

BULLYING Y CYBERBULLYING: PROGRAMAS Y ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN DESDE EL CONTEXTO ESCOLAR Y FAMILIAR

MAITE GARAIGORDOBIL LANDAZABAL
Facultad de Psicología. Universidad del País Vasco



FORMACIÓN

continuada a distancia

Contenido

DOCUMENTO BASE.....	3
Bullying y cyberbullying: Programas y estrategias de prevención e intervención desde el contexto escolar y familiar	
FICHA 1.....	21
Una línea de intervención psicoeducativa para fomentar la convivencia y prevenir la violencia	
FICHA 2	25
Pautas de conducta para prevenir e intervenir en el bullying y el cyberbullying desde el contexto familiar	

Documento base.

Bullying y cyberbullying: Programas y estrategias de prevención e intervención desde el contexto escolar y familiar

INTRODUCCIÓN

En todos los lugares se constata la prevalencia del acoso escolar sin que haya diferencias notables por el contexto geográfico, cultural o educativo. Dejando al margen el debate sobre la gravedad o no de los números, lo real es que en todos los centros educativos hay personas que sufren por el acoso al que les someten sus iguales, y otros que adquieren conductas antisociales, teniendo para todos los implicados, víctimas y agresores, consecuencias muy negativas, en muchos casos para toda la vida. El bullying y el cyberbullying (CB) suponen por su extensión y sus efectos (ansiedad, depresión, estrés, somatizaciones, problemas académicos, suicidio, violencia...) un problema que hay que afrontar. Para ello, son necesarias medidas de tipo educativo y de concienciación sobre el fenómeno que impliquen a los centros, los estudiantes y sus familias.

Aunque todos los casos de bullying se caracterizan por tener determinados elementos comunes, cada situación es única, por tanto, la intervención debe adecuarse a cada realidad y tipos de personalidad. Al ser un fenómeno relacional, no solo hay que intervenir con la víctima y el agresor, sino también con los miembros del entorno (otros alumnos, profesores, padres, personal no docente...). Todas las actuaciones encaminadas a la intervención concreta cuando se identifican situaciones de acoso, y a la mejora de la convivencia en general, así como todos los protocolos, deben ser recogidos y englobados dentro de un plan de convivencia de centro. La mejor forma de prevenir la violencia es construir la convivencia, y educar en valores. El clima de convivencia constituye un aspecto fundamental en la prevención del acoso escolar. Todas las actuaciones encaminadas a mejorar las relaciones interpersonales de la comunidad educativa serán de utilidad.

La única manera de combatir el bullying en todas sus formas de expresión es la cooperación entre todos los implicados: profesores, padres, alumnos, personal no docente... La intervención en situaciones de maltrato debe implicar 4 niveles de intervención: 1) Institucional, es decir, todo el centro educativo debe estar implicado; 2) Familiar, ya que es fundamental implicar a los padres en el proceso, informando de los resultados de las evaluaciones que se llevan a cabo en el centro, así como solicitando su colaboración y seguimiento cuando se producen incidentes; 3) Grupal, es decir, con el grupo aula en su conjunto; e 4) Individual, con el agresor, la víctima, y ambos conjuntamente.

Una propuesta de intervención en el bullying y el cyberbullying debe incluir: 1) Prevención (actuaciones genéricas dirigidas a mejorar la convivencia, prevenir la conflictividad y evitar la aparición del fenómeno); 2) Intervención primaria (cuando se detectan situaciones de maltrato incipientes, para evitar su consolidación, a través de la aplicación de un programa específico con intervenciones individuales y en el grupo de alumnos...); e 3) Intervención secundaria (cuando se trata de situaciones consolidadas, dirigida a minimizar el impacto sobre los implicados, aportando apoyo terapéutico y protección a las víctimas, así como control a los agresores).

Con el objetivo de clarificar la información actualmente disponible sobre este fenómeno, en este curso se describen: 1) Varios programas para la prevención del bullying y del cyberbullying para ser implementados mayormente en los centros educativos; 2) Pautas de conducta de los profesores con las víctimas, los agresores y los observadores de una situación de bullying, así como estrategias y pautas de acción para el afrontamiento del cyberbullying desde los centros educativos; y 3) Mensajes, sugerencias y recomendaciones de pautas de acción para los alumnos y alumnas víctimas, agresores y observadores de situaciones de bullying y cyberbullying. Complementariamente, se incorporan 2 fichas. La ficha 1 describe una línea de intervención psicoeducativa que tiene como objetivo fomentar la convivencia y prevenir la violencia, configurada con 5 programas de intervención validados experimentalmente y dirigidos a niños, niñas y adolescentes de 4 a 14 años. La segunda ficha expone pautas de conducta para prevenir e intervenir en el bullying y el cyberbullying desde el contexto familiar.

1. PROGRAMAS Y PAUTAS DE ACCIÓN PARA LA PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EL BULLYING

En relación al abordaje del bullying, en primer lugar, se exponen varios programas de intervención dirigidos a la prevención y la intervención en situaciones de bullying cuando éstas se producen, así como otras pautas de acción frente al bullying que pueden llevarse a cabo en los centros educativos, tanto por parte de los profesionales de la Psicología y la Educación (profesores/as, psicólogos/as educativos, orientadores...), como de los alumnos y alumnas.

1.1. Programas para la prevención e intervención en el bullying desde el contexto escolar

La mayoría de las Consejerías de Educación de las Comunidades Autónomas han desarrollado guías de actuación en los centros educativos que están a disposición de los centros en sus páginas web. La revisión de varias de estas guías permite enfatizar una serie de medidas preventivas para desarrollar en los centros educativos, a través de la observación activa de las interacciones que se producen entre los alumnos y alumnas del centro, de las tutorías, de la implementación de programas de prevención e intervención... El objetivo final de estas intervenciones es formar personas conscientes, críticas, responsables y comprometidas en la construcción de relaciones personales y sociales justas y solidarias. Se trata de fomentar en los alumnos y alumnas el desarrollo socio-emocional y moral, una educación en valores y para la convivencia que tendrá un papel en la prevención de la violencia. Entre las pautas sugeridas cabe destacar las siguientes:

- ✓ Elaborar conjuntamente con el alumnado normas básicas de convivencia, a fin de que sean asumidas por todos y se sientan responsables de su cumplimiento.
- ✓ Formar comisiones de alumnos y alumnas para la mejora de la convivencia en general, la detección de posibles conflictos y la colaboración en la resolución de los mismos: equipos de mediación, ayudantes de recreo, consejeros...
- ✓ Para evitar las situaciones de riesgo se sugiere anular los espacios ciegos del centro, aquellos que escapan del control del personal laboral y docente. Todos los espacios y rincones de un centro escolar deben estar accesibles para la observación. La actividad de los pasillos debe ser observada por los profesores, y en los lugares de paso de los alumnos, éstos siempre deben sentir la presencia del profesorado tanto para persuadirles de actos violentos como para darles seguridad y confianza.
- ✓ Utilizar las tutorías para evaluar y detectar posibles situaciones de bullying que se puedan estar produciendo en el grupo, informando al psicólogo o psicóloga del centro de los indicios o situaciones identificadas para que se analicen y se asesore al equipo docente sobre la intervención más conveniente.
- ✓ Establecer por parte de todo el equipo docente relaciones cercanas y de escucha con los alumnos y alumnas. Mantener por medio de la tutoría individualizada una relación directa con el alumnado, especialmente ante cualquier indicio de un conflicto.
- ✓ Facilitar al alumnado cauces para romper la "ley del silencio" que tanto daño genera en la víctima y en la conciencia moral de quienes son testigos pasivos del acoso. Es aconsejable que en lugares preferentes y visibles del centro escolar se coloquen carteles con un número de teléfono, página web o un buzón a donde los estudiantes puedan dirigirse de forma anónima para denunciar algún problema o realizar consultas.
- ✓ Transmitir un mensaje claro de "tolerancia cero" ante cualquier conducta agresiva que se manifieste en el grupo de iguales.
- ✓ Implementar en todos los niveles educativos programas de desarrollo socio-emocional que estimulen: el desarrollo moral, la conducta prosocial, destrezas para la gestión de emociones, valores de convivencia, estrategias de resolución de conflictos a través del diálogo, la cohesión e integración grupal, relaciones interpersonales igualitarias basadas en la autoaceptación y aceptación de las otras personas, la autovaloración y la valoración mutua, el respeto, la conducta asertiva, la capacidad de autocontrol, la empatía, la tolerancia a la frustración...

En todos los centros escolares debe haber un protocolo de actuación para los casos de acoso escolar, así como un plan de prevención de la violencia y promoción de la convivencia escolar. Todos los alumnos y alumnas deben participar en programas de intervención preventiva con el objeto de que la prevalencia del bullying sea la menor posible, y los psicólogos educativos son las figuras mejor preparadas para estas tareas. Todos los colegios deberían tener elaborados planes preventivos y de intervención para situaciones de acoso escolar, incluidos en el currículo educativo del centro.

En líneas generales, los programas de intervención psicoeducativa que tienen como finalidad prevenir y reducir el bullying deben promover una mejora del clima social del aula potenciando el desarrollo de la conducta prosocial,

las habilidades sociales y de comunicación, las habilidades de resolución de conflictos, la capacidad de empatía, el control de la ira, el respeto de la diferencia... A partir de la revisión llevada a cabo se han seleccionado algunos programas de intervención que pueden ser de utilidad en contextos educativos para la prevención de la violencia escolar y para la intervención directa cuando ésta se produce. Los resultados de esta revisión se presentan en el Cuadro 1.

CUADRO 1 PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN PARA LA PREVENCIÓN Y LA INTERVENCIÓN EN EL BULLYING	
Referencia	Descripción
Programa de Educación Social y Afectiva (Trianes, 1996)	Este programa, dirigido a alumnos de educación primaria, dota al alumnado de competencias y habilidades sociales cognitivas y conductuales que les permiten desarrollar relaciones interpersonales satisfactorias y evitar peleas y agresiones. Contiene 3 módulos: participación en las normas de convivencia; asertividad, negociación y solución de problemas interpersonales; y trabajo cooperativo. Trabaja las conductas prosociales, la negociación, la asertividad...
Cómo prevenir la violencia escolar: "La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla" (Ortega, 1998)	Parte del concepto de unidad de convivencia (conjunto de factores humanos, procesos y contextos que constituyen la comunidad educativa). Se interviene con el alumnado, profesorado y familia. Se trabaja sobre 2 planos: la convivencia (el humano) con una gestión democrática y la actividad (currículo) de forma cooperativa. El cambio curricular se articula en 3 programas: gestión democrática de la convivencia, educación de sentimientos y valores y el trabajo en grupo cooperativo.
Trabajando con víctimas, agresores y espectadores: "La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla" (Ortega, 1998)	Está dirigido a paliar el desarrollo social o moral deficitario que presenta el alumnado implicado (agresor, víctima y espectador). Se proponen 3 métodos de intervención: reparto de responsabilidades, desarrollo de la asertividad para educar actitudes de apoyo para sí mismo (seguridad y afirmación personal) y desarrollo de la empatía para reeducar la sensibilidad hacia los demás.
Convivir es vivir (Carbonell, 1999)	Programa educativo para la convivencia que se ha aplicado en las escuelas de la Comunidad de Madrid. Se implementa durante dos cursos, incluye actividades de formación para el profesorado y las familias. Con esta propuesta se fomentan los valores de convivencia, tolerancia y respeto mutuo entre los compañeros desde una perspectiva curricular. Se actúa sobre modelos de organización y participación en los centros, orientados a la mejora de la convivencia, apoyo y relación de las familias con el resto de la comunidad educativa. Se fomentan las relaciones positivas mediante actividades extraescolares con la implicación de profesores y padres: excursiones, fiestas...
Mediación de conflictos (Torrego, 2000)	Se forma un equipo de mediadores para la resolución del conflicto, cuyos miembros deben ser aceptados por la comunidad escolar como tales y que deben tener funciones específicas. Nunca deben ser parte integrante del conflicto y requieren un entrenamiento previo. Las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona, un alumno mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio.
Aprender a ser personas y a convivir. Un programa para secundaria (Trianes y Fernández-Figueras, 2001)	Este programa, dirigido a alumnos de educación secundaria, enseña a los adolescentes competencias conductuales y cognitivas esenciales para su educación como ciudadanos capaces de generar relaciones interpersonales pacíficas y de calidad. En el primer nivel tiene como objetivo promover el autoconcepto y la construcción personal, en el segundo, promueve solución de problemas interpersonales, asertividad, negociación y gestión democrática de la convivencia, en el tercero promueve mediación en conflictos, participación en las normas del centro, ayuda a compañeros, y en el cuarto promueve la solidaridad y voluntariado inducido.
Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión (Díaz-Aguado, 2004)	Programas de prevención de la violencia entre iguales en la escuela y en el ocio para ser implementados durante la adolescencia. Se aporta una secuencia de actividades y materiales para realizar con los adolescentes, y otro programa para la intervención a través de la familia.
Discusión, psicodrama y role-playing (Salmivalli, Kaukiainen, y Voeten 2005)	Se simulan y dramatizan situaciones de bullying para analizar cómo siente y piensa el otro. Un objetivo relevante del programa es el control de emociones.
Programa de Sensibilización contra el maltrato entre iguales (Monjas y Avilés, 2006)	El programa tiene tres objetivos: 1) Aportar información sobre el maltrato entre iguales al profesorado, familias, alumnado y sociedad en general; 2) Sensibilizar y concienciar a los profesionales de los centros de secundaria sobre la necesidad de intervenir y desarrollar actuaciones para su reducción y prevención; y 3) Estimular el establecimiento de políticas escolares anti-bullying y antiviolencia. La propuesta incluye orientaciones para los profesores, la familia y los alumnos, de cara a la prevención y a la actuación cuando se detectan situaciones concretas de maltrato. Es un programa de prevención, ya que la sensibilización es una forma de prevención precoz. La propuesta contiene un conjunto de ideas y materiales para analizar, reflexionar, comentar y debatir. Trata de aportar orientaciones, sugerencias y pistas que pueden ayudar a las y los profesionales en la detección e intervención del maltrato entre compañeros.
Intervención a través del test BULLS-S (Cerezo, 2006)	El programa tiene 4 niveles. 1) Institucional: mejora del clima educativo; 2) Grupo-Aula: indagar qué se puede hacer para integrar a agresores y víctimas, además de romper la ley del silencio, la aceptación del conflicto y el apoyo al agresor; 3) Alumnos en riesgo: elaboración de un programa específico para cada uno de los agresores, víctimas y víctimas/provocadoras o con tendencia agresiva; y 4) Programa de trabajo conjunto para los alumnos implicados con el fin de que colaboren en la búsqueda de soluciones conjuntas en la mejora de relaciones. Las estrategias y técnicas empleadas han de ir dirigidas hacia el cambio de actitudes de víctimas y agresores, así como del grupo hacia ellos. Es imprescindible la implicación, compromiso y colaboración entre familia y escuela.

CUADRO 1
PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN PARA LA PREVENCIÓN Y LA INTERVENCIÓN EN EL BULLYING (Continuación)

Referencia	Descripción
Bullying: Aulas libres de acoso (Beane, 2006)	Ofrece material práctico para afrontar e intentar erradicar la violencia en las aulas. Facilita la labor de los profesores y profesionales que realizan sus intervenciones en esta área, así mismo sirve de guía y ayuda a los padres preocupados por la situación de sus hijos. Ofrece una completa y detallada batería de recursos como conceptualizaciones, consejos, asesoramiento, actividades, guías, instrumentos de aplicación, como fichas... que sirven para intervenir contra el bullying.
CONVES. Programa para mejorar la convivencia escolar (García Rincón y Vaca, 2006)	Programa que contiene 18 actividades para estudiantes de primaria y 14 para los de secundaria que tienen por finalidad fomentar la convivencia y prevenir e intervenir en el bullying.
Programas JUEGO: 4-6, 6-8, 8-10, 10-12 años y Programa de intervención con adolescentes (Garaigordobil, 2003ab, 2004a, 2005a, 2007, 2008a)	Los 5 programas configuran una línea de intervención preventiva para el desarrollo socio-emocional, utilizan como herramienta metodológica los juegos cooperativos-creativos y la dinámica de grupos, y tienen como finalidad fomentar el desarrollo socio-emocional y prevenir la violencia. Los programas, que han sido validados experimentalmente, estimulan la comunicación, las relaciones de ayuda y cooperación, las conductas prosociales, la expresión-comprensión de emociones, la empatía, la mejora del autoconcepto... y disminuyen las conductas agresivas y violentas entre iguales.
Kit teatral Postdata (Collell y Escudé, 2007)	Consiste en un kit teatral de prevención. Postdata Proyecto de la Fundación Autor facilita gratuitamente el material necesario para que los propios alumnos representen esta obra de teatro acerca de una situación de bullying. Incluye una guía didáctica.
Bully Dance (Collell y Escudé, online)	Bully Dance es un cortometraje de dibujos (10') producido por UNICEF y National Film Board of Canadá. Identifica las conductas de maltrato y el proceso de victimización. No hay palabras y el mensaje llega al espectador de forma clara y contundente. Visualmente es interesante y la banda sonora es rítmica y acertada. El objetivo es estimular la discusión en el grupo clase. Collell y Escudé han elaborado una propuesta didáctica para abordar la discusión sobre el maltrato entre alumnos.
Programa de Prevención del Bullying (BPP. Olweus, Limber, Flerx, Mullin, Riese, y Snyder, 2007)	Este programa multifactorial, incluye una serie de componentes a nivel de todo el colegio (creación de un equipo coordinador para la prevención del acoso escolar, administración de cuestionarios para la detección, desarrollo de normas y medidas disciplinarias, implicación de los padres...), intervenciones dentro de la clase (reuniones generales con toda la clase para tratar el tema del acoso escolar y las relaciones con los iguales...), intervenciones individuales (intervenciones con los implicados inmediatas cuando el acoso se produce, con los padres de los implicados...), y toda una serie de componentes a nivel de la comunidad (difusión de mensajes antiacoso, creación de asociaciones con otros miembros de la comunidad para apoyar el programa del colegio...). Dirigido a Educación Primaria y a Primer Ciclo de Educación Secundaria. Es el programa más estudiado y validado empíricamente a nivel internacional.
El juego sobre el acoso escolar (Berg, 2007)	Programa de intervención estructurado en base a un juego para niños y niñas a partir de los 8 años, destinado a intervenir en actitudes y comportamientos de tres grupos (acosadores, víctimas y espectadores) con objetivos de aprendizaje diferenciales para cada grupo.
Programa CONVIVIR. (Justicia, Benítez, Fernández, Fernández de Haro, y Pichardo, 2008)	Programa de prevención del comportamiento antisocial para el alumnado de tres años. Este programa está dividido en 4 bloques desarrollados a partir del trabajo con marionetas que el educador/a debe saber manejar. Al finalizar cada bloque se lleva a cabo una evaluación. Cada bloque se divide en 4 unidades que contienen 2 sesiones cada una. Cada sesión, a su vez, se divide en dos partes, una primera en la que se desarrolla la actividad en grupo y se presentan los contenidos de la sesión por medio de las marionetas y una segunda individual donde tienen que colorear un dibujo, trabajo con plastilina, algún juego, canciones o escenificaciones. Así mismo en la primera sesión de cada unidad se realiza una actividad en casa junto con la familia, de manera que se facilite el diálogo y la generalización a otros ámbitos de la vida cotidiana. Cada sesión tiene unos objetivos que se evalúan al finalizar y se refuerza a los niños y niñas si los consiguen.
Programas de Educación Emocional y Prevención de la violencia. Grupo de Aprendizaje Emocional (2005, 2007, 2010)	Esta tríada de materiales prácticos es muy útil como herramienta para fomentar la convivencia y el desarrollo emocional. Además de información teórica relativa al desarrollo emocional y la prevención de la violencia, estos libros contienen un amplio conjunto de actividades prácticas para desarrollar con niños, niñas y adolescentes. El primer programa "Programa de educación emocional y prevención de la violencia" (2007), dirigido al primer ciclo de ESO (12-14 años), contiene 39 actividades prácticas de intervención. El segundo programa "Programa de educación emocional y prevención de la violencia" (2005), dirigido al segundo ciclo de ESO, aporta dos grandes módulos de actividades, el primero se centra en la educación emocional y contiene 19 actividades; y el segundo en el autocontrol emocional e incluye 21 actividades prácticas. El trabajo más reciente "Aplicaciones educativas de la psicología positiva" (2010) contiene un amplio abanico de recursos para grupos educativos de primaria, secundaria, ciclos formativos... que giran en torno a conceptos como: optimismo, felicidad, motivación de logro, creatividad, resolución de problemas, pensamiento crítico, comunicación, cooperación...

En este contexto de prevención e intervención en el bullying es muy importante la formación del profesorado para que tenga conciencia y conocimiento sobre lo que es y lo que rodea a este fenómeno, que sepa cómo detectar situaciones de riesgo, qué debe hacer y no hacer, cómo tratar el tema con los alumnos y sus padres... También es muy importante trabajar con los alumnos programas de desarrollo social y emocional para proporcionarles herramientas y habilidades que les sirvan para manejarse adecuadamente en la sociedad (ver Cuadro 1). Actualmente se están llevando a cabo multitud de investigaciones en las que se constata que entre los alumnos que realizan dichos programas aumenta significativamente el porcentaje de los que tienen menos problemas y están más satisfechos.

La mayor sensibilización social y educativa hacia el fenómeno del bullying, ha promovido en la última década un incremento de medidas preventivas y paliativas cuando esta situación se produce. Aunque algunos de estos programas de prevención e intervención han sido validados experimentalmente, un amplio conjunto de ellos requiere aún procesos de validación experimental que acrediten su consistencia como instrumentos adecuados para la inhibición y disminución del bullying. Además, cabe resaltar la escasez de intervenciones dirigidas a los niños y niñas preescolares.

1.2. Pautas de conducta de los profesores con las víctimas, los agresores y los espectadores

Los profesores son figuras muy relevantes para la intervención en las situaciones de bullying. Por ello es útil que puedan tener algunas pautas de acción para la prevención de estas situaciones, así como para la intervención directa cuando éstas se producen. Un listado de algunas de estas pautas se presenta en el Cuadro 2 (Garaigordobil y Oñederra, 2010).

CUADRO 2 PAUTAS DE CONDUCTA DE LOS PROFESORES CON LAS VÍCTIMAS, LOS AGRESORES Y LOS ESPECTADORES	
Pautas de conducta	
Con la víctima	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actuar con prudencia para que no destaque ante sus compañeros ni se ponga la situación en riesgo. ✓ No poner en evidencia ante sus compañeros a las partes implicadas. ✓ Protegerle y hacerle sentirse segura, darle confianza y que vea interés y esfuerzo por acabar con la situación de acoso y con su sufrimiento. Intentar organizar grupos o individuos solidarios con la víctima para que le acompañen, principalmente en los momentos de mayor riesgo. ✓ Fomentar el desarrollo de sus habilidades sociales.
Con el agresor	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actuar con prudencia para que no destaque ante sus compañeros ni se ponga la situación en riesgo. ✓ Definir muy claramente los comportamientos que no se toleran. ✓ Fomentar el desarrollo de su capacidad de empatía, que comprenda cómo se siente su víctima. ✓ En determinadas circunstancias facilitar que reciba ayuda terapéutica individual para el control de la impulsividad y la conducta agresiva.
Con los espectadores y la clase	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplicar cuestionarios y sociogramas para obtener información de la situación, indicios... ✓ Hacerles ver que el centro no tolera las conductas violentas, "tolerancia cero" con la intimidación y el acoso. ✓ Mostrar los recursos que disponen los alumnos en el propio centro y fuera para defenderse, pedir ayuda o denunciar las agresiones. En caso de que no existan hay que crearlos y difundirlos, tales como el buzón de sugerencias y denuncias, un apartado específico en la página web del centro sobre la violencia escolar con correo electrónico, un número de teléfono de ayuda... ✓ Aclarar la diferencia entre "chivato" y "denunciante solidario" con la víctima de un hecho grave. ✓ Analizar las consecuencias de la violencia y del fenómeno para todo el grupo. ✓ Trabajar la empatía, la asertividad, la solidaridad, las habilidades sociales como saber pedir ayuda... ✓ Realizar actividades de tutoría para crear un buen ambiente de aula y de rechazo a las conductas agresivas. Potenciar en el alumnado el compañerismo y la solidaridad desarrollando habilidades prosociales a través de juegos y trabajos cooperativos.
Con los padres	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solicitar la colaboración de los padres afectados, mantener reuniones, que vean el interés del centro por solucionar el problema y que se sientan respaldados. ✓ No tratar el tema en reuniones públicas, discreción. ✓ Que los padres se expresen expresando sus sentimientos, con ello se crea un ambiente de relajación, de confianza, que ayuda a mantener una relación fluida. ✓ Ofrecerles ayuda, orientarles, aconsejarles... ✓ Insistirles en que no bajen la alerta ante el comportamiento del hijo o hija.

Además, en caso de que un profesor o profesora se involucre de alguna forma se recomienda elaborar un diario para registrar o anotar todos los detalles (libro de registro), todo lo que le han contado, todas las circunstancias e indicios que rodean un posible acoso escolar. Es muy importante anotar todos los detalles con sus correspondientes fechas: quién lo ha contado, qué ha contado, lo que se ha observado, con quién se ha hablado, qué, dónde y cuándo ocurrió, quiénes estuvieron implicados, los testigos... Un diario bien elaborado da mucha credibilidad y respeto en el caso de que se agrave la situación y se requiera información.

1.3. Mensajes, sugerencias y pautas de acción para los alumnos víctimas, agresores y espectadores

Además del relevante papel de los profesores, desde el contexto escolar es importante orientar a los alumnos y alumnas a responder a las situaciones de bullying. Algunos mensajes, autoinstrucciones, sugerencias y pautas de acción que pueden ser de utilidad cuando uno está implicado en una situación de acoso escolar como víctima, agresor o espectador se presentan en el Cuadro 3 (Garaigordobil y Oñederra, 2010).

CUADRO 3
MENSAJES, SUGERENCIAS Y PAUTAS DE ACCIÓN PARA LOS ALUMNOS VÍCTIMAS, AGRESORES Y ESPECTADORES

Rol	Mensajes y Pautas de acción
Como víctima	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En primer lugar es importante reconocerse víctima de maltrato y acoso por parte de los compañeros, pero a la vez no aceptar esa situación y reflexionar sobre cómo buscar soluciones. ✓ Es normal que te sientas muy mal, pero ante los agresores es mejor no mostrarse débil ni expresar emociones de sufrimiento (lloros, temblores, miedos...), porque disfrutan viéndote así y eso les motiva a seguir acosando. Intenta no mostrarte preocupado o enfadado. En la medida de lo posible evitar llorar, enfadarte o mostrarle al agresor que te afecta lo que te está haciendo, ya que ello le crea satisfacción. Aunque te sientas mal en ese momento evita mostrar esos sentimientos ante él. Más tarde muestra tus sentimientos a otras personas (a tus padres, a un hermano, a un profesor...) dejándoles claro que lo que te está sucediendo te afecta muy negativamente. Las emociones hay que desahogarlas (con los padres, con los amigos...), no sufras en silencio. ✓ No te sientas culpable, "no es por tu culpa". La violencia no está justificada y es tu derecho vivir en paz y que te respeten. Son los agresores los que tienen un problema, no tú. ✓ Ignora al agresor, como si no lo oyeras, ni siquiera lo mires, no le prestes atención. No te enfrentes. Ignora la agresión o di NO de forma tajante, date la vuelta y márchate. ✓ No estés solo en los lugares en los que te agreden. Intenta evitar estar solo en los lugares donde tú sabes que el agresor puede acorralarte. ✓ No pierdas el control, mantén la calma, cuenta hasta 10, intenta relajarte, usa el humor, idea o imagina respuestas inteligentes o divertidas. ✓ Escribe un diario donde recojas con el máximo de detalle quiénes, cuándo, dónde, cómo... te agreden. Cuantos más datos tengas recogidos más fácil te va a resultar explicar tu situación para pedir ayuda y defenderte mejor. ✓ No pienses que con el tiempo ya pasará, seguramente empeorará y las consecuencias serán más graves. Si no has podido cortar la situación no esperes más, solo no se resuelve este tipo de conflictos. Busca ayuda. No hay que avergonzarse por eso, al contrario, buscar ayuda implica inteligencia y habilidad para resolver problemas, nadie ha nacido sabiendo cómo resolver conflictos. Pide urgentemente ayuda y cuenta lo que te pasa, a tus amigos, a tus hermanos, a tus padres, al tutor, a algún profesor de confianza, al director del colegio, a otras personas. No eres el primero ni serás el último a quien le ocurra esto, si buscas encontrarás gente que te comprenderá y ayudará. ✓ Ante los agresores demostrarás fortaleza si pides ayuda y te ven apoyado, así les costará más agredirte y será más fácil que te respeten. ✓ Intenta hacer amigos, los amigos son personas que quieren las mismas cosas que tú, te defienden, y te ayudan cuando lo necesitas, son personas en las que puedes confiar. Para ello da la bienvenida a la gente que quiere unirse a la actividad que tú haces, brinda tu ayuda cuando los demás la necesitan, haz cumplidos a tus amigos, comparte juegos y juguetes, escucha lo que otros tienen que decir, expresa tus opiniones y aporta lo que puedas, presta atención a los sentimientos de tus amigos... ✓ No te preocupes, se feliz, imagina que estás en un sitio agradable, qué haces algo que te hace disfrutar, piensa en cosas positivas, intenta cambiar lo que te hace infeliz, valora lo que tienes, desarrolla una actitud positiva, si te comportas como una persona rechazada, el rechazo seguirá... ✓ No te centres en tus errores, valora tus cualidades y capacidades, siéntete orgulloso de tus logros, perdónate a ti mismo si cometes errores, cambia la forma de verte a ti mismo, deja de evaluarte negativamente... ✓ Lo peor es no hacer nada.
Como agresor	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En primer lugar, es importante reconocerse agresor y que esta conducta hace sufrir al compañero. Las consecuencias son negativas para todos, nadie gana y todos pierden. ¡Convéncete de que hay que dejar de ser maltratador! ✓ Repara lo dañado y sé consecuente aceptando las sanciones cuando hayas cometido alguna falta. ✓ Cuando te metas con alguien y te arrepientas, pídele perdón sinceramente, eso te engrandecerá y ganarás respeto como persona. Mejor que te respeten por solidario y buen compañero que porque te tengan miedo. ✓ Concíenciate de las consecuencias negativas que acarrea tu conducta para tu propio futuro. ✓ Pide ayuda y cuenta lo que te pasa, a tus amigos, a tus padres, al tutor, a algún profesor de confianza, a otras personas. Dí que quieres cambiar, no es vergonzoso, esa actitud demuestra valentía y querer ser una gran persona. No eres el primero ni serás el último a quien le ocurra esto, si buscas encontrarás gente que te comprenderá y ayudará. ✓ Aprende a controlar tu agresividad, que te enseñe y ayude el/la psicólogo/a o el orientador/a del centro. ✓ Aprende a ponerte en el lugar de quien sufre, pide que te hablen de la empatía. ✓ Deja de salir con gente que se mete en problemas, busca nuevos amigos o grupos con actividades positivas, vivirás más relajado y mejor contigo mismo. ✓ Participa en un programa de intervención y sigue las indicaciones de los profesores y de tu familia, no te quepa duda que lo hacen por tu bien.
Como espectador	<ul style="list-style-type: none"> ✓ En primer lugar es importante reconocerse como espectador y tomar conciencia de la influencia que puedes ejercer en las víctimas y en los agresores. ✓ Ten en cuenta que las consecuencias negativas también son para ti. Además, hoy la víctima es otro compañero pero la próxima puedes ser tú. ✓ No te calles, con tu silencio eres cómplice del sufrimiento de la víctima y del encubrimiento del agresor. Evitar una situación de sufrimiento no es convertirse en chivato sino en solidario y buen compañero. ✓ Pide ayuda para cortar la situación, aunque la víctima no sea tu amigo, no permitas más sufrimiento. Habla de la situación con los amigos, con la familia, con los profesores... No tengas miedo a las represalias del agresor, cuanto más gente sepa lo que está sucediendo más protegido estarás. ✓ Intenta formar un grupo solidario y apoyaros mutuamente actuando en conjunto. No merece la pena ser amigo de gente con conductas negativas y que te pueden meter en problemas. ✓ Muestra tu valentía, habla con la víctima mostrándole tu apoyo y solidaridad, y habla con el agresor diciéndole que no estás de acuerdo con su actitud. ✓ Con tu comportamiento cotidiano sé ejemplo de buen compañero solidario y muestra rechazo hacia las conductas intimidatorias. ✓ Participa activamente en las actividades de convivencia y antibullying que se puedan realizar en tu centro educativo.

2. PROGRAMAS Y PAUTAS DE ACCIÓN PARA LA PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EL CYBERBULLYING

El cyberbullying (CB) deja a los niños y adolescentes asustados, trastornados y perplejos. La mayoría no suelen saber por qué les están atacando a ellos y se sienten inseguros sobre quién puede ayudarlos a resolver esta situación que les produce tanto miedo y preocupación. Los esfuerzos combinados del centro educativo, la familia y la sociedad son necesarios para prevenir, reducir o eliminar el CB. La prevención y la intervención debe ser un esfuerzo cooperativo entre la escuela, la familia y la sociedad en general.

2.1. Programas y materiales didácticos para la prevención e intervención en el cyberbullying

La Comisión Europea, en su *Programa Safe Internet* para el período 2009-2013, considera el Cyberbullying (CB) como una amenaza relevante para la infancia y la adolescencia tanto por su alto nivel de prevalencia como por la gravedad de sus consecuencias. Por esta razón, en este trabajo se ha realizado una revisión de los programas y materiales didácticos que tanto la comunidad educativa como las familias pueden utilizar para la prevención e intervención en el CB. Una selección de algunos de estos programas y materiales se presenta en el Cuadro 4.

CUADRO 4 MATERIALES DIDÁCTICOS PARA LAS FAMILIAS Y LA COMUNIDAD EDUCATIVA PARA LA PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EL CYBERBULLYING	
Referencia	Descripción
Kit Stop Cyberbullying	<p>Como una solución integral, el Kit Stop Cyberbullying agrupa diversas herramientas además de ofrecer soporte y recursos online. Consiste en un conjunto de herramientas para la prevención del acoso por medio de las Nuevas Tecnologías Online que tiene como objetivos propiciar el conocimiento de los aspectos clave de este fenómeno y establecer pautas de prevención y asistencia. Se compone de 3 materiales didácticos y una web site para la obtención de recursos y asesoramiento.</p> <p>Cyberbullying, guía para madres, padres y personal docente: Completo manual de enfoque práctico elaborado por la experta Parry Aftab con el fin de dar a conocer los aspectos clave sobre el ciberacoso y las estrategias preventivas a adoptar. Destinatarios: adultos.</p> <p>Pack multimedia Cyberbullying para la prevención del acoso: Recurso multimedia interactivo dirigido a los menores entre 8 y 12 años, acompañado de una guía didáctica para facilitar a los educadores, conocimientos básicos y la metodología de uso. Destinatarios: menores de 8 a 12 años y adultos.</p> <p>Guía e-Legales para la gente "legal" de Internet: Compendio de las principales cuestiones legales involucradas en las situaciones de conflicto en la Red: delitos contra la intimidad, amenazas, injurias... Conocer las responsabilidades derivadas de determinados actos contribuye a evitarlos. Destinatarios: menores de 12 a 16 años y adultos.</p> <p>Asistencia y recursos online (www.stop-cyberbullying.com): Web site de apoyo que permite el acceso actualizado a diversas posibilidades de formación (animaciones, tests prácticos...) información (noticias, referencias, informes y casos prácticos) y asesoramiento. Destinatarios: adultos, en especial personal de centros educativos.</p> <p>http://www.pantallasamigas.net/recursos-educativos-materiales-didacticos/kit-stop-cyberbullying/kit-stop-cyberbullying.shtm</p>
Cyberbullying. Guía práctica para madres, padres y personal docente (Aftab, 2006)	<p>Esta publicación, elaborada por la experta Parry Aftab, aborda de forma completa y específica el problema del cyberbullying, aportando información sobre los aspectos clave del Cyberbullying y pautas de acción preventiva prácticas para llevar a cabo desde la familia y la escuela.</p> <p>http://www.pantallasamigas.net/recursos-educativos-materiales-didacticos/guia-cyberbullying/index.htm</p> <p>http://www.edex.es</p>
Pack multimedia Cyberbullying (Flores y Casal, 2008)	<p>El pack contiene:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Un CD-ROM multimedia con una historia animada y dos juegos interactivos para niñas y niños de 6 a 11 años.2) Una Guía didáctica para ayudar a madres, padres y profesorado a conocer y prevenir esta forma de hostigamiento. <p>http://www.pantallasamigas.net/recursos-educativos-materiales-didacticos/pack-cyberbullying/index.htm</p>

CUADRO 4
MATERIALES DIDÁCTICOS PARA LAS FAMILIAS Y LA COMUNIDAD EDUCATIVA PARA LA PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EL CYBERBULLYING (Continuación)

Referencia	Descripción
Guía E-Legales para la gente legal de Internet (Tejerina y Flores, 2007)	<p>e-Legales es una guía práctica que, de forma amena e ilustrada, aborda los delicados aspectos legales con los que los usuarios de la Red, en especial los niños y adolescentes, se encuentran cada día. Está dirigida a adolescentes, madres y padres, docentes y en general cualquier profesional implicado en la educación integral de los menores. Por ello emplea un lenguaje sencillo y abundantes ejemplos prácticos cercanos a la realidad. Tiene por objetivo último la protección del menor mediante la reducción de las acciones ilegales en las que se ven involucrados, de forma activa o pasiva, en el uso de Internet principalmente y de la telefonía móvil. Se trata de una acción de información y de sensibilización. De manera complementaria, se fomenta la ciberconvivencia, en tanto que se establece una base de referencia para evitar los conflictos e impulsar el respeto online evitando, entre otras, situaciones tan dañinas como el cyberbullying.</p> <p>La guía se estructura en varios apartados: Infracciones legales frecuentes en la Red; Acciones ilegales contra las personas; Acciones ilegales contra el patrimonio; Diez casos prácticos para analizar; Para tener muy en cuenta; Falsas creencias que se oyen en los juzgados de menores; La Ley se aplica siempre... también a los menores y en Internet; Algunas nociones básicas.</p> <p>http://www.pantallasamigas.net/recursos-educativos-materiales-didacticos/e-legales-guia-para-la-gente-legal-de-internet/index.htm</p>
Las 10 claves para usar Internet con seguridad (Flores, 2006)	<p>Pack multimedia educativo dirigido a niños de 6 a 10 años y sus padres. Contiene un CD-ROM multimedia con una historia y dos juegos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ La historia animada "Las Diez Claves" comunica normas básicas para la navegación segura. ✓ El juego "Guión sin Ordenar" consiste en ordenar diez escenas de la historia animada. ✓ El juego "Amistades en el Chat" se centra en la falsa apariencia que muchas personas adoptan en Internet. <p>Una Guía Didáctica para ayudar a madres, padres y profesorado en su labor de protección.</p> <p>http://www.pantallasamigas.net/recursos-educativos-materiales-didacticos/cd-las-diez-claves/index.htm</p>
Programas KIDDIA (Junta de Andalucía)	<p>Programa KIDDIA. Educar para proteger 3 a 11 años. Guía de formación TIC para padres y madres de menores de 3 a 11 años. Junta de Andalucía. Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa.</p> <p>Programa KIDDIA. Educar para proteger. Guía de formación TIC para padres y madres de adolescentes. Junta de Andalucía. Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa.</p> <p>www.kiddia.org</p>
Guía sobre cyberbullying y grooming. Guía INTECO (2009)	<p>Esta guía, elaborada por el Observatorio de la Seguridad de la Información INTECO, ofrece, de un lado, información acerca de las principales conductas que pueden ser englobadas dentro del acoso a menores a través de medios electrónicos y de los elementos empleados para dicho fin. De otro lado, recoge el análisis jurídico respecto del acoso a menores a través de dichos medios y una serie de recomendaciones, dirigidas tanto a los menores como a los padres y tutores legales, sobre cómo actuar ante estas situaciones.</p> <p>http://www.inteco.es/Seguridad/Observatorio/manuales_es/guiaManual_groming_cyberbullying</p>
Guía de menores en Internet para padres y madres	<p>Completa guía donde se ofrecen consejos, a padres-madres y educadores, relacionados con el uso de Internet por los menores, tratando de fomentar los buenos hábitos a la hora de navegar y usar los servicios disponibles. En el documento se dan pautas sobre cómo abordar determinadas situaciones que pueden encontrar los más pequeños en la Red.</p> <p>http://cert.inteco.es/extfrontinteco/img/File/intecocert/Proteccion/menores/guiapadresymadres.pdf</p>
Guía sobre las redes sociales, menores de edad y privacidad en la Red	<p>Esta guía pretende ofrecer a los usuarios información útil para conocer qué son las redes sociales, cómo funcionan, cuáles son sus elementos, sus beneficios y los riesgos que puede conllevar su utilización. De igual manera, y dada la especial trascendencia que supone el hecho de que los menores de edad sean los principales usuarios de este tipo de plataformas, la guía informa de cómo las instituciones públicas y la legislación vigente les ha otorgado un mayor grado de protección, en aras de evitar, o al menos reducir, los efectos negativos derivados del uso de estas plataformas.</p> <p>http://www.inteco.es/Seguridad/Observatorio/manuales_es/guiaManual_redes_menores</p>
Guía práctica sobre cómo activar y configurar el control parental de los sistemas operativos	<p>Esta guía ofrece a padres y tutores información necesaria para activar y configurar las herramientas de control parental de los sistemas operativos. Informa acerca de los parámetros a configurar para que los menores en su acceso a Internet no resulten afectados por ataques provenientes de terceros ni sometidos a contenidos no adecuados para los mismos.</p> <p>http://www.inteco.es/Seguridad/Observatorio/manuales_es/guiaManual_activacion_contol_parent</p>
Otras páginas donde encontrar información y materiales de utilidad para la prevención y la intervención en el Cyberbullying	<p>http://www.pantallasamigas.net http://www.cyberbullying.com http://blogcindario.miarroba.com/tag/cyberbullying http://www.cibersociedad.net http://www.wiredsafety.org http://www.ararteko.com http://www.protegeles.es http://www.xtec.cat/~jcollell/Z01Quees.htm www.bullying.org</p>

CUADRO 4
MATERIALES DIDÁCTICOS PARA LAS FAMILIAS Y LA COMUNIDAD EDUCATIVA PARA LA PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EL CYBERBULLYING (Continuación)

Referencia	Descripción
Otras páginas donde encontrar información y materiales de utilidad para la prevención y la intervención en el Cyberbullying	http://www.cyberbullying.ca/ http://ciberbullying.wordpress.com www.stop-ciberbullying.com http://aftab.com http://www.internetsinacoso.es/ http://argjokin.blogcindario.com/2009/05/10433-el-ciberacoso-algo-mas-que-un-tonto.html http://www.tolerance-spinning.org/ http://www.eduteka.org http://yp.direct.gov.uk/cyberbullying/ http://www.cyberbullying.us/ http://stopcyberbullying.org/ http://www.cyberbullying.org/ http://www.protegetuinformacion.com/ http://www.tuenti.com/contigo http://www.osi.es/

2.2. Estrategias y pautas de acción frente al cyberbullying para los centros educativos

El cyberbullying (CB) es la nueva forma de intimidación, y trae desafíos adicionales para los profesionales de la psicología y la educación. Debido a los aspectos únicos del CB, psicólogos escolares y profesores necesitan estrategias para guiar a los estudiantes frente a este comportamiento amenazante. Para Willard (2005) un enfoque global para el CB debe contener los siguientes elementos: 1) Incrementar la conciencia de preocupación sobre el CB; 2) Dotar a padres, educadores, estudiantes y miembros de la comunidad de información sobre cómo prevenir y responder al CB; 3) Alertar a los ciberagresores, y a sus padres, de las posibles consecuencias negativas; 4) Evaluar proactivamente la preocupación sobre CB en los centros mediante políticas y seguimiento eficaz; 5) Desarrollar un plan de acción para implicarse en un análisis eficaz del peligro de cualquier denuncia de CB que aumente la preocupación de violencia o suicidio; y 6) Desarrollar un enfoque eficaz basado en la comunidad que evalúe las cuestiones sobre CB que ocurren fuera de los centros. Esta investigadora identifica 8 pasos que los centros educativos deben realizar para prevenir e intervenir en el CB:

1. *Implicarse en un plan anticipatorio*: Incorporar las cuestiones de CB en los planes de seguridad escolar; implicar al personal de informática en el comité de seguridad escolar; e implicar participantes "no escolares" (organizaciones de padres, servicios sociales comunitarios...).
2. *Realizar una evaluación de necesidades*: Llevar a cabo una encuesta con los estudiantes para identificar tasas de incidencia, lugares donde se producen los incidentes, y factores que pueden facilitar la denuncia de incidentes: una encuesta de este tipo está disponible en el "Center for Safe and Responsible Internet Use".
3. *Asegurarse de que se está llevando a cabo un programa anti-bullying eficaz*: Ausencia de reglas autoritarias, empatía predictiva, normas con los iguales contra el bullying, habilidades de intervención con iguales, respuestas administrativas eficaces cuando los estudiantes denuncien bullying.
4. *Revisar políticas y procedimientos*: Las políticas relacionadas con los dispositivos de comunicación por Internet y móvil deben prohibir el uso de la red o el uso de dispositivos personales de comunicación móvil y prohibir el uso de dispositivos de imagen digital para capturar imágenes potencialmente embarazosas para los estudiantes; también deben incluir algún tipo de supervisión técnica para un uso de Internet adecuado y establecer una caja de denuncias anónimas donde los estudiantes pueden presentar denuncias sobre intimidación y acoso cibernético.
5. *Llevar a cabo el desarrollo profesional individual*: Las personas clave del centro necesitan comprender en profundidad las cuestiones relacionadas con el CB, así como los recursos disponibles y las posibles respuestas; todos los educadores deben tener un conocimiento básico del CB; el resto del personal deberá ser advertido de los problemas relacionados con el CB, especialmente los relacionados con la detección del mismo.
6. *Proporcionar educación a los padres*: Educación en estrategias para prevenir el CB, para detectar e intervenir si su hijo es víctima del mismo, información de las posibles consecuencias, si su hijo está involucrado en CB como agresor, incluyendo la disciplina escolar, los pleitos civiles, y el enjuiciamiento penal.

7. *Proporcionar educación a los estudiantes*: Desarrollar lecciones sobre CB incorporadas en las clases sobre habilidades para la vida/prevenición del bullying.

8. *Evaluar los programas de prevención e intervención en CB*: Evaluar la eficacia de los programas implementados.

Además, esta investigadora (Willard, 2005) sugiere algunas estrategias de intervención dirigidas a estudiantes tales como: 1) Guardar las pruebas porque éstas son importantes para justificar cualquier intervención, sobre todo una respuesta jurídica; y para ello el centro debe instruir a padres, estudiantes y personal sobre el modo de preservar las pruebas en el ordenador; 2) Llevar una evaluación de riesgo tanto de suicidio como de amenaza de violencia; 3) Evaluar las opciones de respuesta, por ejemplo, respuestas disciplinarias, si ocurre en el centro escolar; 4) Identificar a los autores; 5) Apoyar a la víctima, ofreciendo asesoramiento o mediación; 6) Brindar orientación sobre cómo eliminar o detener mensajes (por ejemplo: enviar un mensaje que indique claramente “no se comunique conmigo de nuevo o me pondré en contacto con las autoridades competentes”; ponerse en contacto con el proveedor de internet, remitirle los mensajes y solicitar que se interrumpa esa cuenta; si el mensaje está en un sitio web, informar al sitio y solicitar su eliminación; si el mensaje está llegando a través del teléfono móvil, el número de localización y el teléfono de contacto de la empresa; utilizar la función de bloqueo de correo electrónico, mensajería instantánea, y los teléfonos móviles; lo mejor es utilizar la función de filtro para el correo electrónico para preservar las pruebas adicionales; cambiar la dirección de correo electrónico; cambiar el número de teléfono...); y 7) Tratar de utilizar las estrategias informales de resolución (por ejemplo, ponerse en contacto con los padres del alumno o alumna agresor y solicitar su ayuda; suponer que estarán dispuestos a ayudar, si no sugerirles que consulten con un abogado; ofrecer facilitar el asesoramiento o la mediación en el ámbito escolar; reconocer que el intimidador es también una persona con problemas...).

Para Diamanduros, Downs y Jenkins (2008), los componentes específicos de un plan de prevención del cyberbullying (CB) deben incluir lo siguiente: 1) El derecho de los estudiantes a sentirse seguros en la escuela y el hogar; 2) Definición de CB; 3) Conocer cómo se produce el CB; 4) Información sobre la prevalencia del CB; 5) Ser conscientes del impacto que tiene el CB sobre la víctima y el acosador; 6) Comprender que los mensajes electrónicos pueden ser rastreados; 7) Las ramificaciones legales del CB; 8) La necesidad de adoptar una postura contra el CB; 9) La necesidad de las víctimas de denunciar casos de CB a los adultos; 10) La relevancia de los observadores para protestar y denunciar casos de CB; 11) La necesidad de mantener la información privada personal; 12) La seguridad en internet y las normas de comportamiento online; y 13) La necesidad de ser respetuosos con los demás cuando se utiliza internet y de ser usuarios responsables de la tecnología.

En la misma dirección, recientemente, Kowalski, Limber y Agatston (2010) han planteado un conjunto de orientaciones para prevenir e intervenir en el acoso cibernético o CB desde los centros educativos, de las cuales cabe resaltar:

1. *Evaluar el acoso cibernético*: El primer paso antes de poner en marcha un programa de prevención del CB es evaluar el problema, aplicando cuestionarios que recojan información sobre el acoso a través de diversos medios.
2. *Ofrecer al personal una formación en acoso cibernético*: Aunque no es necesario que todos los profesores sean unos expertos en acoso cibernético, todos deben estar familiarizados con el problema y algunos miembros del personal (orientadores psicopedagógicos, especialistas en medios de comunicación...) deben estar capacitados para reconocer y responder a las cuestiones relativas al CB que afectan a los estudiantes y al entorno escolar.
3. *Definir el acoso cibernético*: Definir, y hablar de ello con los estudiantes y con el personal docente y no docente. Definir con claridad qué es acoso y qué no lo es, así como los distintos métodos que pueden utilizarse para acosar.
4. *Elaborar unas normas y una política clara respecto del acoso cibernético*: En los centros educativos se deben elaborar unas normativas que se ocupen del CB. Estas normativas deben incluir disposiciones que prohíban utilizar la tecnología del centro para acceder, enviar, crear o colgar en la red contenidos o comunicaciones electrónicas que sean dañinos, ofensivos, obscenos, amenazantes o degradantes para otras personas; y las infracciones deben tener consecuencias que han de ser especificadas de forma clara.
2. *Alentar a que se informe de los casos de acoso cibernético*: Los estudiantes deben saber que existen unas personas a su disposición a las que se pueden dirigir si están siendo acosados o ciberacosados y que estos adultos pueden ayudarles a ver la forma de solucionar el problema. Los centros escolares pueden poner buzones repartidos por el centro, con impresos que los estudiantes pueden rellenar de forma anónima, o no, para informar de situaciones de acoso y ciberacoso. Se les puede pedir que describan los incidentes, el lugar donde se den, las direcciones web donde se estén produciendo... Kowalski et al. (2010) proponen una hoja de notificación con los siguientes datos: Nombre. Fecha. ¿Qué ha pasado o está pasando? ¿Cuánto tiempo lleva pasando? ¿Cuándo y dónde está pasando?

(indica la dirección web o incluye una prueba impresa si procede) ¿Vio alguien lo que sucedió? ¿Has informado de la situación? En caso afirmativo ¿A quién? ¿Cómo prefieres que nos pongamos en contacto contigo? (marca la casilla que corresponda para establecer contacto en caso de ser necesario: teléfono de casa, e-mail, me gustaría hablar con un orientador del centro, preferiría que no me llamen...).

6. *Informar a los padres sobre los recursos existentes:* Las hojas informativas dirigidas a los padres deben incluir la siguiente información: a) La debida ciberetiqueta para moverse en la Red; b) Directrices para garantizar la seguridad online; c) Definición de acoso cibernético; d) Ejemplos de acoso cibernético; e) Cómo informar del acoso cibernético entre los estudiantes del colegio; f) Consejos prácticos para responder al acoso cibernético (por ejemplo, cómo ignorar, bloquear, alertar...); g) Formas seguras de utilizar las redes sociales online y cómo informar a estas webs de posibles abusos; h) Cuándo avisar a la policía; i) Posible responsabilidad de los padres por la conducta online de los menores; y j) Con quién pueden contactar para más información o ayuda.
7. *Dedicar un tiempo de clase al tema del acoso cibernético:* Aclarar con los alumnos y alumnas qué es el CB, cuál es la política y la normativa del colegio en relación con el CB; qué mecanismos existen en el colegio para informar del CB; y cuál sería la mejor forma de responder al CB (por ejemplo, cuándo es mejor ignorar, bloquear, o informar de ello). Es importante ayudar a los estudiantes a desarrollar empatía hacia los compañeros de clase que están siendo elegidos como blanco de acoso cibernético, creando un clima que anime a los espectadores a manifestarse abiertamente en contra de las conductas de acoso (por ejemplo, a través de comentarios positivos, cartas y mensajes instantáneos o e-mails). Algunas pautas de conducta para fomentar son: a) no ver contenidos maliciosos, b) no chismorrear ni difundir rumores en la Red, ni en el colegio, c) apoyar a la víctima (enviarle mensajes positivos), d) si conocen a la persona acosada, invitarla a relacionarse con ella, e) decírselo a un adulto, o en casa o en el colegio, f) imprimir las pruebas para enseñárselas a un adulto, y g) desalentar al acosador, expresarle de forma clara que considera que lo que está haciendo no está bien.
8. *Enseñar a los estudiantes una "ciber-etiqueta", a bloquear sin riesgos y a vigilar su reputación por la red:* Las habilidades para comportarse adecuadamente en la Red se están volviendo esenciales a medida que la tecnología se está incorporando cada vez más a la mayoría de las salidas profesionales. Los orientadores psicopedagógicos deben dar clases para guiar a los estudiantes sobre la importancia de mantener una reputación positiva por la red como parte de la orientación profesional y universitaria. Tomar conciencia que el perfil personal que aparece en una red social online puede tener un efecto positivo o negativo sobre el futuro. Demostrar lo fácil que es buscar estas páginas web y acceder a información personal, garantizará que los estudiantes se enteren de que los comentarios que cuelgan en la Red son información pública, y que como tal, pueden volverse contra ellos en el futuro. Algunos han perdido su trabajo, han sido procesados y expulsados de universidades por la información personal y declaraciones ofensivas que han colgado en las redes sociales online.
9. *Formar mentores estudiantes:* La web i-SAFE.org tiene excelentes recursos gratuitos para educadores, incluido un programa donde los estudiantes trabajan con los compañeros de clase o con estudiantes más jóvenes para darles clase sobre ciberacoso, ciberdepredadores, ciberseguridad, y propiedad intelectual.
10. *Usar la pericia de los estudiantes:* Los estudiantes son una magnífica fuente de información respecto de cuál es la mejor forma de abordar los "puntos más conflictivos" en relación con el acoso tradicional o electrónico que puede estar sucediendo en un centro educativo en concreto. Ellos conocen los sitios web más populares y las nuevas tecnologías que están siendo utilizadas por la población estudiantil.
11. *Asociaciones escolares y comunitarias:* Las organizaciones juveniles también tiene un papel importante que desempeñar en la prevención del acoso electrónico (y en todas las formas de acoso escolar). Muchos estudiantes se apuntan a programas y actividades fuera del horario de clases, que incluyen el uso de ordenadores y de las nuevas tecnologías, y el desarrollo de las habilidades sociales suele ser uno de los objetivos de las muchas organizaciones juveniles existentes dentro de la comunidad.

La HRSA *Health Resources and Services Administration* (2010), también ha enunciado algunas sugerencias para los docentes, en relación al CB, entre las que cabe destacar:

1. Educar a los alumnos sobre el CB, sus peligros y sobre qué hacer si alguien es "ciber-intimidado".
2. Asegurarse de que las reglas y políticas anti-bullying del centro incluyen el CB.
3. Controlar de cerca el uso que hacen los estudiantes de los ordenadores en el centro educativo.
4. Usar programas de filtro y rastreo en todos los ordenadores, pero no confiar únicamente en estos programas para detectar el CB y otros comportamientos problemáticos en internet.

5. Investigar las denuncias sobre CB de inmediato. Si la "ciber-intimidación" ocurre a través del sistema de Internet del centro escolar, el centro está obligado a tomar medidas. Si la "ciber-intimidación" ocurre fuera del campus, hay que considerar qué medidas se podrían tomar para erradicar las conductas de CB, por ejemplo:

- a) Informar a los padres de las víctimas y de los acosadores.
- b) Notificar a la policía si la "ciber-intimidación" conocida o sospechada involucra una amenaza grave.
- c) Observar el comportamiento de los estudiantes afectados para valorar si existen otras conductas de acoso (bullying).
- d) Hablar con todos los estudiantes sobre los daños causados por el CB.
- e) Investigar para ver si la víctima podría necesitar alguna clase de apoyo de un profesional de salud mental establecido en el centro educativo.
- f) Contactar con la policía si la "ciber-intimidación" conocida o sospechada involucra actos tales como: amenazas de violencia, extorsión, llamadas telefónicas o mensajes de texto obscenos o acosadores, hostigamiento, acecho o delitos de odio, pornografía infantil, explotación sexual o tomar una foto de alguien en un lugar donde dicha persona esperaría tener privacidad.

En la misma dirección, Mason (2008), enfatiza que la prevención y las medidas de intervención deben realizarse a nivel de sistema, en el aula, a nivel individual, y a nivel comunitario. Tomando como eje la *intervención con el grupo-aula*, tres recursos de libre acceso pueden ayudar a las escuelas en el desarrollo de un plan de estudios anti-cyberbullying y el desarrollo de una educación segura en Internet a los educadores, estudiantes y padres de familia:

- ✓ El primer programa es i-SAFE Inc. (www.i-safe.org). i-SAFE Inc. se ha convertido en un líder en la educación sobre seguridad en Internet. Fundada en 1998 y aprobada por el Congreso de EE.UU., i-SAFE es una fundación sin ánimo de lucro dedicada a proteger la experiencia online de los adolescentes en todas partes. i-SAFE incorpora al currículo de clase una comunidad dinámica para capacitar a los estudiantes, profesores, padres, y adultos para hacer de Internet un lugar más seguro.
- ✓ El segundo programa es NetSmartz (<http://www.netsmartz.org>). Este programa es un recurso interactivo y de seguridad educativa del Centro Nacional para Menores Desaparecidos y Explotados dirigido a niños de 5 a 17 años, padres, tutores, educadores, que utiliza actividades en tres dimensiones para cada edad, para enseñar a los niños a mantenerse seguros en Internet.
- ✓ El tercer programa es CyberSmart (<http://www.cybersmartcurriculum.org/home>), que es un plan de estudios online creado con el apoyo de Macmillan/McGraw-Hill.

Además de las intervenciones que se pueden llevar a cabo con el grupo-aula dentro del contexto educativo, se requieren *intervenciones individuales*. El objetivo específico de las intervenciones individuales son los estudiantes que participan en el CB, ya sea como agresores o como víctimas. Los adolescentes necesitan directrices específicas sobre cómo prevenir y detener el CB. En los agresores es necesario desarrollar la capacidad de empatía. Además, es importante educar a los observadores sobre la importancia de hablar, prestar asistencia a las víctimas y denunciar a los agresores. También es relevante que las escuelas y las familias colaboren en la educación de los adolescentes a desarrollar el autocontrol y la preocupación por el bienestar de los demás.

La intervención individual debe tener como objetivo estimular que los adolescentes hablen con un adulto de su confianza o un hermano mayor y no sufrir en soledad la situación de CB. Sin embargo, muchos estudios (Ahlfors, 2010, Li 2005, 2006) han evidenciado que con frecuencia no hablan de esta situación con los adultos. Además, los adolescentes deben ser advertidos sobre las consecuencias negativas de las represalias online y material publicado que pudiera ser percibido como una amenaza. Los estudiantes necesitan saber que algunas formas de CB pueden constituir delitos o violaciones legales. Por lo tanto, dependiendo del contenido de los mensajes, los ciberacosadores pueden ser responsables de agravio por difamación, por divulgación pública de hechos privados, por invasión de la privacidad, asalto, o por infringir intencionalmente angustia emocional.

Por un lado, los profesionales de los centros educativos deben proporcionar apoyo continuo a la víctima (Pepler y Craig, 2000; Willard, 2005). Este apoyo debería abordar el daño sufrido y tratar de dotar a la víctima de habilidades eficaces para prevenir y responder a la intimidación. Por ejemplo: 1) Ayudar a la víctima a hacer una evaluación realista de la calidad de la comunidad online, los beneficios de permanecer en ese ambiente, reconocer la necesidad de salir de una situación en la que se ha perdido el control, y autoevaluar su comportamiento y la comunicación que puede contribuir a la victimización; y 2) Enseñar a las víctimas la forma de responder con firmeza pero sin agresividad, y saber cuándo y cómo obtener ayuda de un adulto. Pepler y Craig (2000) recomiendan varias estrategias: 1) Eva-

luar su nivel de apoyo y crear oportunidades para que ellos se ganen el apoyo de sus iguales; 2) Enseñar estrategias de asertividad para enfrentarse a los acosadores; 3) Identificar dos o tres compañeros prosociales en clase y facilitarles actividades para que trabajen con la víctima; 4) Trabajar en colaboración con la familia de la víctima para apoyar y proteger a los estudiantes; y 5) Alentar a los estudiantes a experimentar logros en un dominio determinado.

Por otro lado, los profesionales de los centros educativos deben trabajar con el acosador. Al igual que los acosadores tradicionales, se debe recordar que el ciberacosador es también un niño o adolescente con problemas. Por lo tanto, es importante explorar las razones por las cuales los estudiantes se comportan de esta manera acosando a otros compañeros online (Willard, 2005). Pepler y Craig (2000) recomiendan varias estrategias para trabajar con los agresores: 1) Evaluar la complejidad de los problemas de los acosadores, y abogar por consecuencias no hostiles que les ayuden a considerar expresiones alternativas para su comportamiento; 2) Promover que el agresor se responsabilice de sus acciones y que pida excusas a las víctimas; 3) Trabajar con los padres para que ayuden a que el hijo afronte sus acciones evitando justificaciones o racionalizaciones en relación a las mismas; 4) Llevar a cabo actividades que promuevan habilidades de toma de perspectiva, la empatía y el desarrollo moral para ayudar al acosador a comprender y experimentar el impacto que su comportamiento tiene sobre los demás; y 5) Ayudarle a comprender que su comportamiento le acarrearán problemas. Después de alcanzar estos objetivos, se espera que puedan empezar a darse cuenta del impacto de sus acciones sobre los demás. Además, los profesionales de la escuela deberían ayudar a los estudiantes a encontrar maneras de desarrollar formas positivas de liderazgo y poder vivir de forma prosocial.

En síntesis, los profesionales de los centros educativos deben apoyar a las víctimas y sus padres, así como buscar una solución con los ciberacosadores y sus padres (Willard, 2005). Es importante involucrar a los padres en el diseño de un plan de acción. Cuando se trabaja con los ciberacosadores y sus padres, el personal escolar debe reconocer que algunos padres pueden no ser conscientes de que este tipo de acoso está ocurriendo. En el lado positivo, los padres pueden estar preocupados al ver que su hijo se ha involucrado en este tipo de actividad, y pueden tomar medidas para detener el acoso. Sin embargo, a veces los padres del ciberacosador podrían adoptar actitudes defensivas. En este caso, el personal de la escuela debe enseñar a responder a los padres de los ciberacosadores (Pepler y Craig, 2000). En relación a los padres de los acosadores, los profesionales del centro educativo deben: 1) Escucharles y no discutir con ellos; 2) Indicarles la posición de la escuela y el objetivo de crear un entorno seguro y de protección; 3) Educarles sobre las razones que pueden explicar la existencia del problema; 4) Resolver el problema de forma que todas las partes puedan trabajar juntas para encontrar soluciones; 5) Informarles de la respuesta de la escuela y la supervisión; 6) Estar preparados para no cambiar la perspectiva que puedan tener; y 7) Establecer expectativas y consecuencias claras del CB.

El reciente estudio de Hoff y Mitchell (2009) ha puesto de relieve que la percepción de los estudiantes es que las escuelas no están haciendo lo suficiente, que las políticas que adoptan no son eficaces de cara a abordar el CB, y que cuando intervienen en muchas ocasiones las acciones que llevan a cabo son contraproducentes. Incluso cuando las escuelas quieren ayudar, el anonimato del autor y la habilidad de los estudiantes en el uso de la tecnología han hecho que sea más difícil localizar a los ciberacosadores. Aquí es donde los tribunales pueden ayudar en el esclarecimiento de la autoridad de las escuelas y la responsabilidad de tomar medidas para proteger a los estudiantes de acoso cibernético, al igual que su responsabilidad para eliminar el acoso "cara a cara" y otras formas de acoso. Teniendo en cuenta la alta prevalencia del acoso cibernético y sus devastadores efectos, es crucial que las escuelas encuentren formas de prevenir e intervenir para erradicar estos comportamientos. Para ello Hoff y Mitchell (2009) proponen 3 vías de intervención desde los centros educativos:

1) *Formación sobre seguridad en la red y conducta ética*: El primer aspecto es educar a los estudiantes, educadores y padres sobre los peligros que acechan en el ciberespacio y sobre formas específicas para proteger a los estudiantes en esta era tecnológica. En Estados Unidos muchas escuelas han comenzado este tipo de formación para los estudiantes, utilizando conferenciantes invitados a asambleas y clases de tecnología para ayudar a los estudiantes a comprender mejor las formas en que la tecnología representa una amenaza para su seguridad. La limitación a esta intervención es que puede ser muy intermitente. Además, la formación en torno a la seguridad en Internet, aunque es muy necesaria, es un pequeño aspecto de un enfoque global. En cambio, el entrenamiento sobre Internet y la discusión sobre un comportamiento ético necesitan implicar a estudiantes, educadores y padres. Para los estudiantes esta información y la formación debe comenzar a una edad temprana (los estudios muestran que el acoso cibernético comienza hacia los diez años). La participación en los debates sobre los peligros de la intimidación y cómo ayudar cuando ellos ven comportamientos de acoso cibernético ayudará a crear una cultura escolar más positiva

que beneficie a todos los estudiantes. Además, se sugiere crear un grupo de profesionales bien capacitados, profesores, consejeros, y administradores que se conviertan en “contactos seguros”, dando a los estudiantes un lugar donde acudir en caso de ser víctimas o si desean informar sobre otros estudiantes que creen pueden ser objetivos. El establecimiento de contactos seguros ayudará a reducir la percepción de los estudiantes de que las escuelas no están interesadas en actuar, y reduciría sus temores acerca de la confidencialidad. También la formación de los padres sobre los peligros de este comportamiento, sobre la manera de supervisar el comportamiento online de sus hijos, y qué hacer si descubren que su hijo es un participante o una víctima, sería cerrar el círculo y enviar un mensaje de que el acoso cibernético no se tolerará en la escuela ni en casa. Estos son sólo algunos ejemplos del tipo de programas que pueden ayudar a que estudiantes, padres, profesores y administradores trabajen juntos para crear nuevas normas aceptables de tecno-comportamiento.

- 2) *Desarrollo de habilidades sociales:* Para llegar al núcleo del problema, los centros educativos deben agregar un segundo aspecto a su enfoque, ampliando la forma en que están ayudando a hacer frente a los estudiantes con las tensiones que enfrentan a diario en las relaciones interpersonales, equipándolos con las habilidades necesarias para manejar la interacción entre pares y el rechazo. El desarrollo de estas habilidades debe realizarse desde la escuela primaria. Todas estas medidas podrían ser parte de una escuela que se esfuerza en ayudar a los estudiantes a manejar rupturas, el rechazo, los celos, la aceptación de los estudiantes que son diferentes, comprender los peligros de atacar en grupo, y aprender a ser aliados, en lugar de enemigos... Si queremos reducir los peligros del CB, desarrollar estas habilidades es la clave.
- 3) *Incrementar la autoridad legal y la responsabilidad de los responsables de los centros educativos:* El tercer pilar del enfoque tiene que ver con los profesionales de la ley, abogados que asesoran legalmente en casos relacionados con el acoso cibernético. Es importante que los profesores y los directores de los centros educativos se den cuenta de que, si bien el CB se produce en el espacio virtual, no obstante constituye una forma real de violencia y debe ser entendido e interpretado de esta manera por las escuelas y los tribunales. Por ejemplo, se debería otorgar autoridad jurídica para que los representantes de la escuela puedan tomar medidas, establecer y hacer cumplir sanciones, aunque esto es sólo un aspecto de la solución.

2.3. Recomendaciones y pautas de acción frente al cyberbullying para los alumnos

La guía legal sobre cyberbullying y grooming que ha desarrollado INTECO (2009) plantea seis recomendaciones dirigidas a los menores:

1. *Se recomienda a todos los usuarios recurrir al uso de seudónimos o nicks personales con los que operar a través de Internet*, permitiéndoles disponer de una auténtica identidad digital que no ponga en entredicho la seguridad de su vida personal y profesional.
2. *Ser cuidadoso con los datos personales que se publican.* Es recomendable no publicar demasiados datos personales en Internet (redes sociales, plataformas, blogs, foros...). Estos datos podrían ser utilizados contra el menor o su entorno. Es recomendable no publicar más datos de los necesarios y, en datos como el correo electrónico o teléfono móvil, hacerlo de la forma más privada posible.
3. *Se recomienda a los usuarios tener especial cuidado a la hora de publicar contenidos audiovisuales y gráficos*, dado que en este caso pueden estar poniendo en riesgo la privacidad e intimidad de personas de su entorno. Siempre que se vayan a alojar contenidos de este tipo o información de terceros, se recomienda notificar previamente a ese tercero para que lo autorice o, en su caso, filtre los contenidos que desea publicar y los que no.
3. *No aceptar ni agregar como contacto a desconocidos.* Es recomendable que el menor se asegure de si la persona que va a agregar es realmente conocida. Para asegurarse, en caso de que el nombre de usuario no sea reconocible, puede preguntar a sus contactos si es conocido por ellos (amigos comunes, compañeros de colegio...). En caso de detectar discrepancias entre el perfil declarado y el real, o si se identifica alguna conducta malintencionada, la mejor opción es bloquear el contacto de forma inmediata. En función de la gravedad de la situación, es recomendable ponerlo en conocimiento de la plataforma y de las autoridades competentes si se considera necesario. En estos casos, conviene que lo comunique a sus amigos para que estén prevenidos ante este contacto.
5. *Evitar el envío de imágenes o vídeos a usuarios en los que no se confía.* En caso de que un contacto desconocido intente involucrarse de forma muy temprana en la vida social y al poco tiempo solicita que se le envíe una foto o encender la cámara web, es mejor dudar y, en un momento posterior disculparse, que ser afectado por las negativas conductas que podrían darse.

6. *Comunicarlo a los padres o tutores.* En el momento en que se detecte una situación de riesgo, o en la que un tercero comience a solicitar temas relacionados con aspectos sexuales, se debe comunicar inmediatamente a los padres o tutores legales.

En la misma dirección, la aportación de Flores (2010) de Pantallas Amigas al primer Protocolo de Actuación Escolar ante el Cyberbullying desarrollado por el EMICI con la colaboración del Departamento de Educación del Gobierno Vasco, se materializa en un decálogo de acciones para hacer frente al ciberacoso, un decálogo para una víctima de CB que se concreta en las siguientes pautas de acción:

1. *Pide ayuda:* Si eres menor recurre a tu padre o tu madre o, en su defecto, a una persona adulta de confianza. Asegúrate de que esa persona conoce y entiende estas pautas para que ambos podáis remar en el mismo sentido y para que, en su ánimo de protección, no haga cosas que acaben siendo perjudiciales.
2. *Nunca respondas a las provocaciones:* Hacerlo no te ayuda en nada y, sin embargo, es un estímulo y una ventaja para quienes te acosan. Mantén la calma y no actúes de forma exagerada o impulsiva en ningún caso.
3. *No hagas presunciones:* Puede que ni las circunstancias ni las personas que parecen implicadas sean como aparentan. Mantén un margen para la duda razonable porque actuar sobre bases equivocadas puede agravar los problemas y crear otros nuevos.
4. *Trata de evitar aquellos lugares en los que eres asediado:* En la medida de lo posible evita estos lugares hasta que la situación se vaya clarificando. Si se trata de redes sociales o comunidades online no te será difícil. Si el acoso llega por el teléfono móvil, no descartes cambiar de número.
5. *Cuanto más se sepa de ti, más vulnerable eres y más variado e intenso es el daño que pueden causarte:* ¿Imaginas una mentira ridiculizándote construida sobre datos privados reales escrita en tu muro? ¿Qué pasaría si alguien, haciéndose pasar por ti, insulta a tus amistades? Es momento, por lo tanto, de cerrar las puertas de tu vida online a personas que no son de plena confianza. Para ello:
 - a) Evita intrusos. Realiza un chequeo a fondo de tu equipo para asegurarte de que no tienes software malicioso (troyanos, spyware...) que puede dar ventajas a quien te acosa. Es importante. Dispones de herramientas gratuitas para ello en la dirección www.osi.es. Cambia las claves de acceso a los servicios online que usas, pero nunca antes de haber realizado el paso anterior. Recuerda que deben ser complejas de adivinar y llevar combinados números y letras.
 - b) Depura la lista de contactos. Revisa y reduce la lista de contactos que tienes agregados en las redes sociales (o en otros entornos sociales online).
 - c) Reconfigura las opciones de privacidad de las redes sociales o similares en las que participes y hazlas más estrictas. Asegúrate de que sabes bien cómo funcionan estas opciones y sus implicaciones.
 - d) Comprueba qué cuentan de ti online. Busca la información sobre ti publicada por otras personas y trata de eliminarla si crees que puede ser utilizada para hacerte daño.
 - e) Repasa la información que publicas y quién puede acceder a ella y poner, a su vez, al alcance de terceras personas.
 - f) Comunica a tus contactos que no deseas que hagan circular informaciones o fotografías tuyas en entornos colectivos.
 - g) Ejerce tu derecho sobre la protección de datos personales. Tú decides el uso que se puede hacer de ellos, incluyendo tu fotografía.
6. *Guarda las pruebas del acoso durante todo el tiempo sea cual fuere la forma en que éste se manifieste, porque pueden serte de gran ayuda:* Trata también de conocer o asegurar la identidad de los autores pero, en todo caso, sin lesionar los derechos de ninguna persona.
7. *Comunica a quienes te acosan que lo que están haciendo te molesta y pídeles, sin agresividad ni amenazas, que dejen de hacerlo:* Recuerda que no debes presuponer hechos o personas en tu comunicación, por lo que debes medir muy bien cómo lo haces, sin señalar a nadie en público, pero a la vez tratando de asegurarte de que se entera la persona o personas implicadas.
8. *Trata de hacerles saber que lo que están haciendo es perseguible por la Ley en el caso de que el acoso persista:* Les puedes sugerir que visiten páginas como www.e-legales.net o www.ciberbullying.net para que lo comprueben por sí mismos.
9. *Deja constancia de que estás en disposición de presentar una denuncia, si a pesar del paso anterior continúa el acoso:* Manifiesta que cuentas con pruebas suficientes recopiladas desde el inicio y que sabes cómo y dónde presentarlas. Debes indicar que, si el acoso persiste, te verás obligado a acudir a la policía.
10. *Toma medidas legales si la situación de acoso, llegado este punto, no ha cesado.*

REFERENCIAS

- Aftab P. (2006). *Cyberbullying. Guía práctica para madres, padres y personal docente*. Bilbao: Fundación EDEX <http://www.edex.es>
- Ahlfors, R. (2010). Many Sources, One Theme: Analysis of Cyberbullying Prevention and Intervention Websites. *Journal of Social Sciences* 6 (4), 515-522.
- Beane, A.L. (2006). *Bullying. Aulas libres de acoso*. Barcelona: GRAÓ.
- Berg, B. (2007). *El juego sobre el acoso escolar*. Madrid: TEA.
- Carbonell, J.L. (1999). *Programa para el desarrollo de la convivencia y la prevención de la violencia escolar. Materiales de apoyo al programa Convivir es vivir*. Madrid: Dirección Provincial del Ministerio de Educación y Ciencia.
- Center for Safe and Responsible Internet Use (2006). *A Parents' Guide to Cyberbullying Cyberbullying and Cyberthreats*. Descargado en septiembre de 2006 de www.cyberbully.org/docs/cbctparents.pdf
- Cerezo, F. (2006). Análisis comparativo de variables socio-afectivas diferenciales entre los implicados en el bullying. Estudio de un caso de víctima-provocador. *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud*, 2, 27-34. http://alojamientos.us.es/apcs/doc/APCS_2_esp_27-34.pdf
- Collell, C., y Escudé, C. (2007) Guía Didáctica de la Obra de Teatro "Postdata" (Programa de prevención del bullying). Elaborada con la colaboración del GROPE. Colección Kit Teatral. Madrid: Fundación Autor. <http://www.xtec.cat/~jcollell/Z07Materials.htm>
- Collell, C. y Escudé, C. (online). Bully Dance. Una propuesta didáctica. <http://www.xtec.cat/~jcollell/Z07Materials.htm>
- Cook, C.R., Williams, K.R., Guerra, N.G., Kim, T.E., y Sadek, S. (2010). Predictors of bullying and victimization in childhood and adolescence: A meta-analytic investigation. *School Psychology Quarterly*, 25(2), 65-83.
- Diamanduros, T., Downs, E., y Jenkins, S.J. (2008). The role of school psychologists in the assessment, prevention, and intervention of cyberbullying. *Psychology in the Schools*, 45(8), 693-704.
- Díaz-Aguado, M.J. (2004). *Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia. La violencia entre iguales en la escuela y en el ocio. Volumen 2: Programa de intervención y estudio experimental*. Madrid: Instituto de la Juventud. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Flores, J. (2006). *Las 10 claves para usar Internet con seguridad*. <http://www.pantallasamigas.net/recursos-educativos-materiales-didacticos/cd-las-diez-claves/index.htm>
- Flores, J. (Septiembre, 2010). *Decálogo para un víctima de Cyberbullying*. Descargado el 14 de septiembre de 2010 de <http://www.unblogenred.es/decalogo-para-una-victima-de-cyberbullying/>.
- Flores, J., y Casal, M. (2008). *Cyberbullying. Material didáctico para la prevención del acoso por medio de las nuevas tecnologías*. Vitoria-Gasteiz: Ararteko. <http://www.pantallasamigas.net/recursos-educativos-materiales-didacticos/pack-cyberbullying/index.htm>
- Garaigordobil, M. (1995). Evaluación de una intervención psicológica en indicadores del desarrollo moral. *Boletín de Psicología*, 49, 69-86.
- Garaigordobil, M. (1996). *Evaluación de una intervención psicoeducativa en sus efectos sobre la conducta prosocial y la creatividad*. Madrid: Centro de Publicaciones del Ministerio de Educación y Cultura. CIDE. Colección de Investigación nº 127. (Primer Premio Nacional de Investigación Educativa 1994).
- Garaigordobil, M. (1999a). Assessment of a cooperative-creative program of assertive behavior and self-concept. *Spanish Journal of Psychology*, 2(1), 3-10.
- Garaigordobil, M. (1999b). Diseño y evaluación de un programa de intervención psicoeducativa para la educación en derechos humanos durante la adolescencia. En *Premios Nacionales de Investigación Educativa 1998* (pp. 117-150). Madrid: Ministerio de Educación y Cultura. CIDE. Colección Investigación nº 142. (Tercer Premio Nacional de Investigación Educativa 1998).
- Garaigordobil, M. (2001). Intervención con adolescentes: Impacto de una experiencia en la asertividad y en las estrategias cognitivas de afrontamiento de situaciones sociales. *Behavioral Psychology / Psicología Conductual*, 9(2), 221-246.
- Garaigordobil, M. (2002). Assessment of an intervention on social behavior, intragroup relations, self-concept and prejudiced cognitions during adolescence. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 2(1), 1-22.
- Garaigordobil, M. (2003a). *Intervención psicológica para desarrollar la personalidad infantil. Juego, conducta prosocial y creatividad*. Madrid: Pirámide. (Volumen 1).

- Garaigordobil, M. (2003b). *Programa Juego 8-10 años. Juegos cooperativos y creativos para grupos de niños de 8 a 10 años*. Madrid: Pirámide. (Volumen 3).
- Garaigordobil, M. (2004a). *Programa Juego 10-12 años. Juegos cooperativos y creativos para grupos de niños de 10 a 12 años*. Madrid: Pirámide. (Volumen 4).
- Garaigordobil, M. (2004b). Effects of a psychological intervention on factors of emotional development during adolescence. *European Journal of Psychological Assessment*, 20 (1), 66-80.
- Garaigordobil, M. (2004c). Intervención psicológica en la conducta agresiva y antisocial con niños. *Psicothema*, 16 (3), 429-435.
- Garaigordobil, M. (2005a). *Programa Juego 6-8 años. Juegos cooperativos y creativos para grupos de niños de 6 a 8 años*. Madrid: Pirámide. (Volumen 2).
- Garaigordobil, M. (2005b). *Diseño y evaluación de un programa de intervención socioemocional para promover la conducta prosocial y prevenir la violencia*. Madrid: Centro de Publicaciones del Ministerio de Educación y Ciencia. (Primer Premio Nacional de Investigación Educativa 2003).
- Garaigordobil, M. (2005c). Prosocial and creative play: Effects of a program on the verbal and non-verbal intelligence of children aged 10-11 years. *International Journal of Psychology*, 40(3), 176 - 188.
- Garaigordobil, M. (2005d). Evaluación del cambio en conductas y rasgos de la personalidad creadora: Efectos de una experiencia con niños de 10-11 años. *Infancia y Aprendizaje*, 28(1), 51-61.
- Garaigordobil, M. (2006). Intervention in creativity with children aged 10 and 11 years: Impact of a play program on verbal and graphic-figural creativity. *Creativity Research Journal*, 18 (3), 329-345.
- Garaigordobil, M. (2007). *Programa Juego 4-6 años. Juegos cooperativos y creativos para grupos de niños de 4 a 6 años*. Madrid: Pirámide. (Volumen 5).
- Garaigordobil, M. (2008a). *Intervención psicológica con adolescentes. Un programa para el desarrollo de la personalidad y la educación en derechos humanos*. Madrid: Pirámide. (2ª edición, original publicado en 2000).
- Garaigordobil, M. (2008b). Assessment of a cooperative play program for children aged 10-11 years on prosocial behaviors and perception of peers. *Infancia y Aprendizaje*, 31(3), 303-318.
- Garaigordobil, M., y Berruero, L. (2007). Efectos de un programa de intervención en niños de 5 a 6 años: Evaluación del cambio proactivo en factores conductuales y cognitivos del desarrollo. *SUMMA Psicológica UST*, 4(2), 3-19.
- Garaigordobil, M., y Berruero, L. (2010). Desarrollo de la creatividad en los niños de educación infantil: Una experiencia de evaluación e intervención. *Arteliebre, Revista Electrónica de Educación Artística Iberoamericana*, 0(1). <http://www.arteliebre.com>
- Garaigordobil, M., y Berruero, L. (en prensa). Effects of a play program on creative thinking of preschool children. *Spanish Journal of Psychology*, 14
- Garaigordobil, M., y Echebarría, A. (1995). Assessment of a peer-helping game program on children's development. *Journal of Research in Childhood Education*, 10 (1), 63-69.
- Garaigordobil, M., y Fagoaga, J.M. (2006). *Juego cooperativo para prevenir la violencia en los centros educativos: Evaluación de programas de intervención para educación infantil, primaria y secundaria*. Madrid: Centro de Publicaciones del Ministerio de Educación y Ciencia.
- Garaigordobil, M., y Fernández-Tomé, A. (2011). CCB. Cuestionario de Cyberbullying. En FOCAD Formación Continuada a Distancia. Duodécima Edición Enero-Marzo 2011. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos.
- Garaigordobil, M., Maganto, C., y Etxeberria, J. (1996). Effects of a cooperative game program on socio-affective relationships and group cooperation capacity. *European Journal of Psychological Assessment*, 12 (2), 140-151.
- Garaigordobil, M., y Oñederra, J.A. (2010). La violencia entre iguales: Revisión teórica y estrategias de intervención. Madrid: Pirámide.
- García Rincón, F.M., y Vaca, E. (2006). *CONVES. Materiales de prevención y de intervención*. Madrid: TEA.
- Grupo de Aprendizaje Emocional (2005). *Programas de Educación Emocional y Prevención de la violencia. Segundo Ciclo de ESO*. Alicante: Consejería de Educación.
- Grupo de Aprendizaje Emocional (2007). *Programas de Educación Emocional y Prevención de la violencia. Primer Ciclo de ESO*. Alicante: Consejería de Educación.
- Grupo de Aprendizaje Emocional (2010). *Aplicaciones Educativas de la Psicología Positiva*. Alicante: Consejería de Educación.
- Hoff, D.L., y Mitchell, S.N. (2009). Cyberbullying: causes, effects, and remedies. *Journal of Educational Administration*, 47(5), 652-655.

- HRSA. Health Resources and Services Administration (2010). Descargado el 10 de septiembre de 2010 desde <http://www.hrsa.gov/index.html> <http://www.stopbullyingnow.hrsa.gov/es/indexAdult.asp?Area=cyberbullying>
- INTECO. Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación. (2009). Guía legal sobre *ciberbullying* y grooming. *Observatorio de la Seguridad de la Información de INTECO*. 2009 Descargado el 10 de septiembre de 2010 desde http://www.inteco.es/Seguridad/Observatorio/manuales_es/guiaManual_groming_ciberbullying
- Justicia, F., Benítez, J.L., Fernández, M., Fernández de Haro, E., y Pichardo, M.C. (2008). Aprender a convivir: programa de prevención do comportamiento antisocial na educación infantil. *Cadernos de Psicología*, 32, 37- 47.
- Kowalski, R., Limber, S., y Agatston, P. (2010). *Cyber Bullying: El acoso escolar en la era digital*. Bilbao: Desclée de Brower. (original publicado en 2008: Kowalski, R., Limber, S., y Agatston, P. *Cyber bullying: Bullying in the digital age*. Malden, MA: Blackwell.)
- Li, Q. (2005, Abril). *Cyber-bullying in schools: The nature extent of adolescents' experience*. Paper presented at the American Education Research Association conference, Montreal, Quebec, Canadá.
- Li, Q. (2006). Cyberbullying in schools: A research of gender differences. *School Psychology International*, 27(2), 157-170
- Mason, K.L. (2008). Cyberbullying: A preliminary assessment for school personnel. *Psychology in the Schools*, 45 (4), 323-348.
- Monjas, M.I., y Avilés, J.M. (2006) *Programa de sensibilización contra el maltrato entre iguales*. Valladolid: Consejería de Educación. Junta de Castilla y León.
- Olweus, D. (2007). *Olweus bullying Questionnaire*. Center City, MN: Hazelden Foundation. <http://www.olweus.org/public/stop-bullying-program.page> <http://corework.aea267.k12.ia.us/files/24/Olweus%20Bullying%20questionnaire.pdf>
- Olweus, D., Limber, S.P., Flerx, V.C., Mullin, N., Riese, J., y Snyder, M. (2007). *Olweus bullying prevention program: Schoolwide guide*. Center City, MN: Hazelden Foundation. <http://www.olweus.org/public/stop-bullying-program.page>
- Ortega, R. (1998). *La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla*. Sevilla: Junta de Andalucía. Consejería de Educación. <http://www.juntadeandalucia.es/averroes/publicaciones/valores/convivencia.pdf>
- Pepler, D. J., y Craig, W. (2000, Abril). *Making a difference in bullying. Report # 60*. Descargado el 20 de noviembre de 2007, desde [http://psycserver.psyc.queensu.ca/craigw/Craig Pepler 2000 REPORT Making a Difference in Bullying.pdf](http://psycserver.psyc.queensu.ca/craigw/Craig%20Pepler%202000%20REPORT%20Making%20a%20Difference%20in%20Bullying.pdf)
- Programa KIDDIA. Educar para proteger 3 a 11 años. Guía de formación TIC para padres y madres de menores de 3 a 11 años. Junta de Andalucía. Consejería de innovación, ciencia y empresa. www.kiddia.org
- Programa KIDDIA. Educar para proteger. Guía de formación TIC para padres y madres de adolescentes. Junta de Andalucía. Consejería de innovación, ciencia y empresa. www.kiddia.org
- Salmivalli, C., Kaukiainen, A., y Voeten, M. (2005). Anti-bullying intervention: implementation and outcome. *British Journal of Educational Psychology*, 75, 465-487.
- Tejerina, O., y Flores, J. (2007). *Guía E-Legales para la gente legal de Internet*. <http://www.pantallasamigas.net/recursos-educativos-materiales-didacticos/e-legales-guia-para-la-gente-legal-de-internet/index.htm>
- Torrego, J.C. (2000). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Trianes, M.V. (1996). *Educación y competencia social. Un programa en el aula*. Málaga: Aljibe. (Programa para educación primaria)
- Trianes, M.V., y Fernández- Figarés, C. (2001). *Enseñar a ser personas y a convivir. Un programa para secundaria*. Bilbao: Desclée de Brower
- Willard, N. (2005). *Educator's guide to cyberbullying and cyberthreats*. Descargado el 13 de septiembre de 2010 desde <http://cyberbully.org/docs/cbcteducator.pdf>

Ficha 1.

Una línea de intervención psicoeducativa para fomentar la convivencia y prevenir la violencia

En los últimos 20 años se ha sistematizado una línea de intervención psicoeducativa que tiene por finalidad fomentar el desarrollo socio-emocional y que está configurada con cuatro programas de juego cooperativo (*Programas JUEGO*) dirigidos a niños y niñas de educación infantil y primaria y un quinto programa dirigido a adolescentes de 12 a 14 años, que combina juego cooperativo y otras técnicas de dinámica de grupos. Estas cinco propuestas de intervención preventiva que utilizan el juego cooperativo-creativo y diversas técnicas de dinámica de grupos, se han administrado experimentalmente en grupos escolares de 4 a 14 años, aunque pueden aplicarse en diferentes contextos de educación para la paz, derechos humanos, fomento de convivencia... La validación experimental de los 5 programas ha evidenciado su relevante valor como instrumento de desarrollo socio-emocional y de prevención de la violencia.

Los *Programas JUEGO* (Garaigordobil, 2003ab, 2004a, 2005a, 2007) contienen 500 actividades lúdicas cooperativas que estimulan la conducta prosocial (conductas de ayuda, confianza, cooperación...). En su conjunto estos juegos estimulan la comunicación, la cohesión y la confianza, subyaciendo a ellos la idea de aceptarse, cooperar y compartir, jugando e inventando juntos. Los juegos seleccionados para configurar estos programas tienen 5 características estructurales: 1) la participación de todos, porque en estos juegos nunca hay eliminados ni nadie pierde; 2) la comunicación y la interacción amistosa, porque todos los juegos estructuran procesos de comunicación intragrupo que implican escuchar, dialogar, tomar decisiones, negociar...; 3) la cooperación, ya que los juegos estimulan una dinámica relacional que conduce a los jugadores a darse ayuda mutuamente para contribuir a un fin común; 4) la ficción y creación, porque en muchos juegos se juega a hacer el "como si" de la realidad, y a combinar estímulos para crear algo nuevo; y 5) la diversión, ya que con estos juegos los miembros del grupo se divierten interactuando de forma positiva, amistosa, constructiva con sus compañeros de grupo.

Estos programas de juego cooperativo tienen como objetivo fomentar la socialización potenciando: 1) la interacción multidireccional, amistosa, positiva, constructiva con los compañeros del grupo; 2) las habilidades de comunicación verbal y no verbal (exponer, escuchar activamente, dialogar, negociar, tomar decisiones por consenso...); 3) las conductas sociales positivas para la socialización (consideración, autocontrol, sensibilidad, liderazgo...); 4) la conducta prosocial (dar, ayudar, cooperar, compartir, consolar...); 5) valores socio-morales como el diálogo, la tolerancia, la igualdad, la solidaridad..., y 6) la disminución de las conductas sociales negativas y perturbadoras para la socialización (de agresividad, retraimiento, timidez, antisociales...). Además, con estas experiencias se pretende favorecer el desarrollo emocional promoviendo: 1) la identificación de emociones variadas; 2) la expresión de emociones a través de la dramatización, las actividades con música-movimiento, el dibujo y la pintura; 3) la comprensión de las causas que generan emociones positivas y negativas; 4) el afrontamiento o resolución de emociones negativas; 5) el desarrollo de la empatía ante los estados emocionales de otros seres humanos; 6) la mejora del autoconcepto-autoestima; y 7) sentimientos de placer y de bienestar psicológico subjetivo... Los programas están configurados con juegos inscritos en dos grandes categorías: 1) Juegos de comunicación y conducta prosocial (contienen juegos de comunicación-cohesión grupal, juegos de ayuda-confianza y juegos de cooperación); y 2) Juegos cooperativos-creativos (que contienen juegos que se desarrollan en interacción cooperativa combinados con creatividad verbal, dramática, plástico-constructiva y gráfico-figurativa).

El conjunto de actividades que configuran *el programa de intervención dirigido a adolescentes* (Garaigordobil, 2008a), cuya finalidad general es desarrollar la personalidad y educar en derechos humanos, tiene tres grandes objetivos: 1) crear y promover el desarrollo del grupo; 2) identificar y analizar percepciones, estereotipos y prejuicios; y 3) analizar la discriminación, disminuir el etnocentrismo y comprender la interdependencia entre individuos, grupos y naciones. El programa está constituido por 60 actividades distribuidas en 7 módulos: 1) autoconocimiento-autoconcepto; 2) comunicación intragrupo; 3) expresión y comprensión de sentimientos; 4) relaciones de ayuda y cooperación; 5) percepciones y estereotipos; 6) discriminación y etnocentrismo; y 7) resolución de conflictos.

El procedimiento de aplicación de los 5 programas con un grupo de cualquier nivel de edad, implica el mantenimiento de una serie de variables constantes que configuran el encuadre metodológico de la intervención. Las variables para la administración de esta experiencia son la constancia intersesional ya que se lleva a cabo una sesión de intervención semanal durante todo el curso escolar, la duración temporal de las sesiones es variable en función de la edad (60 minutos de 4-6 años, 90 minutos de 6 a 10 años, 2 horas de 10 a 14 años). La experiencia se realiza en el mismo horario semanal y en el mismo espacio físico, las sesiones son dirigidas siempre por los mismos adultos, por un lado, el profesor o profesora del grupo que dirige la dinámica del grupo y, por otro lado, un adulto con formación psicopedagógica que lleva a cabo la evaluación pretest-postest (administración de pruebas de evaluación antes y después de aplicar el programa), y la evaluación continua (observación sistemática de las sesiones). Cada sesión de intervención se estructura con una secuencia de 2 o 3 actividades cooperativas y sus debates. La sesión comienza con una breve fase de apertura, posteriormente se realiza la primera actividad y el debate posterior a la misma, al término de ésta, se lleva a cabo una segunda actividad con el subsiguiente debate... La sesión concluye con una breve fase de cierre.

La evaluación experimental de los cinco programas (Garaigordobil y Fagoaga, 2006) ha confirmado los efectos positivos de este tipo de experiencias cooperativas en diversos factores del desarrollo socio-emocional en la infancia y la adolescencia. Los resultados obtenidos en los estudios han validado esta línea de intervención psicológica, basada en el juego cooperativo y la dinámica de grupos, para el desarrollo de la personalidad infanto-juvenil desde los 4 hasta los 14 años. En los 5 estudios experimentales de evaluación de los programas se han utilizado diseños de investigación multigrupo de medidas repetidas pretest-postest con grupos de control.

La evaluación del programa de educación infantil confirmó que la experiencia de juego había estimulado en los participantes experimentales un incremento de: 1) la conducta altruista con los iguales, 2) las estrategias cognitivas prosociales de resolución de problemas interpersonales, 3) la normatividad o conocimiento y cumplimiento de las normas sociales indicadas por los adultos, y 4) la madurez afectiva o capacidad para dar respuestas afectivas acordes al nivel evolutivo (Garaigordobil y Berruco, 2007, 2010, en prensa). La evaluación del programa para niñas y niños de 6 a 8 años constató que el programa había potenciado: 1) un incremento de conductas sociales positivas (liderazgo, jovialidad, sensibilidad social, respeto-autocontrol); 2) una disminución de conductas sociales negativas (agresividad, retraimiento, timidez); 3) un aumento de la capacidad de cooperación grupal; 4) una mejora de las relaciones de aceptación intragrupo; 5) un menor empleo de estrategias cognitivas agresivas como técnica de resolución de conflictos sociales; 6) una mejora del autoconcepto; y 7) un aumento de la estabilidad emocional (Garaigordobil y Echebarria, 1995, Garaigordobil, Maganto y Etxeberria, 1996).

El estudio del programa para niños y niñas de 8 a 10 años evidenció: 1) un incremento de la conducta prosocial altruista; 2) una disminución de las conductas sociales no asertivas (pasivas-agresivas) en la interacción con los iguales; 3) un aumento de los mensajes positivos en la comunicación intragrupo, así como una disminución de los mensajes negativos; y 4) una mejora del autoconcepto (Garaigordobil, 1995, 1996, 1999ab). Mientras que la validación experimental del programa para niños y niñas de 10 a 12 años puso de relieve: 1) un incremento de las conductas de respeto por las normas de la sociabilidad y autocontrol de los impulsos, de las conductas de liderazgo, de las conductas asertivas, y de las conductas prosociales; 2) una mejora de la imagen de los compañeros del grupo percibidos como prosociales; 3) un aumento de las estrategias cognitivas de interacción social asertivas; 6) una disminución de las conductas agresivas y antisociales; 7) un aumento de la estabilidad emocional; y 8) una elevación del autoconcepto (Garaigordobil, 2004c, 2005bcd, 2006, 2008b).

En la misma dirección, la evaluación experimental del programa para adolescentes puso de relieve que el programa había estimulado una mejora de: 1) las relaciones amistosas y prosociales intragrupo; 2) las conductas asertivas, de consideración con los demás y de liderazgo; 3) la empatía; 4) el autoconcepto-autoestima; 5) la percepción de los compañeros del grupo; 6) las estrategias cognitivas asertivas de afrontamiento de situaciones sociales conflictivas; 7) la capacidad para analizar sentimientos negativos; 8) las cogniciones prejuiciosas hacia otros grupos socio-culturales; 9) la ansiedad estado-rasgo; 10) las conductas sociales de timidez-retraimiento; y 11) las conductas antisociales (Garaigordobil, 2001, 2002, 2004b).

Los resultados obtenidos al evaluar los cinco programas de intervención han confirmado el papel positivo que desempeña la actividad cooperativa en el desarrollo infanto-juvenil y en las relaciones intragrupo dentro del contexto escolar. Los efectos de los programas en las distintas variables de desarrollo se derivan, por un lado, de las características de las actividades y, por otro lado, del énfasis que se realiza durante los debates que se llevan a ca-

bo en las sesiones. En estos debates se reflexiona sobre el impacto de las conductas en los sentimientos y pensamientos, sobre la satisfacción que genera recibir mensajes positivos de uno mismo, sobre el daño moral y el impacto de éste sobre la conducta de percibir mensajes negativos de uno mismo, sobre los beneficios de cooperar frente a competir, o sobre las dificultades para trabajar en equipo... Todo ello estimula el desarrollo cognitivo y moral con las consiguientes implicaciones que esto tiene en la adaptación personal y social, así como en la mejora de la convivencia y la prevención del bullying en sus diversas formas.

Tomando como referencia la línea de intervención psicoeducativa descrita previamente, y en concreto el programa de intervención para adolescentes (Garaigordobil, 2008a), que tiene como finalidad fomentar la convivencia para prevenir la violencia, a continuación se presentan 3 fichas de actividad, 3 dinámicas de grupos para prevenir la emergencia de estas conductas y para desarrollar estrategias de intervención cuando el fenómeno del CB se ha producido.

ACTIVIDAD 1. DEFINIENDO EL BULLYING Y EL CYBERBULLYING	
<p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover la comunicación intragrupo: Desarrollo de hábitos de escucha activa. ✓ Analizar qué comportamientos definen el bullying y el cyberbullying. ✓ Aumentar la sensibilidad frente a las conductas inscrites en este fenómeno. ✓ Integrar una visión multidimensional del fenómeno del acoso escolar. 	
<p>Descripción de la actividad</p> <p>El grupo se divide en equipos de 4 o 5 participantes. Cada equipo recibe un folio, un lapicero, una goma, un rotulador, unas tijeras, una barra de pegamento, una cartulina y un pliego de papel de embalar grande donde expondrán los resultados finales de la actividad. Una vez que se han configurado los equipos y distribuido el material se plantean las siguientes instrucciones:</p> <p>“En cada equipo debéis hacer una reflexión sobre qué es el bullying y el cyberbullying y definir ambos fenómenos. Para ello podéis utilizar frases breves que identifiquen conductas y palabras concretas que os ayuden a definir este fenómeno”.</p> <p>En primer lugar, debéis pensar qué define el bullying y el cyberbullying. Cuando tengáis el listado con las frases y las palabras-clave que hayan salido en el equipo, y que os sirvan para definir este fenómeno tenéis que relacionarlas, ordenarlas y al final describir qué es para vosotros el bullying, y el cyberbullying, identificando qué tienen en común y en qué son diferentes.</p> <p>Después utilizando las palabras clave o las frases podéis configurar un collage (escriben las palabras claves o las frases en cartulina, las recortan, y las adhieren al pliego de papel de embalar) que os ayude a presentar la definición de bullying y cyberbullying al resto de los miembros del grupo.</p> <p>Cuando todos los equipos han desarrollado al máximo la reflexión sobre el tema y han estructurado ambas definiciones identificando semejanzas y diferencias, preparando el collage, se realiza una exposición de los collages y un representante de cada equipo expone a los otros compañeros las definiciones elaboradas. A partir de los resultados obtenidos en los distintos equipos se articulará la integración conceptual.</p>	
<p>Discusión</p> <p>El adulto sintetiza en la pizarra los elementos señalados por los equipos y aporta datos complementarios que no hayan sido recogidos por los equipos. Al final de la actividad ambos fenómenos quedan definidos con precisión.</p>	
<p>Materiales: Un folio, un lapicero, una goma, un rotulador, unas tijeras, una barra de pegamento, una cartulina y un pliego de papel de embalar. Pizarra.</p>	<p>Tiempo: 60'</p> <p>Estructuración grupal: PG-GG</p>

ACTIVIDAD 2. EL IMPACTO DEL CYBERBULLYING

Objetivos

- ✓ Promover la comunicación intragrupo: Desarrollo de hábitos de escucha activa.
- ✓ Analizar las consecuencias inmediatas y a largo plazo del cyberbullying.
- ✓ Tomar conciencia del daño moral que implican las conductas de acoso electrónico.
- ✓ Fomentar una reestructuración cognitiva sobre esta conducta que promueva cambios conductuales.

Descripción de la actividad

El grupo se divide en equipos de 4 o 5 participantes. Cada equipo recibe 1 folio, un lapicero, una goma, un rotulador, y un gran pliego de papel de embalar donde realizarán la representación gráfica de los resultados de la actividad. Una vez que se han configurado los equipos y distribuido el material, se plantean las siguientes instrucciones:

"Cada grupo debéis hacer una reflexión sobre las consecuencias del cyberbullying. En primer lugar, debéis pensar en consecuencias primarias o inmediatas del cyberbullying. Cuando tengáis el listado de estas consecuencias hacer con ellas una representación gráfica. Para ello, en el centro del pliego se dibuja un círculo en el que se escribe el supuesto sobre el que trabajamos, en este caso, cyberbullying, saliendo de éste otros círculos dibujados en forma de primer anillo en los que se escribirán las consecuencias inmediatas. Posteriormente, tenéis que pensar qué consecuencias a más largo plazo se derivan de cada una de las consecuencias inmediatas y representarlas en el gráfico. Ahora, de algunos de estos círculos salen otros círculos dibujados en forma de segundo anillo, en los que se escribirán las consecuencias derivadas de esas consecuencias primarias, y así sucesivamente, tantos anillos como niveles de consecuencias se detecten".

Cuando todos los equipos han desarrollado al máximo la reflexión sobre el tema y lo han representado gráficamente, en gran grupo, un representante de cada equipo mostrará y comentará a los otros compañeros la representación realizada. A partir de los resultados obtenidos en los distintos equipos se articulará el debate.

Discusión

El adulto sintetiza las consecuencias más importantes destacadas, añadiendo otras si fuera necesario. Puede realizar diversos comentarios, por ejemplo, "El cyberbullying implica un gran sufrimiento para la víctima..." Las causas que originan esta situación suelen ser variadas, aunque las consecuencias suelen ser siempre muy negativas como ya hemos visto...", y formular al grupo diversas preguntas para estimular el diálogo en base a situaciones concretas que se puedan estar dando en el grupo o los miembros del grupo hayan visto como observadores.

Materiales: Folio, lapiceros, gomas, rotuladores, y pliego de papel de embalar. Pizarra.

Tiempo: 60'

Estructuración grupal: PG-GG

ACTIVIDAD 3. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS: ¿QUÉ SE PUEDE HACER PARA AFRONTAR UNA SITUACIÓN DE CYBERBULLYING?

Objetivos

- ✓ Estimular la comunicación intragrupo: Desarrollo de hábitos de escucha activa.
- ✓ Resolución de problemas: Identificar conductas de afrontamiento de una situación de cyberbullying.
- ✓ Ampliar la resiliencia de los miembros del grupo frente a las conductas de acoso cibernético.

Descripción de la actividad

En la primera fase el grupo distribuido en equipos de 4 o 5 personas debaten un tema en cuestión: ¿Qué se puede hacer para afrontar una situación de cyberbullying? ¿Qué puede y debe hacer la víctima? ¿Qué pueden y deben hacer los observadores?

En primer lugar, cada equipo nombra un secretario/a que registrará las respuestas que vayan enumerando los miembros del mismo en relación al problema planteado. En esta primera fase se deben aceptar sin crítica todas las respuestas que emitan los miembros del equipo (Torbellino de ideas).

En segundo lugar, cada equipo debe clarificar las respuestas en las que hay consenso, es decir, las estrategias de respuesta a la situación en la que todos los miembros del grupo están de acuerdo. Cuando no hay consenso y aparecen discrepancias en relación a alguna respuesta, los miembros del equipo deben verbalizar los distintos argumentos, prolongando la discusión e intentando convencer y llegar a un acuerdo. Si pasado un tiempo perdura la discrepancia, el secretario/a registra las respuestas en las que no ha habido consenso y los argumentos discrepantes. Al final cada equipo tiene una lista de estrategias de afrontamiento de la víctima y de los observadores.

En tercer lugar, cada equipo selecciona por consenso (y si no es posible por mayoría) la forma de responder que considere más eficaz para afrontar el cyberbullying tanto por parte de la víctima como de los observadores, y la representa o dramatiza en una escena (juego de roles) para el resto de sus compañeros, mostrando en la representación la forma de resolución seleccionada.

Después de las representaciones, en situación de gran grupo, sentados en el suelo en posición circular, se comentan las conclusiones de cada equipo, y se abre un debate en el que se analizan las respuestas clarificando cuáles son las más eficaces.

Discusión

¿Cuáles serían las formas más eficaces y creativas para afrontar el cyberbullying por parte de la víctima y de los observadores o espectadores? ¿Cuántas y cuáles son las respuestas que ha tenido cada equipo en las que no ha podido llegar a consenso y por qué? ¿Qué dificultades han aparecido para llegar a conclusiones por consenso? ¿Qué nos ha aportado la discusión del grupo? ¿Qué debe hacer el acosador?

Materiales: Folios y bolígrafos. Pizarra.

Materiales para la dramatización: cajón de juego dramático (1) y cajón de material para construir objetos (2).

Tiempo: 1:30 – 2 horas

Estructuración grupal: PG-GG

(1) *Cajón de juego dramático:* Materiales variados para disfrazarse como sombreros, gorros, ropas viejas de distintos tipos y tamaños (vestidos, pantalones, camisas, capas...), pelucas, muchas telas de variado tamaño y color, bolsos, cinturones, zapatos, accesorios como gafas, collares, pañuelos, pinturas para maquillarse (pinturas de cara y algodón)...

(2) *Cajón de material para construir objetos:* Bolsas de basura de distintos tamaños, rollo de papel continuo para embalar, celo, tijeras, pegamento, cartulinas, papel charol, plata, seda..., algodón, palillos, pinzas, cartones, revistas, periódicos, plastilina, barro, rollos de papel de higiénico, hueveras, cajas de cartón de distintos tamaños, rotuladores, lápices, pinturas de variados tipos, cuerdas de distinta longitud y grosor, palos de madera de distinto grosor y tamaño, trozos de madera en variadas formas y tamaño, telas de distintos tamaños y colores, botones, hilos y aguja, madejas de lana de variado color, cintas adhesivas de diferentes colores...

Ficha 2.

Pautas de conducta para prevenir e intervenir en el bullying y el cyberbullying desde el contexto familiar

La intervención en el acoso escolar debe ser multinivel, y por ello la intervención de la familia en la resolución de estas situaciones es fundamental. En esta ficha, en primer lugar, se expone un conjunto de pautas de conducta frente al bullying que intentan guiar la intervención desde el contexto familiar clarificando cómo actuar como padres de una víctima, un agresor y un espectador. Y en segundo lugar, se presentan algunas pautas de conducta a llevar a cabo desde la familia que pueden ayudar a prevenir el cyberbullying o a intervenir positivamente cuando se detectan situaciones de acoso cibernético.

1. Pautas de conducta frente al bullying desde el contexto familiar: Cómo actuar como padres de una víctima, un agresor y un espectador

Con la finalidad de profundizar en el papel de la familia en la intervención del bullying en el Cuadro 1 se presentan algunas sugerencias sobre cómo pueden actuar los padres de una víctima, los padres de un agresor y los padres de un espectador pasivo de una situación de acoso escolar hacia un compañero o compañera (Garaigordobil y Oñederra, 2010).

CUADRO 1
CÓMO ACTUAR COMO PADRES DE UNA VÍCTIMA, UN AGRESOR Y UN ESPECTADOR DE BULLYING

Cómo actuar como padres de una víctima

- ✓ Hacerle saber que esta situación no debe ocultarse y que cualquier problema que tenga puede arreglarse si cuenta con la ayuda de la gente que le quiere de verdad. Alentarle a hablar. No esperar a que el hijo o hija sea el primero que cuente su situación, hay que tener en cuenta que muchas veces no lo cuentan. Lo más difícil es romper el silencio.
- ✓ La ayuda emocional es primordial. Hacerle sentirse seguro, valorado, estimado, eliminarle los sentimientos de culpabilidad y no reprocharle nada, él no tiene la culpa. Actuar con calma y pedirle que explique lo que le sucede. Rebajar la ansiedad, actuar seguros pero con calma. Demostrarle determinación para atajar la situación y actitud positiva.
- ✓ Ayudar al hijo o hija a ver el problema abordándolo en todas sus dimensiones y complejidad. Hacerle ver la necesidad de afrontar la situación, cuidando de no forzar la situación de enfrentamiento que pueda producirle mayor temor.
- ✓ Preguntarle lo que él o ella cree que debe hacer. ¿Qué es lo que ha hecho ya? ¿Qué funcionó y qué no? Hablar con él y planificar en común estrategias para acabar con la situación.
- ✓ Nunca decirle al hijo o hija que intente solucionarlo por su cuenta, si pudiera hacerlo, ya lo habría hecho.
- ✓ No buscar chivos expiatorios ni acusar a nadie sin estar seguros.
- ✓ No estimular la agresividad o la venganza. No utilizar la violencia contra el agresor. No defenderse agrediendo.
- ✓ No culpar al colegio y animarle a que hable con sus profesores, con el tutor/a o con la dirección. Buscar a la persona que le ofrezca mayor confianza y confidencialidad.
- ✓ Cualquier paso que den los padres debe ser conocido y acordado con el hijo: contactos con el tutor/a, orientador/a, la dirección, la inspección, los padres del agresor, el agresor, los compañeros, los testigos... Evitar provocar miedos mayores ante actuaciones que se pongan en marcha, convenciéndole de la necesidad y conveniencia de dicha actuación. Normalmente el hijo o hija al principio será reacio a que el centro escolar se involucre en tomar medidas por el miedo a que todo el colegio se entere de cosas que no quiere o que el agresor se vengue.
- ✓ Hablar sosegada y prudentemente con los padres de los alumnos implicados de una u otra forma: con los de los agresores, con los de los testigos, con los que han podido oír algún comentario al hijo o a la hija...
- ✓ No pensar que es mejor no hacer nada para no agravar el problema. No creer que con el tiempo se pasará.
- ✓ Elaborar un diario para registrar o anotar todos los detalles con la ayuda del hijo/a, todo lo que se ha contado, todas las circunstancias e indicios que rodean a la victimización del hijo. Es muy importante anotar todos los detalles: fechas, quién lo ha contado, qué ha contado, lo que se ha observado, con quién se ha hablado, qué, dónde y cuándo ocurrió, quiénes estuvieron implicados, los testigos... Un diario bien elaborado da mucha credibilidad y respeto en el caso de que se estime necesaria una denuncia en cualquier instancia.
- ✓ En el caso de que el centro escolar no de una respuesta o se vea que su intervención no es satisfactoria, se puede acudir a los servicios de inspección educativa, al inspector, para solicitarle su ayuda e intervención, o en su caso a órganos institucionales superiores. La justicia se debe usar para casos graves y cuando no se encuentre otra vía de resolución y reparación de daños.
- ✓ Enseñar al hijo o hija a hacer valer sus derechos y ayudarle en el desarrollo de las habilidades sociales, de tal manera que para una próxima ocasión esté preparado para responder de la forma más adecuada, saber defenderse y pedir ayuda tanto a sus iguales como a los adultos.
- ✓ Solicitar en el centro escolar la aplicación de un programa de intervención y participar activamente junto al profesorado.
- ✓ Evitar sentirse culpables o avergonzados por lo que le sucede al hijo o hija.

CUADRO 1
CÓMO ACTUAR COMO PADRES DE UNA VÍCTIMA, UN AGRESOR Y UN ESPECTADOR DE BULLYING (Continuación)

Cómo actuar como padres de un agresor

- ✓ Cuesta mucho asumir que “mi hijo o hija es un agresor”. “No” es cosa de niños, su futuro está en juego.
- ✓ No culpar a otros por la conducta del hijo o hija.
- ✓ Hablar directamente sobre lo que está pasando y actuar con calma. No ocultar la información o las sospechas que se tienen y afrontar la situación. Investigar por qué el hijo o hija es un acosador.
- ✓ La actitud de la familia ha de ser firme y decidida de rechazo hacia estos comportamientos. Dejarle bien claro que la familia no tolera ese tipo de conductas.
- ✓ Dejarle claro que estas situaciones deben pararse, que debe reconocer el error, que su deber es reparar los daños, pedir perdón y cambiar su actitud. Hay que obligarle a reparar los daños causados a la víctima, tanto si son materiales, psicológicos, morales o de honor. Además, hay que hacerle asumir el cumplimiento de una posible sanción disciplinaria como consecuencia de su conducta.
- ✓ Ponerse en contacto con el centro educativo para conocer con detalle su actitud con los compañeros y colaborar con el profesorado.
- ✓ Indagar sobre su participación en grupos que actúan impunemente y comunicarle que debe romper ese tipo de relaciones, incluso saliendo del grupo.
- ✓ Ofrecerle ayuda para que pueda modificar la situación social en la que se encuentra. Enseñarle a practicar buenas conductas y trabajar la empatía, por ejemplo, decirle que se imagine ponerse en el lugar de la víctima y que analice cómo se puede sentir.
- ✓ Hacerle ver que esas conductas son dañinas y peligrosas tanto para la víctima como para él. Que ese problema preocupa en la familia tanto o más que el rendimiento académico y que hay que atajarlo.
- ✓ Es muy importante ofrecerle modelos de comportamiento positivos. Lo que los padres son y hacen se convierte en la mejor vía para adquirir conductas y actitudes nuevas, son la principal referencia y ejemplo para los hijos.
- ✓ Es muy importante elogiar sus buenas acciones.
- ✓ Una vez puestas las medidas, observar cuidadosamente los posibles cambios. Hablar con el tutor o tutora, y/o el psicólogo o psicóloga del centro y hacer un seguimiento de la evolución.
- ✓ Solicitar en el centro escolar la aplicación de un programa de intervención y participar activamente junto al profesorado.

Cómo actuar como padres de un espectador

- ✓ Desmontar con él la idea de que hablar de malos tratos entre compañeros es delatar, convertirse en “chivato”.
- ✓ Hacerle ser consciente de que todo cuanto nos rodea debe importarnos porque nos influye, especialmente lo que se refiere a nuestra relación con las personas.
- ✓ Establecer comunicación sobre este tema y darle opción a que exprese cómo se siente ante esas situaciones, cuál es su reacción y por qué. Decirle que se imagine ponerse en el lugar de la víctima y analice cómo se puede sentir, trabajar la empatía.
- ✓ Los padres deben ser modelos de comportamiento, implicándose también en situaciones injustas, insolidarias y crueles.
- ✓ Una actitud pasiva ayuda a que las situaciones de injusticia aumenten. Puede buscar apoyo en personas que le rodean y que sientan lo mismo que él para reaccionar. Ayudarle y animarle a buscar apoyo entre sus iguales para que no se sienta solo en su lucha contra la injusticia que ve.
- ✓ Ayudarle y animarle a que tenga una valoración positiva de sí mismo y a saber “decir no” ante hechos que perjudican o dañan la dignidad de las personas. Hacerle sentirse seguro y protegido por la familia.
- ✓ Hacerle ver que el agresor también necesita ayuda porque ese tipo de conductas le van a ser muy perjudiciales y puede sufrir consecuencias negativas en el futuro.
- ✓ Solicitar en el centro escolar la aplicación de un programa de intervención y participar activamente junto al profesorado.

En la misma dirección que la señalada por otros investigadores (Cook, Williams, Guerra, Kim, y Sadek, 2010) cabe recomendar que los programas de prevención y tratamiento del *bullying* sean multicomponentes, individualizados e integrales. Con este tipo de programas habría que intervenir, no sólo a nivel individual, sino también a nivel familiar y escolar. Así mismo, tanto el agresor como la víctima se beneficiarían de programas de intervención individualizados en función de las variables de riesgo que se presenten en cada caso concreto.

2. Pautas de conducta para prevenir e intervenir en el cyberbullying desde el contexto familiar

En relación a las estrategias para afrontar el cyberbullying (CB), el *Center for Safe and Responsible Internet Use* (2006) ha elaborado una guía dirigida a padres sobre CB con la intención de poder ayudarles a prevenir que sus hijos se conviertan en víctimas de sus compañeros. Esta guía comienza narrando historias reales de niños que han sido víctimas de diversos tipos de CB, exponen algunos de los riesgos de Internet (contenido altamente sexual, suicidio y comunidades de autolesión, bandas, sectas y fomento de la violencia...), analizan algunos de los motivos por los cuales los padres permanecen ajenos ante esta realidad y ofrecen un conjunto de orientaciones preventivas y correctivas.

1) Medidas Preventivas

- ✓ Los padres deben hablar con sus hijos e hijas sobre los valores y el comportamiento ético de sus compañeros.
- ✓ Deben informar a los hijos de las consecuencias negativas, tanto para la víctima como para el agresor, de llevar a cabo situaciones de bullying o CB.
- ✓ Escuchar y orientar a los hijos en sus problemas y preocupaciones, buscando siempre aquello que enriquece personalmente y humanamente al adolescente.
- ✓ Informarles y prevenirles de los aspectos negativos de las relaciones online con desconocidos.

- ✓ Los padres de niños y niñas que por sus condiciones personales se encuentran en riesgo de convertirse en víctimas, deben estar especialmente atentos e informados del maltrato escolar.
- ✓ Prevenirles de los riesgos de divulgar online o presencialmente información personal.
- ✓ Preguntarles si conocen algún caso de CB cercano y exponerles algunas noticias o casos reales para debatir en familia.

2) Medidas Correctivas

- ✓ No destruir las evidencias del CB en cualquiera de sus modalidades (mensajes de texto, web...).
- ✓ Tratar de identificar al ciberagresor (averiguar su IP, recurrir a especialistas en informática y a la policía).
- ✓ Asegurar al hijo que el CB va a cesar.
- ✓ Hacer al hijo fuerte emocionalmente para que ignore el CB.
- ✓ Contactar con la compañía del medio que se ha empleado para cometer el acoso (compañía de teléfono, el dueño del dominio o sitio de la web...).
- ✓ Informar a la escuela, al director y al orientador psicopedagógico del centro, para recibir el apoyo necesario.
- ✓ Contactar con los padres del agresor.
- ✓ Recurrir a organizaciones especializadas en acoso escolar.
- ✓ Denunciar el acoso a la policía.

Si el CB es grave se debe considerar la posibilidad de contactar a un abogado ya que en algunas circunstancias, el derecho civil permite a las víctimas demandar a una persona que molesta o intimida y a sus padres con la finalidad de reparar los daños. Si el CB es criminal (o si los padres sospechan que podría serlo), es importante comunicarse con la policía y solicitar un rastreo. Las jurisdicciones difieren en sus definiciones de lo que constituye conducta criminal, pero los siguientes actos pueden constituir un delito: amenazas de violencia, extorsión, llamadas telefónicas o mensajes de texto obscenos o acosadores, hostigamiento, acecho o delitos de odio, pornografía infantil, explotación sexual o tomar una foto de alguien en un lugar donde dicha persona esperaría tener privacidad.

La guía legal sobre cyberbullying y grooming que ha desarrollado INTECO (2009) plantea ocho recomendaciones dirigidas a los padres:

1. *Involucrarse en el uso que los menores hacen de Internet:* La brecha digital existente entre adultos y niños puede hacer que los padres se mantengan alejados de la realidad virtual en la que viven los menores y adolescentes, para los cuales el uso de las herramientas de la web 2.0 es parte de su vida cotidiana. Esto provoca que, en ocasiones, los padres no consigan comprender las consecuencias que un mal manejo de la tecnología puede tener para sus hijos.
2. *Instalar los ordenadores en zonas comunes:* Es importante que el ordenador se encuentre en algún sitio común de la casa, permitiendo de esta forma que los padres puedan conocer, en cierto modo, el uso que los menores hacen de Internet "utilización de servicios, acceso a determinados contenidos, frecuencia de conexión, duración de las sesiones..."; sin que esto implique una intromisión en la intimidad del menor.
3. *Establecer un horario al uso de Internet y del ordenador:* Los menores y adolescentes pasan muchas horas frente al ordenador, una media de 14,5 horas a la semana. Las nuevas tecnologías han cambiado la forma de comunicación entre los jóvenes ya que ahora las redes sociales y las plataformas colaborativas son puntos de encuentro públicos y masivos. Los niños se aproximan a Internet de un modo natural. No lo hacen necesariamente con una finalidad, simplemente "están en Internet", "viven" allí y lo utilizan para estudiar, charlar o escuchar música. Internet constituye una herramienta básica de relación social y de identidad, y como tal, la presencia de los niños en Internet es una realidad básica e inexorable, y el aprovechamiento que hacen del mismo apoya esta certeza. Asumiendo este aspecto como una realidad, es necesario no obstante determinar unas pautas de utilización claras sobre duración o momento de conexión, servicios utilizados...
4. *Impulsar el uso responsable de la cámara web:* Este servicio es una herramienta de comunicación muy utilizada por los usuarios de Internet. Un uso inadecuado puede posibilitar una puerta de entrada para usuarios malintencionados.
5. *Uso de imágenes:* Para los menores y adolescentes, las fotografías e imágenes constituyen la principal vía de presentación ante los demás. En este sentido, es fundamental plantearles que no deben enviar fotos ni vídeos personales a ningún desconocido, ya que pueden dar un mal uso.
6. *Supervisión:* Basta con mantener el control sobre el ordenador o las cuentas de los menores y ver el historial de búsquedas y del navegador. No se trata de que se sientan controlados y coartados, este control debe ser realizado de la forma menos intrusiva posible en su intimidad.

7. **Comunicación:** Establecer un diálogo permanente con los menores y adolescentes es tarea fundamental de los padres. La comunicación debe abordar tanto los aspectos positivos del uso de la tecnología como los posibles riesgos que Internet puede implicar. Solo con un conocimiento riguroso de las situaciones que pueden tener lugar en Internet es posible estar preparado para responder a ellas.
8. **Autoprotección:** Es necesario plantear a los menores y adolescentes la necesidad de ser cuidadosos con los datos que faciliten en Internet, publiquen en las redes sociales o proporcionan a través de los servicios de mensajería instantánea. Los niños deben comportarse con responsabilidad, respeto y sentido común en la Red, igual que lo hacen en el mundo físico.

Recientemente, Kowalski et al. (2010) han planteado un conjunto de orientaciones para prevenir e intervenir en el acoso cibernético o cyberbullying (CB) desde la familia. Una síntesis de estas orientaciones y sugerencias para los padres de una víctima, un agresor y un espectador, se presenta en el Cuadro 2.

CUADRO 2 CÓMO ACTUAR COMO PADRES DE UNA VÍCTIMA, UN AGRESOR Y UN ESPECTADOR DE CYBERBULLYING
<i>Como actuar como padres de una víctima</i>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Guardar las pruebas del acoso: Imprimir copias de los mensajes y de las páginas web. Hacer uso del dispositivo de guardado en el caso de los mensajes instantáneos. Los padres deben enseñar a los hijos a guardar cualquier prueba de acoso. Si reciben alguna fotografía ofensiva o les llevan a entrar en una web ofensiva deben apagar la pantalla y no el ordenador para que los padres puedan posteriormente registrar las pruebas y enviarlas al proveedor (del sitio web...). ✓ Ignorar, bloquear o responder: Si la primera ofensa es leve se sugiere ignorar, bloquear o borrar al remitente. Habitualmente la mejor respuesta a un mensaje malicioso es no responder. No obstante, frente a mensajes maliciosos se sugiere bloquear el envío de mensajes instantáneos y también bloquear los mensajes y los números de los móviles desde los que se envíen los mensajes de texto. ✓ Localizar la procedencia de los e-mails y de los mensajes de texto: Informar al proveedor de la telefonía móvil o reenviar al proveedor una copia del e-mail recibido. ✓ Localizar la procedencia y responder a los comentarios que aparecen en las redes sociales online y en las webs: Informar de ello a la website. ✓ Contactar con los padres del ciberacosador: Con frecuencia los padres del acosador se muestran indiferentes o la defensiva en relación con el acoso y tachan la conducta de sus hijos como "los niños ya se sabe". Se sugiere que los padres de la víctima muestren las pruebas del acoso a los padres del acosador en determinados casos. ✓ Solicitar la ayuda del colegio para intervenir: mostrar al colegio las pruebas disponibles, el personal del colegio puede ayudar a vigilar la situación, solicitar al colegio ayuda para contactar con los padres del ciberacosador... ✓ Solicitar ayuda al orientador psicopedagógico o a algún profesional de la salud mental: Si el hijo manifiesta un desarreglo emocional o ideas de hacerse daño. ✓ No culpar a la víctima. ✓ Opciones legales: A veces amenazar con llamar a la policía, o ponerse en contacto con un abogado es suficiente para asegurarse del cese del acoso electrónico. Hay que llamar a la policía si el acoso incluye amenazas de daño físico, acoso obsesivo u hostigamiento, imágenes pornográficas o extorsión. ✓ Víctimas-Acosadoras: Algunas víctimas realizan como venganza conductas de acoso a otros, y en estos casos conviene abordar el tema de la inadecuación de la conducta de venganza, mostrar empatía con la frustración que pueden sentir y dotarles de otras estrategias de afrontamiento de la situación de victimización.
<i>Cómo actuar como padres de un agresor</i>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ No negar la evidencia y aceptar que el hijo ha podido participar en una situación de acoso: Aceptar la conducta del hijo acosador mediante las evidencias que los otros les muestran, combinando sanciones y orientación psicopedagógica. Aceptar lo que ha hecho el hijo no significa que vaya a ser un acosador siempre. ✓ Supervisar mucho más detenidamente el uso de Internet que haga el menor: Controlar que el hijo o hija se está comunicando únicamente de una forma positiva por la red y accediendo únicamente a las páginas web acordadas. Un elemento facilitador es ubicar el ordenador dentro de un espacio físico común. ✓ Fomentar que el hijo pida disculpas al menor acosado y a los otros miembros de la familia a los que haya podido hacer daño. ✓ Los padres pueden elaborar un acuerdo por escrito con el menor acosador, explicando el uso apropiado del ordenador y aclarando que la utilización de las TIC para hostigar o degradar a los demás no se puede aceptar. Este acuerdo debe identificar consecuencias y sanciones claras en caso de que la conducta vuelva a repetirse.
<i>Cómo actuar como padres de un espectador</i>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Fomentar que tome una actitud de rechazo activa: Defensa activa de la víctima mostrando su rechazo a los acosadores, apoyando a la víctima, o denunciando la situación comunicándola a un adulto.

Para Kowalski et al. (2010) los padres pueden desempeñar un papel muy relevante en la prevención del CB. ¿Qué pueden concretamente hacer los padres para prevenir que sean sus hijos sean víctimas, acosadores o observadores pasivos?

- ✓ Fomentar en los hijos e hijas la capacidad de empatía y modelar la compasión hacia los demás evitará que participen en conductas de acoso como agresores o como espectadores pasivos.
- ✓ Discutir activamente con los hijos el tema de las conductas de acoso y las distintas estrategias de actuación de quienes lo presencian, a fin de preparar a sus hijos para enfrentarse a las situaciones con las que se podrían encontrar.
- ✓ Fomentar la comunicación entre padres e hijos como medio para educar en valores, lo que desempeñará una función de prevención del CB.

- ✓ Explicar los riesgos de comunicarse por la Red: las comunicaciones electrónicas se prestan a malentendidos debido a la ausencia de indicadores no verbales.
- ✓ Transmitirles que no hay “anonimato” en la comunicación en la Red, que cualquier acción que se realice puede ser objeto de investigación y de identificación del usuario que la ha realizado. La percepción de anonimato favorece la “desinhibición” y se dicen cosas que no se dirían “cara a cara”. Deben ser conscientes que siempre se puede identificar al usuario de una acción.
- ✓ Transmitirles la importancia de proteger las contraseñas para acceder a las redes sociales online, los programas de mensajería instantánea, cuentas para los juegos por Internet, correo electrónico...
- ✓ En el caso de sospechar que su hijo está teniendo conductas inadecuadas online, pueden poner filtros o programas de rastreo (por ejemplo, Spectorsoft o lamBigBrother) que les permiten registrar las webs que ha visitado y las teclas que ha pulsado. Aunque estos dispositivos deben ser utilizados como último recurso.
- ✓ Vigilar la reputación de sus hijos e hijas en la Red, trasmitiéndoles que todo lo que hagan en una red social online podrá ser observado no solo por sus amigos.

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño identifica a los adultos como responsables de proteger a los niños y adolescentes de todas las formas de violencia física y mental, lesiones o abuso. Actualmente, los niños y los adolescentes participan de forma regular e intensa en el ciberespacio y se está produciendo un rápido incremento de la intimidación cibernética lo que requiere la aplicación de urgentes medidas de cara a la prevención y protección de los niños y jóvenes. En la actualidad, los jóvenes dependen cada vez más de las TIC para el entretenimiento, la búsqueda de información, las interacciones sociales... Por ello, es esencial que los adultos reconozcamos, entendamos y aceptemos Internet y las tecnologías de la información y la comunicación como un medio viable y real de interacción para niños y jóvenes a fin de proporcionar la orientación necesaria de cara a la protección y a la seguridad en la Red. No se trata de hacer demagogia de lo tecnológico, pero el desarrollo tecnológico debería ir acompañado del desarrollo ético que favorezca un uso adecuado. Tampoco se trata de “demonizar” la tecnología. Más bien, debemos reivindicar una actuación pedagógica que propicie la interacción con las TIC desde un plano educativo, constructivo, relacional y ético.

Para concluir, cabe destacar que hay que continuar ahondando sobre este nuevo fenómeno de violencia entre los jóvenes a través del desarrollo de investigaciones que ayuden a comprender: a) el rol que desempeñan las TIC en las vidas de los escolares; b) las diversas formas de cyberbullying que evolucionan y cambian de forma vertiginosa; c) los efectos físicos, psicológicos y psicopatológicos del acoso electrónico para las víctimas, los agresores y los espectadores; d) el peligro de su naturaleza anónima, rápida expansión y alcance; y e) los procedimientos que permitan que las víctimas puedan denunciar estas situaciones hablando con los adultos (padres, profesores) de esta situación. Conocer en mayor profundidad el fenómeno del cyberbullying nos permitirá resolver con acierto este tipo de violencia y perder el miedo al empleo de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información.