

## Una experiencia de prevención del *ciberbullying* en un Instituto de Zaragoza (España)

Juan Antonio Planas Domingo\*

Recibido: 28/10/2016

Aceptado: 29/12/2016



### Resumen

El *ciberbullying* es un fenómeno creciente entre nuestros alumnos, del que sólo se conocen los casos más dramáticos, pero que afecta a muchos de ellos. Este artículo; en primer lugar, pone de manifiesto las cifras globales de este fenómeno que va en aumento exponencialmente y; en segundo término, relata la experiencia llevada a cabo en el Instituto de Educación Secundaria (IES) Tiempos Modernos de Zaragoza (España), en el que se ha implementado, desde hace 11 años, un programa preventivo para concienciar al alumnado, a sus familias y al profesorado, de la necesidad de respetar al resto de la comunidad educativa. Son experiencias incluidas en el *Plan de Acción Tutorial* del centro que pueden ser fácilmente extrapolables a otros establecimientos educacionales, tanto de Europa como de Iberoamérica.

### Palabras clave

*Ciberbullying, bullying, acoso escolar, grooming, sexting, plan preventivo de acción tutorial, ecología emocional.*

### An experience of preventing cyberbullying in an institute of Zaragoza (Spain)

#### Abstract

Cyberbullying is an increasing phenomenon among our students, from which get to know only the most dramatic cases, but they affect many of them. This article shows openly the global figures of this phenomenon which is exponentially increasing and; in second place, it tells about the experience developed at the Institute of High School Education (IES) Modern Times of Zaragoza (Spain), in which it has been implemented, for 11 years, a preventive program to make the students their families, and teachers conscientious of the need of respecting the rest of the educational community. These are experiences included in the *Tutorial Action Plan* of the Center which can be easily extrapolated to other schools in Europe as well as in Latin America.

#### Key words

*Cyberbullying, bullying, school bullying, grooming, sexting, preventive action plan, tutorial, emotional psychology.*

---

\* Instituto de Educación Secundaria Tiempos Modernos de Zaragoza. *E-mail:* japlanas@unizar.es

## 1. Justificación de la experiencia

La práctica totalidad de los adolescentes y jóvenes en Europa y América tienen acceso a alguna red social y disponen de un teléfono móvil. Incluso niños de entre 10 y 12 años se están incorporando, masivamente, al acceso a estas tecnologías. En principio, son un buen recurso que facilita las interrelaciones personales e incluso tienen aplicaciones educativas; sin embargo, el mal uso que se puede realizar está conllevando episodios, realmente dramáticos, en múltiples ocasiones. Los adultos, en gran medida, no somos conscientes de la importancia del fenómeno denominado *ciberbullying* (Sastre, 2016).

Hay que tener en cuenta que cualquier imagen o comentario que se cuelga en la red (incluso en la aplicación *snapchat* que supuestamente sólo dura unos segundos) nunca desaparece. Por tanto, es imprescindible un uso responsable de estas tecnologías, tanto desde la familia como desde los centros educativos.

Por otro lado, hay que tener en cuenta los distintos estudios que advierten de que éste es un problema global, aunque los datos disponibles hasta el momento sobre esta realidad son, todavía escasos, y es que obtener información sobre la población escolar en países como España, con 7.364 centros educativos que imparten enseñanza de Educación Secundaria Obligatoria (ESO) a 1.191.792 estudiantes, es todo un reto difícil de cumplir. En las investigaciones que están abordado el acoso no hay cifras comparativas: no ofrecen un valor general de acoso, sino que muestran los datos según diferentes formas de maltrato. Por tanto, estamos viendo que, tanto en España como en la mayoría de los países iberoamericanos, el acoso escolar y el ciberacoso, no han sido suficientemente reconocidos hasta hace poco tiempo. En su mayoría, las respuestas han sido reactivas a situaciones de acoso grave que han tenido repercusión mediática. Las situaciones menos graves quedan invisibilizadas porque los mecanismos de denuncia y de actuación son insuficientes o no son conocidos por los niños, por los adolescentes, sus familias y su profesorado.

Sin embargo, hay entidades con solvencia que llevan varios años ofreciendo datos concretos y medidas preventivas como por ejemplo Save the children que en mayo de 2015 publicó el documento *Acoso escolar y ciberacoso: propuestas para la acción*, donde se ponen de manifiesto las repercusiones negativas en el bienestar, el desarrollo y el ejercicio de los derechos de la mayoría de niños y adolescentes a nivel mundial. Y en febrero de 2016, el estudio: *yo a eso no juego: bullying y ciberbullying en la infancia*.

Las conclusiones de estos dos estudios se han extraído tras una encuesta aplicada a 21.500 menores de edad de entre 12 y 16 años en toda España. Aquí aparecen datos sobre la prevalencia y frecuencia del acoso y ciberacoso, tanto desde la perspectiva de los encuestados que reconocen haber sido víctimas, como de los que han reconocido ser agresores. Hay que destacar que se traza un perfil tanto de la víctima como del agresor y se completa el análisis identificando los motivos por los que se producen las agresiones, las estrategias de las víctimas para afrontarlas y las características de la personalidad, tanto de la víctima como del agresor.

Centrándonos en la aplicación de una experiencia concreta de prevención, vamos a comentar la que estamos llevando a cabo desde hace 11 años en el Instituto Tiempos Modernos de Zaragoza (España). Para ello, nos basamos en las últimas investigaciones realizadas por parte de la ecología emocional, del método KIVA aplicado en Finlandia, donde se trabaja fundamentalmente con el alumnado espectador o pasivo y también con las

medidas contra el acoso escolar que está implementando el Gobierno de Aragón (España). Donde, entre otras medidas, se ha puesto en marcha un teléfono desde noviembre de 2016 gratuito al que se puede llamar las 24 horas del día en cualquier momento del año con el lema: “*Si te marginan, te intimidan se rien de ti, o te hacen daño: llama al teléfono 900 100 456. Nosotros te ayudamos*”.<sup>1</sup>

## 2. Conocimientos previos

Entendemos por *ciberbullying* el acoso escolar a través de las tecnologías de la comunicación. En relación con el *bullying* o acoso físico, verbal o emocional, en que agresor y víctima coinciden, el *ciberbullying* cuenta con un mayor grado de anonimato del acosador, sin que sea necesario ni conocer ni encontrarse presencialmente con la persona acosada. En esta modalidad, resulta más fácil la agrupación de hostigadores (aliados para acosar encontrados en la red), y se da una menor percepción del daño infligido (no se ve a la víctima sufrir). Además, el acoso se minimiza con generalizaciones exculpatorias, del tipo: “*Todo el mundo lo hace, no era en serio...*”, “*No era consciente del daño que hacía*” o “*Era una simple broma*”. En relación con el *bullying* (acoso físico, verbal o emocional) donde coinciden físicamente el agresor(es) y su víctima hay una serie de diferencias (Avilés, 2000). Finalmente, hay que destacar la adopción de un rol ficticio *online* sobre el que descargan su responsabilidad quienes quieren desprenderse del sentimiento de culpa. Lo que está claro es que, en estos momentos, hay miles de personas de todas las edades sometidas a chantajes, burlas o a un escarnio público que les hace sufrir.

Habría que diferenciar también el *ciberbullying* —o acoso cibernético— entre iguales del *grooming*, el acoso de tipo sexual que realiza un adulto que se hace pasar por un adolescente, o el *sexting*, la exhibición de fotos a través de las redes sociales y el envío de contenidos eróticos o pornográficos (Díaz-Aguado, Martínez & Martín, 2004).

Según organizaciones como Save the children, el *ciberbullying* deja algún tipo de secuela psicológica en el 92% de las víctimas, es un fenómeno social que continúa en ascenso y tiene sus propias características, que difieren de otros tipos de acoso en las aulas. Por ejemplo, comienza más tarde (a los 13,6 años frente a los 11,6 del acoso escolar general), cuando niños y niñas comienza a tener mayor acceso a la tecnología, el 70% de las víctimas son chicas y el agresor puede guardar su anonimato amparándose en las redes sociales. Y el problema es que este tipo de acoso no cesa en el espacio físico donde se estudia sino que, al ser a través de las tecnologías, se extiende y alcanza otros ámbitos y otras horas, por lo que el afectado nunca puede estar tranquilo: es el acoso que no descansa.

En el informe de la consultora S2 Grupo, entidad especializada en la seguridad en las telecomunicaciones, elaborado a finales de 2016, se evidencia que la mayoría de los padres y madres no ejerce ningún tipo de control sobre el uso que hacen sus hijos del teléfono móvil. De acuerdo a esta consultora, el 75% de los progenitores desconoce las actividades, los programas que descargan o el tipo de relaciones que establecen, tanto sus hijos adolescentes como los más pequeños. Aunque casi un 30% reconoce haber regalado un

<sup>1</sup> Se puede recabar más información al respecto en la página institucional: [www.educaragon.es](http://www.educaragon.es).

También es posible consultar las páginas del IES Tiempos Modernos: [www.iestiemposmodernos.com](http://www.iestiemposmodernos.com), con documentos y reportajes de la experiencia que aquí relatamos; de la Asociación Aragonesa de Psicopedagogía: [www.psicoaragon.es](http://www.psicoaragon.es) y de la Confederación de Organizaciones de Psicopedagogía y Orientación de España (COPOE): [www.copoe.org](http://www.copoe.org), con profusa documentación tanto de este tema como otros de interés psicopedagógico de acceso libre.

*Smartphone* a su hijo antes de los 12 años, un buen porcentaje muestra preocupación por las actividades negativas de sus hijos, como que acosen a compañeros o que envíen fotos íntimas. Por otra parte, a un 21% le preocupa que su hijo sea víctima de un posible acoso y un 18% reconoce que su hijo había sufrido algún tipo de acoso. Una de las recomendaciones que hace este grupo de expertos es establecer algún tipo de contrato con los hijos para preservar su intimidad, pero a cambio concretar el tiempo que se hace uso de estas nuevas tecnologías.

Teniendo en cuenta el estudio de Save the children de 2016, un 9,3% de los estudiantes encuestados considera que ha sufrido acoso tradicional en los dos últimos meses y un 6,9% se considera víctima de ciberacoso. Al ser una encuesta representativa, se puede extrapolar al conjunto de la población, con el resultado de que el número de estudiantes de centros públicos que habría sufrido acoso en España se elevaría a 111.000 y 82.000 niños y niñas respectivamente.

Habría que destacar el tipo de acoso que se establece según este estudio:

- El insulto es la manifestación más recurrente del acoso: seis de cada diez estudiantes reconoce que alguien les ha insultado y más de dos de cada diez lo sufre frecuentemente. Además de sufrir insultos directos o indirectos, un acosado puede ser víctima de rumores, robo de sus pertenencias, amenazas, golpes o exclusión.
- Cuando el acoso sucede en las redes, es también el insulto la forma de violencia más recurrente: en los últimos dos meses uno de cada tres niños y niñas ha sido insultado por Internet o móvil. Entre las manifestaciones de acoso relacionadas con las nuevas tecnologías, un 6,3% reconoce que alguien ha pirateado su cuenta en redes sociales y se ha hecho pasar por él o ella.
- En cuanto a los niños y niñas que acosan, un 5,4% de los encuestados reconoce haber acosado a alguien y un 3,3% admite ser responsable de ciberacoso. Aplicando estos porcentajes al total de los estudiantes de ESO de institutos públicos, 64.000 y 39.000 alumnos se reconocen como acosadores y ciberacosadores respectivamente.
- La mitad de los encuestados reconoce haber insultado o dicho palabras ofensivas a alguien, y uno de cada tres ha agredido físicamente a otro menor de edad. Uno de cada cuatro ha insultado usando Internet o el móvil, y casi uno de cada diez ha amenazado a otro niño o niña.

Las fundaciones Mutua Madrileña y ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes) pusieron en marcha en 2016 la campaña *#NoBullying*, que se está desarrollando en centros escolares, redes sociales y a nivel institucional. Han elaborado un informe con los datos obtenidos de las 60.408 llamadas relacionadas con acoso escolar entre 2013 y 2015. De éstas, se han seguido 1.363 casos de *bullying*. Se pone de manifiesto que el hostigamiento cibernético es diario para un 71,8% de las víctimas y que los ataques suelen prolongarse en el tiempo, pues un 38,1% de los casos analizados llevaba más de un año con esta situación y otro 40,7% entre un mes y un año. En este estudio se revela que el teléfono móvil es la herramienta más habitual para acosar telemáticamente y el *whatsapp* la aplicación más utilizada (por esta vía sufre el 81% de los afectados, mientras que por las redes sociales se da el 36,2% del ciberacoso).

Recibir insultos o amenazas, fotos y vídeos trucados o rumores falsos sobre uno mismo de forma continuada en la pantalla del móvil pasa factura. El 92% de las víctimas sufre algún tipo de secuela psicológica, como ansiedad, la más común, tristeza, soledad y baja autoestima. Además, un 10% de las víctimas ha tenido conductas autolesivas, pensamien-

tos suicidas e incluso intentos de acabar con su vida como forma de huir y poner fin a la situación.

Quienes sufren ciberacoso tienen los mismos síntomas que aquellos que reciben acoso escolar normal, pero se nota aún menos. Los padres tienen que estar muy atentos. Normalmente el *ciberbullying* termina siendo acompañado de *bullying* y, aunque inicialmente no afecta al rendimiento escolar, sí lo hace a largo plazo.

El cambio de centro educativo es una medida que adopta el 10% de los padres para poner a «salvo» a sus hijos, pero en el caso del *ciberbullying* éste se vuelve a producir en el nuevo centro en el 30% de los casos y si se habla de acoso presencial el fenómeno se mantiene en el 85,2% de las veces. Por eso, las citadas fundaciones y la mayoría de los expertos consideran esencial la adopción de un Protocolo de Actuación Unificado en la que se contemplen las medidas que deben adoptar los centros educativos.

Si bien en el 70% de los casos el centro escolar ha reaccionado ante un caso de *ciberbullying*, la mayoría de las familias o víctimas no están satisfechos con esa respuesta. Normalmente la medida que se lleva a cabo es la de hablar con el agresor y la de imponerle alguna sanción; sin embargo, con cierta frecuencia las familias tienen una reacción sobredimensionada y el centro escolar se pone a la defensiva. Entonces se produce un enfrentamiento entre ambas partes y, en lugar de unirse en favor de la víctima, se pelean: esto es lo que hay que evitar, ya que la reacción ha de ser la de colaborar conjuntamente. Muchas veces el centro educativo no sabe que se está produciendo algún tipo de acoso o ciberacoso con su alumnado y por eso no ha hecho nada.

### **3. Agentes implicados en el ciberacoso**

La mayoría de las víctimas de ciberacoso, según estos estudios e investigaciones, son de nacionalidad española y proceden de familias convencionales (esto es, padre, madre y hermanos) y sin problemas económicos en el 86% de los casos. Por su parte, los ciberacosadores pertenecen al mismo entorno que la víctima y, en la mayoría de las ocasiones, van a su mismo centro escolar. Quienes hostigan suelen actuar en grupo (de entre dos y cinco personas) y son del mismo sexo que la víctima, la mayoría de las veces.

#### **3.1. El ciberagresor**

Un dato llamativo del perfil del ciberagresor es que no, necesariamente, se trata de menores con trastornos psicológicos, que no obtienen buenos rendimientos académicos o que presenten problemas conductuales. Sin embargo, algunos de ellos presentan un diálogo familiar deficiente y gozan de poca confianza con sus padres. Los estudios indican que las personas que intimidan con frecuencia provienen de hogares donde el castigo físico es común, donde aprenden que con la respuesta física se resuelven los problemas y donde falta el afecto y la participación paterna en la vida del niño, adolescente o joven.

Aunque resulta difícil generalizar los motivos que impulsan a un adolescente a convertirse en acosador, la mayoría tiende a relativizar e infravalorar las consecuencias de sus acciones, considerándolas meramente «una broma pesada». También ha quedado demostrado que los que actúan como ciberagresores presentan los siguientes rasgos: en su círculo de amistades aparecen como líderes, presentan ciertos trastornos psicológicos como falta de autocontrol, carencia de empatía (no se sienten responsables por su conducta), pensamiento malintencionado (creen que todos van en su contra), inmediatez de las recompensas, problemas conductuales y de indisciplina en el centro escolar y complejo de inferioridad.

Un aspecto interesante es la diferencia entre agresores masculinos y femeninos. Estas últimos tienden a recurrir a formas de agresión indirecta (formas de humillación como lanzar rumores, hacer el vacío, burlarse de alguien...), mientras que los varones suelen cometerlas de forma directa (insultos, peleas, amenazas y agresión física). No obstante, esta nueva modalidad de *acoso tecnologizado* se caracteriza por el anonimato: los mensajes vejatorios a través del móvil o en una *web*, suelen ser empleados, tanto por chicos como por chicas, y el modo directo o indirecto de agresión dependerá de la vía empleada y del contenido del acoso.

### 3.2. La víctima

Los menores que son víctimas de la intimidación son típicamente ansiosos, inseguros, cautelosos; sufren de un nivel bajo de autoestima, y rara vez se defienden o toman represalias cuando se les enfrentan los agresores. A veces carecen de habilidades sociales y hasta de amigos, con frecuencia se encuentran socialmente aislados, y tienden a ser, físicamente, más débiles que sus compañeros. Suelen tener una relación cercana con sus padres, quienes a veces los sobreprotegen.

Para estos chicos y chicas, las consecuencias de *ciberbullying* pueden ser nefastas, y pueden desembocar en dificultades y fracaso escolar. Sus dificultades para salir de la situación por sus propios medios les causan efectos negativos como el descenso de la autoestima, estados de ansiedad e incluso cuadros depresivos, con la consiguiente imposibilidad de integración escolar. En este sentido, cuando la victimización se prolonga, pueden empezar a manifestar síntomas clínicos e incluso desencadenar reacciones agresivas o en los casos más extremos, en intentos de suicidio.

### 3.3. Los espectadores

Para prevenir y abordar el *ciberbullying*, el grupo sobre el que más hay que incidir es el de los espectadores (Ortega, 2000). Es decir, aquellas personas que siendo conocedoras de situaciones de *ciberbullying* obvian el problema, simulan que no lo conocen o simplemente no se quieren implicar, sea por comodidad o por el temor de que, implicándose, puedan convertirse en víctimas. Sin embargo, cuando los otros menores arrojan a las víctimas y no dejan pasar por alto los abusos, suele reducirse significativamente tanto el acoso físico, como el psicológico y el virtual.

## 4. Experiencia en el IES Tiempos Modernos

### 4.1. Inicio de la experiencia

Tras algunos episodios de *ciberbullying* aparecidos hace varios cursos en el Instituto Tiempos Modernos (IES) de Zaragoza, el Equipo Directivo, el Departamento de Orientación y el Equipo de Tutores del centro, consideró necesario tomar medidas preventivas a nivel general en lugar de ir *“apagando fuegos conforme se iban produciendo”* (Torrego, 2003).

Estas son algunos de los ejemplos que hemos ido recabando a lo largo de estos años: *“Me chantajeó mi primera pareja con hacer públicas fotos que le mandé de tipo íntimo si no le enviaba más y cada vez más subidas de tono...”* (Testimonio de una alumna de 2º de ESO). *“Me corto con un cúter porque me libera de la tensión que me produce que mis compañeros se metan conmigo tanto por mail como presencialmente”* (adolescente de 14 años). Las situaciones pueden llegar a ser muy violentas como se observa en el siguiente relato:

Se meten con él, le insultan, le esperan a la salida para reírse de él, suben fotos a las redes sociales como *Instagram* o las mandan por *whatsapp*, le hacen fotos sin que se dé

cuenta en el patio de recreo y luego escriben comentarios como gilipollas y amenazan con subir más fotos burlándose de él. (Testimonio de la madre de un chico de 13 años)

Hemos constatado en estos años, a través de las encuestas realizadas y por medio de los casos que han llegado al Departamento de Orientación, que el tipo de agresión más común es el insulto y la ofensa de palabra, seguido por la difusión de fotos y vídeos comprometedores. En general, comprobamos que el acoso escolar se alimenta de las características físicas de la víctima (por ser gordito, por llevar gafas, ser empollón...), pero en el *ciberbullying* el hostigamiento responde más al deseo de venganza y a la agresividad del agresor. La venganza puede ser por cualquier nimiedad que haya podido pasar entre víctimas y acosadores; por ejemplo, por robarle un novio, por sacar mejores calificaciones, ser más popular, ser de otra raza o religión, etc.

#### **4.2. Puesta en marcha de la experiencia**

Vista esta situación, a través del *Plan de Acción Tutorial*, el Departamento de Orientación y el conjunto de tutores, nos propusimos como principal objetivo para atajar los cada vez más numerosos incidentes de *ciberbullying*, la implicación directa del propio alumnado, tanto en las medidas encaminadas a sensibilizar sobre este problema, como en la colaboración y ayuda en situaciones de acoso (Luengo, 2014; Martín, Fernández, Andrés, Del Barrio & Echeita, 2003).

Una exitosa colaboración ha provenido de los alumnos de Psicología de Bachillerato, que en cada curso escolar, se forman a fondo sobre el *ciberbullying*, estudian distintos casos reales aparecidos en los medios de comunicación, visualizan documentales y reportajes. Un aspecto de esta formación previa es la búsqueda en pequeños grupos e individualmente de información relacionada con todo tipo de acoso y propuestas para su corrección (Torrego, 2000a, 2000b).

Cuando ya tienen unos conocimientos básicos este alumnado, junto al orientador del instituto y al profesorado de prácticas, imparten charlas y ofrecen orientación a grupos de alumnos y alumnas de los cuatro cursos de la Educación Secundaria Obligatoria durante las sesiones de tutoría.

En cada sesión asisten grupos de diferentes alumnos de bachillerato para que la experiencia sea vivida por todos. Se comentan las diferencias del *ciberbullying* y el *bullying* y después las características de éstos, las modalidades, las manifestaciones. Los alumnos de Bachillerato exponen casos reales sobre el acoso cibernético, y se abre un tiempo para que los participantes planteen todo tipo de dudas o preguntas. Posteriormente se lee un artículo sobre el tema, y se proyecta un reportaje de un informativo televisivo grabado en nuestro propio Instituto y aparecido en los medios de comunicación. Finalmente, los alumnos de Bachillerato se ofrecen como mediadores o intermediarios para asesorar o aconsejar en los casos en que algún chico o chica se haya visto o se vea involucrado en alguna de estas modalidades de acoso, y se dan pautas de actuación tanto para los acosadores, como para las víctimas y para los espectadores. En otras sesiones y a través de los profesores tutores también se realizan actividades teniendo en cuenta el tratamiento de las emociones siguiendo los principios de la ecología emocional (Conangla & Soler, 2013).

Se hace necesario establecer que, durante estos 11 años, hemos observado que el alumnado que recibe estas charlas es más receptivo cuando son sus propios compañeros quienes las imparten.

### **4.3. Implicación: el factor clave**

El éxito de esta experiencia consiste, fundamentalmente, en la implicación del propio alumnado. En este sentido, el aprendizaje significativo, cooperativo y activo adquiere en este proyecto su máxima expresión (Fernández, Villoslada & Funes, 2002).

Lo que más ha motivado a alumnos y alumnas ha sido, además de dirigirse a sus propios compañeros, sus intervenciones en los medios de comunicación, ya que esta experiencia ha tenido amplio eco, tanto en los medios de ámbito estatal como autonómico, con reportajes en medios de comunicación en ambos niveles: Antena 3 TV, Aragón Tv, Tele 5, La 1, *Heraldo de Aragón*, *El Periódico de Aragón*, Cadena SER, Onda 0, Aragón Radio, Punto Radio o Cadena COPE.

Por otra parte, el orientador promotor de esta propuesta ha impartido, junto a diferentes grupos de alumnos, conferencias en otros centros educativos para explicar la experiencia y, a lo largo de estos últimos cursos, se han implementado acciones con las propias familias. El programa ha participado también en varios proyectos de innovación educativa y en la página de nuestro instituto (sección escuela de padres), hemos incorporado artículos relacionados con el tema y reportajes de las apariciones de alumnos en televisión para hablar de la experiencia.

En dichas charlas se explica en qué consiste el acoso virtual, se proponen diversos casos para debatir, se proyecta un vídeo de un informativo de Tv., grabado en nuestro propio Instituto y finalmente los propios alumnos del Bachillerato de Psicología se postulan como mediadores para ayudar a los alumnos que pudieran sufrir algún tipo de acoso.

Hay que destacar que todos los años estos alumnos imparten conferencias en distintos centros educativos para explicar la experiencia y se han implementado acciones con las propias familias.

### **4.4. Papel del alumnado mediador**

Estos mismos alumnos de bachillerato que han impartido las charlas han asumido asimismo el rol de alumno mediador. Es decir, al finalizar dichas intervenciones en cada uno de los grupos, anunciaban a sus compañeros la posibilidad de contactar con ellos presencialmente, por teléfono o por correo electrónico para comentar cualquier situación de acoso. En muchas ocasiones ellos, por sí mismos, han sido capaces de ofrecer las suficientes pautas y consejos para revertir situaciones leves. Cuando eran más graves se ponían en contacto con el orientador o con el profesor tutor para hacer una intervención conjunta o bien dejarlo en manos de especialistas con más preparación.

La motivación del porqué hemos promovido esta figura del mediador se debe a que hemos constatado que, en general, los alumnos victimizados comunican más la existencia de agresiones continuadas a los propios compañeros que al profesorado.

Además, la mediación pretende favorecer la resolución de conflictos entre los diferentes colectivos de la comunidad educativa. El concepto de mediación implica la ruptura de la asimetría de poder propia de la institución escolar, situando en igualdad a las partes en conflicto para que éstas puedan solucionarlo por sí mismas por la vía de la negociación y el acuerdo. La actuación de los mediadores consiste en ayudar a las partes a comunicarse, a que expresen sus sentimientos, necesidades e intereses: el mediador es una figura neutral cuya intervención consiste en favorecer el acuerdo entre las partes.

Los alumnos mediadores han realizado, hasta la impartición de las charlas, varias sesiones de formación para poder ejercer esta función (algunas de ellas en los recreos y otras en sesiones de tarde cuando ya no tienen clase).

Es destacable que, en cada curso escolar, estos mismos alumnos forman a su vez a los nuevos mediadores contando sus experiencias y recomendaciones bajo la supervisión del orientador y algún profesor tutor también implicado en la formación del alumnado mediador (Fernández, 2006).

#### ***4.5. Sesiones de tutoría basadas en la ecología emocional***

Tras la primera sesión impartida por el alumnado sobre el fenómeno del *ciberbullyung*, los profesores tutores de cada uno de los cuatro cursos de la ESO han realizado tres sesiones de ecología emocional. Estas sesiones están contempladas igualmente en el Plan de Acción Tutorial y cuentan con una guía de aplicación supervisada por el orientador del centro.

La ecología emocional es el arte de transformar y dirigir nuestra energía emocional de forma que revierta en nuestro crecimiento personal, en la mejora de la calidad de nuestras relaciones y un mejor cuidado de nuestro mundo (Conangla & Soler, 2011). Esa visión ofrece un paralelismo entre la gestión medio ambiental y la forma de entender y gestionar las emociones: somos responsables de nuestras acciones y éstas afectan al clima emocional, haciendo que aumente el desequilibrio y el sufrimiento, o el equilibrio y el bienestar.

En sí mismas, las emociones no son buenas o malas, son neutras: su función es la de informarnos y nos dan la oportunidad de mejorar nuestra vida, siempre y cuando las gestionemos adecuadamente. Así el problema no es sentir miedo, ira, tristeza o envidia (todas ellas emociones desagradables que nos conectan al dolor) sino como las gestionemos (Bisquerra, 2009; Bisquerra, 2016; Conangla & Soler, 2011).

La secuencia básica del proceso para una gestión adaptativa que hemos realizado en nuestro Instituto es ésta:

- Permitirnos sentir la emoción, sea la que sea y dejarla fluir.
- Identificar lo que sentimos y ponerle nombre.
- Traducir la información que nos trae.
- Valorarla e integrarla en nuestro mapa mental.
- Desprendernos de ella a través de la acción.

Las emociones que más necesario resulta conocer, aceptar y reciclar en los adolescentes, también para evitar la aparición de conductas agresivas son:

- Los celos: su gestión, emocionalmente ecológica, requiere autoconocimiento, potenciar los puntos fuertes, aprender a desprenderse y cultivar la generosidad.
- El miedo: su gestión, emocionalmente ecológica, requiere cultivar la autoconfianza, el valor, trabajar límites y potencialidades.
- La ira: su gestión, emocionalmente ecológica, requiere tomarse tiempo y alejarse un rato de la persona o situación desencadenante, reencontrar la calma, pedir disculpas y aprender a convivir con la frustración.
- La ansiedad: su gestión, emocionalmente ecológica, requiere sustituir el «preocuparse» por el «ocuparse», diferenciar lo que uno puede controlar de lo que no y aprender a lidiar con la incertidumbre.
- La envidia: su gestión, emocionalmente ecológica, requiere concienciarse de que se

tiene potencial para crecer, generosidad con uno mismo y los demás, realizar trabajo personal para incorporar aquello que se envidia y mejorar la autoestima.

- El odio: su gestión, emocionalmente ecológica, requiere difundir sentimientos de respeto y consideración del valor de las diferencias, trabajar para incrementar el conocimiento y la seguridad en uno, fomentar un modelo de persona responsable, recuperar y cultivar el amor y hacer las paces con uno mismo.
- El amor: lo más importante en la vida es aprender a dejar entrar el amor y a dejarlo salir.

#### 4.6. Una evaluación muy positiva

Teniendo en cuenta que un porcentaje, relativamente alto de los alumnos, ha sufrido algún tipo de las manifestaciones del *ciberbullying*, cabe destacar que las charlas han ayudado a la comprensión exhaustiva, por parte de los alumnos, del fenómeno y las repercusiones del acoso cibernético, y han servido para que sepan cómo actuar en caso de ser ellos las víctimas. Además, las charlas no resultaron aburridas, puesto que los chicos y chicas tenían un papel activo en ellas, y los alumnos de Bachillerato afirmaron estar encantados con la experiencia.

De igual manera, valoramos la motivación de los alumnos, que al ser agentes de su propio aprendizaje, hablar en público y aparecer en los medios de comunicación, ha sido excelente. Cabe destacar la importancia que otorgamos a esta difusión pública, ya que la finalidad principal del proyecto es la prevención y la sensibilización sobre este problema, antes de que se haga más extenso y más frecuente (Fernández, 2001).

Sobre todo, donde más hemos notado un cambio más sustancial, ha sido en el rol de los espectadores, ya que cada vez hay más alumnos que cuando conocen algún caso de *bullying* o *ciberbullying* no adoptan un papel pasivo sino que son capaces de alinearse con la víctima no dejándola sola y también, progresivamente, intervienen cada vez más para llamar la atención al acosador o no ser partícipes de la situación, ya sea difundiendo las imágenes o comentarios que llegan o permaneciendo impasibles ante las mismas (Giant, 2016).

En cuanto a los resultados de incidencia de casos de *ciberbullying* en nuestro centro, podemos afirmar que, a lo largo de los cursos pasados, han disminuido drásticamente.

En esta línea de intervención educativa se han elaborado una serie de consejos que se dan al alumnado y sus familias:

- Usar seudónimos o *nicks* personales, empleando así una identidad digital que no interfiera en la seguridad de la vida personal y profesional.
- Ser cuidadoso con los datos personales que se publican, y en especial con los contenidos audiovisuales y/o gráficos, que pueden poner en juego la privacidad e intimidad.
- No aceptar ni agregar como contacto a desconocidos, y asegurarse de que la persona que se va a agregar como contacto es realmente un conocido.
- Evitar el envío de imágenes o videos a usuarios en los que no se confía. En caso de que un contacto desconocido intente involucrarse muy pronto en nuestra vida social y al poco tiempo solicita que se le envíe una foto o encender nuestra cámara *web*, es aconsejable desconfiar, y cerciorarse de cuáles son sus verdaderas intenciones.

— Si una situación de riesgo se mantiene o empeora, contactar con la Brigada de Investigación Tecnológica de la Policía: [denuncias.pornografia.infantil@policia.es](mailto:denuncias.pornografia.infantil@policia.es) o con el número 915-82-27-53.<sup>2</sup>

## 5. Conclusiones

Tras varios años de aplicación de este programa preventivo del *ciberbullying* hemos comprobado que, aunque el acoso físico es perjudicial y peligroso, las secuelas del acoso psicológico que conlleva el *ciberbullying* son más duraderas. Por un lado, el acoso psicológico merma la autoestima de la víctima, creando unos sentimientos de inferioridad e indefensión que le acompañarán durante toda la vida. Esto acarrea graves consecuencias a la hora de enfrentarse a un mundo social adulto, en el que, aunque el acoso ya no esté presente, las características de personalidad forjadas en la infancia y la adolescencia, acompañan al individuo, haciendo de cada encuentro social una situación incómoda, en la que la autoconfianza está ausente.

También hemos constatado que en las situaciones de acoso escolar, las soluciones que aporta el propio alumnado no se plantean desde la asertividad, sino desde posturas muy agresivas basadas casi exclusivamente en la sanción y el castigo. En general, no cuentan con conocimientos para el manejo *online* de las situaciones de ciberacoso.

Además, la mayoría de los docentes de nuestro Instituto reconoce que no sabe cómo afrontar las diferentes formas de violencia. Los docentes recalcan la necesidad de formación para contar con herramientas para la detección, notificación y actuación frente al acoso escolar y el ciberacoso, pero también frente a otras formas de violencia (Díaz-Aguado, 1999). De igual manera, hemos evidenciado que, la mayoría de las familias de nuestro centro, desconocen cómo abordar esta problemática y cómo tomar medidas para prevenirla.

Lo que resulta indudable es que, cuando se ha implicado el propio alumnado, el efecto ha sido mucho más satisfactorio, tanto a nivel de concienciación como de resolución de conflictos. Habría que destacar que el principal factor de prevención ha sido el cambio de rol del alumnado espectador a alumnado comprometido. Esto ha sido clave para que las personas que sufren, cualquier tipo de chantaje, se vean arropados y comprendidos, que los agresores perciban que no tienen impunidad y que sus conductas son reprobadas por sus iguales.

En general, no existe todavía una verdadera conciencia en los niños, adolescentes y jóvenes de las consecuencias de cada agresión, o incluso el que no las consideren agresiones como tal, sino como bromas de mayor o menor gusto, lo que denota una ausencia total de empatía con la víctima. La agresión no viene precedida de un proceso reflexivo, y tampoco se analizan con posterioridad y con profundidad suficiente las consecuencias, tanto en el agredido como en el propio agresor. Aquí existe un marcado componente cultural al que nuestros alumnos no son ajenos, y es que si bien el discurso en contra de la violencia ha calado en nuestra sociedad, éste no ha profundizado hasta asentarse totalmente en las prácticas, y nuestros alumnos siguen siendo permeables a esta realidad. Y no se trata sólo

---

2 Otros recursos sobre *ciberbullying* que se pueden consultar son: <http://www.copoe.org>, <http://www.psicoragon.es>, <http://www.bullying.org/>, <http://www.ciberbullying.org/>, <http://www.ciberbullying.us/>, <http://www.bullyonline.org/>, <http://www.cyberbully.org/>, <http://www.podemosayudarte.com>, [http://www.cnice.mec.es/recursos2/convivencia\\_escolar/index.html](http://www.cnice.mec.es/recursos2/convivencia_escolar/index.html).

de las películas o los videojuegos, sino de los diferentes modelos de comportamiento que encuentran los alumnos en su día a día, desde el cómo se percibe que se solucionan los grandes conflictos a escala internacional hasta la competitividad y el individualismo que prima en muchas personas, y que infravalora la importancia de la comunidad, el entorno y el cómo tratamos a los demás en su la felicidad.

En resumen, tanto el *bullying* como el *ciberbullying* son problemas de raíces complejas y profundas, lo cual nos lleva a revelar la importancia que tienen los centros educativos como instituciones que pueden garantizar una mejor convivencia (Jares, 2002), ya que son el único espacio en el que conviven de forma intensa, prolongada y obligada, alumnos de todo tipo de perfiles, y es por lo tanto aquí donde se pueden generar otras estrategias de convivencia para que sigan aplicándolas en el futuro.

### Referencias bibliográficas

- Avilés, J. M. (2000). *Bullying. Intimidación y maltrato entre el alumnado*. Bilbao: STEE-EILAS.
- Bisquerra, R. (2009). *Psicopedagogía de las emociones*. Madrid: Síntesis.
- Bisquerra, R. (2016). *10 ideas clave. Educación emocional*. Barcelona: Graó.
- Conangla, M. & Soler, J. (2011). *Ecología emocional para nuevo milenio*. Barcelona: Zenith.
- Conangla, M. & Soler, J. (2013). *Sin ánimo de ofender*. Barcelona: Obelisco.
- Díaz-Aguado, M. J. (1999). *Programa de educación para la tolerancia y prevención de la violencia en los jóvenes*. Madrid. Ministerio de Trabajo y de Asuntos Sociales. Recuperado de [http://www.pntic.mec.es/recursos2/convivencia\\_escolar](http://www.pntic.mec.es/recursos2/convivencia_escolar).
- Díaz-Aguado, M. J., Martínez, R. & Martín, G. (2004). *Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia. La violencia entre iguales en la escuela y en el ocio. Estudios comparativos e instrumentos de evaluación*. Madrid: Instituto de la Juventud.
- Fernández, I. (2001). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid: Narcea.
- Fernández, I. (2006). Una buena práctica. La participación de los alumnos a través de la ayuda. *Cuadernos de Pedagogía*, (359), 105–110.
- Fernández, I., Villoslada, E. & Funes, S. (2002). *Conflicto en el centro escolar. El modelo de alumno ayudante como estrategia de intervención educativa*. Madrid: Los libros de la Catarata.

- Giant, N. (2016). *Ciberseguridad para la i-generación*. Madrid: Narcea
- Jares, X. (2002). *Aprender a convivir*. Vigo: Xerais.
- Luengo, J. A. (2014). *Cyberbullying. Prevenir y actuar. Hacia una ética de las relaciones en las Redes Sociales. Guía de recursos didácticos para centros educativos*. Madrid: Fundación Atresmedia/Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Recuperado de <http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/CiberbullyingB.pdf>.
- Martín, E., Fernández, I., Andrés, S., Del Barrio, C. & Echeita, G. (2003). La intervención para la mejora de la convivencia en los centros educativos: modelos y ámbitos. *Infancia y Aprendizaje*, 26(1), 79–95.
- Ortega, R. (coord.). (2000). *Educación para prevenir la violencia*. Madrid: Visor.
- Sastre, A. (coord.). (2016). *Yo a eso no juego: bullying y cyberbullying en la infancia*. Madrid: Save the Children. Recuperado de [https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/yo\\_a\\_eso\\_no\\_juego.pdf](https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/yo_a_eso_no_juego.pdf).
- Save the Children. (2015). *Violencia contra la Infancia. Hacia una estrategia integral*. Recuperado de [https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/violencia\\_contra\\_la\\_infancia-hacia\\_una\\_estrategia\\_integral\\_.pdf](https://www.savethechildren.es/sites/default/files/imce/docs/violencia_contra_la_infancia-hacia_una_estrategia_integral_.pdf).
- Torrego, J. C. (2000a). Modelos de regulación de la convivencia. *Cuadernos de Pedagogía*, (304), 22–28.
- Torrego, J. C. (coord.). (2000b). *Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Torrego, J. C. (coord.). (2003). *Resolución de conflictos en la acción tutorial*. Madrid: Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid.

