

CIBERBULLYING

GUÍA DE RECURSOS PARA CENTROS EDUCATIVOS EN CASOS DE CIBERACOSO

La intervención en los centros educativos:
Materiales para Equipos Directivos
y acción tutorial





CIBERBULLYING

GUÍA DE RECURSOS PARA CENTROS EDUCATIVOS EN CASOS DE CIBERACOSO

La intervención en los centros educativos:
Materiales para Equipos Directivos
y acción tutorial



AUTOR:
José Antonio Luengo Latorre
Jefe del Gabinete Técnico del Defensor del Menor

COLABORADORES (En orden alfabético):

Mercedes Babío
Psicóloga del EOEP de Pozuelo de Alarcón, Madrid

Emma Cabrera
Presidenta de la Federación de APAS de Lanzarote

Gerardo del Caz
Inspector de Educación. Madrid

Roberto Durán
Psicólogo. Instituto de Orientación Psicológica Asociados EOS

José Antonio Fernández
Director del IES “Beatriz Galindo”, Madrid

Javier García
Jurista. Asesor del Gabinete Técnico del Defensor del Menor

José Luis García
Director del IES “Satafi” de Getafe, Madrid

Santiago F. Gómez
Director del CEIP “Federico García Lorca” de Alcobendas, y Presidente del Consejo de Directores de Colegios Públicos de Educación Infantil, Primaria y Especial de la Comunidad de Madrid

Manuel Fariñas
Profesor de ESO. Tutor. Colegio “Nuestra Señora del Recuerdo”, Madrid

Charo González
Jefa de Prensa del Defensor del Menor

Laura Lasso
Directora del CEIP “Antoniorrobles”, de San Lorenzo de El Escorial, Madrid

José Antonio Martínez
Director del IES “Pío Baroja” de Madrid y Presidente de ADIMAD (Asociación de Directores de Institutos de Educación Secundaria de la Comunidad de Madrid)

Felipe Retortillo
Jefe de la Sección de Desarrollo de Nuevas Tecnologías. Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid

Marisol Rodríguez
Jurista. Asesora del Gabinete Técnico del Defensor del Menor

Juan Carlos Torrego
Departamento de Didáctica. Universidad de Alcalá

Manuel Virgil
Director del CEIP “Nuestra Sra. del Remolino” de El Molar, Madrid, y Vocal del Consejo de Directores de Colegios Públicos de Educación Infantil, Primaria y Especial de la Comunidad de Madrid

Isabel Yela
Psicóloga. Orientadora del IES “Ítaca”, de Alcorcón, Madrid

Y **todos los alumnos** con los que hemos trabajado, a los que hemos escuchado y de los que tanto hemos aprendido. Y mis hijos **Pablo y Miguel**. Con sus siempre acertadas ideas y reflexiones, **todos los citados** han contribuido con notable criterio al *crecimiento* del presente texto según se desarrollaba su elaboración.

Presentación del Defensor del Menor	07
1. Introducción	09
2. Algunas características del fenómeno	13
3. Comportamientos más frecuentes vinculados al ciberacoso: una visión desde el ámbito jurídico	19
4. Atendiendo a diferentes situaciones: algunos escenarios	23
5. La necesidad de prevenir: la imprescindible alfabetización digital y las buenas prácticas desde la Educación Primaria	27
6. Ejemplificaciones para la acción didáctica	33
7. Protocolo de intervención y actividades para padres y profesores	55
8. Conclusiones. 20 ideas a modo de síntesis	75
9. Anexo. Referencias normativas para la reflexión y la acción escolar	79
10. Para saber más	93
11. Experiencias en centros educativos	99

GUÍA DE RECURSOS PARA CENTROS EDUCATIVOS
EN CASOS DE CIBERACOSO

CIBERBULLYING

Presentación del Defensor del Menor

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, además de configurarse como herramientas de gran utilidad para el aprendizaje y el ocio de los menores, se han convertido en mecanismos sin los cuales cualquier adolescente o joven se sentiría fuera de onda, con sus posibilidades de relación con los demás muy limitadas. Hoy en día, si no están en las redes sociales, no cuentan, sencillamente, no existen. Su vida claramente ha adquirido una dimensión más, la virtual, al alcance de un simple clic.

Sin duda, la irrupción de este nuevo tipo de relación aporta muchas ventajas y posibilidades a nuestros jóvenes pero abre también caminos un tanto inciertos, que pueden conducir a situaciones difícilmente controlables. Ahora, cualquier cosa que se haga en la red es pública y la posibilidad que tiene de extenderse es casi ilimitada, como ilimitada es la red de contactos que cada adolescente puede tener en su ordenador. Por eso, y porque no todo es inocuo y acechan también muchos riesgos, es necesario que ellos sepan claramente qué es lo que pueden y lo que no pueden hacer; que conozcan cuáles de sus comportamientos cotidianos son inadecuados, incluso ilegales, y cuáles son las consecuencias de los mismos.

Entre las acciones que proliferan cada vez más en la red está el ciberbullying o ciberacoso, entendido éste como la consecución de comportamientos agresivos e insultantes contra una persona a través de tecnologías interactivas, básicamente Internet y la telefonía móvil. Se consideran ciberacoso los insultos, las amenazas, el envío reiterado de correos a alguien que no desea recibirlos, las humillaciones, el spam, la distribución de fotos trucadas, la suplantación de la identidad... Frente a este tipo de comportamiento, aún no están claramente definidos los protocolos de actuación y hasta qué punto deben involucrarse, por ejemplo, los centros educativos. Si bien el acoso escolar ya está claramente definido porque suele producirse dentro de los límites del propio centro, el acoso a través de medios

interactivos puede parecer más difuso en tanto que se perpetra en muchas ocasiones fuera del espacio físico del centro escolar. Sin embargo, éste tiene la obligación clara de actuar.

Esta Guía pretende ser una herramienta de ayuda a los profesores y al resto de la comunidad educativa para que sepan cómo actuar frente a casos de ciberacoso entre alumnos. Cómo relacionarse con las familias, con los propios implicados, con otras instancias ajenas al centro a las que eventualmente podrían derivarse determinados casos, etc.

La Guía ofrece información sobre el fenómeno en sí, la tipificación jurídica de determinados comportamientos en la red, la forma de actuar frente a situaciones concretas, la necesidad de prevenir y los protocolos de intervención. Además, ofrece unidades didácticas a desarrollar en el aula para trabajar con los alumnos este problema y actividades también para realizar con los padres. Por último, se ofrecen referencias normativas que ayuden a reflexionar sobre un asunto que está resultado cada vez más visible y preocupante.

Esperamos que esta publicación sea útil a unos y a otros -profesores, padres, alumnos-, que ayude a que herramientas tan interesantes como las nuevas tecnologías no acaben transformándose en armas que utilizar, en este caso, contra compañeros o conocidos. Atajar desde la prevención y desde el conocimiento. Este es nuestro objetivo y esperamos que esta Guía ayude a conseguirlo.

Arturo Canalda González
Defensor del Menor



CIBERAMIGO

CAP

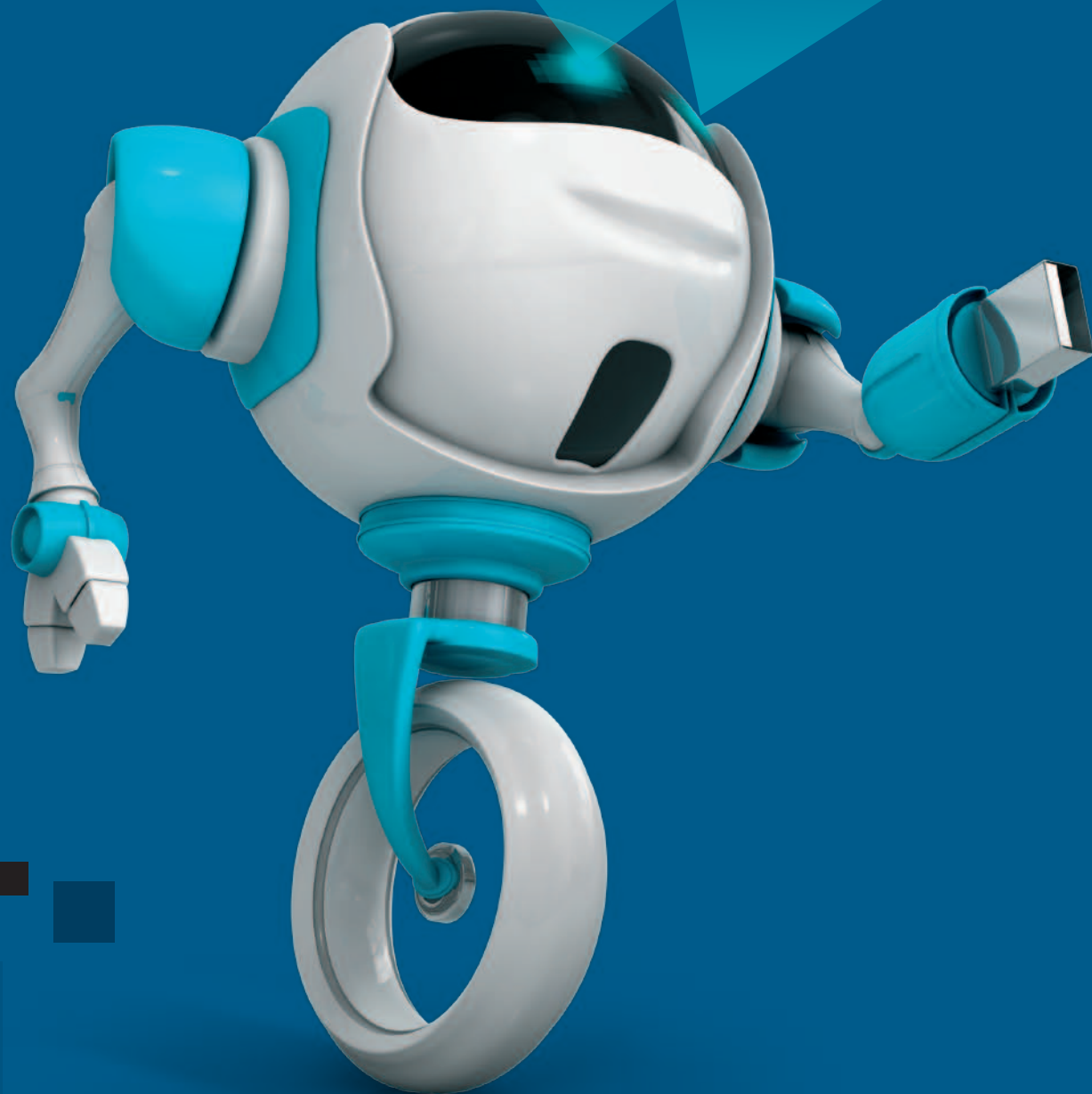
- "El acoso por Internet tiene lugar cuando una persona, de forma intencionada y repetida, ejerce su poder o presión sobre otra con ayuda de medios electrónicos y de forma maliciosa, con comportamiento agresivos, tales como insultar, molestar, el abuso verbal, las amenazas, humillaciones etc ²."
- Otra interesante definición describe el ciberacoso como "



CIBERAMIGO

CAP. -2

El *ciberacoso* supone acosar en el contexto digital. O aprovecharse de él para hacerlo diferente, expansivo, muy frecuentemente, más virulento incluso. Pero no todo comportamiento irregular y poco deseable (usando TIC) que tenga que ver con las complejas relaciones entre iguales debe ser considerado como *ciberacoso*.



Algunas características del fenómeno

2

El *ciberacoso* es un fenómeno de gran actualidad. Las noticias al respecto de situaciones relacionadas con esta forma de agresión a las personas son cada vez más frecuentes en los medios de comunicación. Sin perjuicio de las acciones ejecutadas por algunos adultos (a las que no vamos a referirnos), cuando hablamos de menores de edad, **se trata de hechos que suelen desarrollarse en los espacios de privacidad** que suponen las habitaciones (que no simplemente dormitorios) de niños y adolescentes (más de estos segundos que de los primeros).

Éstos, los adolescentes, están creciendo, madurando. Capturan la realidad que se configura ante sus ojos y la adaptan a sus necesidades, inquietudes e intereses. Y no siempre existe la posibilidad, por parte de los adultos, de gestionar adecuadamente la supervisión de este proceso de inmersión en la *realidad* y en la vida. Los adolescentes suelen ser obstinados e insistentes. **En los espacios desplegados en torno a las nuevas tecnologías han entrado como saben y pueden. Como les dicta normalmente su *reloj interior***. A veces *como elefante en cacharrería*.

El *ciberacoso* supone acosar en el contexto digital. O aprovecharse de él para hacerlo diferente, expansivo y, muy frecuentemente, más virulento incluso. Pero no todo comportamiento irregular y poco deseable (usando TIC) que tenga que ver con las complejas relaciones entre iguales debe ser considerado como *ciberacoso* sin más. Algunas de las características⁵ expresadas a continuación pretenden aportar luz a este difícil proceso de categorización.

- Para hablar en sentido estricto de *ciberacoso* debemos asegurarnos de que la **agresión sea repetida y no un hecho puntual**. Por ejemplo, el envío aislado de mensajes desagradables, aunque se trata de un acción reprochable, no debería ser considerado como un caso de *ciberacoso*. **La acción debe dilatarse en el tiempo**.
- Puede evidenciarse cierta **jerarquía de poder** (incluida una mayor competencia tecnológica) o prestigio social del acosador o acosadores respecto de su víctima, si bien esta característica no se da en todos los casos.
- La intención de causar daño de modo explícito no está siempre presente en los inicios de la acción agresora. No obstante, el **daño** causado a un tercero utilizando dispositivos digitales multiplica de manera notable los riesgos a los que se expone aquel en muy poco tiempo. El impacto y recorrido de este tipo de acciones (sean claramente intencionadas o derivadas de una broma sin aparente deseo de causar perjuicio) es difícil de medir y cu

adolescentes y jóvenes en la actualidad: mensajería instantánea, perfiles de redes sociales, teléfonos móviles (sms, envío de fotografías o vídeos), juegos online a través de videoconsola o en Internet, páginas personales, chats en Internet, etc.



CIBERAMIGO

CAP. - 3

En ocasiones, vulnerar el derecho a la intimidad de los otros se convierte en un juego que puede acabar mal. Los medios tecnológicos han diversificado, y amplificado, los impactos. En la red, cada ocasión

Sean conscientes o inconscientes, algunas acciones de los adolescentes en el mundo digital constituyen conductas tipificadas en nuestro Código Penal. Probablemente sean más de las segundas que de las primeras. Es probable que, en su génesis, prime la broma, la chanza, la travesura sin más, las ganas de llamar la atención y ser *popular*. Casi con toda seguridad, se trata más de acciones negligentes (y claramente indeseables), sin consciencia clara de que pueden estar traspasándose delicados *límites*, que de premeditadas y grotescas conductas *contra* alguien, con ánimo cierto de hacer daño. Pero no podemos engañarnos; de éstas última también hay. Y no pocas, precisamente.

A continuación, vamos a detallar el encuadre conceptual y jurídico de algunas de las conductas ⁷ más frecuentemente desarrolladas por los menores de edad en las TIC. El análisis de los dispositivos y aplicaciones tecnológicas utilizados no deben hacer que perdamos la perspectiva de la acción en sí, que es la causante del daño; sí resulta relevante, no obstante, atender a las posibilidades de *recorrido*, *amplificación*, difusión y, por tanto, impacto que la tecnología habilita por su propia naturaleza.

■ **Amenazas:** se trata de comportamientos que consisten en advertir a otra persona que se causará un mal o daño grave, a ella o a alguien de su entorno.

- La *coacción* es una amenaza que persigue, con violencia, impedir que una persona haga algo lícito, o bien obligarle a hacer algo que no quiere, sea o no lícito.
- El *chantaje* es una amenaza con condición, esto es, en la que se exige algo a cambio para que no se cumpla.

■ **Calumnias e injurias:** forman parte de los llamados delitos contra el honor de las personas porque afectan a su propia estima y al concepto que de ellos tienen los demás en la sociedad. Las calumnias consisten en asegurar que alguien ha actuado al margen de la ley a sabiendas de que nunca ha cometido ningún delito. Las injurias son acciones o expresiones (humillaciones, insultos, ofensas, etc., de carácter grave) que lesionan la dignidad de la persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estima.

■ **Delitos contra la intimidad:** la intimidad es lo que cada cual considera parte de su esfera personal, aquello que quiere mantener lejos del conocimiento de terceros o que quiere que conozcan solo determinadas personas. Invasión sin permiso este ámbito singular de cada uno implica una lesión grave de un derecho fundamental de las personas. Una webcam en la habitación, un blog con nuestro día a día, una conversación en un Chat o foro o nuestro perfil o muro en cualquier red social, suponen nuevas formas de exponer nuestra intimidad a otros. Sin embargo, aunque la información esté abierta al público, es necesario saber que no puede ser utilizada por quien quiera y como quiera. A continuación se detallan algunos elementos indispensables para la comprensión del fenómeno en este ámbito:

- **El uso de datos personales** está especialmente protegido por la Constitución Española (Art. 18.4) de manera que no pueden ser utilizados sin el consentimiento informado de su titular y para unos fines concretos.
- **La imagen como dato personal:** su uso precisa consentimiento de su titular.
- **Menores y otros sujetos incapaces especialmente protegidos:** la Ley es notable





CIBERAMIGO

CAP. - 5

Si algo hemos ido aprendiendo en relación al tratamiento y la gestión de los conflictos entre iguales en los centros educativos es que los propios chicos son los que mejor contribuyen a la resolución de los problemas cuando han sido formados para ello.

- Debemos hablar siempre, asimismo, de procesos adecuados de **interpretación, de lectura crítica, de reflexión sobre lo que se hace y por qué se hace, de lo que vemos y por qué lo vemos, de los contenidos a los que accedemos y su valor real.**
- **Ciudadanía digital responsable**, reflexión y conciencia sobre lo que significa la intimidad, la nuestra y la de los demás. Reflexión sobre dónde estamos y qué queremos. Esta es una labor, también, de los adultos. En la ESO, los contenidos a los que hacemos referencia se incluyen de alguna forma en el currículum de Ética y Educación para la Ciudadanía; podría plantearse su incorporación, también, en el currículum de la asignatura de Tecnología.
- **Tenemos que acompañar a nuestros alumnos en esta tarea.** Puede que no sepan desarrollarla solos. Sí, parecen mostrar excelentes capacidades para ejecutar programas, utilizar aplicaciones, llegar *al fin del mundo* si es preciso. Pero la vida, incluida la digital, la virtual, la de la *nube*, hemos de contribuir que la interpreten con criterio y responsabilidad. Hemos de hacerlo los adultos.
- **El término alfabetización digital no debe entenderse como un fenómeno exclusivamente ligado al proceso de inmersión en las TIC de los denominados *inmigrantes digitales*,** es decir, de los adultos que acceden a estos escenarios de comunicación, información y relación por necesidad sobrevenida, como un nuevo aprendizaje casi exigido por el mundo cambiante que les va tocando vivir.
- Hacemos referencia a un término que ha de incorporarse plenamente al deber ser del currículum y los procesos por los que han de desarrollar nuestros niños y jóvenes. **De especial interés es el texto editado por Graó (2010), "Ordenadores en las aulas: la clave es la metodología". Barba, C., Capella, S. (coords.).**

Prevenir los malos usos: trabajar con los alumnos

- **La prevención de los malos usos y de los abusos empieza por abordar la tarea con los más pequeños.** Es frecuente escuchar en los centros de educación infantil y primaria que no suele aparecer este tipo de problemas. El *ciberacoso* es cosa de adolescentes, suele argumentarse. Pero esto no es exactamente así.

La alfabetización digital, incluida la prevención de riesgos de mal uso, debe empezar pronto, en la educación infantil, por supuesto, pero de modo singular en la educación primaria. Es en este contexto donde más oportunidades podemos encontrar para sembrar buenas prácticas, para dimensionar adecuadamente los riesgos de determinadas acciones.

La experiencia nos dice que cuando se trata de educar han de asumirse riesgos. Hemos de trabajar con los alumnos, hablar con ellos, informarles, formarles, sensibilizarles.

Niños y, sobre todo, adolescentes van a asumir riesgos en la red. Ya casi no los asumen en juegos o actividades al aire libre (o menos de lo que sería deseable). Pero no tenemos que ser muy pesimistas. Más bien al contrario.

- **Lo que ahora vemos como negativo debe disminuir y va a disminuir.** La información, la formación y la sensibilización tienen que contribuir notablemente a ello. El escenario que ahora presenciamos puede ser fruto, también, de

mente con la propia Guía. Los alumnos, al utilizarlas como recursos para el desarrollo de las actividades, podrán ejercitar los principios y conceptos que se quieren tratar y subyacen a todo aquello sobre lo que se pretende reflexionar y revisar.

Consecuentemente con lo expresado, se

2.-Trabajo en grupos pequeños (4-5 alumnos).

- Los grupos deberán reflexionar sobre el video presentado. Para ello, se servirán de la guía siguiente.

Manual de especial interés para trabajar con alumnos de ESO en materia de privacidad en Internet y redes sociales

- Cada grupo deberá trabajar sobre los conceptos de intimidad y privacidad elaborando una síntesis de los mismos.
- En gran grupo se volcarán las ideas de los grupos, expresados por un representante de cada uno de ellos. El gran grupo deberá elaborar una síntesis del trabajo desarrollado, incluyendo la investigación sobre los conceptos y las conclusiones generales del análisis y del debate.

Unidad didáctica: ciberacoso

Alumnado: Tercer ciclo de EP y ESO

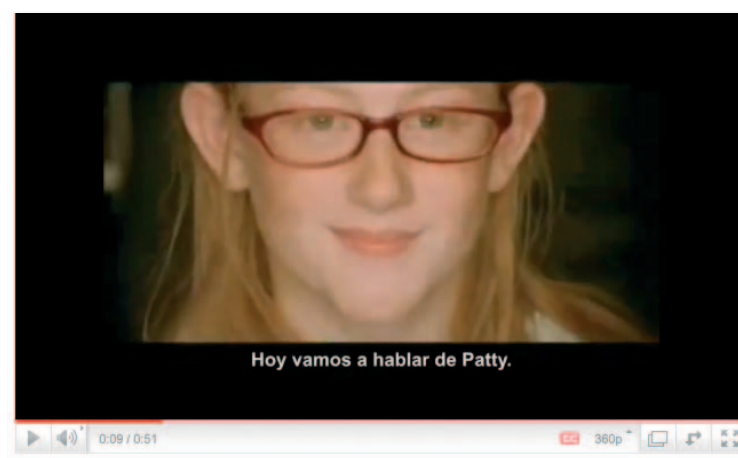
Objetivos:

- 1- Reflexionar sobre el concepto de ciberacoso, sus causas, formatos de desarrollo y consecuencias.
- 2- Favorecer la participación y el debate entre los alumnos sobre el uso saludable de las TIC, sus riesgos e inconvenientes.
- 3- Analizar diferentes situaciones de riesgo en el uso de las TIC derivadas de comportamientos de ciberacoso
- 4- Utilizar conocimiento disponible sobre un uso responsable de las TIC.
- 5- Incentivar la resolución positiva de los conflictos mediante la cooperación, mostrando los aspectos negativos de los comportamientos de violencia física, emocional o verbal.
- 6- Favorecer el desarrollo de actitudes de respeto, empatía y comportamiento prosocial entre el alumnado.
- 7- Potenciar la capacidad de entender, controlar y autogestionar los propios comportamientos en los contextos de interacción virtual.
- 8- Promover la participación de los alumnos en la construcción de criterios y procesos de reflexión crítica de los propios comportamientos.
- 9- Elaborar una guía de reflexión sobre el contenido abordado para el desarrollo de posteriores propuestas formativas con alumnado de menor edad.

Material: Un material de gran interés para trabajar de manera activa el contenido seleccionado es el video denominado "No lo digas por Internet". Puedes encontrarlo en la red en la siguiente dirección:

http://www.youtube.com/results?search_query=no+lo+digas+por+internet&aq=o

Una chica lee una redacción en el escenario del salón de actos de su colegio. La redacción versa sobre una compañera. El relato, leído en voz alta ante un aforo completo de compañeros, es insultante, vejatorio. Habla de los defectos de la compañera a la que se nombra. El conjunto de compañeros escucha en silencio y la imagen nos muestra el rostro desencajado de la niña citada mientras escucha, una tras otra, todo tipo de expresiones descalificatorias sobre ella.



Las acciones didácticas sugeridas pueden seguir la siguiente secuencia:

- 1- Visualización del video.
- 2- Trabajo en grupos pequeños (4-5 alumnos).
 - Los grupos deberán reflexionar sobre el video presentado. Para ello, se servirán de la guía siguiente.

Información general

- Cada grupo deberá trabajar sobre los conceptos de intimidad y privacidad elaborando una síntesis de los mismos.
- En gran grupo se volcarán las ideas de los grupos, expresados por un representante de cada uno de ellos. El gran grupo deberá elaborar una síntesis del trabajo desarrollado, incluyendo la investigación sobre los conceptos y las conclusiones generales del análisis y del debate.

redes sociales cuentan con más de 41,7 millones de usuarios en Europa, con un promedio de permanencia media de tres horas al mes. Se espera que el número de usuarios crezca hasta los 107,4 millones en 2012, según datos de la Comisión Europea. En España, Madrid y Andalucía son las comunidades que cuentan con un mayor número de usuarios de redes sociales, especialmente en Tuenti que

hazlas más estrictas. Asegúrate de que sabes bien cómo funcionan estas opciones y sus implicaciones.

5.4. Comprueba qué cuentan de ti online. Busca la información sobre ti publicada otras personas y trata de eliminarla si crees

Fase 1. La detección y la obtención de información preliminar

- 1- Cualquier miembro de la comunidad educativa que tenga indicios razonables de que puede estar

te en víctima al estar expuesto, **de forma continua repetida y reiterada**, a acciones agresivas, insultantes o vejatorias (verbales, físicas o psicológicas y emocionales) que lleva a cabo otro alumno o grupo de alumnos. **Si añadimos la derivada del canal tecnológico** a

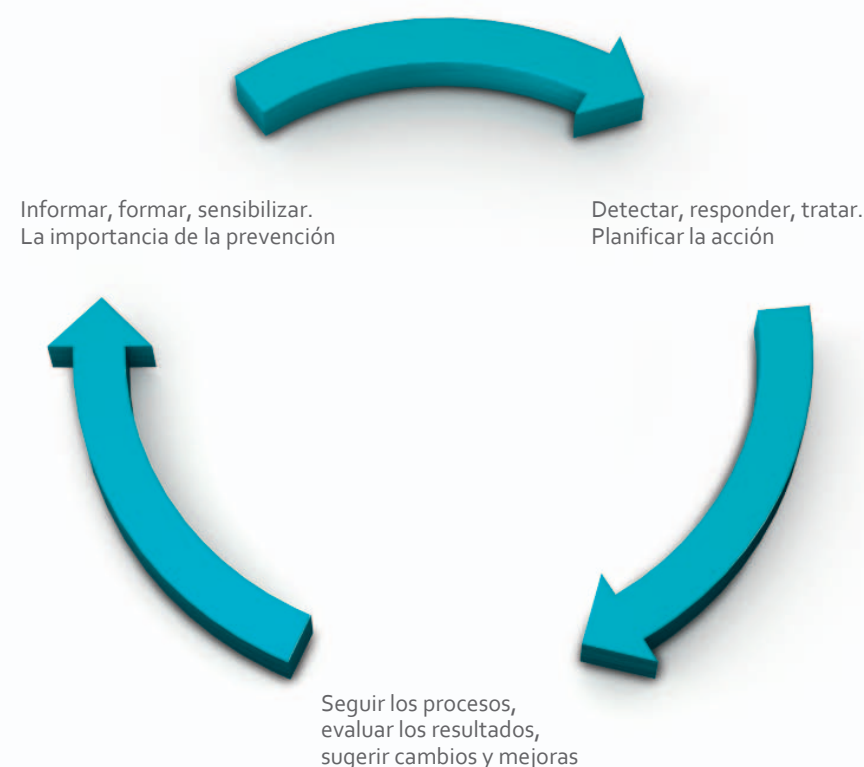
3.- Con el profesorado:

- 3.1. Información.
- 3.2. Sensibilización.
- 3.3. Formación para la prevención, detección y actuación

1. Cuando te enteres de que algún compañero puede estar haciendo cosas que te resultan ofensivas o desagradables utilizando para ello algún dispositivo tecnológico; por ejemplo,

-

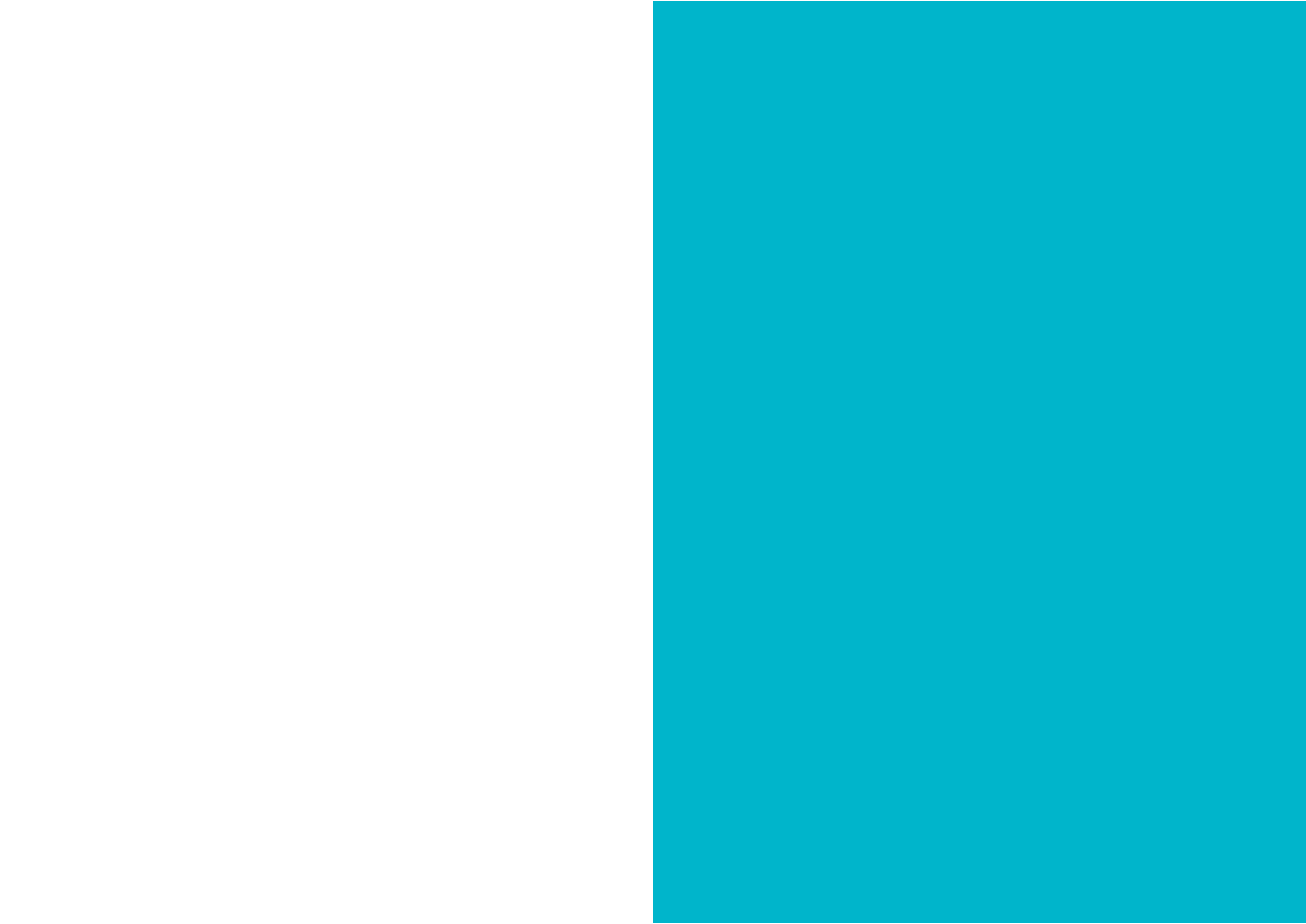
Información y sensibilización como corolario final a un proceso abordado y, no poco importante, como espacio para la prevención y, en su caso, adecuada detección y respuesta. La retroalimentación como escenario básico para la acción.





- **Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid**
<http://www.defensordelmenor.org/>
- **Defensor del Pueblo**
Programación y contenidos de la televisión e Internet: la opinión de los menores sobre la protección de sus derechos (2010)
<http://www.defensordelpueblo.es/es/Documentacion/Publicaciones/monografico/Documentacion/ProgramacionTVInternet.pdf>
- **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Policía Nacional y Guardia Civil**
<http://www.policia.es/>
(Brigada de Investigación Tecnológica)

<https://www.gdt.guardiacivil.es>
(Grupo de Delitos Telemáticos)
- **Fundación CTIC**
<http://internetyfamilia.es/>
- **Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO)**
http://cert.inteco.es/Proteccion/Menores_protegidos/
- **Internet sin acoso**
<http://internetsinacoso.es/>
- **Pantallas Amigas**
<http://pantallasamigas.net/>



El Ciberbullying es un fenómeno que preocupa por la relativa novedad que supone en el comportamiento de nuestros adolescentes, con las consiguientes dudas que pueden generar su abordaje y tratamiento. Entendemos por ciberbullying el acoso de una persona a otra por medio de tecnologías interactivas. Se trata de un tipo de comportamiento especialmente preocupante si tenemos en consideración sus consecuencias e impacto en las víctimas.

El presente documento es una Guía para la acción docente, cuyo objetivo esencial es colaborar en el siempre complejo proceso de reflexión e intervención en torno al citado fenómeno por parte de los centros educativos y, en