultos.

Así mismo, en el análisis de las llamadas realizadas por los niños, niñas y adolescentes, se identifican tres tipos de barreras asociadas al *bullying* que requieren ser atendidas: la dificultad para comunicar el problema, pocos recursos personales para afrontar adecuadamente la situación de agresión, y escasas relaciones significativas con sus pares.

Para que el niño, niña o adolescente se anime a “hablar” y comunicar lo que ocurre, requiere primero que se respete su silencio, y se busque reconocer los sentimientos de miedo e impotencia que experimenta. Valorar la experiencia emocional, permite instaurar la confianza necesaria para empezar a hablar del problema. Luego será necesario, esclarecer los hechos de violencia y los escenarios en los que se desarrolla, a fin de identificar la gravedad de su situación. Así mismo, será importante reflexionar con el niño, sobre la forma como percibe y se sitúa ante el agresor, buscando que regule la percepción de amenaza que se ha construido sobre él. El niño agresor, por más poder violento que ejerza y por más omnipotente que parezca, también tiene sus sentimientos, necesidades y debilidades como cualquier otra persona o niño. Reconocerlo en su “paridad”, le da la oportunidad al niño víctima, de reconocerse también con una cuota de poder para afrontar la relación de conflicto que experimenta con el niño o niña agresor.

“Aprender a responder” no es fácil, empieza por aprender a identificar qué cualidades de su persona valora. Hacerlo lo ayuda a reconocer que cuenta con recursos para adaptarse a las diferentes situaciones de vida, y que

algunos de ellos pueden ayudarlo a afrontar mejor la situación de acoso que vive. Generar respuestas ante el acoso, puede comprender desde pensar en frases con las que puede responder, identificar situaciones que lo exponen al riesgo de ser agredido y que debe evitar, o crear nuevas situaciones que lo protejan de perennizarse en su condición de víctima.

“Buscar no estar solo” puede convertirse en un factor protector. Durante la consejería que realiza el Teléfono ANAR Perú, se observa sin embargo, que muchos de los niños, niñas y adolescentes víctimas, no cuentan con un grupo importante de referencia o si lo tienen, éste no tiene la suficiente presencia como para convertirse en un grupo de soporte o ayuda frente a la agresión que recibe. Es importante indagar la función que cumplen las relaciones con sus pares y como puede ampliarlas y fortalecerlas.

El lograr que el niño se “atreva a pedir ayuda a un adulto” dentro o fuera de la escuela, es también un objetivo de la consejería, toda vez que muchos de los niños, niñas y adolescentes que llaman, aun no lo hacen, o si lo han hecho, no han recibido la ayuda que necesitan, y desisten. El considerar seguir intentándolo, permite fortalecer el sentido de actoría social del niño, es decir su capacidad para buscar revertir activamente su condición de víctima. En ese proceso, es necesario ayudarlo a reconocer que tiene derechos que están siendo vulnerados y que puede exigir que se respeten.

Sin embargo, el pedir ayuda a un adulto, sea el docente de escuela o la familia, no garantiza que éstos sepan cómo resolver el problema. Las llamadas recibidas de adultos que llaman por problemas de *bullying* hacia sus hijos, demuestran que muchas veces, se sienten desorientados sobre el camino que deben seguir. También en ellos, se observa, que exploran diversas estrategias para buscar movilizar alguna acción por parte de la escuela; la mayoría de veces, sin resultados. En ese sentido, si bien el Teléfono ANAR Perú anima a los padres a insistir o considerar acudir a instancias superiores del sector educación; el centro de la intervención del servicio se enfoca más bien, en brindar apoyo emocional al padre de familia, y a buscar fortalecer la labor de crianza, desarrollando acciones que estimulen la autoestima de sus hijos y sus habilidades sociales y de comunicación.

La necesidad de interceder con la escuela o a través de algún servicio de defensa de los derechos del niño y adolescente, aparece como un último recurso cuando el niño o su familia, con la escuela, no han podido incidir en la resolución del problema. El primer nivel de intervención es por tanto el niño o niña y su mundo emocional y social, pasando luego al mundo de sus relaciones interpersonales con los adultos más significativos como sus padres, amigos y profesores; para terminar en sus relaciones con el mundo institucional. Se prioriza a la “persona” y sus “relaciones”, buscando como primera instancia que el problema se resuelva entre los directamente implicados.

V. Conclusiones

1. La violencia contra los niños, niñas y adolescentes en el mundo vulnera gravemente el ejercicio de sus derechos, su desarrollo integral como personas y el desarrollo sostenible de las sociedades y el planeta. Dicho problema ha sido abordado por un número importante de instrumentos internacionales que buscan que los Estados de todo el mundo asuman el compromiso de luchar frontalmente contra su erradicación. La violencia

en la escuela es uno de los tipos de violencia en torno al cual, los gobiernos deben implementar políticas para su prevención y atención. El *bullying* es una manifestación específica que sin embargo debe ser abordada con especial prudencia ya que tanto la persona víctima como el que ejerce la violencia, son niños, niñas o adolescentes.

2. En la mayoría de los países de América y El Caribe, el problema de la violencia escolar, y de manera específica el *bullying*, ha sido reconocido por las políticas públicas, recién a partir del año 2011. Desde entonces, un grupo importante de países de la región han creado leyes, programas, estudios y protocolos, todos conducentes a brindar una definición oficial del problema, y a generar información relevante y lineamientos para la detección, prevención y atención del *bullying* en las escuelas.

En la mayoría de estas políticas se destaca la necesidad de intervenir con las partes involucradas (víctima, testigo y agresor) así como también se establece la importancia de mecanismos de tipo disciplinario y sancionatorio, así como en algunos casos, restaurativos. Lo que no resulta claro, es si la implementación de las mismas se está desarrollando de manera adecuada y si están produciendo buenos resultados. Así, la existencia de un marco de política es clave para orientar la gestión y las prácticas de las instituciones y sectores involucrados, pero insuficiente si no se garantizan todos los recursos, capacidades y mecanismos necesarios para su implementación.

3. Así mismo, muchas de las políticas públicas revisadas se originan como una iniciativa del sector educación o justicia, haciendo un énfasis especial en los mecanismos que la escuela debe implementar, sobre todo a nivel disciplinario; invisibilizándose el rol que juega otros actores como la familia, comunidad y salud, en acciones de prevención y recuperación, tanto del niño o niña víctima como del niño o niña agresor.
4. El trabajo articulado de la escuela con otros actores y servicios es importante para una intervención oportuna, especializada e integral del problema. Las líneas de ayuda creadas para los niños, niñas y adolescentes, asumen un rol central para movilizar al Sistema de Protección cuando éste no responde adecuadamente, así como para escuchar y empoderar al niño o niña en sus derechos y en el desarrollo de habilidades para afrontar mejor el problema.
5. Las líneas de ayuda, además constituyen una fuente de información directa que recoge de los propios niños y niñas, las situaciones de violencia que viven; contribuyendo a procesos de incidencia para mejorar las políticas implementadas en cada país. Su trabajo articulado en una red global, permite que instancias internacionales como el Comité de Derechos del Niño, incluyan sus aportes como parte de las recomendaciones formuladas a los países miembros.
6. El Teléfono ANAR Perú como caso específico de la labor de las líneas de ayuda en la región de América y El Caribe, centra su intervención fundamentalmente en el empoderamiento de la niñez y adolescencia; ya sea a través de la escucha y consejería directa como de la orientación hacia el adulto que llama, que en su mayoría son los padres. Aplica principios que hace posible que el niño, niña o adolescente víctima de violencia recupere la confianza en sus habilidades para participar activamente en la resolución de su problema. Se destaca su contribución a garantizar el derecho a la opinión y participación en los asuntos que los afecta.

Referencias bibliográficas

- Baboobal, Y.** (2017). Jeromy's war bullies. Obtenida el 15 de abril de 2017, Guardian: <http://www.guardian.co.tt/news/2017-02-20/jeromy%E2%80%99s-war-bullies>.
- Bazan, C. & Levano, L.** (2015). Violence Against Children: Child Helpline Data 2014. Amsterdam: Child Helpline International.
- Berger, C. (n.d).** Bullying. Obtenida el 15 de abril de 2017, Congreso Ministerio de Educación: http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201103041154570.Bullying.pdf.
- Briefing Paper on Bullying.** (2014). Consultado el 15 de abril de 2017. Child Helpline International: http://www.childhelplineinternational.org/media/57468/chi_briefing_paper_bullying.pdf.
- Convención sobre los Derechos del Niño.** (2006). Consultado el 15 de abril de 2017, UNICEF, página web de la Naciones Unidas: <http://www.un.org/es/events/childrenday/pdf/derechos.pdf>.
- Durán, M.** (2016). Bullying: políticas de atención y prevención en Costa Rica. Revista de Posgrado y Sociedad, 14(1), 25-38.
- Encuesta nacional prevención, agresión y acoso escolar** (2011). Consultado el 15 de abril de 2017, de Ministerio de Educación de Chile: http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/File/Septiembre2012/201207301558020_Encuesta_nacional_prevenccion_agresion_acosoescolar_2011.pdf.
- Fischer, R. M.** (2010). Bullying escolar no Brasil: Relatório Final. Sao Paulo: Centro de Empreendedorismo Social e Administracao em Terceiro Setor (CEATS) & Fundacao Instituto de Administracao (FIA).
- Guajardo, G.** (2014). El Teléfono Anar Y Su Contribución A La Formación De Una Cultura De Derechos Del Niño En El Perú. Consultado 15 de abril 2017, Organización de los Estados Americanos, página web Instituto interamericano del Niño: http://www.iin.oea.org/anales_xix_cpn/docs/Presentaciones_ganadores_concurso/German_Guajardo-Peru/Trabajo_German_Guajardo.doc.
- Guía Federal de Orientaciones para la Intervención Educativa en Situaciones Complejas Relacionadas con la Vida Escolar.** (2014). Consultado el 15 de abril de 2017, Consejo Federal de Educación, página web de Ministerio de Educación: http://www.me.gov.ar/consejo/resoluciones/res14/217-14_01.pdf.
- Guía N° 49** Guías pedagógicas para la convivencia escolar (2013). Consultado el 15 de abril de 2017, de Ministerio de Educación Nacional de Colombia: <http://www.mineduacion.gov.co/1621/article-339480.html>.
- Guías (n.d.).** Consultado el 15 de abril de 2017, de Ministerio de Educación Nacional de Colombia: <http://www.mineduacion.gov.co/1621/w3-propertyvalue-35420.html>.
- Informe Anual 2016.** (2017). Obtenida 15 de Abril de 2017, Fundación ANAR Fundación: <http://www.anarperu.org/documentacion>.
- Ipsos Reid** (2013). Majority of Canadian Adults Have Been Bullied During Childhood and Teenage Years. Obtenida el 15 de abril 2017, de: <http://www.ipsos-na.com/news-polls/pressrelease.aspx?id=5989>.
- Lei N°13.185** (2015). Consultado el 15 de abril de 2017, de Presidencia da República de Brasil, página web de Planalto Brasil: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13185.htm.
- Ley 20 536.** (2011). Consultado el 15 de abril de 2017, Congreso de Chile, página de la Biblioteca del Congreso Nacional: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1030087>.
- Ley N° 1620.** (2013) Consultado el 15 de abril de 2017, Congreso de Colombia, página de la Presidencia de la República: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201620%20DEL%2015%20DE%20MARZO%20DE%202013.pdf>.
- Melo, F.** (2013, 9 de setiembre). Víctima de bullying: "la que molesta necesita más ayuda". Obtenida el 15 de abril de 2017, Disponible en: <http://www.latercera.com/noticia/victima-de-bullying-la-que-molesta-necesita-mas-ayuda/>.
- Memoria 2015.** (2016) Consultado el 18 de abril de 2017, Fundación ANAR España: https://www.anar.org/wp-content/uploads/2016/12/compressed_1330083800.pdf.
- Movimiento Mundial por la Infancia de Latinoamérica y El Caribe** (2017) Documento de Posicionamiento. En Boletín del Movimiento Mundial por la Infancia de Latinoamérica y El Caribe, 8-11.
- Naciones Unidas** (n.d.) Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido el 15 de abril de 2017, de: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>.
- Nota de Prensa N° 124** (2016, 5 de Julio). Consultado 15 de abril de 2017, Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI): https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-n124-2016-inei_1.pdf.

Olweus, D. (1998) Conductas de acoso y amenaza entre escolares. Madrid: Morata.

Our Story. (n.d.) Consultado el 18 de abril de 2017, Child Helpline International en: <http://www.childhelplineinternational.org/about/our-story/>.

Palacio Palacio, J. I. (2011). Sentencia T-905/11. Consultado 15 de abril de 2017, de Corte Constitucional de la República de Colombia: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2011/t-905-11.htm>.

Perú. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2012). Plan Nacional de Acción por la Infancia 2012-2021". Lima.

Pesquisa aponta que 20% dos alunos já praticaram bullying contra colegas (2015, 21 de Mayo). Consultado 15 de abril 2017, Globo G1- Ribeirão e Franca: <http://g1.globo.com/sp/ribeirao-preto-franca/noticia/2015/05/pesquisa-aponta-que-20-dos-alunos-ja-praticaram-bullying-contra-colegas.html>.

Pinheiro, P. (2006a) Informe del Experto independiente para el estudio de la violencia contra los niños de las Naciones Unidas. s.l.: s.n.

Pinheiro, P. (2006b) Acabar con las violencia contra los Niños, Niñas y Adolescentes. s.l.:s.n.

Protocolo de actuación en situaciones de bullying (2015). Consultado 15 de abril de 2017, Ministerio de Educación Pública de Costa Rica, página web de UNICEF: <https://www.unicef.org/costarica/Documento-Protocolo-Bullying.pdf>.

Reglamento de la Ley 29719. (2012). Consultado el 15 de abril 2017, Presidencia de la República, página web Tutoría del Ministerio de Educación: <http://tutoria.minedu.gob.pe/assets/reglamento-ley-29719.pdf>.

Remisión de los 10 años de la Recomendaciones de la CDN sobre el Derechos a ser escuchad@s. (2014). Consultado el 15 de abril de 2017, Child Helpline International: <http://www.childhelplineinternational.org/media/137368/spanish.pdf>.

Resultados Nacionales Censales Competencias Ciudadanas (2013). Consultado 15 de abril de 2017. Ministerio de educación (ME) & Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), en: <http://www.icfes.gov.co/docman/investigadores-y-estudiantes-de-posgrado/informes-de-resultados-evaluaciones-nacionales/informes-resultados-saber-3-5-y-9/1025-informe-ejecutivo-de-los-resultados-nacionales-censales-de-competencias-ciudadanas-saber-3-5-y-9-de-la-prueba-aplicada-en-el-2012>.

SISEVE (2017). Número de Casos Reportados en el SiseVe a Nivel Nacional. Obtenido el 15 de abril de 2017, en: <http://www.siseve.pe/Seccion/DownloadPDF>.

Storia. (n.d.) Consultado el 18 de abril de 2017, Telefono Azzurro: <http://www.azzurro.it/it/chi-siamo/storia>.

The Evangelical Fellowship of Canada (2013). By the Numbers: Rates and Risk Factors for Bullying. Consultado el 15 de abril de 2017 en: http://www.gov.pe.ca/photos/original/leg_sp13rb81.pdf.

Viana Jotz, M. E. (2016) O Combate A Intimidação Sistemática Sob A Tutela Da Constituição Federal: "Bullying" é questão de direito. Obtenida el 15 de abril de 2017, en: http://conteudo.pucrs.br/wp-content/uploads/sites/11/2017/03/maria_jotz_2016_2.pdf.

Voices of Children and Young People 2015 in numbers. (2016). Consultado el 15 de abril de 2017, Child Helpline International: http://www.childhelplineinternational.org/media/181328/child_helplines_global_highlights.pdf.

What we do? (n.d.) Consultado el 15 de abril de 2017, Child Helpline International: <http://www.childhelplineinternational.org/what-we-do/>.

Who we are. (n.d.) Consultado el 18 de abril de 2017, Childline UK: <https://www.childline.org.uk/about/about-childline/>.