

PEDAGOGÍA

Patricia COLLADOS MEDINA

**ELABORACIÓN DE UN
PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN
ESCOLAR EN CASOS
CONSTATADOS DE
*CIBERBULLYING***

TFG / GBL 2014

upna
Universidad
Pública de Navarra
Nafarroako
Unibertsitate Publikoa

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales
Giza eta Gizarte Zientzien Fakultatea

**Grado en Maestro de Educación Primaria
/
*Lehen Hezkuntzako Irakasleen Gradua***

Grado en Maestro en Educación Primaria
Lehen Hezkuntzako Irakasleen Gradua

Trabajo Fin de Grado
Gradu Bukaerako Lana

***ELABORACIÓN DE UN PROTOCOLO DE
INTERVENCIÓN ESCOLAR EN CASOS
CONSTATADOS DE CIBERBULLYING***

Patricia COLLADOS MEDINA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES
GIZA ETA GIZARTE ZIENTZIEN FAKULTATEA

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA
NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA

Estudiante / Ikaslea

Patricia COLLADOS MEDINA

Título / Izenburua

Elaboración de un protocolo de intervención escolar en casos constatados de *ciberbullying*

Grado / Gradu

Grado en Maestro en Educación Primaria / Lehen Hezkuntzako Irakasleen Gradua

Centro / Ikastegia

Facultad de Ciencias Humanas y Sociales / Giza eta Gizarte Zientzien Fakultatea
Universidad Pública de Navarra / Nafarroako Unibertsitate Publikoa

Directora / Zuzendaria

Alicia PEÑALVA VÉLEZ

Departamento / Salia

Psicología y Pedagogía / Psikologia eta Pedagogia

Curso académico / Ikasturte akademikoa

2013/2014

Semestre / Seihilekoa

Primavera / Udaberrik

Preámbulo

El Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, modificado por el Real Decreto 861/2010, establece en el Capítulo III, dedicado a las enseñanzas oficiales de Grado, que “estas enseñanzas concluirán con la elaboración y defensa de un Trabajo Fin de Grado [...] El Trabajo Fin de Grado tendrá entre 6 y 30 créditos, deberá realizarse en la fase final del plan de estudios y estar orientado a la evaluación de competencias asociadas al título”.

El Grado en Maestro en Educación Primaria por la Universidad Pública de Navarra tiene una extensión de 12 ECTS, según la memoria del título verificada por la ANECA. El título está regido por la *Orden ECI/3857/2007, de 27 de diciembre, por la que se establecen los requisitos para la verificación de los títulos universitarios oficiales que habiliten para el ejercicio de la profesión de Maestro en Educación Primaria*; con la aplicación, con carácter subsidiario, del reglamento de Trabajos Fin de Grado, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad el 12 de marzo de 2013.

Todos los planes de estudios de Maestro en Educación Primaria se estructuran, según la Orden ECI/3857/2007, en tres grandes módulos: uno, *de formación básica*, donde se desarrollan los contenidos socio-psico-pedagógicos; otro, *didáctico y disciplinar*, que recoge los contenidos de las disciplinas y su didáctica; y, por último, *Practicum*, donde se describen las competencias que tendrán que adquirir los estudiantes del Grado en las prácticas escolares. En este último módulo, se enmarca el Trabajo Fin de Grado, que debe reflejar la formación adquirida a lo largo de todas las enseñanzas. Finalmente, dado que la Orden ECI/3857/2007 no concreta la distribución de los 240 ECTS necesarios para la obtención del Grado, las universidades tienen la facultad de determinar un número de créditos, estableciendo, en general, asignaturas de carácter optativo.

Así, en cumplimiento de la Orden ECI/3857/2007, es requisito necesario que en el Trabajo Fin de Grado el estudiante demuestre competencias relativas a los módulos de formación básica, didáctico-disciplinar y practicum, exigidas para todos los títulos universitarios oficiales que habiliten para el ejercicio de la profesión de Maestro en Educación Primaria.

En este trabajo, el módulo *de formación básica* nos ha permitido conocer propuestas y desarrollos actuales relativos a la formación del alumnado en competencias digitales. Se desarrolla en la línea de identificar y planificar la resolución de situaciones educativas específicas, relacionadas con el *ciberbullying*. Nos permite plantear la promoción de acciones de educación en valores, orientadas a la preparación de una ciudadanía activa y democrática. Se concreta en la aplicación de una experiencia innovadora en educación primaria, que analiza e incorpora de forma crítica una cuestión relevante de la sociedad actual: el impacto educativo de las pantallas y el cambio en las relaciones comunicativas.

El módulo *didáctico y disciplinar* nos ha permitido reconocer la mutua influencia entre ciencia, sociedad y desarrollo tecnológico, y las conductas pertinentes ante ellos. Permite fomentar, a través de la propuesta realizada, la educación democrática de la ciudadanía y la práctica de un pensamiento social crítico. Posibilita igualmente valorar la relevancia de las instituciones públicas y privadas para la convivencia pacífica entre las personas.

Asimismo, el módulo *practicum* nos ha permitido conocer y aplicar procesos de interacción y comunicación en el aula basados en la convivencia y el respeto a las personas. Se desarrolla el estudio por ello en base al fomento de un clima de aula y centro que facilite el aprendizaje y la propia convivencia. Se ha pretendido participar en las propuesta de mejora que se puede plantear en un ámbito muy específico dentro de todos los que se pueden llegar a establecer en un centro: la interacción y comunicación entre grupos de estudiantes mediando las nuevas tecnologías.

Resumen

Las nuevas Tecnologías de la Comunicación y la Información (TIC) han generado cambios importantes en el modelo de socialización entre individuos. Esta nueva forma de comunicación e interrelación personal ha dado lugar a un fenómeno preocupante en los contextos educativos: el *ciberbullying*. Este estudio se centra en el diseño de un protocolo de intervención ante casos verificados de *ciberbullying*. La finalidad de la propuesta es proporcionar a los centros escolares una guía de ayuda que oriente su actuación en situaciones de esta índole. Para ello se parte de la contextualización del fenómeno, de su conceptualización en base a unos rasgos definitorios y del análisis pormenorizado de protocolos de actuación existentes.

Palabras clave: alfabetización digital; ciberacoso; *ciberbullying*; intervención; prevención educativa.

Abstract

Modern Information and Communications Technologies (ICT) have greatly shaped the socialization patterns among individuals. This new personal interaction and communication form has led to a concerning reality within the educational setting: *cyberbullying*. This research is focused on the design of a plan of action for confirmed cases of *cyberbullying*. The purpose of this paper is to provide schools with the fundamental guidelines to assist them throughout the intervention process of situations of this nature. To that end, it was necessary to contextualize the phenomenon and conceptualize it based on certain defining features as well as to develop a detailed analysis of the current plan of actions.

Keywords: digital literacy; on-line *bullying*; *cyberbullying*; intervention; prevention through education.

Índice

Introducción	1
1. Las TIC en la sociedad actual : los nativos digitales	4
1.1. La Web 2.0 y su desarrollo : consecuencias relacionales	4
1.2. La alfabetización digital	7
1.3. El papel de la escuela ante la alfabetización digital	12
1.4. Los retos de la escuela ante la alfabetización digital: el caso del <i>ciberbullying</i>	13
2. El concepto de <i>ciberbullying</i>	16
2.1. El acoso escolar en el mundo analógico	16
2.2. El concepto de ciberacoso o <i>ciberbullying</i>	20
2.3. Aspectos básicos en la intervención en casos de <i>bullying</i> y <i>ciberbullying</i>	24
3. Actuación ante casos de <i>ciberbullying</i>	29
3.1. Estudios relevantes	29
3.2. Prevención	30
3.3. Detección	33
3.4. Intervención	37
3.4.1. Ante una sospecha de <i>ciberbullying</i>	37
3.4.2. Ante un caso de <i>ciberbullying</i>	40
4. Propuesta práctica para la intervención escolar tras la constatación de un caso de <i>ciberbullying</i>	45
4.1. Aspectos básicos de la intervención : por qué intervenir y cómo hacerlo	45
4.2. Protocolo de intervención en casos detectados de ciberacoso o <i>ciberbullying</i> : líneas específicas de actuación	47
4.2.1. Línea 1: Cese de la situación de ciberacoso o <i>ciberbullying</i>	47
4.2.1.1. Paso 1. Intervención desde el centro escolar	48
4.2.1.2. Paso 2. Reunión con las familias	50
4.2.1.3. Paso 3. Consulta a la Asesoría de la Convivencia	52
4.2.1.4. Paso 4. Denuncia del caso	53
4.2.2. Línea 2: Reparar el daño causado	54
4.2.2.1. Nivel de centro escolar	54
4.2.2.2. Nivel de aula	57
4.2.2.3. Nivel de familia	57
4.2.3. Línea 3: Prevención de situaciones de ciberacoso o <i>ciberbullying</i>	58
Conclusiones y cuestiones abiertas	61
Referencias	65
Anexos	71
A. Anexo I	71

INTRODUCCIÓN

El trabajo que se presenta es un estudio de aproximación al fenómeno de ciberacoso o *ciberbullying*. Su finalidad principal es buscar las claves que pueden guiar la actuación de los diferentes agentes educativos ante situaciones de este tipo. Mi interés personal por la temática en la que se basa este estudio nace de lo actual y relevante de la problemática que reflejan estos dos fenómenos. Ambos forman parte de la realidad social y educativa, aún siendo relativamente recientes y de momento insuficientemente conocidos. A pesar de que se habla de dos conceptos, en este estudio se van a integrar como uno solo, puesto que desembocan en las mismas consecuencias. Por ello, a partir de ahora, me referiré a ambos como “fenómeno” en singular. Como se verá más adelante en el cuerpo del trabajo, se puede hablar de una sinonimia de conceptos dado que constituyen una misma realidad: un acoso en entornos virtuales.

En el ámbito educativo, la alarma vinculada a la aparición de casos de *ciberbullying* es cada vez mayor en los centros escolares. Son de hecho quienes demandan un asesoramiento especializado que les guíe a la hora de actuar ante situaciones de esta índole. Por este motivo, este estudio se plantea los siguientes objetivos: (1) identificar las nuevas formas de comunicación mediadas por las nuevas tecnologías, (2) definir los conceptos de acoso escolar, *ciberbullying* y ciberacoso, (3) estudiar protocolos de actuación ante casos de *ciberbullying* y determinar las fases de intervención marcadas por ellos, y (4) definir un protocolo de intervención ante casos verificados de *ciberbullying* que oriente la actuación de los centros educativos.

Para el desarrollo de estos objetivos, la investigación se ha estructurado en cuatro apartados principales. El primero de ellos aborda cuál es la situación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la sociedad actual en relación a conceptos propios de la era digital. En esencia, se realiza un recorrido por los cambios que la aparición de la web 2.0 ha provocado en la forma de vida en sociedad. La sociedad digital exige una nueva “realfabetización” del ciudadano de a pie que le permita adquirir las destrezas y conocimientos imprescindibles para la supervivencia en una sociedad tecnológica; y genera a su vez una nueva forma de socialización e interrelación personal regida por unas reglas únicas. En este proceso educador, surge

la dicotomía entre quienes nacen *aprendidos* en cierta medida, los nativos digitales, originarios de la era digital; y quienes deben reeducarse para adaptarse a las demandas sociales imperantes, los inmigrantes digitales.

En este proceso, la escuela aparece como el agente educativo por excelencia, cuya labor debe ir encaminada a garantizar la óptima formación y adaptación de los niños y adolescentes a la realidad en la que viven, proyectando una educación en conocimientos y en valores en torno a las TIC. Junto a ello, su labor se completa con la tarea de hacer frente a nuevas problemáticas propias del entorno digital, como lo es el *ciberbullying*, un fenómeno a combatir y a superar que la escuela debe afrontar a nivel de institución, implicando a todos y cada uno de los agentes que en ella trabajan.

El ciberacoso se presenta así como unos de los retos más importantes para la escuela, por lo que se hace necesario conceptualizarlo. Por ello, el segundo de los apartados se centra en exponer detalladamente cuáles son los rasgos definitorios del acoso escolar, tanto en la realidad analógica como en la virtual. Comienza por la conceptualización de acoso escolar o *bullying* primero porque es la forma más antigua de intimidación entre iguales y segundo, debido a su correlación con el *ciberbullying*. Un fenómeno este último que combina rasgos propios, fruto del medio en el que se ejecuta, y rasgos compartidos y heredados de su análogo tradicional. En este sentido, se considera oportuno que sendos conceptos se aborden primero separadamente, a modo de establecer una conceptualización clara y concisa de cada uno de ellos en base a sus características definitorias. Esto permite establecer el límite que existe entre ambos así como percibir las similitudes que guardan.

En el tercer apartado, una vez definidos los conceptos, se realiza un análisis de los estudios más relevantes en torno a este fenómeno, haciendo hincapié en aquellos que están orientados a marcar unas pautas de actuación para hacerle frente. Todo ello sin perder de vista el objetivo del estudio: elaborar una propuesta práctica de intervención. El análisis de fundamentación de dicha propuesta se basa en tres guías o protocolos de actuación que son actualmente el referente para los centros escolares y otros agentes educativos. Lo que se muestra es una reseña de los aspectos esenciales en ellos recogidos, respetando la estructura que han escogido en el abordaje de un caso de *ciberbullying*. Tratan la temática de una forma similar en su estructura,

distinguiendo en el fenómeno tres fases clave de actuación: prevención, detección e intervención, que implican a su vez pautas de acción diferentes y específicas.

El resultado de todo este recorrido es lo expuesto en el cuarto apartado, donde la propuesta práctica de intervención se centra en una fase clave: la constatación de un caso de *ciberbullying* en un centro educativo. Se plantean así las preguntas de *¿por qué intervenir?* y *¿cómo hacerlo?* A partir de ellas se justifican las razones existentes para intervenir de forma inmediata y se plantean los aspectos básicos que debe regir toda actuación, así como los objetivos clave a conseguir. En base a estos objetivos, se desarrolla el resto de la propuesta práctica que se plantea en torno a tres líneas de actuación: (1) cese de la situación de ciberacoso o *ciberbullying*, (2) reparar el daño causado, y (3) prevención de situaciones de ciberacoso o *ciberbullying*. Cada una de estas líneas queda concretada a través de medidas más específicas acordes con el fin que se quiere alcanzar en cada momento, y la última de ellas incorpora el diseño de unidad didáctica tipo, incluida en Anexos I.

En resumen, el primer apartado “Las TIC en la sociedad actual: los nativos digitales”, recoge los conceptos principales de web 2.0 y alfabetización digital, y se plantea cuál es el papel y cuáles son los retos de la escuela ante esta última. El segundo apartado “El concepto de *ciberbullying*” engloba la conceptualización de los fenómenos de acoso escolar en el mundo analógico y de ciberacoso o *ciberbullying*. El tercer apartado “Actuación ante casos de *ciberbullying*” analiza los estudios más relevantes y recientes, desgranando de forma exhaustiva lo que plantean a nivel de prevención, detección e intervención de este tipo de casos. El cuarto apartado “Propuesta práctica para la intervención escolar tras la constatación de un caso de *ciberbullying*” establece los aspectos básicos de la intervención y el protocolo de intervención conformado por tres líneas de actuación: cese de la situación de ciberacoso o *ciberbullying*, reparar el daño causado, y prevención de situaciones de ciberacoso o *ciberbullying*. Finalmente se presentan las conclusiones. En ellas se realiza una reflexión crítica de la investigación y se plantean una serie de cuestiones abiertas relacionadas con la temática tratada.

1. LAS TIC EN LA SOCIEDAD ACTUAL: LOS NATIVOS DIGITALES

1.1. La web 2.0 y su desarrollo: consecuencias relacionales

El uso de las Nuevas Tecnologías de la Comunicación y de la Información (TIC), en especial de Internet, es una práctica habitual en la sociedad actual (Garmendia, Garitaonandía, Martínez y Casado, 2011; Irazabal, 2013). Tanto niños como jóvenes y adultos están familiarizados, o lo estarán paulatinamente, con las herramientas digitales (Irazabal, 2013). Éstas se han convertido en una pieza imprescindible para un buen desenvolvimiento en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana: escolar-académica, laboral-profesional y personal (Garmendia et al., 2011). Cumplen un papel primordial como fuente de conocimiento y aprendizaje, y como vía de relación social y de entretenimiento (Bernete, 2009; Caldevilla, 2010).

Las nuevas generaciones nacidas en la era digital, a quienes Prensky (2001) denomina nativos digitales, son expertos en el dominio de estas herramientas desde bien pequeños y conviven con ellas a diario (Garmendia et al., 2011). En las escuelas y centros educativos se debe trabajar por conseguir una inclusión digital (Cabero y Córdoba, 2009), es decir, que las nuevas tecnologías estén incluidas en las dinámicas cotidianas de aula, para conseguir un desarrollo parejo en los ámbitos familiar y escolar (Díaz, Pérez y Florida, 2011; Barragán, Mimbbrero y Pacheco, 2013). Las TIC ofrecen desde una perspectiva académica posibilidades de aprendizaje distintas y novedosas, que hacen del proceso de enseñanza-aprendizaje un proceso más dinámico, interactivo y actual (Díaz et al., 2011; Barragán et al., 2013). Desde el punto de vista educativo, el ordenador e Internet probablemente son dos de las herramientas con mayor influencia en la actualidad, tanto para el aprendizaje académico como para el fomento de la creatividad y el desarrollo de las relaciones interpersonales (Estévez, Bayón, De la Cruz y Fernández-Liria, 2009; Irazabal, 2013).

Sin embargo, algunas de estas herramientas digitales entrañan riesgos que deben ser tenidos en cuenta (Marciales y Cabra, 2011; Garmendia et al. 2011). En concreto, Internet es una herramienta muy valiosa, pero que es necesario aprender a manejar con cautela porque puede convertirse en un arma de doble filo si se emplea de manera inadecuada (Labrador y Villadangos, 2009). Por esta razón, cuando se habla de

inclusión de las TIC o inclusión digital en las escuelas (Cabero y Córdoba, 2009) se trata de trabajar en torno a dos aspectos: (1) facilitar la presencia y acceso a ellas en los centros educativos; y (2) apostar por la alfabetización digital, concepto que hace referencia a enseñar a utilizar las nuevas tecnologías de forma adecuada y segura (Cabero y Córdoba, 2009; Área, 2012).

Se puede afirmar que Internet es la herramienta digital por excelencia (Irazabal, 2013). El diccionario de la Real Academia Española (RAE, 2001) lo define como una red informática mundial descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras mediante un protocolo especial de comunicación. Dicho de otro modo, se entiende como un conjunto de redes de comunicación que están interconectadas entre sí y que utilizan una serie de protocolos (protocolos TCP/IP) que permiten crear una red única de alcance mundial (Ureña, 2008; Cebrián, 2008). Se trata de una herramienta muy amplia que engloba distintos servicios como el envío de correo electrónico, la transmisión de archivos, la mensajería instantánea, etc. Uno de los servicios más exitosos es la World Wide Web o la Web (Ureña, 2008). La Web nació alrededor de los años noventa del siglo XX de la mano de Tim Berners-Lee y Robert Cailliau (Ureña, 2008). En su comienzo se trataba sólo de imágenes y textos “colgados” en la Red que eran visibles para cualquier usuario las 24 horas del día. Cualquier individuo que tuviera ordenador podía acceder a ellos y consultarlos, pero no modificarlos en ningún caso. Para ello, era necesario acceder a ese contenido desde el ordenador desde el que había sido subido a Internet (Ureña, 2008; Cebrián, 2008).

Paulatinamente la Web fue evolucionando hasta que en 2004 comenzó a emplearse el concepto de Web 2.0, que se entiende como la evolución de la Web. La gran novedad y avance que ésta aporta es su dinamismo e interactividad (Ureña, 2008; Cebrián, 2008). Se puede definir como una serie de herramientas on-line creadas con la intención de fomentar la participación de los usuarios y el libre intercambio de opiniones e información (UNED, 2013). La Web creada hace más de dos décadas utilizaba páginas web estáticas, con contenidos de la misma índole, programadas con el lenguaje HTML (Hyper Text Markup Language). Frente a ello, la Web 2.0 ofrece la posibilidad de que los usuarios pasivos pasen a convertirse en activos. Como tal, pueden participar y contribuir a la creación y transmisión de contenidos (Ureña, 2008;

Cebrián, 2008). De este modo, su característica esencial es la interactividad, que permite que los usuarios conectados en Red puedan interactuar on-line; una interacción que se da en tiempo real, de forma instantánea, y que permite compartir diversos contenidos (Ureña, 2008; Cebrián, 2008). Este atributo intrínseco ha conllevado el desarrollo de nuevos modelos de comunicación e interacción social entre las personas de todas las edades, puesto que todas se vuelven al mismo tiempo productoras y consumidoras de información en Internet (Ureña, 2008; Cebrián, 2008). Los fines y usos son diferentes, y se centran tanto en el ocio como en los estudios o las relaciones personales (Cebrián, 2008).

La Web 2.0 ha modificado las reglas del juego comunicativo (Ureña, 2008; Cebrián, 2008) y permite que la comunicación, unidireccional en su origen, pase a ser una comunicación bidireccional y multimodal (Aparici, 2010). Así, el modelo de comunicación tradicional basado en los medios de comunicación ha sufrido un cambio relevante. De un modelo tradicional o funcionalista basado en el mensaje que un emisor transmite a un receptor o receptores aislados entre sí se pasa al modelo EMIREC (Cebrián, 2008; Aparici, 2010). A través de este modelo de comunicación se establece una relación de igual a igual entre los participantes del proceso comunicativo, sin unos papeles determinados y asignados previamente. Los emisores son receptores y los receptores emisores (Aparici, 2010). La Web 2.0 completa el proceso comunicativo permitiendo que cualquiera pueda adquirir al mismo tiempo ambos papeles (Aparici, 2010).

Castells (2001) habla de una nueva forma de comunicación que lleva a nuevas formas de relación social. De un nuevo modelo de socialización cuya característica principal es la mediación de la tecnología para el establecimiento de la comunicación (Bernete, 2009; Caldevilla, 2010). Se trata de una interacción mediada por las TIC que elimina el rasgo básico de las relaciones sociales tradicionales: la presencia física de los interlocutores. Esta nueva comunicación provoca estilos relacionales en los que ya no es indispensable el componente físico-espacial (Caldevilla, 2010). Más aún, ni siquiera es condición necesaria que la persona con quien uno se comunica sea alguien conocido. De esta forma, la manera de relacionarse queda totalmente abierta a la espontaneidad (Sánchez-Carbonell, Beranuy, Castellana, Chamarro y Oberst, 2008).

Estévez et al. (2009) señala como principales propiedades de la Web 2.0 la velocidad de la información, la accesibilidad inmediata desde cualquier herramienta digital (ordenador, móvil, tablet...), la amplia disponibilidad de acceso a contenidos y servicios durante las 24 horas al día, el anonimato del usuario, y la amplia oferta de servicios disponibles para distintos usos y fines. Su uso se ha generalizado de tal modo que es considerada como habitual, por lo que tienden a pasarse por alto sus repercusiones negativas, como su capacidad de generar “adicción” (Labrador y Villadangos, 2009).

1.2. La alfabetización digital

Alfabetización es un término cuya definición ha estado ligada a los cambios emergentes de la sociedad y como consecuencia ha ido evolucionando a lo largo del tiempo. Desde entender por estar alfabetizado el saber leer y escribir; hasta considerar necesarias además un conjunto de prácticas sociales (Aparici, 2010; Segovia, 2010; Área, 2012). En este sentido, la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) declara lo siguiente en torno al concepto:

- Se considera alfabetizada funcional a toda persona que es capaz de leer y escribir, comprendiéndola, una breve y sencilla exposición de hechos relativos a su vida cotidiana (UNESCO, 1958).
- Se considera alfabetizada funcional a toda persona que puede emprender aquellas actividades en las que la alfabetización es necesaria para la actuación eficaz en su grupo y comunidad, y que le permitan asimismo seguir valiéndose de la lectura, la escritura y la aritmética al servicio de su propio desarrollo y del desarrollo de la comunidad (UNESCO, 1978).
- Establece el concepto de *pluralidad de la alfabetización* por el cual la alfabetización se concibe como un conjunto que abarca prácticas diversas insertas en contextos socioeconómicos, políticos, culturales y lingüísticos, adquiridas dentro y fuera de la escuela (UNESCO, 2004).

Los cambios sociales han marcado el proceso de transformación del concepto de alfabetización. Los avances de las TIC están creando canales de comunicación y aprendizaje distintos, por lo que se demanda de las personas alfabetizadas nuevos conocimientos, habilidades y estrategias para desenvolverse eficazmente en una

sociedad (Aparici, 2010; Segovia, 2010; Torres, 2011). Estos cambios han propiciado que surja una concepción más actual del término: la alfabetización digital (Torres, 2011; Área, 2012). La aparición de ésta se presenta ligada a una evolución social donde la alfabetización tradicionalmente entendida como saber leer y escribir es demasiado básica y no es suficiente para alcanzar la autonomía personal y aspirar al desarrollo social y humano (Torres, 2011; UNESCO, 2011). Implica saber leer y escribir en un lenguaje propio de las TIC. Demanda algunas competencias similares para la lectura y escritura de textos tradicionales pero requiere, además, de un proceso de aprendizaje que implica conocer, comprender y utilizar el sistema de lenguaje de las nuevas tecnologías (Torres, 2011; Área, 2012).

A esto, la Directiva 2007/65/CE del Parlamento Europeo (Comisión Europea, 2007) añade que la alfabetización digital conlleva las habilidades, los conocimientos y las capacidades de comprensión que permitan al individuo utilizar de manera segura y responsable los nuevos medios de comunicación (Garmendia et al., 2011; Irazabal, 2013). Área y Pessoa (2012) presentan “El modelo de alfabetización integrado para la formación del ciudadano de la sociedad digital”. En él se ponen en relación la Web 2.0 y el proceso de alfabetización conjugando dos aspectos: los ámbitos de aprendizaje sobre la Web 2.0 y las competencias a desarrollar en el sujeto alfabetizado.

Según este modelo existen unas dimensiones de aprendizaje ante la Web 2.0, que son las que hacen referencia a qué debe saber hacer un sujeto alfabetizado:

- *Aprender a usar la Web 2.0 como una biblioteca universal:* se pretende desarrollar las competencias para saber buscar información en función de un propósito dado, localizarla, seleccionarla, analizarla y reconstruirla.
- *Aprender a usar la Web 2.0 como un mercado de servicios:* se refiere a la formación crítica del consumidor y del ciudadano, que debe ser consciente de sus derechos y responsabilidades en la Red.
- *Aprender a usar la Web 2.0 como un puzzle de microcontenidos interenlazados:* se dirige a la capacitación del sujeto para que sepa navegar de forma consciente en la Red de un documento a otro, y reinterpretar y construir su propia narrativa a partir de contenidos aparentemente separados.

- *Aprender a usar la Web 2.0 como espacio público de comunicación en redes sociales:* se refiere a la capacidad de participar de forma plena en grupos humanos interconectados a través de redes de telecomunicaciones y desarrollar comportamientos sociales en ellas.
- *Aprender a usar la Web 2.0 como un espacio de expresión multimedia y audiovisual:* persigue formar a los sujetos tanto para el consumo crítico de productos audiovisuales como para su producción, publicación y difusión a través de los entornos digitales.
- *Aprender a usar la Web 2.0 como un territorio de experiencias virtuales interactivas:* requiere habilidades para interaccionar en entornos virtuales tridimensionales, habilidades de interacción no solo con la máquina sino también con la información y otros humanos en tiempo real y/o diferido.

Área y Pessoa (2012) señalan cinco competencias que se desarrollan de forma simultánea en el sujeto que aprende:

- *Dimensión instrumental:* dominio técnico de cada tecnología y de sus procedimientos lógicos de uso. Es decir, adquirir el conocimiento práctico y las habilidades para el uso del hardware y del software o programas informáticos.
- *Dimensión cognitivo-intelectual:* adquisición de los conocimientos y habilidades cognitivas que permitan buscar, seleccionar, analizar, interpretar y recrear la cantidad de información así como comunicarse con otras personas mediante los recursos digitales.
- *Dimensión sociocomunicacional:* desarrollo de habilidades relacionadas con la creación de textos de naturaleza diversa, difundirlos y establecer comunicaciones fluidas con otros sujetos a través de las tecnologías. Además, implica desarrollar normas de comportamiento que impliquen una actitud social positiva hacia los demás.
- *Dimensión axiológica:* toma de conciencia de que las TIC no son neutrales desde un punto de vista social sino que influyen significativamente en el entorno cultural y político; y adquisición de valores éticos y democráticos en cuanto al uso de la información y la tecnología, evitando conductas socialmente negativas.

- *Dimensión emocional:* relativa a afectos y sentimientos provocados por la experiencia en los entornos digitales. La alfabetización tiene que ver con el aprendizaje del control de emociones negativas, el desarrollo de la empatía y la creación de una identidad digital equilibrada desde el punto de vista afectivo-personal.

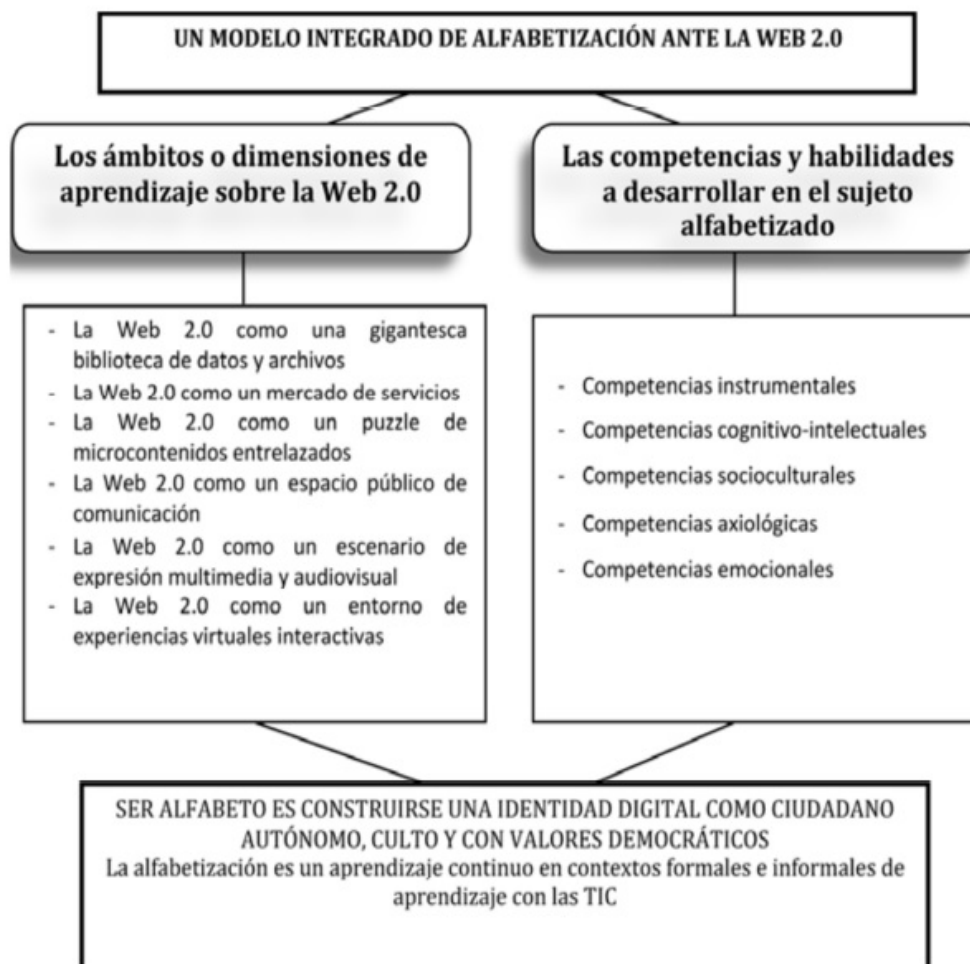


Figura 1. Modelo de alfabetización integrado (Área y Pessoa, 2012)

Respecto a la alfabetización digital es actualmente el punto clave para combatir el choque digital y avanzar hacia una inclusión digital (Travieso y Planella, 2008; Muñoz, 2013). Alfabetizar desde el punto de vista digital consiste en formar personas que sepan desenvolverse de forma crítica e inteligente a través de las redes de ordenadores, que dominen el lenguaje digital pero que además conozcan cómo hacer un uso ético y seguro de todas estas nuevas tecnologías (Travieso y Planella, 2008;

Torres, 2011). Sin embargo, la realidad muestra que existe un alto déficit en el grado de alfabetización digital de las familias y profesionales españoles con respecto a otros países. En general, la formación que han recibido se ha debido a demandas del mundo laboral o a intereses personales desarrollados en el tiempo de ocio (Segovia, 2010). No se ha dado así una verdadera alfabetización mediática (Segovia, 2010). Este cierto “analfabetismo” conlleva que, a nivel profesional, el adulto no sea tan competente como pudiera de acuerdo a las demandas vigentes; a nivel educativo, que persistan métodos de enseñanza tradicionales; y a nivel familiar, que los padres tengan dificultades para ayudar a sus hijos en una labor habitual como las tareas escolares, en las cuales el ordenador tiene cada vez mayor protagonismo (Segovia, 2010).

En este sentido, un concepto íntimamente vinculado al de alfabetización digital es el de brecha digital. Esta brecha está originada por la desigualdad en el acceso a las TIC, en una sociedad donde ineludiblemente las nuevas tecnologías dominan ámbitos clave (Aparici, 2010; Muñoz, 2013). La brecha digital puede ser entendida de forma multidimensional, por lo que se hace necesario hablar de brechas digitales, ya que son distintos los factores que pueden provocarla (Cabero, 2004; Aparici, 2010).

Uno de estos factores es la distancia generacional, es decir, la diferencia de edad entre distintas generaciones. En este punto se debe aludir a los términos de nativos e inmigrantes digitales, acuñados por Prensky (2001). Los nativos digitales son quienes han nacido y se han formado utilizando la particular “lengua digital”, de juegos por ordenador, vídeo e Internet. Se trata de aquellas personas nacidas durante o con posterioridad a las décadas de los años 80 y 90, cuando ya existía una tecnología digital bastante desarrollada y al alcance de muchos. Respecto a los inmigrantes digitales, Prensky (2001) señala que son aquellas personas que no han vivido tan intensamente el aluvión de las nuevas tecnologías por haber nacido y haber sido educados antes de su auge, pero que han tenido que formarse en ellas por la necesidad de estar al día. En este sentido, el avance veloz de Internet y de otras tecnologías está provocando una especie de choque generacional entre padres e hijos (Echeburúa, Labrador y Becoña, 2009), entre profesores y alumnos. Mientras los segundos se convierten en expertos de cualquier aparato tecnológico como consecuencia de haber nacido en plena era

digital, muchos adultos se encuentran en una situación cada vez más desfavorecida por la carencia de ese tipo de conocimientos (Mayorgas, 2009).

El segundo factor que define este concepto es el que lo vincula con la desigualdad de posibilidades que existen para acceder a la información, el conocimiento y la educación mediante las TIC (Cabero y Córdoba, 2009; Muñoz, 2013). La diferencia entre quien puede acceder a la red y quien no puede hacerlo, hablando en términos de personas, instituciones, sociedades o países (Ballesteros, 2002; Cabero y Córdoba, 2009). La situación es de suma importancia y es necesario tomar medidas ya que *la e-exclusión* (Cabero y Córdoba, 2009) puede convertirse en un elemento fundamental de exclusión social en una sociedad estructurada en base a las TIC y las redes sociales.

1.3. El papel de la escuela ante la alfabetización digital

La alfabetización exige que tanto jóvenes (nativos digitales) como adultos (inmigrantes digitales) adquieran la competencia adecuada en el funcionamiento y manejo de las nuevas tecnologías (Área, 2012; Torres, 2011). El objetivo de ésta es formar personas que sepan desenvolverse de forma crítica e inteligente a través de las redes de ordenadores (Pineda, 2011). No es suficiente con enseñar los conocimientos sobre la utilización de las herramientas digitales sino que se requiere enseñar el uso seguro de Internet y otras redes (Giones-Valls, Serrat-Brustenga, 2010).

Aplicado al ámbito educativo, la alfabetización digital se puede considerar así como un desarrollo de competencias (Monereo, 2005). Se trata de un proceso de aprendizaje a través del cual tanto los docentes como el alumnado puedan aprender a enfrentarse y a utilizar de una manera adecuada distintos tipos de tecnologías. Área y Pessoa (2012) desglosan las competencias básicas que deben ser desarrolladas en el sujeto alfabetizado digitalmente, ya indicadas anteriormente. Éstas suponen el desarrollo de la capacidad de hacer un uso crítico y seguro de las TIC (Giones-Valls, Serrat-Brustenga, 2010; Área, 2012; Área y Pessoa, 2012). En el ámbito legislativo español se alude a ello al hablar de *competencia digital* (LOMCE 8/2013; Real Decreto 126/2014) que se entiende como la competencia más relacionada con el modelo planteado por Área y Pessoa (2012). Su presencia como una competencia clave en el proceso de enseñanza-aprendizaje implica reconocer oficial y legalmente la transcendencia que los

conocimientos y habilidades tecnológicas tienen para el desenvolvimiento adecuado en un contexto social en el que las TIC son una realidad omnipresente (Irazabal, 2013). El papel que tiene la escuela en el desarrollo de esta competencia en sus estudiantes es básico (Irazabal, 2013). Su desarrollo en los centros educativos debe potenciarse a partir de dinámicas de aula habituales que integren el uso de las TIC junto a la enseñanza de otros contenidos y destrezas curriculares; y que permitan al alumnado aprender a enfrentarse a ellas de una forma competente y segura (Irazabal, 2013).

Junto a esta utilización cotidiana de las herramientas digitales en el proceso de enseñanza-aprendizaje, también resulta relevante el hecho de que la escuela participe en la aplicación de programas más específicos, orientados expresamente a incorporarlas a los centros escolares y a conseguir la alfabetización digital tanto en el alumnado como en el profesorado (Irazabal, 2013). No hay que olvidar que la alfabetización tecnológica del profesorado es indispensable para conseguir desarrollar esta competencia en el alumnado que, a priori, puede estar casi más preparado (Pérez, 2010; Gutiérrez, 2012). Los docentes deben cultivar su propia competencia digital porque encabezan el proceso educativo y porque requieren de una actualización constante para adaptarse a los cambios vertiginosos de la sociedad de la información (Pérez, 2010; Gutiérrez, 2012).

1.4. Los retos de la escuela en el mundo digital: el caso del *ciberbullying*

La escuela se enfrenta a una nueva cultura social, a una nueva forma de convivencia y relación social, que ha pasado de ser puramente analógica a ser por excelencia digital (Caldevilla, 2010; Marciales y Cabra, 2010). Las TIC tienen una presencia aplastante en el proceso educativo, social y cultural, y esto genera retos a la escuela (Área, 2012; Gutiérrez, 2012). En ella, se han transmitido siempre conocimientos desde una cultura sólida, saberes que han sido transmitidos de forma unidireccional: de docente a alumno. Hoy día dicha cultura ha pasado a ser líquida (Gutiérrez, 2012). Es una cultura que fluye, en la que todo el mundo es emisor y receptor de conocimientos al mismo tiempo (Gutiérrez, 2012). La escuela frente a este mundo tecnológico no tiene las cosas fáciles. Si ya en el analógico cuenta con una serie de problemáticas no resueltas,

ahora hay que añadir la necesidad de enfrentarse también a muchas de ellas pero a nivel virtual, entre las que se encuentran el *bullying* y *ciberbullying* (Irazabal, 2013).

El *bullying* es una forma de acoso escolar, que puede ser física y/o psicológica (Avilés, Iruetia, García-López y Caballo, 2011), la cual los docentes y expertos no han conseguido controlar. Las nuevas tecnologías, en este caso, lo que han provocado es el agravamiento de esta situación (Irazabal, 2013). Las redes sociales eminentemente, tales como Tuenti, Facebook, Twitter, etc. han contribuido a *digitalizar* esta forma de acoso dando lugar al *ciberbullying* o acoso entre iguales a través de las redes, donde la agresión física ha perdido peso frente a otros tipos de maltrato de carácter más psicológico y emocional (Avilés, 2010). EL *ciberbullying* resulta aún más difícil de controlar debido a las características propias de las TIC: accesibilidad, visibilidad, inmediatez y permanencia (Irazabal, 2013).

Comenzando por la accesibilidad, las nuevas tecnologías son actualmente accesibles casi a nivel universal en los países desarrollados. Los individuos tienen un acceso a Internet diario, lo cual afecta también a los menores. Este acceso les abre la ventana a un mundo lleno de posibilidades, con consecuencias tanto positivas como negativas, al que muchas veces acceden sin una supervisión o control del adulto (Tejerina y Flores, 2008). En cuanto a la inmediatez y visibilidad son dos características esenciales. Internet y sus redes facilitan una comunicación entre numerosos interlocutores conectados a la vez en tiempo real. Esto posibilita la transmisión instantánea de mensajes, que se difunden *en décimas de segundo* y que son visibles ante multitud de receptores simultáneamente (Irazabal, 2013). Y la permanencia, un rasgo que se refiere a que aquello que se cuelga en la Red queda fijado y registrado de forma permanente (Irazabal, 2013). Es realmente complicado tratar de eliminar una información filtrada en la Red por lo que se debe ser cuidadoso. Es una información tan complicada de eliminar que, incluso, cuando el agresor decide no seguir con sus agresiones tiene dificultades para retirar sus mensajes (Urra, 2011).

Estas cuatro características intrínsecas a las TIC propician, entre otras cosas: (1) que las agresiones puedan darse en cualquier momento y lugar; (2) que sea un tipo de agresión que garantiza el anonimato a su autor/es porque no se enfrenta cara a cara a la víctima, reduciéndose así las probabilidades de arrepentimiento y de percepción del

daño que causa (Ortega, Calmaestra y Mora-Merchán, 2008; Echeburúa y Requesens, 2012); (3) que el tipo de maltrato sea de carácter más social (aislamiento) y psicológico (falsos rumores, insultos, manipulación de fotografías...); y (4) que las consecuencias pueden llegar a ser más trágicas (Echeburúa y Requesens, 2012; Tejedor y Pulido, 2012) ya que el acoso en la Red siempre alcanza a la víctima y puede ser observado por cualquiera en cualquier momento. Con un solo *clic* el daño está garantizado. Es un daño inevitable porque en el mundo digital no hay sitio para esconderse (Flores, 2009).

El *ciberbullying* es así una realidad compleja cuyas consecuencias son incalculables, y una realidad actual y presente en el entorno escolar. Los datos apuntan a que un 16% de los menores de entre 9 y 16 años de edad afirman haber sufrido *bullying* tanto *off-line* o *on-line* y, además, un 67% de los tutores legales de las víctimas desconocían este hecho, algo que resulta muy preocupante (Garmendia et al., 2011). Ante esto, se hace cada vez más necesaria la formación digital de los agentes educadores (profesorado, familias y la comunidad desde su concepción más general) y de los propios niños y jóvenes; así como el desarrollo de programas e iniciativas de prevención en el uso seguro de las TIC (Tejedor y Pulido, 2012).

A pesar de ello, es cierto también que las herramientas on-line conllevan ventajas en las nuevas formas de relación, que se reconocen como una manera lícita y a priori positiva de socialización (Bernete, 2009; Caldevilla, 2010). Ventajas como conocer a personas que de no ser así jamás se podrían conocer, comunicarse en cualquier momento y lugar, u ofrecer una tregua a quienes tienen más dificultad de interacción social ya que la red les proporciona mayor seguridad. Para aprovechar esta positividad solamente es necesario aprender a manejarlas de forma correcta, segura y crítica (Bernete, 2009).

2. EL CONCEPTO DE *CIBERBULLYING*

2.1. El acoso escolar en el mundo analógico

El acoso escolar es una realidad tradicionalmente presente en el mundo educativo, es decir, una realidad de actualidad pero no por ello actual. *“Es un problema tan antiguo y generalizado como la propia escuela”* (Comunidad de Madrid, 2006, 8), que ha conseguido mantenerse en el tiempo, con características marcadas que se han ido conociendo gracias a diversos estudios. Es un tipo específico de violencia que se caracteriza por cuatro rasgos definitorios que agravan su condición (Comunidad de Madrid, 2006).

En primer lugar, se trata de una conducta de carácter agresivo que se da de forma repetida, metódica y sistemática durante un periodo de tiempo prolongado (Comunidad de Madrid, 2006; Avilés et al., 2011). Es decir, el acoso escolar no refiere a un acontecimiento aislado o puntual sino que, para considerarse como tal, debe darse como un fenómeno dilatado en el tiempo, lo que implica a su vez un mayor riesgo de agravamiento (Avilés et al., 2011).

En segundo lugar, en la mayoría de casos se produce una situación de desigualdad de poder entre agresor y víctima. Una situación en la que las agresiones tienen lugar normalmente sin presencia adulta, en espacios como recreos, baños, pasillos... (CEAPA, 2013). Se realizan sobre niños específicos, nunca sobre un grupo; mientras que el agresor puede actuar en solitario o no. Este desequilibrio puede ser real, y estar producido porque el agresor cuenta con apoyo del grupo y la víctima se siente indefensa porque normalmente está aislada socialmente y no sabe resolver la situación por sí misma. O también puede ser una desigualdad subjetiva, percibida por la víctima como consecuencia de un sentimiento de inferioridad. Por lo general, la víctima siente miedo a la venganza, tiene vergüenza o simplemente no sabe qué hacer, por eso suele padecer en silencio y en soledad (CEAPA, 2013).

El tercer rasgo se refiere a la pasividad o ignorancia de las personas que observan y que actúan como factores clave en el mantenimiento en el tiempo del fenómeno (Comunidad de Madrid, 2006). Los llamados espectadores pueden no participar directamente en el acto violento pero conviven con él sin hacer nada para evitarlo.

Esto se debe a que la violencia escolar reproduce un modelo de organización social que se caracteriza por el dominio y la sumisión, donde unos pocos dominan y el resto es sometido (Comunidad de Madrid, 2006). Quienes no participan de forma directa no lo hacen por miedo a ser una víctima potencial, por falta de empatía, por pasotismo... y esto contribuye a que aumenten la falta de sensibilidad, la apatía y la insolidaridad. Se establece así la llamada *conspiración del silencio*, donde todos callan y el acoso permanece impune (Comunidad de Madrid, 2006; Lucas, Pulido y Solbes, 2011).

Y por último, el cuarto rasgo alude a la variabilidad de conductas violentas. Existen distintas clasificaciones que varían en la forma de denominación, pero que se refieren a lo mismo. Esencialmente se distingue entre agresiones verbales, agresiones físicas y exclusión social. La Confederación Española de Asociaciones de Padres y Madres de Alumnos (CEAPA, 2013) incluye además agresiones de carácter psicológico, y la guía elaborada por la Comunidad de Madrid (2006) añade las agresiones contra la propiedad y el acoso sexual. En todos los tipos el objetivo del agresor se mantiene y es el de intimidar, aislar, amenazar, insultar, someter emocional e intelectualmente a la víctima, y satisfacer así su necesidad de controlar, dominar y destruir a los demás; hundiendo y machacando la personalidad y autoestima de la víctima (CEAPA, 2013).

- Agresiones verbales. El objetivo es infravalorar y atacar la autoestima de la víctima por medio de insultos, motes, burlas, menosprecios públicos o difusión de rumores, entre otros. Es el tipo más común porque no requiere gran preparación ni necesita del apoyo de un grupo. Puede tratarse también de agresiones discriminatorias por pertenecer a un colectivo minoritario, de carácter étnico, cultural o sexual. O de acosos verbales que se articulan en torno a las dificultades de la víctima o a unas buenas cualidades valoradas socialmente y que son por ello objeto de envidia.
- Agresiones físicas. El fin es atemorizar y acobardar a la víctima mediante amenazas contra su integridad física como golpes, empujones, bofetadas, etc.
- Exclusión social. El agresor persigue bloquear socialmente a su víctima, con lo cual todas sus actuaciones están encaminadas a conseguir su aislamiento social y marginación. Algunas de sus armas pueden ser ignorar al niño sistemáticamente; romper la comunicación de su víctima con su red social; la

distorsión de la imagen de su víctima presentando una imagen negativa frente al grupo; la manipulación social intentando que realice acciones en contra de su voluntad; o la coacción basada en amenazas reiteradas para que la víctima haga algo que no quiere (dar dinero, robar, hacer trabajos...).

- Agresiones psicológicas. El agresor emplea el desprecio, la falta de respeto y el trato vejatorio para mermar emocional y psicológicamente a su víctima, destruyendo de a poco a poco su autoestima y aumentar su miedo.
- Agresiones contra las propiedades. El agresor puede esconderlas, romperlas o quitarlas directamente. El miedo que siente la víctima hace imposible que ésta reaccione reclamándole lo que le pertenece.
- Acoso sexual. No todos las clasificaciones lo incluyen, aludiendo a él como un tipo de acoso que difiere del escolar. La guía elaborada por la Comunidad de Madrid (2006, 7) se refiere a él como *“un acoso de tipo verbal (con frases o insultos que ofenden sexualmente) u obligando a participar en situaciones de carácter sexual con coacciones”*.

“El acoso o intimidación afecta a todos y no sólo al agresor y a la víctima [...]. Todos y todas, de una u otra manera, cumplen un rol en esta situación de agresión y de todos depende que la escuela sea un lugar seguro y agradable sin violencia” (CEAPA, 2013, 14). *“Como sucede con otras formas de violencia, el acoso entre escolares puede dañar a todas las personas que conviven con él”* (Comunidad de Madrid, 2006, 10). El acoso escolar es un proceso grupal, en el cual la mayoría de los niños desempeñan un rol. Esta perspectiva supera la visión investigadora centrada únicamente en las características individuales de la diada agresor-víctima (Lucas et. al, 2011). En este sentido, se pueden establecer tres roles principales: agresor, víctima y espectador, que permiten incluir después otras subcategorías (Comunidad de Madrid, 2006; Lucas et. al, 2011; CEAPA 2013).

Cada uno de los participantes padece entonces alguna consecuencia, en mayor o menor medida, y finalmente todos resultan ser víctimas de la situación, ya sea por su presencia activa o pasiva en el proceso (CEAPA, 2011). En cuanto a la *víctima*, el acoso escolar deja graves y persistentes secuelas. Produce miedo y rechazo al contexto en el que se sufre la violencia; pérdida de confianza en uno mismo; problemas de

rendimiento académico; y baja autoestima. Puede padecer también estrés postraumático, de forma que es más vulnerable a sufrir problemas de conducta, depresión y/o trastornos del ánimo (Comunidad de Madrid, 2006). Además, puede afectar a su comportamiento diario con consecuencias como insomnio, pérdida de apetito, ataques de ira, fobia escolar, tristeza... y aparecer síntomas psicósomáticos como vómitos, dolores abdominales o de cabeza sin causa aparente. (CEAPA, 2013).

Respecto al *agresor*, una de los efectos más preocupantes es el de seguir empleando la violencia en un futuro. Ha comprobado que acosar resulta eficaz para conseguir sus objetivos por lo que puede mantener esta conducta también en la edad adulta. Esto le generará grandes dificultades para entablar relaciones positivas con los otros, disminuye su capacidad empática y le supondrá grandes problemas de adaptación en los diferentes contextos sociales (Comunidad de Madrid, 2006; CEAPA, 2013).

Y finalmente para el *espectador* la consecuencia esencial es la posibilidad de que llegue a insensibilizarse ante cualquier situación de acoso o violencia que pueda presenciar. De forma que desarrolle una insolidaridad ante los problemas de los demás y una apatía que le impida reaccionar ante las injusticias.

EL acoso escolar es, por tanto, un fenómeno de maltrato, intimidación o abuso entre escolares que puede adoptar distintas formas de conducta violenta y que conlleva graves consecuencias para los implicados (Comunidad de Madrid, 2006; CEAPA, 2013). Es, además, un fenómeno de carácter universal, presente en las distintas sociedades modernas, y que a un nivel más internacional es conocido como *bullying*. En su descomposición gramatical, *bully* en inglés hace referencia a la persona que se convierte en terror para el débil o indefenso; y, por tanto, *bullying* es la acción cometida por el *bully* (Lucas et al., 2011). Etimológicamente, se trata de una palabra de origen holandés, acuñada por el psicólogo Dan Olweus, de la Universidad de Bergen, en Noruega (Avilés et al., 2011).

La presencia de las nuevas tecnologías en las sociedades actuales está provocando que ambos términos, acoso escolar y *bullying*, se utilicen indistintamente para referirse a toda situación de acoso entre iguales, en el ámbito analógico y también en el digital, dando lugar a un nuevo concepto, el de ciberacoso o *ciberbullying* (Gutiérrez, 2011).

2.2. El concepto de ciberacoso o *ciberbullying*

El *ciberbullying* es un fenómeno relativamente reciente que ha venido de la mano de ese *boom* tecnológico que caracteriza a la sociedad actual. Las nuevas tecnologías han alcanzado un estatus social privilegiado que no tienen perspectivas de abandonar (EMICI, 2011). Como todo avance, sus ventajas son incuestionables, pero al mismo tiempo sus riesgos son también evidentes.

Ahora bien, ¿qué se entiende por *ciberbullying* y cuáles son sus rasgos? ¿Se trata simplemente del acoso escolar tradicional pero en el medio digital? ¿O tiene unas características propias? Por su complejidad y todavía reciente investigación se encuentran múltiples definiciones, aunque todas similares entre sí. “*Se identifica con un tipo de bullying, el referido al maltrato entre escolares, cuya principal diferencia es el uso de las TIC para llevar a cabo el acoso*” (EMICI, 2011, 10). La primera característica propia es el medio de ejecución del acoso, las nuevas tecnologías, esencialmente el teléfono móvil y las redes sociales.

El protocolo EMICI (2001) opta por una definición genérica y lo asocia a un hostigamiento reiterado que unos escolares realizan sobre otros a través de las TIC y en donde la víctima padece unas consecuencias que deterioran su calidad de vida. Es un maltrato principalmente de carácter psicológico y continuado usando las nuevas tecnologías como Internet, telefonía móvil o videojuegos on-line (Flores y Casal, 2008; Comunidad de Madrid, 2011).

Pantallas Amigas (2014) define *ciberbullying* como el uso de los medios digitales para ejercer un acoso eminentemente psicológico entre iguales. Una consideración que introduce un elemento significativo: “entre iguales”. Para algunos autores este elemento es la clave para distinguir entre ciberacoso y *ciberbullying*, que muchos otros utilizan indistintamente de forma sinónima. Entre los primeros se encuentran los integrantes de la asociación Pantallas Amigas y los artífices de la “Guía de actuación contra el ciberacoso” en colaboración con Inteco (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación). Entienden que el ciberacoso es la acción de llevar a cabo amenazas, hostigamientos, humillación u otro tipo de actos molestos por parte de un sujeto a otro a través de las nuevas tecnologías como son Internet, tecnología móvil, correo electrónico, mensajería instantánea, etc. La finalidad es socavar la autoestima y

dignidad personal de destinatario y dañar su estatus social provocando consecuencias psicológicas, estrés emocional y rechazo social. Por su parte, el *ciberbullying* es considerado un tipo concreto de ciberacoso, aplicado en un contexto en el que únicamente están implicados menores. Se trata de una conducta de acoso entre iguales en el entorno TIC e incluye acciones de chantaje, vejaciones e insultos de unos niños a otros niños (Pantallas Amigas, 2014). En este caso, el objetivo perseguido se mantiene: lesionar, avergonzar y atacar la dignidad personal (Inteco, 2012).

Hecha esta distinción, en este trabajo los conceptos de ciberacoso y *ciberbullying* van a emplearse como términos análogos y sinónimos. Se entiende que ambos pueden ser empleados para describir una situación de acoso entre iguales perpetrada a través de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información. Se comprende por lo tanto para esta investigación como un fenómeno único definido en torno a unas características principales (EMICI, 2011; Inteco, 2012), algunas de ellas en parte compartidas también con su análogo tradicional, el *bullying*:

- El *ciberbullying*, al igual que el acoso escolar, ha de producirse entre individuos de edades similares en etapa escolar. Sin embargo, esto no implica que esté exclusivamente relacionado al ámbito escolar, a diferencia del *bullying*, ya que no siempre los ciberacosadores pertenecen al entorno académico y muchas veces las acciones de hostigamiento tienen su origen único en la Red.
- Entre agresor y víctima se intuye una cierta jerarquía de poder, relativa a una mayor competencia tecnológica o a un mayor prestigio social del agresor. Frente al *bullying*, donde la superioridad física es una cualidad clave, en el *ciberbullying* no es necesaria. Esto ha cambiado el perfil de las agresiones, donde el género masculino o femenino se reparte más equitativamente y ellas también acosan con igual facilidad.
- Los roles principales siguen siendo los de acosador, víctima y espectador (Inteco, 2012). Caben subdivisiones más específicas, como la de EMICI (2011), que recoge seis: agresor (realiza la agresión), reforzador del agresor (estimula la agresión), ayudante del agresor (apoya al agresor), víctima (sufre la acoso), defensor de la víctima (ayuda a la víctima), y ajeno (no participa).

- La finalidad de la situación de acoso no debe ser sexual. Las situaciones de este tipo reciben el nombre de *grooming*, definido como acciones realizadas de forma deliberada para establecer una relación y control emocional sobre un menor con el fin de preparar el terreno para un abuso sexual (Inteco, 2012).
- El medio de agresión es de naturaleza tecnológica, empleando distintos dispositivos fijos y portátiles, como móviles, ordenadores, videoconsolas...; diferentes canales (Internet y telefonía móvil); y diversas aplicaciones como redes sociales, email, mensajería instantánea, chats... (EMICI, 2011).
- La reiteración o repetición del acoso. Es necesario que las acciones acosadoras tengan una continuidad y prolongación en el tiempo. Si bien es cierto, en el mundo digital *“una única acción por parte de quien agrede puede suponer un experiencia de victimización prolongada para el destinatario”* (EMICI, 2011, 12). Esto es posible por la propia naturaleza de las TIC que permite la copia y distribución masiva de archivos, de modo que un única acción, como subir un único vídeo a la Red, puede constituirse como *ciberbullying* porque la víctima puede recibirla de manera continuada (EMICI, 2011).
- El anonimato del agresor es clave y una diferencia frente al acoso escolar tradicional. Quien acosa por la Red goza de cierta impunidad por la facilidad con la que ocultar su identidad e, incluso, inducir a engaños sobre la autoría del acoso. Es un factor que agrava sus efectos, por la dificultad de averiguar quién es el verdadero autor/es del acoso digital. La mayoría de los casos se dan entre personas que se conocen y conviven diariamente, pero esto no implica que la víctima sepa quién es su agresor. *“Es importante tener presente que el hecho de que las personas implicadas se conozcan no significa que estén identificadas, que la víctima sepa quién está perpetrando el hostigamiento”* (EMICI, 2011, 11). Es frecuente que los episodios de ciberacoso tengan su correspondencia en la vida real pero, sin embargo, cada vez se producen más conductas aisladas en el entorno TIC, sin paralelo en el entorno físico (Inteco, 2012).
- La intencionalidad de la agresión. Se da por supuesto que quien comete una agresión lo hace de forma consciente y deliberada. Y es así en un alto porcentaje de las situaciones, pero no siempre esa intención de causar daño explícito está presente en los inicios de la acción agresora (EMICI, 2011; Inteco,

2012). La falta de conocimiento o dominio de las herramientas digitales así como la falta de evaluación por parte del agresor del daño que puede causar dan lugar a situaciones de acoso en la Red no intencionado.

Respecto a las categorías de *ciberbullying* parece existir un consenso. De manera que la clasificación más encontrada es la siguiente (EMICI, 2011; Inteco, 2012):

1. Hostigamiento. Se refiere al envío de imágenes o vídeos denigrantes sobre una persona; realización de un seguimiento a través de software espía; envío de virus informáticos a través de programas basura, etc.
2. Exclusión. Se trata del uso de entornos públicos para acosar repetidamente; mandar comentarios despectivos, cotilleos o rumores difamatorios con el objetivo de generar una respuesta expansiva y masiva; negar el acceso a foros, chats o plataformas sociales de todo el grupo a la víctima, etc.
3. Manipulación. Implica el empleo de la información encontrada en plataformas, como redes sociales, para difundirla de modo inadecuado entre los usuarios de las mismas; el acceso a una herramienta con la clave de otra persona para suplantar su identidad y realizar acciones que pueden perjudicarle, como cambiar informaciones, enviar mensajes, manipular fotografías, etc.

La propia naturaleza de las herramientas digitales: accesibilidad universal, alta disponibilidad, instantaneidad... hace que la víctima sufra consecuencias impredecibles e incalculables. Las acciones de ciberacoso llegan a alcanzar magnitudes inesperadamente grandes (EMICI, 2011; Comunidad de Madrid, 2011; Inteco, 2012). La naturaleza on-line unida a la portabilidad y accesibilidad permanente a los dispositivos digitales permite invadir literalmente el espacio personal del individuo. El *ciberbullying* es un grave problema que llega a impregnar todos los ámbitos de la vida, *“una característica que es conocida como 24/7, ya que el potencial de agresión o victimización es de 24 horas los 7 días de la semana”* (EMICI, 2011, 11). Esta accesibilidad 24/7 trae como consecuencia la indefensión e inseguridad de la víctima, que se siente vulnerable de forma constante y ante muchas personas que pueden acceder a esas redes públicas, observar el acoso, participar... (EMICI, 2011). Es difícil, además, controlar la velocidad con la que se difunden los mensajes. El impacto de las

acciones que conforman una situación de *ciberbullying* escapan incluso al control del agresor, que no llega a calcular las graves repercusiones de sus actos.

2.3. Aspectos básicos en la intervención en casos de *bullying* y *ciberbullying*

El fenómeno de *ciberbullying* tiene unas características propias que lo diferencian en algunos aspectos del *bullying* o acoso escolar tradicional. Pero cierto es también que coinciden en su base: ambos hablan de lo mismo, de un tipo de violencia entre iguales, aunque en un entorno diferencial (analógico y digital). En este sentido, comparten ciertos elementos esenciales: unas mismas condiciones de riesgo en el ámbito de la escuela y la familia; unos mismos roles entre los participantes; y unas consecuencias aplicables a ambos, a pesar de que repercusión se agrave en el ámbito digital.

Las condiciones que conducen al acoso escolar off-line y on-line son múltiples y complejas; no existe una única causa sino una suma de ellas. Estas condiciones pueden darse en las características propias del individuo, definitorias del rol que desempeña en la situación de acoso; o en el entorno, especialmente en la escuela y la familia (Comunidad de Madrid, 2006).

- Condiciones de riesgo en la escuela
 - Tendencia a minimizar la gravedad de la violencia entre iguales, considerándolas como inevitables como problemas que deben aprender a resolver los niños sin la intervención de los adultos.
 - Ausencia de oportunidades para aprender alternativas a la violencia.
 - La respuesta insuficiente de la escuela ante los casos de violencia entre iguales, que conllevan un apoyo implícito al agresor y una desprotección de la víctima. Esta situación suele estar relacionada con una falta de formación del profesorado en el afrontamiento de estas situaciones.
 - El tratamiento tradicionalmente dado a la diversidad como sino existiera propicia el hecho de que estar en minoría o de ser percibido como diferente, por tener una dificultad o cualidad destacada, aumente la probabilidad de ser elegido como víctima.

- Condiciones de riesgo en la familia. La dificultad de la familia para proporcionar las tres características que se especifican a continuación puede incrementar el riesgo de que los niños participen en un proceso de acoso.
 - Relación afectiva cálida que proporcione seguridad sin proteger en exceso. Cuando la relación entre padres e hijos se caracteriza tanto por una falta de protección como por una protección excesiva la tendencia de los pequeños es la de desarrollar una sentimiento de inseguridad.
 - Una disciplina consistente, sin caer en el autoritarismo, que ayude a respetar ciertos límites y a aprender a establecer relaciones basadas en el respeto mutuo, antítesis de la violencia y del modelo de dominio-sumisión. La ausencia de este aprendizaje en el respeto de unas normas sociales hace a los niños más vulnerables de verse implicados.
 - Un cuidado atento, adecuado a los cambios que el niño va experimentando de acuerdo a su edad. Los roles de agresor y de víctima están en gran porcentaje protagonizados por niños que provienen de una situación familiar y/o social negativa, desprotegida o desatendida.

Los perfiles o roles que se establecen en estas situaciones de acoso escolar, tanto analógica como digitalmente, son los roles de agresor, de víctima y de espectador, como ya se ha señalado con anterioridad (Lucas et. al, 2011; EMICI, 2011; Inteco, 2012; CEAPA, 2013). Los rasgos que los definen también son condiciones que predisponen al menor a verse implicado en un caso de acoso o ciberacoso.

El rol de *agresor* alude a un tipo de niño con unas características marcadas, que inicia el acoso con el fin de eliminar, amedrentar y aterrorizar al que no es su seguidor y le hace sombra, ya sea social o académicamente (EMICI, 2011; Inteco, 2012; CEAPA, 2013). Algunas de los rasgos más significativos son los siguientes:

- Búsqueda de reconocimiento y atención de una forma destructiva, para compensar fracasos o exclusiones sufridas con anterioridad. Ha tenido pocas oportunidades de protagonismo positivo y parece haber aprendido a compensar esa carencia con la violencia.
- Una autoestima y seguridad en sí mismo muy alta o muy baja, pero basada en el dominio de otros.

- Aprendizaje un modelo de relación social basado en el menosprecio y la exclusión de los demás.
- Dificultades de interacción con sus iguales debido a la presencia de pocas habilidades sociales para comunicar y negociar sus deseos.
- Dificultad para ponerse en el lugar de los demás y falta de empatía. Su razonamiento moral suele ser más primitivo en el sentido de que es más frecuente que identifiquen el concepto de justicia con *hacer a los demás lo que te hacen a ti o crees que te hacen*.
- Escasa capacidad de autocrítica y ausencia de sentimiento de culpabilidad.
- Baja tolerancia a la frustración e insuficientes habilidades alternativas a la violencia. Dificultades para resolver o detener problemas de modo pacífico.
- Impulsividad y grandes dificultades para cumplir normas que conllevan malas relaciones con los padres, profesorado u otras figuras de autoridad. Presenta así faltas de respeto y comportamientos disruptivos.
- Menor rendimiento académico.
- Suele contar con el apoyo de un grupo de compañeros, que refuerza su posición frente a la víctima creando un desequilibrio de poder.

El rol de *víctima* se caracteriza principalmente por ser un sujeto que se encuentra en una situación de inferioridad respecto a su agresor, lo que acentúa su inseguridad (Lucas et al., 2011; EMICI, 2011; Inteco, 2012; CEAPA, 2013). Las víctimas normalmente están más aisladas del grupo que los agresores, por lo que la falta de amigos puede incrementar el riesgo de ser elegido como tal y que esa exclusión aumente (Lucas et al., 2011). Es importante el efecto que tienen las relaciones de amistad en los procesos de victimización. *“El tener incluso un único popular capaz de protegerte y defenderte ante las intimidaciones de los demás amortigua tanto la frecuencia como los efectos a corto y largo plazo del acoso”* (Lucas et al., 2011, 246). Este riesgo puede verse aumentado por una serie de condiciones como el hecho de pertenecer a una minoría étnica o cultural, tener necesidades especiales o pertenecer al estereotipo sexista tradicional (Comunidad de Madrid, 2006). Este sentimiento de vulnerabilidad hace que experimente una mezcla de vergüenza y miedo, que le lleva a sufrir la situación en silencio y a no comunicarlo a ninguna figura adulta (Comunidad de Madrid, 2006).

Se pueden distinguir dos tipos de víctimas la pasiva y la activa (Lucas, et. al, 2011; EMICI, 2011; CEAPA, 2013). La *víctima pasiva* se caracteriza por (1) una situación social de aislamiento; (2) una conducta muy pasiva; (3) escasa asertividad y bajas habilidades sociales; (4) miedo ante la violencia; (5) vulnerabilidad al no poder defenderse de la intimidación; (6) inseguridad y baja autoestima; y (7) excesiva orientación hacia los adultos o apego a las familias por un estilo educativo sobreprotector. Y la *víctima activa* por (1) una situación de acentuada impopularidad y situación social de aislamiento; (2) una tendencia impulsiva y excesiva a actuar que le lleva a reaccionar de forma agresiva; y (3) un comportamiento irritante. “A veces los propios compañeros le provocan para que reaccione de forma violenta y así poder acosarlo pareciendo que la responsabilidad del acto agresor está justificada” (CEAPA, 2013, 18).

El rol del *espectador* incluye a todos aquellos que participan del acoso, pudiendo ser pasivos o activos. El papel de observador de una agresión sitúa a la persona en un estado psicológico conocido como *disonancia cognitiva*: se produce un desacuerdo entre las acciones y el código ético. El espectador presencia una acción moralmente repudiada pero no hace nada al respecto (EMICI, 2011; Inteco, 2012; CEAPA, 2013). En este punto es donde existe mayor variabilidad de clasificaciones. La CEAPA (2013) habla de espectadores pasivos y activos. Los primeros son niños que prefieren no intervenir pero contemplan el acoso. No hacen nada por evitarlo, ni siquiera comunicarlo a una figura adulta, por lo que el acto acosador se normaliza y ellos actúan como *reforzadores*. Los segundos son los *compinches*, niños que secundan las acciones del agresor al ser sus amigos; o también pueden ser, en ocasiones, los *defensores*, que actúan ayudando a la víctima (CEAPA, 2013). De esta modo, se pueden distinguir cinco tipos de respuesta entre los compañeros de la víctima y el agresor (Comunidad de Madrid, 2006; Lucas et. al, 2011):

- Quien desempeña un papel activo en el acoso pero no lo inicia.
- Quien aprueba el acoso pero de forma pasiva, sin ejercerlo.
- Espectador pasivo u *outsider*, que observa el acoso pero no interviene porque siente que no tiene apoyo suficiente. Suele ser un niño con buen rendimiento académico y buena relación con sus profesores pero no con sus iguales.

- Espectador, que siente que el acoso debería detenerse pero no se atreve a hacerlo o no sabe cómo debido a una falta de habilidades.
- Defensor de la víctima, que interviene a favor de ésta para detener la situación. Se trata de alumnos ampliamente aceptados por el grupo, valorados positivamente, lo que les motiva a enfrentarse al agresor.

Y por último, en lo que se refiere a las consecuencias, también los efectos son en esencia los mismos aunque los rasgos intrínsecos a la naturaleza digital promueven que la gravedad de éstas sea mayor en el caso del *ciberbullying*. El medio digital permite difundir las distintas formas de acoso (mensajes ofensivos, burlas, insultos...), propias de ambos, de forma más expansiva, rápida, visible las 24 horas del día y accesible a cualquier individuo que se mueva en el entorno digital (Flores, 2009; Echeburúa y Requesens, 2012; Tejedor y Pulido, 2012). A pesar de ello, tanto el *bullying* como el *ciberbullying* son fenómenos que repercuten en todos los implicados, mermando su calidad de vida. Las secuelas para la víctima son enormes y difíciles de afrontar y superar, tales como pérdida de autoestima, bajo rendimiento académico, estrés postraumático, problemas de conducta, tristeza, fobia escolar y/o síntomas psicósomáticos (Comunidad de Madrid, 2006; EMICI, 2011; Inteco, 2012; CEAPA, 2013). Por su parte, el agresor sufre grandes dificultades para entablar relaciones sociales y puede llegar a desarrollar graves problemas de adaptación social impidiendo el desarrollo normal de su vida cotidiana.

En conclusión, se puede apuntar que *bullying* y *ciberbullying* son dos fenómenos de acoso escolar, cada uno de ellos presentes en un entorno diferencial, el analógico y el digital. La propia naturaleza de éstos les otorga unas características propias, únicas, pero al mismo tiempo ambas formas de violencia escolar tienen, en esencia, unos rasgos significativos en común (condiciones de riesgo, roles y consecuencias). La intervención, de este modo, debe planificarse atendiendo a los rasgos distintivos de cada uno, pero teniendo en cuenta que será similar en algunos aspectos dadas sus similitudes. Además, la actuación también diferirá en función no sólo del caso concreto y de su tipología (*bullying* o *ciberbullying*) sino de la fase en que se encuentre el problema. De esta forma, puede tratarse de prevención general del problema, de detección de un caso en particular, o de intervención ante una realidad ya constatada.

3. ACTUACIÓN ANTE CASOS DE CIBERBULLYING

3.1. Estudios relevantes

El *ciberbullying* es un fenómeno preocupante y a la orden del día que ha propiciado que expertos de diferentes especialidades (pedagogía, sociología, psicología, derecho y nuevas tecnologías) desarrollen diversos estudios multidisciplinares sobre el tema, con el fin de esclarecer las características del fenómeno y establecer unas pautas concretas de actuación que ayuden a educadores y padres (EMICI, 2011). En este sentido, existen muy buenos materiales que recogen de forma específica y exhaustiva una serie de medidas de actuación, enfocadas a los tres ámbitos esenciales que implica el fenómeno del *ciberbullying*: prevención, detección e intervención.

En siguientes apartados se abordarán estos aspectos de una manera más detallada y en base a tres fuentes que aportan información muy útil para abordar el tema del ciberacoso desde diferentes ámbitos (escolar, educativo y legal) y desde los distintos sujetos implicados. Se trata de el *Protocolo de actuación escolar ante el ciberbullying*, elaborado por EMICI en 2011; la guía *Ciberbullying: guía de recursos para centros educativos en casos de ciberacoso*, editada por la Comunidad de Madrid en 2011; y la *Guía de actuación contra el ciberacoso*, elaborada en 2012 por Inteco (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación).

El objetivo primordial de estas guías es el de aportar a los agentes educativos, escuela y familias, las claves necesarias para entender este fenómeno y conocer cómo abordarlo, así como formar a los adultos en materia de seguridad en Internet para contribuir positivamente a la educación de niños y adolescentes (EMICI, 2011; Inteco, 2012). Este tipo de material pretende convertirse en una herramienta de ayuda a los profesores y al resto de la comunidad educativa para que sepan cómo actuar frente a casos de ciberacoso, cómo relacionarse con las familias y con los propios implicados, con otras instancias ajenas al centro educativo; y conocer cuál es la respuesta que se ofrece desde el ámbito legal y penal (Comunidad de Madrid, 2011).

3.2. Prevención

Tabla 1. Cuadro explicativo de la labor de prevención

PREVENCIÓN DEL <i>CIBERBULLYING</i>		
EMICI	INTECO	COMUNIDAD DE MADRID
No figura.	<p>La labor de prevención se centra en la educación en dos ámbitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ámbito conductual <ul style="list-style-type: none"> - Niveles adecuados de comunicación intrafamiliar. - Educación en sensibilidad. - Modelo colaborativo de resolución de problemas. ▪ Ámbito de la tecnología <ul style="list-style-type: none"> - Educación técnica. - Limitar los horarios de uso. - Establecer criterio de edades. <p>La tarea preventiva requiere de la puesta en marcha de actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Organizativas. 2. De inserción curricular. 3. De gestión de los casos. 4. De evitación del riesgo. 5. De búsqueda de ayuda. 	<p>La principal medida de prevención es la alfabetización digital, entendida como la adquisición de adecuados hábitos de uso de las TIC.</p> <p>La labor formativa es esencial en la tarea de prevención</p> <p>Desde el ámbito educativo es necesario desarrollar:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidades didácticas en torno al uso adecuado de las TIC. ▪ Fomentar la formación en cascada: cibermentores. ▪ Implantar un programa de trabajo y sensibilización con los padres.

La labor preventiva en el uso de las TIC es de suma importancia pues de ella depende en gran medida que no se desarrollen casos de *ciberbullying* en los centros escolares. El carácter imprescindible de las nuevas tecnologías ha dado lugar a un uso generalizado, sobre todo entre niños y adolescentes, que no siempre es correlativo a un uso adecuado. Los beneficios de las herramientas digitales son más que claros pero también los son sus riesgos, los cuales muchas veces no se tienen en consideración. Para evitarlos es imprescindible aprender a manejarlas de forma segura y es aquí donde tiene cabida la tarea de prevención (Inteco, 2012).

En este sentido, la primera medida de prevención es la alfabetización digital, *“entendida como la adquisición de adecuados hábitos de uso de las TIC, de comprender ventajas e inconvenientes, de aprender a vivir en un entorno, el denominado virtual*

[...]” (Comunidad de Madrid, 2011, 29). Los niños y adolescentes han nacido en una sociedad tecnológica, son nativos digitales, pero los adultos, más inexpertos en ocasiones, pueden llegar a sentirse sobrepasados. Sin embargo, el dominio de los más jóvenes también va unido a su inexperiencia, que les conduce a menudo a cometer conductas de riesgo. Aquí el papel del adulto es fundamental, que debe servir de guía en el descubrimiento de las TIC, para que lo que es irremediable contar con un conocimiento técnico adecuado (Comunidad de Madrid, 2011). El llamado inmigrante digital debe conocer tanto o más acerca del funcionamiento de Internet y especialmente de las redes sociales, para lo cual debe someterse a un proceso formativo de alfabetización (Inteco, 2012).

La guía elaborada por la Comunidad de Madrid (2011) señala este proceso alfabetizador como la base de la labor preventiva. De manera que la formación del adulto le capacite para formar y acompañar a los menores en el manejo de las TIC. Destaca la importancia de la formación, aportada desde ámbito escolar, para evitar abusos en el empleo de las herramientas digitales. Como puntos clave para la prevención del *ciberbullying*, además de la alfabetización digital, indica:

1. El desarrollo de unidades didácticas enmarcadas dentro del currículo en torno al uso adecuado de las nuevas tecnologías. Este trabajo curricular cumple con la función de desarrollo de la competencia digital establecida por la LOMCE (2013). De esta forma, la guía incluye una serie de unidades modelo, para trabajar en Educación Primaria y ESO.
2. La puesta en marcha de un programa de formación en cascada: cibermentores. La enseñanza entre iguales tiene unos resultados muy buenos, ya que los propios menores son los que mejor contribuyen a la resolución de problemas siempre que hayan sido formados para ello.
3. Un programa de sesiones de trabajo y sensibilización con los padres, desde una perspectiva positiva y con el objetivo de que los adultos tengan la formación adecuada para desde ella orientar a sus propios hijos.

A su vez, la guía elaborada por Inteco (2012) coincide en la importancia de la alfabetización digital como sustento de la labor preventiva, la cual enfoca hacia dos ámbitos: el conductual y el tecnológico. El primero de ellos se refiere al desarrollo de

una educación ética y moral en el uso de las TIC, que implique la sensibilización de los menores en torno a su manejo seguro, que fomente en ellos el respeto a los demás y a las normas, y que posibilite una buena comunicación intrafamiliar. La adecuada comunicación entre los miembros de una familia *“no debe establecerse cuando se necesita sino que previamente debe estar consolidada para sacarle partido cuando algo sucede”* (Inteco, 2012, 38). La educación tecnológica, por su parte, se refiere a una educación en el funcionamiento técnico de las herramientas digitales así como en el establecimiento de unas normas. Hay que dar a conocer al menor los riesgos, las herramientas que deben estar instaladas en los equipos (antivirus, cortafuegos...), los hábitos de uso seguro y establecer unas normas de acuerdo a su edad, como la limitación de horarios o de herramientas digitales que pueden emplear.

En base a estas dos líneas educativas, establece unas actividades concretas dirigidas a ser acogidas por los centros educativos en su labor preventiva.

1. Organizativas

- a) Organizar el centro escolar contra el *ciberbullying*, creando grupos de personas estables que trabajen contra el acoso.
- b) Disponer de sistemas anónimos y seguros de comunicación de los casos.
- c) Contar con estructuras estables entre el alumnado que se ocupe de ayudar en esos casos.

2. De inserción curricular

- a) Tratar y debatir la naturaleza, riesgos, gestión y consecuencias del *ciberbullying* en el transcurso escolar entre alumnado y profesorado.
- b) Adoptar metodologías como el análisis de datos, el *roleplay*, las técnicas narrativas como medios que faciliten esa inserción en el currículo.

3. De gestión de los casos

- c) Protocolos de actuación.
- d) Información y formación del profesorado, familias y alumnado de una correcta gestión de las emociones en el espacio virtual.
- e) Adopción de buenos hábitos en el uso de las TIC.
- f) Motivar la búsqueda de ayuda en adultos y/o iguales capacitados y dispuestos a gestionar estos casos.

- g) Pautas educativas de reacción, qué hacer y no hacer cuando esto pueda suceder, por parte de las familias y del alumnado.
- h) Mejorar el conocimiento por parte del personal sanitario y del pediatra, para que sean capaces de realizar un diagnóstico precoz.

4. De evitación del riesgo

- a) Educar al menor en la gestión de la comunicación de sus datos personales, imagen e intimidad, y educarle para que sepa cómo reaccionar y a quién acudir en casos de *ciberbullying*.
- b) Dar a conocer los riesgos de las prácticas adictivas on-line.
- c) Utilizar mecanismos físicos y técnicos en la Red para dificultar el acceso.

5. De búsqueda de ayuda

- a) Creación de equipos de ayuda o cibermentores.
- b) Creación de escuelas y reuniones de familias para abordar estos temas.
- c) Asesoramiento en instancias superiores o fuera de la escuela.
- d) Apoyo logístico y asesoramiento técnico en los casos que se requiera.

3.3. Detección

Tabla 2. Cuadro explicativo de la labor de detección

DETECCIÓN DE UN CASO DE <i>CIBERBULLYING</i>		
EMICI	INTECO	C. MADRID
<p>Existen unos factores de riesgo, que permiten identificar grupos de riesgo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comportamientos de posible implicación directa. ▪ Comportamientos de riesgo en una posible víctima (para convertirse en víctima). ▪ Comportamientos de riesgo en un posible agresor (para convertirse en agresor). 	<p>Los rasgos clave que definen los roles principales actúan también como avisadores de un posible caso de <i>ciberbullying</i>.</p> <p>Existen alertas respecto a la víctima, señales referidas a los hábitos de su conducta que han cambiado. Cambios en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En su hábitos de conducta. ▪ En el estado de ánimo. ▪ En el estado físico. ▪ En el uso de las redes sociales. 	No figura.

El desarrollo de un programa de medidas orientadas a prevenir la aparición de casos de ciberacoso resulta progresivamente más necesario; así como también el hecho de que las escuelas puedan recurrir a una serie de parámetros que les ayuden a detectar casos de *ciberbullying* (EMICI, 2011; Inteco, 2011; Comunidad de Madrid, 2012). Es imprescindible que los centros educativos conozcan una guía de claves que les faciliten la observación de este tipo de situaciones puesto que la labor de detección es un pilar fundamental para la posterior intervención. Las situaciones de *ciberbullying* tienden a agravarse si se prolongan en el tiempo y por ello *“detectar lo antes posible el problema significará abordarlo en la fase más incipiente y, por ende, con menos consecuencias para los implicados”* (EMICI, 2011, 18).

A la hora de abordar este aspecto de la detección, los protocolos se refieren a él de forma distinta. Mientras la guía elaborada por EMICI (2011) habla de factores de riesgo de implicación, refiriéndose a ellos como *“aquellos elementos que, en mayor o menor medida, predicen o pueden predecir la probabilidad de que una situación indeseada emerja, en este caso el ciberbullying”* (EMICI, 2011, 18); el protocolo editado por Inteco (2012) hace referencia a una serie de alertas, relativas a la víctima, que señalan cambios en sus hábitos y costumbres.

Estos factores de riesgo son indicadores relativos a la conducta del sujeto respecto al uso de Internet, especialmente de las redes sociales y el móvil. Pueden ser factores de carácter general, relativos tanto a agresor como a víctima; como específicos y diferenciados para cada uno de ellos. Los primeros aluden a comportamientos o prácticas de riesgo que hacen sospechar una posible implicación en un caso de *ciberbullying*. Conductas como pasar muchas horas conectado; tener la necesidad de estar siempre disponible, incluso cuando se duerme; no comentar lo que se hace en Internet o el móvil; tener muchas cuentas en redes sociales; sentirse molesto por las interrupciones durante la conexión; considerar uno de los peores castigos la prohibición de acceso al ordenador; o cambiar de humor en situaciones sin acceso (EMICI, 2011). Los segundos son factores concretos, para el agresor o para la víctima.

Así, entre los *indicadores de riesgo para convertirse en un posible agresor* están:

- Haberse hecho pasar por otra persona en el móvil o en Internet.
- No poseer normas de uso de Internet.

- Colgar o pasar fotos o vídeos que considera graciosos aunque sean humillantes o desagradables para su protagonista.
- Haber intimidado o acosado a algún compañero en la escuela.
- Justificar situaciones de *ciberbullying* realizadas por otros.
- Justificar la violencia, especialmente la indirecta.
- Reducir las actividades que no implican el uso de Internet o del móvil.
- Tener escasa tolerancia a la frustración.
- Mostrar actitudes de prepotencia, de abuso de poder y de falta de respeto a los iguales y a la autoridad (docentes, padres).
- Actitud negativa hacia las actividades cooperativas en las que se potencia la colaboración y el reconocimiento de las cualidades de cada uno.

Y entre los *comportamientos de riesgo en una posible víctima*, los siguientes:

- Dar la contraseña de acceso al correo o alguna red social a un amigo.
- Utilizar la misma contraseña para varias herramientas.
- Colgar datos personales en la Red por pensar que Internet es un sitio seguro.
- Ser o haber sido víctima de *bullying* tradicional en la escuela.
- Haber intentado reunirse con personas que se conocen por Internet.
- Intercambiar fotos o vídeos personales por Internet con personas que solamente se conocen por ese medio.
- Manifestar cambios de humor repentinos.
- Mostrar desgana o tristeza por realizar las actividades cotidianas.
- Sufrir deterioro de las habilidades sociales, esencialmente de las asertivas, de defensa de sus intereses y derechos.
- Tener tendencia al aislamiento e inseguridad.
- Baja autoestima.
- Rechazar el hablar de situaciones de *ciberbullying*.
- Tener actitudes pasivas y dificultad para poner límites y decir no.

Al observar los indicadores reseñados, se puede apuntar que muchos de ellos hacen alusión directa a los rasgos definitorios de los perfiles de agresor y víctima. Los rasgos propios de cada rol, ya definidos, son también avisadores de riesgo (Inteco, 2012). Cuando la conducta y carácter de un menor reflejan varias de estas características es

importante estar *ojo avizor*, ya que cumpliría con los requisitos clave para poder verse implicado en un caso de ciberacoso. Por tanto, los aspectos que definen el comportamiento de un sujeto cumplen una función vital en la labor de detección.

A su vez, en referencia a la víctima existen alertas, es decir, señales que indican cómo algunos hábitos y costumbres han cambiado respecto a conductas anteriores. Se trata fundamentalmente de cambios en los hábitos de conducta, en el estado de ánimo, en el estado físico, y en el uso de las redes sociales. Son manifestaciones significativas que ayudan en el proceso de detección de una situación de *ciberbullying* (Inteco, 2012).

1. Hábitos de conducta

- a) De asistencia a clase.
- b) Ausencia de actividades hasta ese momento preferidas.
- c) Altibajos en el estudio, rendimiento escolar y concentración.
- d) De regularidad en la cantidad de comida y maneras de comer.
- e) Cambios o variabilidad en los grupos de amigos o grupos de referencia.
- f) Cambios en su relación con los adultos, en frecuencia y dependencia.
- g) Modificación de sus costumbres en la forma de ocupar el tiempo libre.

2. Estado de ánimo

- a) Cambios bruscos en el estado de humor.
- b) Momentos de tristeza, apatía y/o indiferencia.
- c) Reacciones agresivas inusuales e Irritabilidad.
- d) Excesivas reservas en la comunicación.

3. Estado físico

- a) En su lenguaje corporal: hombros encorvados, cabeza gacha, falta de contacto ocular, rechazo a la presencia pública.
- b) En la ocupación de espacios escolares: cercanía a adultos, miedo a recreos, ocupación de espacios protegidos y controlables visualmente.
- c) De ocultamiento cuando se comunica por Internet o por el móvil.
- d) Lesiones físicas frecuentes sin explicación razonable.
- e) Manifestaciones de enfermedad o dolencias frecuentes.

- f) Síntomas de tipo somático como aumento o pérdida de peso rápido (falta de apetito o comidas compulsivas), mareos frecuentes, dolor de cabeza o de estómago, diarrea constante y/o trastornos del sueño.

4. Uso de redes sociales

- a) Intercambios extraños en las redes sociales.
- b) Deterioro o ausencia de amistades y de relaciones sociales.
- c) Falta de defensa ante supuestas bromas públicas.
- d) Miedo u oposición a salir de casa.

3.4. Intervención

La intervención es la fase que se plantea tras comprobar la evidencia y realidad de un caso de *ciberbullying* (Comunidad de Madrid, 2011; Inteco, 2012). Una vez ocurrida la situación y teniendo constancia de ella, el centro escolar tiene la obligación de poner en marcha un protocolo de actuación, liderado por el director del centro escolar o cualquier miembro del Equipo Directivo (EMICI, 2011; Comunidad de Madrid, 2011).

Por tanto el centro educativo, una vez conocida la existencia de ciberacoso, debe poner en marcha medidas para restaurar la adecuada convivencia entre su alumnado (EMICI, 2011). Pero, incluso, esta actuación restauradora puede darse antes de que la situación de *ciberbullying* sea verificada, es decir, cuando existen sospechas fundadas pero que están aún por valorar y certificar (EMICI, 2011; Comunidad de Madrid, 2011).

3.4.1. Ante una sospecha de ciberbullying

“Cualquier miembro de la comunidad educativa (profesorado, alumnado, familias y personal no docente) que tenga sospechas, considere la existencia de indicios razonables o tenga conocimiento expreso de una situación de ciberbullying tiene la obligación de comunicarlo al Equipo Directivo del centro” (EMICI, 2011, 22). Una intervención precoz garantiza que las consecuencias del acoso sean menores, ya que el tiempo juega en contra de estas situaciones agravando sus efectos (EMICI, 2011). Por ello, es indispensable que cualquier tipo de sospecha en torno a este tema sea comunicada lo antes posible, a ser posible de forma escrita. El Equipo Directivo, con la colaboración del tutor y orientador, debe poner en marcha un proceso de

investigación así como la aplicación de medidas inmediatas con carácter prioritario para que la situación no se prolongue (Comunidad de Madrid, 2011). La investigación se centrará en (1) acciones de búsqueda de información (entrevistas con víctima, agresor, familia, compañeros y profesorado); (2) redacción de un informe custodiado por el Jefe de Estudios; (3) búsqueda de asesoramiento externo (Comunidad de Madrid, 2011).

La guía EMICI (2011) propone a los centros educativos un programa de trabajo basado en tres líneas de actuación simultáneas: valoración, comunicación y acciones de protección. Estas líneas no son fases correlativas sino medidas que se desarrollan al mismo tiempo, para agilizar al máximo el esclarecimiento de la situación (EMICI, 2011)

La *valoración* hace referencia a un proceso de triangulación de información que debe poner en marcha el tutor a partir de la información de partida ofrecida por la persona/as que comunica la sospecha. Resulta esencial intentar recoger pruebas que aporten veracidad a los indicios, para lo cual las fuentes de conocimiento deben ser las personas supuestamente implicadas y sus familias. Es una tarea que debe caracterizarse por la comprensión de la supuesta víctima, por lo que es recomendable comenzar el proceso de recogida de información por ella, para después entrevistar a sus padres o tutores legales; a los compañeros; al presunto agresor; y a su familia.

El procedimiento de entrevista es individual. Se trata de entrevistas personales y confidenciales en las que se debe evitar que las presuntas partes acosadas y acosadoras coincidan. En lo que se refiere a la víctima, es imprescindible que el entrevistador (el tutor) le ofrezca apoyo, para generar un clima de confianza donde el propio menor sea quien analice lo que le está sucediendo (en caso de que sea cierto): que explique los contenidos del acoso que sufre y si encuentra entre ellos alguna conexión, que identifique hechos concretos de acoso, que revele el nombre presunto agresor, que indique cuáles han sido los medios digitales empleados, y que ayude a identificar y recabar pruebas fidedignas. Una vez recogida la documentación aportada por los implicados, el director del centro o la persona designada por él (preferiblemente el tutor) debe redactar un informe incluyendo los datos más relevantes, la valoración positiva o negativa del caso afirmando si existen indicios

suficientes para confirmar la existencia de ciberacoso; y las medidas inmediatas que se van a adoptar.

La *comunicación* es la segunda línea de actuación, simultánea a la anterior, que alude a la obligación de comunicar de forma inmediata cualquier sospecha de *ciberbullying* que esté mínimamente fundada. El director del centro educativo debe ser el destinatario primero de esta información, quien la remitirá al inspector referente del centro y a las familias de los alumnos supuestamente implicados. Esta comunicación escuela-familia debe coincidir con las entrevistas para el proceso de valoración, en las cuales se debe informar acerca del asunto en cuestión, de las medidas preventivas adoptadas, y del procedimiento educativo-disciplinario y las medidas correctoras que se pondrían en marcha si el caso se confirmara. Se debe también mostrar apoyo y procurar que la familia no se sienta culpable.

Las *acciones de protección* completan el triángulo de intervención. En los procesos anteriores, valoración y comunicación, la escuela debe adoptar unas acciones psicoeducativas dirigidas a posibles víctimas y posibles agresores.

1. *Con los menores en situación de riesgo de victimización.* Es necesario adoptar unas medidas cautelares para evitar reacciones de carácter violento contra quienes se suponen autores de la agresión o el centro educativo; y evitar de manera inmediata que la situación de ciberacoso se repita.
 - a) No temer hablar del tema con el menor.
 - b) Mostrar apoyo y empatía a través de una escucha atenta y activa.
 - c) Potenciar su seguridad personal, para que sea capaz de comunicar y explicar aquello que le está sucediendo sin miedo.
 - d) Eliminar el sentimiento de culpabilidad.
 - e) Hablar y planificar con él lo que se puede hacer o qué medidas adoptar.
 - f) Disminuir la frecuencia e intensidad en el uso de las TIC, llegando a ser recomendable la privación temporal o incluso definitiva según los casos.
 - g) Provocar que perciba sus cualidades personales.
 - h) Ayudarle a guardar pruebas de lo que está sucediendo.
2. *Con los menores en riesgo de ser ciberagresores.* Lo más positivo es siempre mantener un margen de prudencia y el beneficio de la duda. Las nuevas

tecnologías permiten inducir al engaño en cuanto a la autoría de las acciones de acoso, ya que es posible suplantar la identidad de otra persona de una forma relativamente sencilla.

- a) Comunicarle la necesidad de afrontar la situación y de detenerla.
- b) Hacerle consciente de que está causando un daño de manera voluntaria, así como de la necesidad de pedir disculpas y reparar el daño, y ayudarlo a cambiar su comportamiento.
- c) Discutir con él sobre las consecuencias de las situaciones de *ciberbullying* para víctimas y agresores.
- d) Establecer una comunicación familia-centro educativo para abordar el problema en la misma dirección.

3.4.2. Ante un caso de *ciberbullying*

Una vez que la situación de ciberacoso ha sido confirmada gracias al proceso de investigación llevado a cabo por el centro escolar, éste debe instaurar nuevas medidas de intervención, más allá de las acciones protectoras implantadas con anterioridad. La dirección de la escuela debe confirmar la situación y comunicarla a la inspección, y desde ahí diseñar un plan de actuación (EMICI, 2011). *“Los pilares fundamentales de las medidas a adoptar deberían perseguir el cese del acoso, la protección de la víctima, la reparación del daño y medidas educativas correctoras con los chicos y chicas agresores entre las que deberían primar las educativas”* (EMICI, 2011, 34).

La presencia de un caso de *ciberbullying* en un centro escolar adquiere una dimensión global, afectando no sólo a los niños víctima y agresor, sino también al centro como institución, a las familias, al profesorado y a todo el alumnado (EMICI, 2011, Comunidad de Madrid, 2011; Inteco, 2012; CEAPA, 2013). Por lo tanto, la manera más adecuada de afrontar el problema es mediante la implantación de medidas diferenciadas para cada uno de estos agentes (EMICI, 2011, Comunidad de Madrid, 2011; Inteco, 2012).

Tabla 3. Cuadro explicativo de la labor de intervención

INTERVENCIÓN ANTE UN CASO DE CIBERBULLYING	
EMICI	COMUNIDAD DE MADRID
<p>Una vez detectado el caso, la dirección del centro escolar deben confirmarlo a la inspección, quién decide las medidas.</p> <p>Los pilares de las medidas deben ser:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cese del acoso 2. Protección de la víctima 3. Reparación del daño 3. Medidas correctoras para los agresores, en las que deben primar las educativas. <p>Estas medidas se pueden agrupar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A nivel de centro educativo 2. Con todo el alumnado 3. Con la víctima 4. Con la familia 5. Con el agresor 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actuaciones con los alumnos <ul style="list-style-type: none"> ▪ Con la víctima: desarrollo de acciones de apoyo y protección. ▪ Con el agresor: programas de ayuda personal y social. ▪ Con los compañeros: formación, programas para la convivencia pacífica. ▪ Favorecer procesos de mediación entre víctima-agresor. 2. Actuaciones con familias <ul style="list-style-type: none"> ▪ Orientaciones sobre indicadores de comportamiento y pautas de atención; apoyo y control de conductas; orientación sobre apoyos externos. 3. Actuaciones con el profesorado <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información, formación y sensibilización.
INTECO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Centro educativo <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actuación coordinada entre la familia y el centro: mismos objetivos. ▪ Apoyar medidas restauradoras. ▪ Equipos de ayuda o cibermentores. ▪ Tema del <i>ciberbullying</i> y riesgos de las TIC dentro del currículum. ▪ Fomentar la convivencia positiva. ▪ Protocolo de actuación que garantice un canal de comunicación y una gestión adecuada de la información. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Con todo el alumnado <ul style="list-style-type: none"> ▪ Educación moral y ética. 3. Con la víctima <ul style="list-style-type: none"> ▪ Evitar la culpabilización. ▪ Mostrar acercamiento emocional y empático. ▪ Demostrar confianza. 4. Con el agresor <ul style="list-style-type: none"> ▪ Educación por encima de sanción. ▪ Política restauradora. ▪ Educación moral.

A nivel de *centro escolar*, el artículo 1903 del Código Civil (2014) establece que “*las personas o entidades que sean titulares de un centro de enseñanza no superior responderán por los daños y perjuicios que causen sus alumnos menores de edad durante los periodos de tiempo en que se hallen bajo control o vigilancia de profesorado, desarrollando actividades escolares o extraescolares*”. Por tanto, el Código Civil establece que la escuela tiene una responsabilidad muy importante en relación al cuidado de su alumnado y debe responder a ella. Esta responsabilidad

cesará cuando estas personas prueben que emplearon toda la diligencia necesaria para prevenir el daño (Código Civil, 2013).

Ante un caso de *ciberbullying*, la escuela tiene la obligación de adoptar acciones restauradoras y de carácter global (EMICI, 2011; Inteco, 2012). Algunas de las medidas posibles son las siguientes (EMICI, 2011; Inteco, 2012):

- Reflexión global sobre la calidad de la convivencia del centro.
- Desarrollar un protocolo de actuación específico que al menos garantice (1) un canal de comunicación (buzón de sugerencias y quejas, email, etc.) para que cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga indicios razonables de un caso de *ciberbullying* pueda comunicarlos preservando su anonimato; (2) una gestión adecuada de la información por parte del Equipo Directivo, que permita adoptar acciones con carácter inmediato.
- Revisión del Plan de Acción Tutorial y del Plan de Convivencia.
- Formación del profesorado en el manejo de los conflictos a través de medios electrónicos.
- Formación del alumnado para el uso más seguro y crítico de las TIC, haciendo de ellos mismos los protagonistas a través de la constitución de equipos de ayuda entre iguales o cibermentores; y tratar el tema del *ciberbullying* y de los riesgos de las herramientas digitales dentro del currículo.
- Creación de comisiones de alumnado para mejorar la convivencia on-line y offline.
- Apoyar medidas restauradoras de las relaciones interpersonales más allá de las disciplinarias o punitivas, para encontrar una salida educativa al problema.

La medidas que se plantean con *todo el alumnado* están enfocadas a un objetivo principal: restablecer su estructura moral y ética, que es la que permite el mantenimiento de las ciberagresiones y de la ley del silencio (EMICI, 2011; Inteco, 2012). Se trata de desarrollar una labor formativa global a través de programas específicos que favorezcan la convivencia pacífica y la sensibilización (Comunidad de Madrid, 2011). Se pueden trabajar (1) programas de habilidades sociales mediante el uso de las TIC; (2) programas de desarrollo personal, social y moral empleando herramientas digitales; (3) programas de resolución asertiva de conflictos, que

capaciten al alumnado en el manejo de las emociones, relaciones personales y métodos no violentos; y (4) programas de concienciación, sobre la importancia de ayudar y respetar al otro, y de reflexión crítica en torno a los espacios y contenidos digitales que promueven el acoso y los comportamientos agresivos.

La víctima es la figura más vulnerable en este fenómeno, por ello es importante adoptar medidas de protección y ayuda, aún cuando el caso no haya sido verificado, es decir, durante la fase de sospecha de *ciberbullying* (EMICI, 2011). Y una vez confirmada la situación, reforzarlas con otras acciones encaminadas a mostrar confianza y acercamiento emocional, una escucha atenta y a reforzar ciertas habilidades que le puedan ser útiles (EMICI, 2011; Comunidad de Madrid, 2011; Inteco, 2012). Estas medidas deben permitirle hablar sin temor del tema, eliminar el sentimiento de culpabilidad, potenciar su seguridad personal y ser consciente de sus cualidades personales. Además, es importante conseguir que disminuya la frecuencia e intensidad en el uso de las TIC, al menos de manera temporal, que guarde pruebas y que no adopte represalias (EMICI, 2011).

Este tipo de pautas pueden instaurarse a través de un programa de ayuda entre iguales o cibermentores (EMICI, 2011; Comunidad de Madrid, 2011; Inteco, 2012). Alumnos que conviven con la víctima y que tienen mayor dominio de las nuevas tecnologías les enseñan cómo funcionan, cómo pueden prevenir algunos tipos de acoso en las redes y cómo usarlas de manera más segura y positiva (EMICI, 2011).

Con el *agresor* o *agresores* es necesario primar la educación por encima de la sanción es decir, adoptar medidas en el marco de un política restauradora (Inteco, 2012). Al acosador no se le puede ofrecer el castigo como única salida, sino que es vital establecer con él una propuesta de compromiso a través de un contrato, en la cual se comprometa a cesar el acoso, a pedir disculpas y restituir el daño (EMICI, 2011; Inteco, 2012). Además, desarrollar una educación moral que le permita regular su conducta y mantener relaciones interpersonales a partir de principios justos y respetuosos (Inteco, 2012). Se pueden aplicar así técnicas de modificación de conducta, programas de habilidades prosociales y/o programas acerca del buen uso de las TIC. También resulta relevante la idea de fomentar la integración de la víctima en el grupo-clase, a partir de la colaboración del tutor con especialistas (EMICI, 2011); así como favorecer, cuando

se crea conveniente, procesos de mediación víctima-agresor para la reconciliación, reparación, resolución y nueva configuración relacional (Comunidad de Madrid, 2011).

Se pueden instaurar otras medidas de carácter más sancionador o punitivo, en función de la gravedad evaluada en los hechos, dentro de las cuales se encuentran (EMICI, 2011): las amonestaciones por parte del tutor, Jefatura de Estudios y/o Equipo de Dirección; la vigilancia por parte del equipo docente y de la familia (a petición del centro escolar); la comparecencia ante la Jefatura de Estudios; la exención a participar en actividades complementarias y extraescolares; y/o la suspensión del derecho de asistencia al centro por un plazo máximo de tres días.

La colaboración del centro educativo con la familia es también esencial para detener las situaciones de ciberacoso. El trabajo coordinado centro-familia es imprescindible para lograr un progreso socioeducativo en los menores (EMICI, 2011). En este sentido es fundamental que se sientan apoyados y eliminar, si existiera, el sentimiento de culpabilidad (EMICI, 2011; Comunidad de Madrid, 2011). Para conseguir esta comunicación continua y bidireccional, una de las medidas debe ser la de convocar reuniones periódicas donde se les informe sobre la conducta de sus hijos y las medidas adoptadas, y se busque su colaboración. Además, otra de las acciones esenciales es instaurar un programa formativo para aquellos padres que desconozcan el uso de los medios tecnológicos, que les capacite para establecer estrategias de mediación y control parental adecuadas (EMICI, 2011). Se trata de ofrecerles pautas relacionadas con las actitudes que el menor ha de tener tanto *on-line* como *off-line* para poder afrontar el problema; e incluso, si se estima conveniente, orientar acerca de recibir apoyo y asesoramiento externo (EMICI, 2011; Comunidad de Madrid, 2011).

4. PROPUESTA PRÁCTICA PARA LA INTERVENCIÓN ESCOLAR TRAS LA CONSTATACIÓN DE UN CASO DE *CYBERBULLYING*

4.1. Aspectos básicos de la intervención: por qué intervenir y cómo hacerlo

La intervención de un centro educativo tras verificar la existencia de un caso de *ciberbullying* debe ser inmediata. Debe realizarse, además, de forma meditada y pausada, en base a un plan estratégico de acción, que evite acciones impulsivas que puedan repercutir aún más negativamente en la situación. Así queda demostrado en los estudios analizados (EMICI, 2011; Comunidad de Madrid, 2011; Inteco, 2012). En todos ellos se indican una serie de criterios y acciones específicas que pueden marcar la pauta para la intervención en casos verificados de *ciberbullying*. Sin embargo, en este estudio se ha querido concretar un protocolo específico de actuación, que concrete aún más las indicaciones generales de dichos estudios. Es un protocolo que se centra en la fase de la intervención, la inmediatamente posterior a la detección del caso concreto de *ciberbullying*.

La necesidad de intervenir de forma inmediata es fundamental para: (1) proteger a la víctima, (2) evitar que las consecuencias de acoso se prolonguen en el tiempo, (3) paralizar una situación inviable dentro de una institución educativa, y (4) prevenir que vuelvan a presentarse casos de esta índole. Como menciona la guía elaborada por EMICI (2011), la actuación precoz es indispensable para detener el acoso, pero esencialmente para evitar que los efectos perjudiciales se intensifiquen. El tiempo es un factor que juega en contra de todos los afectados: víctimas, agresores y espectadores, y por ende centro educativo en su conjunto. La prolongación en el tiempo de la situación de *ciberbullying* aumenta la negatividad de la misma y produce un agravamiento de las consecuencias en todos los afectados.

El protocolo de intervención que se plantea a continuación parte de un aspecto clave ya indicado: la fase en que se encuentra el proceso de ciberacoso. Es un protocolo que se ha diseñado para ser aplicado por el centro educativo durante los primeros días siguientes a la detección de la situación de *ciberbullying*. Busca, por lo tanto, la protección de la víctima, el cese en el tiempo del acoso, y la paralización de éste. No deja, sin embargo, de contemplar a más largo plazo la necesidad de prevenir futuros

casos de la misma naturaleza. El protocolo se ubica de este modo en el momento en que el Equipo Directivo, junto con la Inspección y el profesorado, han corroborado la presencia de una situación de *ciberbullying*. Para ello se necesita que se hayan identificado quiénes son las partes implicadas, especialmente la víctima y agresor/es. De esta forma las características de partida de la situación son:

1. La situación de ciberacoso ha sido verificada tras el proceso de indagación e investigación llevado a cabo por el centro educativo.
2. El Equipo Directivo junto con la Inspección y el tutor de los alumnos afectados han adoptado medidas de carácter preventivo hasta corroborar la veracidad de la sospecha de *ciberbullying*.
3. El Equipo Directivo junto con la Inspección y el tutor/es de los alumnos afectados adoptan medidas de carácter más intervencionista y específico. Se aplica el protocolo de intervención, basado en cuatro objetivos básicos:
 - a) Cesar la situación de acoso.
 - b) Reparar de daño causado.
 - c) Asegurar que no vuelve a darse una situación igual o con similares características en el centro educativo.
 - d) Reparar el clima de convivencia en el centro escolar.

Los dos primeros objetivos están directamente relacionados con la protección de la víctima, el cese en el tiempo del ciberacoso, y la paralización del mismo. Los dos últimos objetivos se centran en el trabajo de prevención de futuros casos de ciberacoso. El primer objetivo conlleva unos pasos a seguir en un orden cronológico específico. El segundo de los objetivos implica actuaciones a nivel de centro, de aula y de familias. Los dos últimos objetivos se plantean a nivel de profesorado, de alumnado y de familia. Aunque el protocolo indica posibles actuaciones preventivas en los tres niveles, en este trabajo se especifica únicamente la actuación a nivel del alumnado. Para la consecución de dichos objetivos el protocolo establece tres líneas básicas de actuación: (1) cese de la situación de ciberacoso, (2) reparación del daño causado, y (3) prevención de situaciones de *ciberbullying*. En cada una de ellas se van a contemplar una serie de actuaciones específicas. Esta información se recoge en la tabla 4: "Cuadro explicativo del Protocolo de Intervención".

4.2. Protocolo de intervención en casos detectados de ciberacoso o *ciberbullying*:

líneas específicas de actuación

Tabla 4. Cuadro explicativo del Protocolo de Intervención

OBJETIVOS	a) Cesar la situación de acoso. b) Reparar el daño causado a la víctima. c) Asegurar que no vuelve a darse una situación igual o con similares características en el centro educativo. d) Reparar el clima de convivencia en el centro escolar.			
LÍNEAS DE ACTUACIÓN PARA CADA OBJETIVO				
Línea 1: Cese de la situación de ciberacoso o <i>ciberbullying</i>	Paso1. Intervención desde el centro escolar	Paso 2. Reunión con las familias	Paso 3. Consulta del caso a la Asesoría de la Convivencia	Paso 4. Denuncia del caso
Línea 2: Reparar el daño causado	Nivel de centro	Nivel de aula	Familia	
Línea 3: Prevención de situaciones de ciberacoso o <i>ciberbullying</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propuesta didáctica de intervención. ▪ Actividades y materiales en Anexo I. 			

4.2.1. Línea 1: Cese de la situación de ciberacoso o *ciberbullying*

Tabla 5. Línea 1 de actuación

Línea 1: Cese de la situación de ciberacoso o <i>ciberbullying</i>	Paso1. Intervención desde el centro escolar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reunión individual con cada uno de los implicados. ▪ Reunión entre ambos mediada por la persona que se decida ▪ Protección continua de la víctima. ▪ Orden de reparación de comentarios por parte del acosador
	Paso 2. Reunión con las familias	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reunión con las familias para la exposición de la situación. ▪ Compromiso de trabajo conjunto y simultáneo. ▪ Información sobre ciberacoso y cómo actuar ante casos. ▪ Asesoramiento sobre recursos de apoyo externo.
	Paso 3. Consulta del caso a la Asesoría de la Convivencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Búsqueda de asesoramiento experto. ▪ Búsqueda de pautas específicas para el diseño del plan de actuación.
	Paso 4. Denuncia del caso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medidas administrativas y técnicas. ▪ Medidas legales de ser necesario: denuncia y proceso judicial en casos de mayor gravedad.

Tal y como se señala en la tabla 5, el centro educativo debe reaccionar con diligencia y rapidez una vez conocida la existencia de la situación de ciberacoso, es decir, actuar en el mismo preciso momento en el que se ha detectado. Pero tiene que hacerlo de acuerdo a un programa de actuación planificado, que evite en cualquier caso medidas inadecuadas o perjudiciales para cualquiera de los agentes implicados en este proceso.

En este sentido, la propuesta práctica que se plantea se estructura en cuatro fases o pasos de actuación, sucesivos pero complementarios, que permiten abordar el caso concreto de *ciberbullying* desde una perspectiva global y multidisciplinar. Los pasos son los relativos a (1) intervención desde el centro escolar, (2) reuniones informativas con las familias de los protagonistas, (3) consulta del caso con la Asesoría de la Convivencia de la Comunidad Autónoma pertinente, y (4) denuncia del caso si la gravedad de la situación así lo requiriese.

4.2.1.1. Paso 1. Intervención desde el centro escolar

Esta primera fase se plantea en dos pasos sucesivos: (1) la recopilación de datos y pruebas acerca de los sucesos acaecidos y (2) la adopción de medidas de carácter cautelar para frenar de forma inmediata la situación de ciberacoso dada.

El centro educativo, previamente a la puesta en marcha de medidas específicas, convocará reuniones individuales con la víctima y el acosador. Resulta imprescindible evitar que estos encuentros tengan lugar en espacios de tiempo similares, para evitar la coincidencia de ambas partes, al menos hasta que el Equipo Directivo tenga datos suficientes para valorar el alcance de los hechos y las secuelas causadas en la víctima. En sendas reuniones el objetivo primordial será el de esclarecer totalmente los hechos, para que las medidas planteadas se ajusten al máximo posible a las características del suceso y sean justas para ambas partes.

Hasta la verificación de la situación de *ciberbullying*, el centro educativo ya habrá mantenido entrevistas con todos los implicados, especialmente acosado y acosador, en beneficio de poder probar su existencia. Sin embargo, esta fase difiere respecto a la anterior en su punto de partida: en este momento existe ya confirmación de que el acoso on-line ha tenido y sigue teniendo lugar. Por este motivo, se hace necesario que los implicados aporten más información describiendo los sucesos con exactitud,

claridad, veracidad y aportando las pruebas oportunas siempre que sea posible. Es conveniente crear un archivo de pruebas por si fuera necesario presentarlas ante las autoridades en un futuro proceso judicial. La guía elaborada por EMICI (2011) contiene información de gran utilidad relativa a la obtención de pruebas, que puede consultarse siguiente dirección web: <http://www.emici.net/prot/Protocolo%20Ciberbullying.html>.

En función de la información recopilada en este primer paso y del análisis y valoración que el Equipo Directivo haga de ella, se puede considerar la posibilidad de convocar a víctima y agresor/es a una reunión conjunta, donde una persona designada como tal actúe de mediador entre ambas partes. En función también de la edad de los menores, se tendrá en cuenta la opción de que éstos puedan acudir en compañía de algún familiar o adulto. Esta reunión, sin embargo, sólo debe proponerse en caso de que exista un seguridad acérrima acerca de que puede concurrir y fluir sin causar ningún perjuicio a la víctima o sin que se dé ningún tipo de agresión hacia ella.

El segundo paso es la adopción de medidas con carácter cautelar y sancionador. El objetivo clave es cesar la situación de acoso y, para ello, las primeras medidas deben seguir una línea amonestadora, en pro de la aplicación a posteriori de medidas de valor educativo para abordar el problema en sus fases sucesivas. Estas medidas deben plantearse como medio de protección continuo para la víctima, ya que en este proceso es la parte más vulnerable y afectada.

Entre las medidas sancionadoras que el centro educativo puede imponer al agresor o agresores, en función del análisis realizado del caso, se encuentran:

- Petición de disculpas a la víctima, de forma oral y/o escrita.
- Orden de reparación del daño con la retirada de los comentarios, imágenes, vídeos de índole ofensiva, discriminativa o vejatoria de las redes sociales o herramientas digitales pertinentes con la mayor prontitud posible.
- Amonestación privada de la Jefatura de Estudios.
- Amonestación privada del tutor o tutora del aula.
- Suspensión del derecho a uso de las herramientas digitales.
- Vigilancia específica y continuada por parte del equipo docente.
- Solicitud de colaboración familiar para la vigilancia y control del uso de Internet y el teléfono móvil.

- Comparecencia de forma puntual o periódica ante la Jefatura de Estudios.
- Suspensión del derecho a participar en actividades complementarias y/o extraescolares.
- Suspensión del derecho de asistencia al centro por un máximo de tres días.

4.2.1.2. Paso 2. Reunión con las familias

La colaboración y comunicación escuela-familia se hace más que necesaria ante este tipo de situaciones, de manera que en ambos ámbitos educativos se adopten medidas de actuación similares en su enfoque y objetivos. Establecer una misma línea de actuación garantizará la mayor efectividad de las acciones puestas en marcha. Por esta razón, los padres o tutores legales de acosado y acosador/es tienen que estar al tanto de cada uno de los pasos seguidos con sus hijos así como estar informados acerca de la realidad de los hechos.

De esta forma, se establecerá una reunión personal con cada familia, manteniendo siempre la discreción y confidencialidad con el fin, en primer lugar, de exponerle clara y concisamente el cariz de la situación; explicarle las características y gravedad de los hechos; e informar acerca de cómo se espera intervenir con sus hijo para solventar lo más pronto posible esta situación.

En segundo lugar, se abogará por contar con su colaboración para hacer de la actuación un proceso eficaz; de manera que se establezca entre ambas partes un compromiso de trabajo, expuesto de forma verbal o por escrito, para trabajar con los menores en una misma dirección. Se tratará de que la familia se comprometa a adoptar una medidas cautelares de forma inmediata, tales como la vigilancia y control del menor en el uso de Internet y del teléfono móvil, o la retirada transitoria del acceso a los dispositivos tecnológicos a través de los cuales ha ejercido el acoso.

Y en tercer lugar, el centro educativo deberá orientar a las familias acerca de recursos o materiales que puedan ayudarles a entender en qué consiste el *ciberbullying*, qué características tiene y cómo hacerle frente. Las familias a priori pueden sentirse desorientadas al verse implicadas en una situación compleja, desconocida en ocasiones e imprevista, ya que en la mayor parte de los casos el problema permanece oculto a ojos de los adultos (padres y profesores) durante periodos de tiempo

prolongados. Si esto no fuera suficiente, el centro también puede orientar a la familia sobre la posibilidad de recibir apoyo externo para afrontar y superar el problema.

Algunos de los materiales de referencia por excelencia que el centro educativo puede recomendar son los siguientes:

- Pantallas Amigas (<http://www.pantallasamigas.net>). “Se trata de una iniciativa que tiene como misión la promoción del uso seguro y saludable de las nuevas tecnologías y el fomento de la ciudadanía digital responsable en la infancia y adolescencia” (Pantallas Amigas, 2014). Contiene información variada acerca de distintos conceptos y ámbitos relacionados con el manejo de las TIC (identidad digital, ciberconvivencia, *ciberbullying*, redes sociales, etc.) y cuenta con una estructura de apoyo a centro escolares y otra de apoyo a familias. Las familias interesadas pueden recurrir a esta asociación vía email para realizar cualquier tipo de consulta (info@pantallasamigas.net).
- “La guía de actuación contra el ciberacoso”, elaborada por Inteco (<http://www.caib.es/sacmicrofront/archivopub.do?ctrl=MCRST151ZI142960&id=142960>). Se trata de una guía elaborada por expertos de distintos ámbitos profesionales en torno al fenómeno del ciberacoso. Presenta una recopilación de información esencial para entender este concepto y sus repercusiones, así como pautas de actuación en las distintas fases del proceso (detección, prevención e intervención). Estas orientaciones prácticas están dirigidas a ayudar a padres y profesores a educar y concienciar a sus hijos o alumnos en materia de seguridad en Internet.
- “El protocolo de actuación escolar ante el *ciberbullying*”, de EMICI (2011) (<http://www.emici.net/prot/Protocolo%20Ciberbullying.html>). Se trata de un protocolo de intervención, elaborado por un Equipo Multidisciplinar de Investigación sobre Ciberbullying (EMICI), dirigida a centros escolares y familias para orientar cómo debe ser la actuación con los menores en estos casos.
- Protégeles (<http://www.protegeles.com>). Es una asociación configurada para conseguir que Internet sea un espacio más seguro para los menores. Elabora distintos materiales y recursos, y cuenta con líneas de ayuda para alumnos y padres en torno al *bullying* (<http://www.acosoescolar.info>) y *ciberbullying*.

Respecto a este último, cuenta con la página web Ciberfamilias (<http://www.ciberfamilias.com>) con numerosos recursos, enlaces y materiales para aumentar la información disponible respecto al manejo y funcionamiento de las TIC.

- E-legales (<http://www.e-legales.net/index.shtml>). Se trata de un recurso que ofrece información respecto a los delitos cometidos por medio de las TIC que pueden darse, principalmente por medio de Internet y telefonía móvil.
- Agencia Española de Protección de Datos (<http://www.agpd.es/portalwebAGPD/index-ides-idphp.php>). Aporta información sobre el ámbito de protección de datos y elabora guías y recursos relacionados con el tema dirigidos a diferentes colectivos. Dirigido a las familias se encuentra la guía “Deberes de niños y niñas. Deberes de padres o madres” (https://www.agpd.es/portalwebAGPD/canal_joven/common/pdfs/recomendaciones_menores_2008.pdf#).

4.2.1.3. Paso 3. Consulta del caso a la Asesoría de la Convivencia

Las situaciones de acoso escolar a través de las TIC tienden a ser muy complejas dada la variabilidad que adoptan y los múltiples factores a tener en cuenta. Además, al ser una problemática relativamente novedosa y actual todavía los centros educativos pueden encontrar obstáculos a la hora de hacerles frente. Para solventar dudas y dificultades en torno al tema de acoso escolar las instituciones públicas de las Comunidades Autónomas suelen contar un servicio de atención a la convivencia que proporciona asesoramiento especializado en esta materia.

En el caso de la Comunidad Foral de Navarra, el Gobierno cuenta con la “Asesoría para la Convivencia”, un servicio público destinado a orientar tanto al profesorado como al alumnado y a las familias en materia de resolución de conflictos escolares, acoso entre iguales, así como sobre planes de convivencia y otras cuestiones afines; y proporciona diversos materiales, solicitudes de intervención, peticiones de ayuda, etc. El centro educativo debe aprovechar este servicio y buscar en él asesoramiento experto una vez que ha recabado la información necesaria para analizar a fondo la situación problemática, por medio de las reuniones con los implicados y sus familias y tras la adopción de las primeras medidas de carácter cautelar. Este organismo le

proporcionará pautas de actuación ajustadas a cada caso particular a partir de la información que se le proporcione y a través de la visita de sus profesionales, que acuden al centro cuando se les requiere y colaboran en el diseño de medidas para afrontamiento de cada situación concreta.

4.2.1.4. Paso 4. Denuncia del caso

Los casos de *ciberbullying* pueden alcanzar niveles de gravedad muy dispares. En base a esto, el procedimiento seguido puede quedarse en el ámbito administrativo o traspasar al legal. Por regla general, la recomendación en estos casos es la realizar un banco de pruebas, lo más exhaustivo posible, y seguidamente adoptar medidas de índole administrativa y técnica. Estas medidas están encaminadas a la puesta en conocimiento del sitio web (foro, blog, red social...) de la situación acontecida y la interposición de una queja formal a la administración del mismo. El objetivo es la obtención de su retractación y pedida de disculpas así como la retirada inmediata y eficaz de todo el material ofensivo relativo al caso tratado.

Cuando el caso de *ciberbullying* tiene mayor gravedad y/o la queja administrativa no haya sido suficiente, entonces será conveniente acudir por vía judicial. Se debe acudir a la Comisaría de Policía o directamente a la Fiscalía de Menores para interponer una denuncia y alertar de los hechos. Las Fiscalías y Juzgados de Menores son los encargados de adoptar los mecanismos necesarios para recabar las pruebas y adoptar las medidas oportunas. El protocolo de actuación elaborado por EMICI (2011) describe de forma pormenorizada los aspectos clave en materia legal (<http://www.emici.net/prot/Protocolo%20Ciberbullying.html>), y la guía de actuación diseñada por Inteco (2012) aporta información muy detallada acerca del procedimiento judicial de una denuncia y las penas por delitos de ciberacoso (<http://www.caib.es/sacmicrofront/archivopub.do?ctrl=MCRST151ZI142960&id=142960>).

4.2.2. Línea 2: Reparar el daño causado

Tabla 6. Línea 2 de actuación

Línea 2: Reparar el daño causado	Nivel de centro	Con la víctima	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Protección de su integridad con un seguimiento especial de que no sigue dándose la situación. ▪ Atención psicológica. ▪ Información sobre cómo actuar ante casos de acoso y uso seguro de las TIC.
		Con el agresor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medidas sancionadoras: reparación del daño, eliminar los comentarios en la red y disculpas públicas. ▪ Atención psicológica. ▪ Información sobre qué es el ciberacoso.
		Con el profesorado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información acerca del fenómeno de <i>ciberbullying</i>. ▪ Sensibilización. ▪ Formación para la prevención, detección temprana y actuación en casos de ciberacoso.
	Nivel de aula	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sesión de tutoría explicando la situación. ▪ Constitución de un compromiso de forma formal. ▪ Información sobre cómo actuar ante casos de ciberacoso. 	
	Familia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan de actuación conjunto. ▪ Asesoramiento: atención psicológica, cómo actuar ante casos de ciberacoso y cómo evitar este tipo de situaciones. 	

Como se muestra en la tabla 6, en esta segunda línea de intervención se plantean actuaciones a nivel de centro, a nivel de aula y a nivel de las familias. A su vez, el primero de ellos implica la adopción de medidas en tres direcciones diferenciadas: con la víctima, con el agresor y con las familias. Esta diferenciación se explica por la necesidad de diseñar un plan de trabajo individualizado y específico para cada uno de los agentes implicados en la situación de ciberacoso. El abordaje debe orientarse de forma muy precisa hacia las características propias de la situación así como a los rasgos de los afectados con el objetivo de conseguir una actuación personalizada y efectiva.

4.2.2.1. Nivel de centro

Con la víctima debe actuarse de forma compresiva y cercana, teniendo en cuenta que las consecuencias de haber padecido una situación de *ciberbullying* son enormemente dañinas y difíciles de superar. El punto de partida es proteger la integridad de la víctima con un seguimiento especial, cercano y continuado que garantice que la situación no vuelve a repetirse de nuevo. Resulta imprescindible que en este proceso de seguimiento la víctima se sienta escuchada y atendida, que perciba un apoyo y

seguridad incondicionales, y que no se sienta presionada por superar la situación. El menor victimizado tiende a sentirse avergonzado por lo ocurrido, por lo que es habitual que necesite de un tiempo para reaccionar, reconocer lo que le ha ocurrido y ocurre, y poder hablar de ello abiertamente con el profesional/es que le atienden.

Además, dado el grado de sufrimiento que llegan a experimentar los menores objeto de acoso se hace ineludible la necesidad de recibir atención psicológica, que ayude a recuperarse de las secuelas del daño. Se trata de una atención enfocada hacia aspectos que le permitan superar la situación y recuperar la normalidad en su vida como son reforzar su autoestima y autoconcepto, eliminando sentimientos de culpabilidad e inferioridad; entrenar estrategias de afrontamiento, que le ayuden a protegerse adecuadamente de cualquier tipo de agresión; o desarrollar habilidades y destrezas sociales que faciliten y mejoren las interacciones con sus iguales.

Se debe realizar también una labor informativa-formativa con la víctima relativa a la actuación ante situaciones de ciberacoso y al uso adecuado y seguro de las TIC. Ambas acciones están encaminadas a la prevención de una futura implicación de ésta en situaciones similares. Para ello, se puede recurrir al material elaborado por la asociación Pantallas Amigas: “Decálogo para una víctima de ciberbullying” (<http://www.pantallasamigas.net/proteccion-infancia-consejos-articulos/decalogo-para-una-victima-de-ciberbullying.shtm>), también recogido en el protocolo EMICI (2011), u otros materiales de la misma índole.

Con el agresor la actuación debe centrarse en dos tipos de medidas: medidas sancionadoras y medidas educativas. El plan de intervención que se diseñe debe contemplar ambas, aunque haciendo prevalecer las segundas sobre las primeras. A pesar de ello, las acciones sancionadoras se aplicarán siempre con antelación a las educativas ya que es necesario cortar de raíz la situación de acoso. Este tipo de medidas son más eficaces a corto plazo, en un primer momento, en el cual interesa que el agresor entienda que su comportamiento ha sido inadecuado, sea consciente del daño que ha causado y sea receptivo a repararlo con la mayor prontitud posible.

En este sentido, como se señalaba en el apartado “Intervención desde el centro escolar” se pueden aplicar diferentes amonestaciones. Entre ellas, las que se deben

aplicar con prioridad con el agresor son (1) la obligación de retirar de forma inmediata toda información, comentario, fotografía o vídeo que haya filtrado en la red para menospreciar, intimidar o vejar a su víctima; y (2) la petición de disculpas y retractación pública ante la víctima. Tras la aplicación de unas primeras medidas amonestadoras, se debe trabajar con el agresor a través de un plan de actuación de carácter psicoeducativo. Al igual que la víctima, el agresor requiere de una atención psicológica para la rehabilitación de su conducta y resolución de posibles carencias educativas. Se hace prioritaria la puesta en marcha de acciones relativas a (1) la educación en valores y normas, (2) la autorregulación emocional y (3) el autocontrol conductual.

A su vez, y de forma paralela, se hace necesaria realizar una labor informativa-formativa sobre el *ciberbullying*: qué es, qué características tiene y qué consecuencias conlleva. Esta medida resulta importante porque puede ocurrir que en algunos casos concretos ciertas circunstancias, tales como la edad del menor, influyan en su desconocimiento del tema. El profesional que trabaja con el agresor no debe sobreentender nunca que éste conoce realmente cuál ha sido su conducta y los efectos reales que ha tenido sobre otra persona. Para ello se puede recurrir a materiales como los realizados por Pantallas Amigas, destinados a un público infantil y adolescentes, y que pueden ayudar al agresor a entender la naturaleza y alcance de este fenómeno. Se trata de materiales tanto escritos como audiovisuales que abordan el tema adecuándose a la edad de su público. Algunos recursos son los siguientes:

- <http://www.youtube.com/watch?v=tX4WjDr5XcM>
- <http://www.youtube.com/watch?v=moL3g9FPB-8>
- http://www.youtube.com/watch?v=SEC_dOWFN5M

Con el profesorado la situación debe abordarse desde una perspectiva formativa. Los tres pilares básicos de la actuación con el profesorado son (1) la información acerca del fenómeno de *ciberbullying*, (2) la sensibilización frente a este tipo de situaciones y (3) la formación para la prevención, detección temprana y actuación en casos de ciberacoso. Para ello, el centro educativo debe organizar cursos de formación en esta materia o facilitar la asistencia de los docentes a programas de formación de este tipo.

4.2.2.2. Nivel de aula

En este nivel, el tutor o tutores de la víctima y el agresor, dependiendo de si pertenecen o no al mismo grupo-aula, debe abordar la situación ocurrida en el centro educativo con el conjunto del alumnado. La dinámica tendrá lugar en un sesión ordinaria de clase lo más próxima a la constatación del caso y de acuerdo a una planificación aprobada por la Jefatura de Estudios. El tutor/es debe plantear una sesión de tutoría donde explique a sus alumnos la situación dada y las consecuencias ocasionadas, con el fin de conocer cuál de sus alumnos conocía o desconocía la situación. Este objetivo debe plantearlo no con el fin de penalizar sino con la misión de concienciar a su alumnado acerca del papel tan importante que cumplen los espectadores en este tipo de hechos.

Además, el tutor ofrecerá a sus alumnos el acceso a materiales informativos acerca de cómo se debe actuar ante situaciones de ciberacoso, una formación indispensable para prevenir situaciones similares en el futuro. Materiales como los ofrecidos por Pantallas Amigas pueden ayudar a que tomen conciencia acerca de la necesidad de informar y dar la voz de alerta, para interrumpir la situación y erradicarla lo antes posible.

EL tutor/es debe planificar, además, una actividad final donde quede reflejado el compromiso de su alumnado por cambiar su actitud y comportamiento en caso de tener constancia de un situación similar. La técnica empleada para fijar este compromiso dependerá de la decisión del docente. La recomendación es la creación de un contrato de aula, donde se establezcan una cláusulas a cumplir y el alumnado muestre su aprobación con su firma.

4.2.2.3. Nivel de familia

El centro educativo, esencialmente a través de la figura del tutor de aula, debe establecer un canal de comunicación estable con las familias de los implicados. El tutor debe convocar reuniones periódicas y mantener contacto por vía telefónica o correo electrónico para que la familia esté permanentemente informada de las medidas adoptadas en torno a esta situación (y a su hijo en particular). El centro educativo debe diseñar un plan de intervención compartido entre escuela y familia que permita abordar el problema en una misma dirección. Una actuación coordinada centro-

escuela es clave si se quiere que las medidas planteadas y adoptadas sean eficaces y efectivas. Los menores deben así acatar unas pautas de actuación en ambos ámbitos, que habrán sido diseñadas en el centro escolar con el consentimiento de la familia.

La familia debe recibir asesoramiento de distinta índole desde el centro escolar: (1) asesoramiento acerca de cómo prestar atención psicológica, de manera que los padres estén capacitados para ofrecer apoyo socioemocional a su hijo cuando éste lo requiera; (2) asesoramiento sobre cómo actuar ante casos de ciberacoso; y (3) asesoramiento acerca de cómo poder evitar situaciones similares en un futuro. Para ello, el centro educativo puede asesorarle a través de los profesionales que trabajan en él, informarle sobre materiales que pueden consultar por su cuenta; ofrecer información acerca de apoyos externos a los que poder acudir, y/o organizar programas de formación para las familias donde se aborden los temas ya indicados o se incida, por ejemplo, en la formación acerca de uso seguro y saludable de las TIC.

4.2.3. Línea 3: Prevención de situaciones de ciberacoso o ciberbullying

Tabla 7. Línea 3 de actuación

<p>Línea 3: Prevención de situaciones de ciberacoso o ciberbullying</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Propuesta didáctica de intervención. ▪ Dirigida a nivel de aula o a nivel de centro educativo. ▪ Duración: 7-8 sesiones de una hora. ▪ Actividades y materiales en Anexo I.
--	--

Como se muestra en la tabla 7, la tercera línea de actuación se centra en la intervención educativa con todo el alumnado. Se presenta una propuesta didáctica modelo que plantea actividades de carácter preventivo y cuya duración está estimada en siete u ocho semanas. Esta propuesta se plantea no como una medida inmediata al problema de ciberacoso sino a corto/medio plazo, encaminada a alcanzar los dos últimos objetivos clave indicados en la tabla 4: (1) asegurar que no vuelve a darse una situación igual o con similares características en el centro educativo y (2) reparar el clima de convivencia en el centro escolar.

Esta actuación preventiva con todo el alumnado puede plantearse de dos modos (1) a nivel particular del aula donde se encuentran escolarizados víctima y agresor o aulas,

en caso de que ambos vayan a clases diferentes pero dentro del mismo centro; (2) a nivel de escuela, planteada como un proyecto educativo de centro que será aplicado en los diferentes niveles escolares. En este sentido, la propuesta didáctica presente es estándar, pudiendo ser aplicada en ambos supuestos. Además, las actividades tipo incluidas tienen un carácter abierto, por lo que pueden trabajarse con alumnado tanto de Educación Primaria como de Educación Secundaria Obligatoria (ESO), siempre que se realicen las adaptaciones convenientes de acuerdo a la edad de los estudiantes.

La necesidad de aplicar una propuesta didáctica de esta naturaleza con todo el alumnado se explica por el papel tan importante que éste desempeña en una situación de *ciberbullying*. Los compañeros de víctima y agresor contribuyen en gran medida al mantenimiento de la situación de *ciberbullying* en el tiempo gracias a la adopción mayoritaria de un rol pasivo de espectador. El tutor debe plantearse una serie de cambios en su alumnado, que se detallan en los *objetivos didácticos* a conseguir:

1. Conocer el concepto de *ciberbullying* o ciberacoso.
2. Conocer y comprender el concepto de intimidad.
3. Sensibilizar y fomentar la reflexión crítica en torno al fenómeno de *ciberbullying* y sus consecuencias.
4. Concienciar en la necesidad de intervención y de adopción de un papel activo como espectadores de una situación de *ciberbullying*.
5. Adquirir conocimientos acerca del manejo seguro de las TIC.

Los *contenidos didácticos* se agrupan en conocimientos, habilidades y actitudes.

1. Conocimientos
 - El concepto de *ciberbullying* o ciberacoso.
 - Los roles adoptados en la situación de ciberacoso.
 - El concepto de intimidad y derecho a la confidencialidad de datos.
 - Las TIC y su uso seguro y saludable.
2. Habilidades
 - Realización de una búsqueda guiada en Internet o webquest.
 - Capacidad de reflexión crítica.
 - Realización de diferentes materiales de trabajo.

3. Actitudes

- Participación activa y cooperativa en las dinámicas de trabajo.
- Respeto hacia los compañeros en el trabajo en grupo.
- Empatía hacia los demás y disposición hacia el trabajo.

Las *competencias curriculares básicas* presentes en la propuesta didáctica partiendo de la normativa vigente, la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE 8/2013) son: competencias sociales y cívicas, competencia digital, competencia lingüística y aprender a aprender.

La *secuencia de actividades* se estructura:

- Actividad 1. ¿Conoces qué es el acoso?
- Actividad 2. El fenómeno del *ciberbullying* o ciberacoso
- Actividad 3. Veo, pienso y me pregunto
- Actividad 4. ¿Qué sientes?
- Actividad 5. ¿Qué hacemos?
- Actividad 6. Intimidación en la Red
- Actividad 7. Hacemos un uso seguro de las TIC

La *metodología* empleada debe potenciar la participación activa del alumnado, su actitud investigadora, creativa y crítica así como su capacidad de trabajar de forma cooperativa. En todo momento se debe fomentar el trabajo autónomo y adopción de responsabilidad sobre las tareas encomendadas, a partir de las orientaciones del profesor-tutor que actuará como guía del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Los *criterios de evaluación* que se desarrollan de acuerdo a los contenidos son:

- Ha adquirido conocimientos necesarios acerca del *ciberbullying* o ciberacoso.
- Ha adquirido los conocimientos necesarios acerca del derecho a la intimidad en relación al uso seguro de las TIC.
- Ha mostrado capacidad de reflexión crítica ante los temas tratados.
- Ha mostrado una actitud positiva y favorable hacia la intervención activa.
- Ha realizado las actividades de forma participativa y respetuosa.

CONCLUSIONES Y CUESTIONES ABIERTAS

La sociedad digital actual conlleva una serie de cambios que se ven reflejados en los conceptos de Web 2.0, nativo e inmigrante digital, brecha digital o alfabetización digital. Se trata de conceptos que muestran el proceso de cambio continuo de la realidad social actual como consecuencia de la presencia global de las nuevas tecnologías. Las TIC, en especial Internet, se han convertido en el motor de una significativa transformación que exige nuevas capacidades y competencias al individuo. En este sentido, la falta de competencia digital de muchos adultos está generando una brecha digital que los distancia de los más jóvenes, mucho más competentes en este aspecto pero al mismo tiempo más inexpertos.

Una inexperiencia que puede conllevar el desarrollo de conductas digitales inadecuadas. Las nuevas tecnologías implican una facilidad e inmediatez en la comunicación que tanto nativos como inmigrantes digitales ponen en marcha de forma constante. Esencialmente las redes sociales han dado lugar a un nuevo y lícito modo de socialización que conlleva, sin embargo, riesgos intrínsecos. Se trata, además, de riesgos que tienden a pasar inadvertidos a ojos del menor y que pueden dar lugar a situaciones problemáticas complejas de abordar como el *ciberbullying*.

Es en este punto donde la escuela cumple un rol fundamental en favor de la educación digital de niños y adolescentes. Una educación en habilidades, valores y actitudes que permita el desarrollo de hábitos de uso adecuados, saludables y seguros de las TIC es fundamental. Pero es una tarea que se presenta más compleja que antaño porque ahora el proceso de enseñanza-aprendizaje ha cambiado. El docente no es el único emisor de conocimientos sino que debe ser capaz de aceptar la bidireccionalidad del proceso comunicativo que supone la educación. Y además, en esta asignatura digital, debe hacer frente a una realidad posible: *que sus alumnos sepan más que él mismo*. Con ello, el papel educativo en torno a las nuevas tecnologías se presenta como un reto a conseguir.

La profundización en los conceptos de acoso escolar y *ciberbullying* o ciberacoso indica que son términos comúnmente empleados, pero no siempre se utilizan desde un conocimiento pormenorizado de los mismos. La diferenciación entre acoso escolar off-

line (en el mundo analógico) y acoso escolar on-line (en el mundo digital) no es nítida, puesto que ambos poseen unos rasgos esenciales en común. Unas características compartidas que resultan clave para entender la naturaleza de sendos fenómenos: las condiciones de riesgos que los originan, los perfiles de los implicados (víctima, agresor, espectador) así como las consecuencias que acarrearán.

Pero cómo intervenir ante un caso de *ciberbullying*, cuestión básica de este estudio, es algo difícil de delimitar. Existen diferentes documentos y guías que recogen pautas de actuación, aunque no son muchas ni lo realizan de forma sistemática. El *ciberbullying* es todavía un proceso reciente y tiende a permanecer oculto en los contextos escolares. No es costoso llegar hasta guías centradas en la prevención del ciberacoso o en su detección, pero si resulta complejo encontrar protocolos de actuación que determinen cómo intervenir una vez verificada la situación de ciberacoso.

Estos protocolos han sido la base sobre la que asentar la elaboración de la propuesta práctica presentada en este estudio. Los protocolos analizados abordan las distintas fases del fenómeno: prevención, detección e intervención; sin embargo, la propuesta, a diferencia de ellos, únicamente versa sobre la última de estas fases. Es la fase menos estudiada y donde es necesario realizar un análisis más profundo. De esta forma, lo que se plantea es un protocolo de intervención completo tras el momento de constatación de un caso de *ciberbullying*. Se pretende proporcionar una nueva guía de ayuda a los centros educativos, que les proporcione la orientación suficiente para abordar el problema de forma inmediata.

La propuesta ha quedado estructurada en torno a cuatro objetivos prioritarios que se acompañan de tres líneas de actuación específicas. Es una estructura que difiere de la encontrada en los protocolos existentes pero que se ha considerado adecuada valoradas las necesidades que un centro educativo puede tener ante una situación de esta índole. Sin embargo, se ha tomado en consideración la información aportada por los protocolos en relación a los niveles de intervención, ya que se ha observado que todos remarcan la necesidad de actuar en distintos niveles: de centro, de profesorado, de alumnado, de víctima y agresor, y de familia. Se ha considerado imprescindible mantener esta perspectiva e incluirla en la propuesta práctica por considerarla totalmente acertada.

Este proyecto continúa así el recorrido investigador iniciado por especialistas de diversas disciplinas (pedagogos, psicólogos, abogados, profesores...) y, al mismo tiempo, deja la puerta abierta hacia nuevos estudios encaminados a mejorar, reestructurar, completar o incluso cambiar las propuestas realizadas en él. A pesar de que las TIC llevan presentes unas décadas, el *ciberbullying* es un fenómeno que ha comenzado a estudiarse de manera más reciente. Las investigaciones en torno a su naturaleza, alcance y tratamiento han proliferado rápidamente pero se remiten mayoritariamente a estudios teóricos. Falta practicidad. Se necesitan guías más precisas que describan y orienten sobre la intervención inmediata en *ciberbullying*: sobre cómo detener una situación de ciberacoso y sobre cómo reparar el daño ocasionado. Se considera una línea de investigación a futuro, que resultaría ser muy enriquecedora y en la que sin duda se hace preciso profundizar para combatir un fenómeno cada vez más predominante en el contexto educativo y social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aparici, R. (2010). Comunicación y Web 2.0. En R. Aparici, (Coord.) *Conectados en el ciberespacio* (pp. 27-36). Madrid: UNED.
- Área, M. (2012). La alfabetización en la sociedad digital. En M. Área, A. Gutiérrez y F. Vidal, *Alfabetización digital y competencias informacionales*, (pp. 3-40). Madrid: Ariel.
- Área, M. y Pessoa, T. (2012). De lo sólido a lo líquido: las nuevas alfabetizaciones ante los cambios culturales de la Web 2.0. *Comunicar*, (38), 13-20.
- Avilés, J.M. (2010). Éxito escolar y cyberbullying. *Boletín de Psicología*, (98), 73-85.
- Avilés, J.M., Irurtia, M.J., García-López, L.J. y Caballo, V.E. (2011). El maltrato entre iguales: bullying. *Behavioural Psychology / Psicología Conductual*, 19 (1), 57-90.
- Ballesteros, T. (2012). *La brecha digital. El riesgo de exclusión en la Sociedad de la Información*. Madrid: Fundación AUNA.
- Barragán, R., Mimbbrero, C. y Pacheco, R. (2013). Cambios pedagógicos y sociales en el uso de las TIC: u-learning y u-portafolio. *Revista electrónica de investigación y docencia (REID)*, 10, 7-20. [Disponible en (6/03/2014): <http://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/reid/article/viewFile/989/816>].
- Bernete, F. Uso de las TIC, relaciones sociales y cambios en la socialización de las y los jóvenes. *Revista de Estudios de la juventud*, (88), 97-114. [Disponible en (6/03/2014): <http://www.injuve.es/sites/default/files/RJ88-08.pdf>].
- Cabero, J. (2004). Reflexiones sobre la brecha digital. En F. Soto y J. Rodríguez (Coord.), *Tecnología, educación y diversidad: retos y realidades de la inclusión digital* (pp. 23-42). Murcia: Consejería de Educación y cultura.
- Cabero, J. y Córdoba, M. (2009). Inclusión educativa: inclusión digital. *Revista Educación Inclusiva*, 2, 61-77.
- Caldevilla, D. (2010). Las Redes Sociales. Tipología, uso y consumo de las redes 2.0 en la sociedad digital actual. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 33, 45-68. [Disponible en (8/03/2014):

<http://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/DCIN1010110045A/18656>].

Castells, M. (2001). *La galaxia Internet*. Barcelona: Areté.

CEAPA (2013). *Acoso escolar: guía para padres y madres*. [Disponible en (15/03/2014): http://www.ceapa.es/c/document_library/get_file?uuid=d58b65ac-2f86-4c9a-80f3-ef189f819a93&groupId=10137].

Cebrián, M. (2008). La Web 2.0 como red social de comunicación e información. *Estudios sobre el mensaje periodístico*, 14, 345-361. [Disponible en (8/03/2014): <http://revistas.ucm.es/index.php/ESMP/article/view/ESMP0808110345A/11928>].

Comunidad de Madrid (2006). El acoso escolar y la prevención de la violencia desde la familia. Una guía para ayudar a la familia y a la escuela a detectar, prevenir y tratar los problemas relacionados con el acoso escolar y otras formas de violencia. [Disponible en (16/03/14): <http://redined.mecd.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/43177/01420112013223.pdf?sequence=1>].

Comunidad de Madrid (2011). *Cyberbullying: guía de recursos para centros educativos en casos de ciberacoso*. [Disponible en (15/03/2014): http://www.educantabria.es/docs/planes/convivencia/GUIA_Cyberbullying_2011.pdf?phpMyAdmin=DxoCAdblc%2CANuNlKvc-WZcMiFvc].

Díaz, J., Pérez, A. y Florida, R. (2011). Impacto de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para disminuir la brecha digital en la sociedad actual. *Cultivos Tropicales*, 32 (1), 5-10. [Disponible en (6/03/2014): <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=193222352001>].

Echeburúa, E. y Requesens, A. (2012). Adicción a las redes sociales y nuevas tecnologías en niños y adolescentes. *Guía para educadores*. Madrid: Pirámide.

Echeburúa, E., Labrador, F.J. y Becoña, E. (2009). *Adicción a las nuevas tecnologías en adolescentes y Jóvenes*. Madrid: Pirámide.

EMICI (2011). *Protocolo de actuación escolar ante el cyberbullying*. [Disponible en (29/03/2014): <http://www.emici.net/prot/Protocolo%20Cyberbullying.html>]

- Estévez, L., Bayón, C., De la Cruz, J. y Fernández-Liria, A. (2009). Uso y abuso de Internet en adolescentes. En E. Echeburúa, F.J. Labrador y E. Becoña, (Eds.), *Adicción a las nuevas tecnologías en adolescentes y jóvenes* (pp. 101-128). Madrid: Pirámide.
- Flores, J. y Casal, M. (2008). *Guía rápida para la prevención del acoso por medio de las nuevas tecnologías*. [Disponible en (15/03/2014): http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_1218_3.pdf].
- Flores, J.M. (2009). Nuevos modelos de comunicación, perfiles y tendencias en las redes sociales. *Comunicar*, 33, 71-81.
- Garmendia, M., Garitaonandia, C., Martínez, G., Casado M.A. (2011). *Riesgos y seguridad en Internet: los menores españoles en el contexto europeo*. Universidad del País Vasco, Bilbao: EU Kids on-line.
- Giones-Valls, A. y Serrat-Brustenga, M. (2010). La gestión de la identidad digital: una nueva habilidad informacional y digital. *BID: textos universitarios de biblioteconomía i documentació*, (24).
- Gutiérrez, M. (2012). Formación del profesorado para la alfabetización múltiple. En M. Área, A. Gutiérrez y F. Vidal, *Alfabetización digital y competencias informacionales*, 43.
- Inteco (2012). *Guía de actuación contra el ciberacoso. Padres y educadores. Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación*. [Disponible en (29/03/2014): <http://www.caib.es/sacmicrofront/archivopub.do?ctrl=MCRST151ZI142960&id=142960>].
- Irazabal, I. (2013). *Evaluación de la eficacia de un programa de prevención de conductas de riesgo en Internet: un estudio con preadolescentes navarros de 6º de educación primaria*. Pamplona: UPNA.
- Labrador, F.J. y Villadangos, S.M. (2009). Adicciones a nuevas tecnologías en jóvenes y adolescentes. En E. Echeburúa, F.J., Labrador, y E. Becoña, (Eds.), *Adicción a las nuevas tecnologías en adolescentes y jóvenes*, (pp. 45-75). Madrid: Pirámide.

LOMCE: Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. BOE, nº 295 (martes 10 de diciembre de 2013). [Disponible en: <http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/10/pdfs/BOE-A-2013-12886.pdf>].

Lucas, B., Pulido, R. y Solbes, I. (2011). Violencia entre iguales en Educación Primaria: el papel de los compañeros y su relación con el estatus sociométrico. *Psicothema*, 23 (2), 245-251. [Disponible en (29/03/2014): <http://www.psicothema.com/pdf/3878.pdf>].

Marciales, G. y Cabra, F. (2010). Internet y pánico moral: revisión de la investigación sobre la interacción de niños y jóvenes con los nuevos medios. *Universitas Psychologica*, 10 (3), 855-865. [Disponible en (9/05/2014): <http://www.redalyc.org/pdf/647/64722377017.pdf>].

Mayorgas, M.J., (2009). Programa de prevención de la adicción a las nuevas tecnologías en jóvenes y adolescentes. En E. Echeburúa, F.J. Labrador y E. Becoña, (Eds.), *Adicción a las nuevas tecnologías en adolescentes y jóvenes*, (pp. 101-128). Madrid: Pirámide.

Monereo, C. (Coord.) (2005). *Internet y competencias básicas. Aprender a colaborar, a comunicarse, a participar, a aprender*. Barcelona: Graó.

Muñoz, S. (2013). *La tecnología como medio para la inclusión digital*. Argentina. [Disponible en (9/03/2014): <http://190.220.3.38:8080/jspui/bitstream/10908/891/1/%5BP%5D%5BW%5D%20MBA%20Muñoz%20sabrina.pdf>]

Ortega, R., Calmaestra, J. y Mora-Merchán, J.A. (2008). Cyberbullying. *Internacional Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 8 (2), 183-192.

Pantallas Amigas (2004-2014). [Disponible en (15/3/2014): <http://www.pantallasamigas.net>].

Pérez, F. (2010). *Alfabetización digital del profesorado: herramientas educativas interactivas*. [Disponible en (15/05/2014): <http://dim.pangea.org/revistaDIM16/docs/francescperez.pdf>]

- Pineda, M. (2011). Nuevas formas de ciudadanía asociadas a las redes de comunicación globales: el ciudadano digital. *Historia Actual Online*, 24, 163-183.
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, digital immigrants. *On the Horizon*, 9 (5).
- RAE (2001). Real Academia Española de la Lengua. [Disponible en: <http://www.rae.es>].
- Real Decreto 126/2014, de 28 de febrero, por el que se establece el currículo básico de la Educación Primaria. BOE, nº 52 (sábado 1 de marzo de 2014). [Disponible en: <http://boe.es/boe/dias/2014/03/01/pdfs/BOE-A-2014-2222.pdf>].
- Sánchez-Carbonell, X., Beranuy, M., Castellana, M., Chamarro, A. y Oberst, U. (2008). La adicción a Internet y al móvil: ¿moda o trastorno? *Adicciones* 2, 129-190.
- Segovia, B. (2010). Educación comunitaria y nuevas alfabetizaciones. En R. Aparici, (Coord.), *Conectados en el ciberespacio*, (pp. 217-233). Madrid: UNED.
- Tejedor, S. y Pulido, C. (2012). Retos y riesgos del uso de Internet por parte de los menores. ¿Cómo empoderarlos?. *Comunicar: Revista Científica de Educomunicación*, 20 (39), 65-72.
- Tejerina, O. y Flores, J. (2008). *E-legales. Guía para la gente "legal" de Internet*. Madrid: Estudio Nuvola, Pantallas Amigas.
- Torres, G. (2011). *Alfabetización digital y actitudes hacia las TIC*. Barcelona: UAM.
- Travieso, J.L., Planella, J. (2008). La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. *UOC Papers. Revista sobre la sociedad del conocimiento*, (6), 1-9. [Disponible en (7/03/2014): http://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.pdf].
- Unesco. (2004). *La Pluralidad de la alfabetización y sus implicaciones en políticas y programas*.
- Unesco. (2011). *¿Por qué es importante la alfabetización?*
- Ureña, F. (2008). La Web 2.0. *Revista postgrado y sociedad*, 8 (2), 41-57.
- Urra, J. (2011). *Mi hijo y las nuevas tecnologías*. Madrid: Pirámide.

ANEXOS

A. ANEXO I. MATERIALES PARA LA UNIDAD DIDÁCTICA

Actividad 1. ¿CÓNOCES QUÉ ES EL ACOSO?

Temporización: 1 sesión (50-55 minutos).

Objetivos

- Reflexionar acerca de la violencia.
- Conocer qué es el ciberacoso o *ciberbullying*.
- Adoptar una visión crítica acerca del acoso escolar.

Materiales: vídeo (<http://www.youtube.com/watch?v=E3Z6f-KIIQI>); ficha

Desarrollo. La dinámica de la actividad consiste en mostrar un vídeo, sin previamente haber hablado sobre *ciberbullying*, porque lo que interesa es conocer lo que los alumnos pueden aportar sobre este fenómeno a partir de sus conocimientos previos. Tras la proyección, los alumnos rellenarán una ficha por parejas, en la cual se le realizarán sencillas preguntas que potencien su capacidad de reflexión acerca de lo visto en el vídeo y el tema en cuestión. Tras realizar el cuestionario, el tutor guiará una breve discusión en torno al vídeo pero ya en relación al fenómeno de acoso escolar.

VÍDEO: NO LO DIGAS POR INTERNET

Nombre y apellidos: _____ Curso: _____

¿Te ha sorprendido el vídeo?

¿Qué es lo que ocurre en el vídeo?

¿Quién es el o los protagonistas?

¿De qué forma denominarías lo que has visto?

¿Te ha ocurrido algo similar en alguna ocasión?

¿Te resulta conocida esta forma de conducta? Si es así, ¿por qué?

¿Qué harías si este discurso se diera en tu colegio?

¿Conoces qué es el *ciberbullying*? Si contestas afirmativamente, trata de definirlo con tus propias palabras.

Actividad 2. EL FENÓMENO DEL *CIBERBULLYING* O CIBERACOSO

Temporización: 1 sesión (50-55 minutos).

Objetivos

- Comprender el concepto de *ciberbullying*.
- Reflexionar sobre las consecuencias que conlleva el acoso escolar en la Red.
- Fomentar la capacidad empática

Materiales: ordenador y conexión a Internet.

Desarrollo. Se trata de realizar una *webquest*, que es una búsqueda guiada en Internet. El tutor elabora una plantilla con pasos que los alumnos deben seguir a la hora de realizar una búsqueda en un buscador como Google. Los alumnos, en parejas, deben limitarse a realizar lo que la *webquest* les pide. Una vez terminada, podrán en común el trabajo realizado.

WEBQUEST: PASOS DE BÚSQUEDA

1º. Busca en las siguientes páginas la definición de *ciberbullying*

<http://www.ciberbullying.com/cyberbullying/que-es-el-ciberbullying/>

http://www.youtube.com/watch?v=SEC_dOWFN5M

2º Observa el siguiente vídeo y reflexiona sobre lo que ocurre

<http://www.youtube.com/watch?v=tX4WjDr5XcM>

¿A qué conclusión has llegado?

3º. Con lo que has leído y observado, explica con tus propias palabras qué es el *ciberbullying* y en qué consiste.

4º. Por último, reflexiona acerca de lo que has trabajado e intenta contestar a estas preguntas.

¿Cómo crees que se siente la niña del vídeo?

¿Qué harías tu si estuvieras en su lugar?

¿Qué consejos le darías para acabar con esa situación?

Actividad 3. VEO, PIENSO Y ME PREGUNTO

Temporización: 1 sesión y media (aproximadamente 70 minutos).

Objetivos

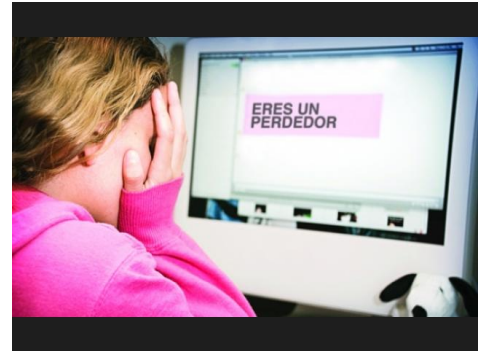
- Comprender el concepto de *ciberbullying*.
- Incentivar la reflexión crítica acerca del ciberacoso.
- Realizar una mapa conceptual con los aspectos más importantes del tema.

Materiales: fotografías o imágenes relacionadas con el *ciberbullying*.

Desarrollo. En una primera parte, se entrega a los alumnos unas fotografías o imágenes. En parejas, cada una tendrá que observar la fotografía que le ha tocado, y analizar tres aspectos: qué veo, qué pienso y qué me pregunto. Se utiliza esta rutina de pensamiento para incentivar la reflexión del alumnado. Para trabajarlo, se les hace entrega de tres post-it de colores diferentes, por ejemplo amarillo, rosa y verde. Se les indica que en el amarillo deben escribir el VEO, en el rosa el PIENSO y en el verde el ME PREGUNTO. De esta forma, cuando los niños hayan analizado sus fotografías, podrán salir a la pizarra a explicar lo que han completado y a mostrar la fotografía. Duración 25 minutos.

En una segunda parte, tras la puesta en común, se tratará de que los alumnos en gran grupo, junto con la ayuda del tutor, elaboren un mapa conceptual sobre el ciberacoso o *ciberbullying*. Deberán reflejar en él los conocimientos que han ido adquiriendo sobre el tema en las sesiones anteriores y podrán incluir las imágenes trabajadas u otras que ellos mismos busquen o dibujen. Sería interesante realizar este mapa conceptual en un cartulina o material grande para que pudiera ser expuesto bien en el aula, bien en los pasillos del centro escolar. Duración 45 minutos.

Imágenes tipo



Actividad 4. ¿QUÉ SIENDES?

Temporización: 1 sesión (50-55 minutos).

Objetivos:

- Desarrollar la capacidad empática.
- Conocer la dinámica del acoso en la red por medio del *roleplay*.
- Conocer qué tipo de roles están implicados en el *ciberbullying*.
- Reflexionar acerca de los sentimientos de la víctima y de otros implicados en una situación de ciberacoso.

Desarrollo. Se trata de realizar un *role-play* para que los alumnos experimenten por sí mismos la realidad del ciberacoso. La finalidad esencial es que los niños aprendan a ponerse en el lugar del otro experimentando sensaciones desde su posición, para así adoptar una visión más realista del problema del ciberacoso y una conciencia crítica. La dinámica consiste en que los alumnos, de forma rotativa, vayan adoptando diferentes roles: agresores, víctima y espectadores. Los alumnos no conocerán la denominación de tales roles, simplemente el profesor les explicará qué es lo que deben hacer.

El alumno víctima se sentará en el suelo y se apagarán las luces ligeramente. Habrá un alumno agresor que irá diciendo unas frases, previamente preparadas por el maestro; otros serán espectadores pasivos; habrá ayudantes que animan al agresor; y un alumno que defiende a la víctima. El tutor será el encargado de explicar esta dinámica y de llevar el guión preparado. Tras la primera escenificación, en función del tiempo disponible, se pueden intercambiar los papeles para que los niños dramaticen diferentes roles. Es importante para ellos posicionarse en el lugar del otro en primera persona. Terminada esta parte, se hará una puesta en común de la experiencia: qué han sentido los alumnos, qué han aprendido... Los alumnos tratarán de poner nombre a los roles que han interpretado, basándose en los aprendizajes ya adquiridos.

Por último, con la ayuda guiada del profesor, se deberá relacionar esta vivencia con el *ciberbullying*. Que reflexionen acerca de cómo se puede sentir un niño víctima que recibe cientos de mensajes en las redes sociales; qué lleva a los agresores a realizar tales acciones; por qué los compañeros no intervienen para detener la situación, etc. Esta dinámica es conveniente plantearla de forma oral y en gran grupo.

Actividad 5. ¿QUÉ HACEMOS?

Temporización: 1 sesión (50-55 minutos).

Objetivos:

- Reflexión crítica sobre el papel de los espectadores en casos de *bullying* y *ciberbullying*.
- Reflexión y debate grupal acerca de la intervención adecuada cuando se tiene conocimiento de una situación de ciberacoso.

Materiales: vídeo ¿Cómo reacciona la gente ante el *bullying*?
<http://www.youtube.com/watch?v=7yoq2lK1vrw>

Desarrollo. El tutor proyecta el vídeo experimental *¿Cómo reacciona la gente ante el bullying?* que refleja las reacciones de quienes presencian una situación de acoso. En este vídeo se observa cómo la mayoría de los espectadores de una situación de este tipo permanecen pasivos ante ella, por lo que precisamente adoptan la actitud contraria a la trabajada en la actividad anterior. A partir del vídeo se trata de debatir y reflexionar, primero, acerca de por qué se adopta este papel: por miedo, por inseguridad, por pasotismo... Los alumnos deberán aportar su opinión y expresar qué harían en una situación de esa índole. El vídeo es un material muy interesante para introducir el tema de la intervención, de la importancia que tiene el hecho de que los espectadores intervengan y comuniquen este tipo de casos para poder detenerlos. El tutor deberá guiar la dinámica hacia el *ciberbullying* y plantear una cuestión final: ¿Qué podemos hacer si conocemos la existencia de un caso de ciberacoso? En respuesta a esta cuestión, los alumnos grabarán un pequeño vídeo de sensibilización dando consejos sobre la necesidad de intervenir.

Actividad 6. INTIMIDAD EN LA RED

Temporización: 1 sesión (50-55 minutos).

Objetivos:

- Trabajar el concepto de intimidad y confidencialidad en la Red.
- Búsqueda de analogía intimidad y *ciberbullying*.

- Fomentar la reflexión crítica.
- Fomentar el desarrollo de actitudes seguras en el uso de las TIC.

Materiales: vídeo de *Save the children España*, “Si no lo haces en la vida real, ¿por qué lo haces en Internet?” (<http://www.youtube.com/watch?v=pWSrdaKYwtw>)

Desarrollo. Es una actividad que se va a realizar en pequeños grupos con la ayuda de un adulto o de alumnado mayor. Aquí tiene cabida la formación a través de grupos de ayuda o cibermentores, alumnos más mayores que han recibido formación acerca del uso seguro de las TIC y actúan como maestros con los más pequeños. Ésta sería la situación ideal, pero esta actividad también puede realizarse si no se cuenta con esta estructura de trabajo en el centro escolar, de manera que será el tutor quien coordine y guíe la dinámica. En primer lugar, se trata de hacer una lluvia de ideas en gran grupo, dirigida por los cibermentores o por el tutor. Dependiendo de la edad del alumnado, las preguntas que se formulen variarán ligeramente. Son preguntas introductorias que sirven para ir adentrando a los alumnos en el tema de la sesión que aborda la importancia de preservar la intimidad en Internet y las redes sociales, una medida que se considera en el marco de un uso seguro de las TIC. Preguntas del tipo:

- ¿Para qué utilizáis las redes sociales?
- ¿Alguna vez habéis puesto algún comentario ofensivo en alguna red social?
- ¿Os gustaría que todo el mundo pudiera ver fotos tuyas en Internet?
- ¿Os molestaría recibir mensajes ofensivos o de menosprecio por Internet?

En segundo lugar, se visualizará un vídeo, titulado *Si no lo haces en la vida real, ¿por qué lo haces en Internet?* En él se muestra a una niña que viaja en un autobús urbano y que empieza a contar a los que allí se encuentran numerosos detalles sobre su vida, enseñar fotos... Este vídeo es una analogía de lo que ocurre en Internet con la información que cada usuario cuelga en la Red. En pequeños grupos, a poder ser con la presencia en cada uno de un cibermentor o adulto que sirva de guía, los alumnos reflexionarán acerca del mensaje del vídeo. Se trata de responder a la pregunta: ¿Qué nos ha querido decir? Se plantearán como ayuda unas preguntas que tendrán por objetivo dilucidar el sentido del concepto intimidad. Preguntas del tipo:

- ¿Qué ocurre en el vídeo?
- ¿Por qué crees que la niña cuenta tantas cosas de su vida?

- ¿Tú haces lo mismo en tu vida real?
- Si tienes redes sociales, ¿sueles publicar fotos o información personal en ella?
- ¿Te daría miedo que otra gente que no conoces supiera muchas cosas sobre ti?
- ¿Ves alguna relación entre el vídeo y el acoso en la red?
- ¿Sabes a qué se refiere el concepto “intimidación”?

Actividad 7. HACEMOS UN USO SEGURO DE LAS TIC

Temporización: 1 sesión (50-55 minutos).

Objetivos:

- Fomentar el desarrollo de actitudes seguras en el uso de las TIC.
- Determinar las claves para un manejo adecuado de las TIC.
- Elaborar un folleto o cartel informativo.

Materiales: vídeos <http://www.youtube.com/watch?v=2TferQprZ0g>

<http://www.youtube.com/watch?v=t-x73w1N1os>

Desarrollo. Se trata de trabajar con los alumnos el uso adecuado y seguro de las TIC a través de una serie de consejos que pueden serles útiles a la hora de enfrentarse a ellas. Aunque los niños y adolescentes tienen un gran dominio de las nuevas tecnologías a menudo no caen en la cuenta de algunos cuidados necesarios para estar protegido en la red. De esta forma, en gran grupo, los alumnos visualizarán unos vídeos acerca de los usos seguros de Internet y el profesor puede proporcionarles también algún material impreso. La actividad consiste en que seleccionen los consejos que consideran más importantes e imprescindibles y que los incluyan a modo de folleto informativo o de cartel, para que pueda estar expuesto en la clase y ser enseñado a otros compañeros.

