GlobalNET Solutions
Educación, Formación e Innovación

Guía para docentes y centros educativos para prevenir y evitar el Ciberacoso escolar en las principales Redes Sociales

Autora: María Rubio
Directora de Comunicación y Social Media Manager
GlobalNET Solutions

Índice

1. Introducción Pág. 2
2. Situación actual en España Pág. 6
3. Cómo prevenir el ciberacoso Pág. 9
4. Cómo luchar contra el ciberacoso Pág. 11
5. Las redes sociales: cómo utilizarlas para prevenir y luchar contra el ciberacoso Pág. 13
    - 5.1. Facebook Pág. 14
    - 5.2. Twitter Pág. 18
    - 5.3. Snapchat Pág. 21
    - 5.4. YouTube Pág. 22
    - 5.5. Instagram Pág. 25
6. Bibliografía Pág. 27

Introducción

Los dispositivos con acceso a Internet están cada vez más extendidos y la edad de los usuarios, e incluso propietarios, baja de forma exponencial. Solo dos titulares para ponernos en situación:

> Arrasa el 'mobile': la penetración del smartphone entre los jóvenes ya alcanza el 100%
>
> Un niño de 13 años recibe 14.000 mensajes después de estar tres días castigado sin móvil

El primero es de una noticia del 17 de octubre de 2017, mientras que el segundo, no lleva fecha pero nadie duda de que sea más o menos reciente.

Los móviles están constantemente en nuestras manos y, como analizaremos en el siguiente capítulo, su uso se estandariza a partir de los diez años y el 90% de los adolescentes entre los 13 y 14 lo utiliza, es más, el 27% de niños de entre 11 y 14 años de edad reconoce no apagar nunca su móvil. Se trata de algo de lo que ya hablamos en este artículo del blog de GlobalNET Solutions. En muchos casos, a consecuencia de los regalos de Comunión, los niños disponen de su propio dispositivo y desaparece el control que los padres tenían en los propios que les prestaban.

Mientras elaborábamos este libro electrónico y comentábamos las escalofriantes cifras que luego veremos, surgió una frase que resume muy bien lo que está pasando:

> *"En el mismo momento en que entregas un dispositivo con conexión a Internet a un niño, tienes que enseñarle a utilizarlo".*

Y es cierto. Como ocurre con todas las herramientas que están a nuestro alcance, desde unas tijeras a un ordenador, podemos darles un uso positivo o negativo. Las primeras pueden servir para cortar la tela con la que confeccionar un vestido y el segundo para aprender, trabajar, jugar, socializar, etc. Pero también pueden utilizarse para herir o para acosar. Es algo que depende de nosotros y de la educación que demos y tengamos.

Sin duda, aquí está el quid de la cuestión: la Educación. La mejor forma de prevenir un uso indebido de las herramientas, en el caso que nos ocupa, de los móviles y de las tabletas, es formando a quienes las van a utilizar para que lo hagan en positivo.

Un punto que ha sido motivo de discusión entre las diferentes partes es el de decidir de quién depende dicha formación. Unos dicen que de los padres, otros que de los centros escolares,... nosotros, en GlobalNET, pensamos que toda la comunidad educativa debe implicarse porque si bien son las familias las que suelen facilitar el dispositivo, es en los colegios donde surgen los problemas entre los niños. Por lo tanto, ambas partes deben participar en la prevención de abusos.

Estos abusos, cuando son continuados en el tiempo, dejan de ser chiquilladas y se convierten en acoso, si es fuera de Internet, y ciberacoso si se produce en los medios sociales.

De hecho, según publica la Fundación ANAR en su estudio de 2017 sobre acoso escolar y ciberbullying, de los 1.207 casos de acoso escolar identificados en 2016, uno de cada cuatro se produce ya a través de las nuevas tecnologías.

La mejor y más completa definición que hemos encontrado sobre ciberacoso la ofrece el Observatorio de la Seguridad y la Información (OSI), de la que se hace eco un documento muy interesante de la Junta de Andalucía sobre este tema.

Indica OSI que ciberacoso es el *"hostigamiento de un niño/a hacia otro niño/a mediante el uso y difusión de información lesiva o difamatoria o la publicación de vídeos o fotografías a través de espacios masivos de comunicación utilizando herramientas TIC como: el correo electrónico, la mensajería instantánea, las redes sociales, la mensajería de texto a través de dispositivos móviles, etc."*.

También es el OSI el que realiza la diferenciación más clara entre qué es acoso y qué ciberacoso. Son seis los apartados que marcan:

- La forma de agresión. Se refiere a las fotos, los mensajes insultantes, falsos rumores, etc.
- El anonimato que presta la red. Por desgracia, los agresores se amparan en él para ocultar su identidad sin exponerse, lo que incrementa la sensación de la víctima de estar indefensa ante ellos.
- El desequilibrio de poder. Una vez más, el anonimato ampara a perfiles que quedan fuera de los agresores y víctimas habituales. Ahora no es tan importante la competencia física como la técnica, es decir, hemos pasado del matón típico al que domina la tecnología.

- Las motivaciones. Pueden ser las mismas que en el acoso tradicional (envidia, venganza, aburrimiento, provocación, etc.) pero con el agravante de no habrá consecuencias, de nuevo, por el anonimato. Se añade un caso nuevo, el amoroso, "por ejemplo, entre parejas de jóvenes que ante una ruptura deciden difundir mensajes o fotos de su expareja como venganza o chantaje emocional, difusión de comentarios o rumores sobre una persona para dañar su reputación" (Roca, 2015).

- Las consecuencias para la víctima. El acoso, que en el tradicional se acotaba a un entorno más o menos claro, tiene una difusión muchísimo más amplia y veloz, junto con la falta de control a la hora de parar el mensaje. La conducta humillante se perpetúa y hay una constante revictimización, con un incremento del sentimiento de inseguridad.

- La tipología. En el ciberacoso, es bastante amplia dependiendo de los medios utilizados (redes sociales, correo electrónico, SMS, etc.), o del tipo de agresión que se lleva a cabo (difusión de imágenes, extensión de rumores falsos, insultos, etc.).

Por lo tanto, la intervención contra el ciberacoso se ha de establecer desde todos los participantes: familias, centros educativos, profesores y también desde los iguales, los propios alumnos. Deben implicarse en la búsqueda de soluciones conjuntas a través de protocolos claros y eficaces que prevengan los casos y los solucionen de inmediato cuando se produzcan, incluso, si se da entre chicos de diferentes centros. También han de coordinarse con otros agentes externos al colegio, como son los servicios sociales y de salud, los agentes tutores y las ONG.

Existen una serie de obstáculos en la lucha contra el acoso y el ciberacoso. El principal es que no existe una reglamentación gubernamental, a parte de la mínima que se incluyó en la LOMCE. Son las Comunidades Autónomas las que están creando protocolos de actuación, lo que supone claras desigualdades entre unas y otras, entre las que disponen de ellos y las que no, y entre las primeras también. Solo unas directrices básicas por parte del Ejecutivo supondrían una importante mejora.

Además, la jerarquización y la burocratización de los centros impide una solución en tiempo de reacción y en procesos de toma de decisiones. Y, sin embargo, son ellos los que deberían liderar la lucha contra el acoso y el ciberacoso considerando, como señalan en el informe de Save The Children, que *"las relaciones entre agresores y víctimas surgen en el contexto*

educativo (y) que los implicados son compañeros del centro".

Bien es cierto que profesores y directivos se enfrentan a una situación para la que no están preparados. De ahí la importancia de que se formen para poder combatir estas agresiones tan perjudiciales para los niños y los jóvenes.

La guía que tienes ahora ante tus ojos quiere aportar su granito de arena en esta formación. Nuestro objetivo es que sirva para prevenir y, cuando sea necesario, combatir el ciberacoso desde su punto de inicio en los centros educativos. Nos centramos, sobre todo, en las principales redes sociales y las mensajerías por la popularidad que alcanzan entre los alumnos y porque es en ellas donde se producen la mayor parte de los casos.

Una última puntualización. Muchos estudiosos diferencian entre ciberacoso y *ciberbullying*. El primero, explican, es el que se produce entre un niño y un adulto; mientras que en el segundo, ambos, agresor y víctima, son menores. Sin embargo, en esta guía, hemos decidido utilizar la palabra ciberacoso como la agresión entre iguales porque preferimos el término en español que abarca ambos, según la definición de "acosar" de la Real Academia Española (RAE).

Hemos intentado que todos los procedimientos y datos que estén en el texto sean lo más actuales posibles. No obstante, la rapidez con la que se desarrolla la tecnología, las continuas modificaciones en las políticas de las redes sociales contra el ciberacoso, y la aparición de nuevas redes y mensajerías que suelen acoger con gran entusiasmo los niños y los jóvenes, hacen que, por su naturaleza, sea complicado perdurar como un manual fijo en el tiempo. Intentaremos ir actualizando los contenidos, según se vayan produciendo los cambios.

Situación actual en España

Las cifras son, en verdad, espeluznantes. Solo ver el informe de la Fundación ANAR, publicado en 2017, sobre las llamadas de denuncia que reciben, supone un ejercicio de serenidad importante. Unos pocos datos bastan para hacernos una idea de la magnitud del problema:

- Son los niños entre 11 y 14 años los que más sufren como víctimas o realizan los acosos y ciberacosos.
- La mitad de los niños entre 11 y 14 años admiten conocer algún caso en su clase.
- Entre el 70% y 80% de los niños que sufren este tipo de maltrato acaban desarrollando un trastorno mental. Desencadena ansiedad, depresión, trastorno psicosomático e incluso, por desgracia, como hemos visto en los medios, termina en suicidio.
- Dos de cada diez alumnos de Primaria y Secundaria son víctimas de acoso escolar.
- El 70% de las pacientes con trastorno de conducta alimentaria tiene antecedentes de haber padecido acoso escolar.

La edad media de los acosadores y de las víctimas se mantiene semejante a 2015 pero sí que existe una tendencia hacia el descenso. Así, en 2015, era de 13,9 y 13,6 años respectivamente, mientras que en 2016, es un poquito inferior, al 13,8 y 13,5 años. ¿Seguirá bajando? El hecho de que los niños dispongan cada vez de mayores facilidades para acceder a Internet sin la supervisión de un adulto o sin la formación necesaria, nos hace creer que sí.

También es triste pensar que aumenta el número de ciberacosadores que antes era amigo de la víctima. Ni más ni menos que ha pasado en un año de ocurrir en el 26,4% de las veces al 46% de 2016, ¡casi el doble! No es difícil imaginar el impacto psicológico que se añade a la situación, ya de por sí dolorosa.

Aunque los insultos y las palabras ofensivas siguen siendo mayoritarias en el ciberacoso, crecen, y mucho, aquellos casos en los que se difunde información personal (de 3,5% a 11,7%) o se piratea la cuenta del menor (desde el 1,7% al 8,5%). Son hechos que resultan de gran gravedad y consecuencia lógica de que se incremente el número de “agresores amigos”, permítasenos la incongruencia, con más fácil acceso a esos datos.

No es de extrañar que las víctimas sientan, por este orden, tristeza, ansiedad, miedo, soledad y aislamiento, entre otros muchos problemas asociados. Lo peor dentro de todo este ya tremendo panorama, es que se duplican los que dicen tener ideas suicidas, pasando del 3,1% al 6,3% en un año; y los que se autolesionan, que ha entrado en la lista desde el 0% al ¡8,4%!

El informe de ANAR, que recomendamos revisar en profundidad y con una tila en la mano, arroja otras cifras y gráficos que sirven para completar el panorama: perfiles de las víctimas, consecuencias del ciberacoso, quién realiza la llamada,...

Pero, de este documento, nos interesa centrarnos en un punto que prevemos conflictivo. Las víctimas piden auxilio y exponen su horror a cada vez más personas y de forma más habitual, con un importante incremento de la participación de aquellas que están en el entorno escolar. Ponemos las cifras tal cual las incluye ANAR:

- Directores o jefes de estudio de los centros educativos, que han pasado de citarse desde el 13,9% en la ola anterior hasta el 76,2% de la actualidad.
- Psicólogos o psiquiatras; un 33,3% conocen el tema (2,8% hasta 2015), aunque no todos pertenecen a centros escolares, también pueden ser de consultas externas.
- Padres o madres de otros compañeros; un 11,1% conocen el tema (2,8% hasta 2015).

Ante estas circunstancias, ¿cuál es el papel que están desarrollando los profesores? Aquí es donde viene la parte conflictiva a la que nos referíamos

Casi 9 de cada 10 docentes fueron advertidos de la situación o se dieron cuenta de ella. Pero, en la mayoría de las ocasiones, y lo ponemos tal cual indica ANAR, *"se detecta un menor índice de respuestas activas para la solución del problema (...). Por el contrario, aumentan aquellas que hacen referencia a comportamientos menos empáticos o comprensivos, en especial el que guarda relación con "quitar importancia" (desde el 1,1% hasta el 10,3%)"*. Lo normal es que se limiten a hablar con el ciberacosador, en el mejor de los casos.

Eso sí, ANAR destaca que se han incrementado las reacciones más efectivas gracias a una mayor concienciación del profesorado. Concienciar, no actuar, que son cosas distintas. No obstante, cuando se deciden tomar medidas, son más contundentes. En especial, se incrementan las punitivas, como la expulsión del acosador o comunicarse con la familia de ambos, mientras que descienden las actitudes pasivas. También los padres y las víctimas

sienten que los profesores actúan mejor y se muestran más activos ante el ciberacoso que hace un año.

¿Se nota una cierta movilización social? La fundación cree que sí y nosotros también. Campañas como las de “El Langui” y otras muchas parece que están dando sus frutos.

Cómo prevenir el ciberacoso

El que las administraciones, sea la del Estado o las de las comunidades autónomas, tengan o no tengan protocolos para prevenir el ciberacoso, no es óbice para que los centros educativos creen los suyos propios, dedicándoles un detallado espacio dentro de los Planes de Convivencia.

Entre otros puntos que se consideren de interés, dichos planes deberían incluir una diferenciación entre acoso y ciberacoso de otras faltas, como el abuso o la intimidación. Pero, además, según Save the Children, han de:

- Determinar responsabilidades con claridad, reforzando las comisiones de convivencia escolar.
- Crear un protocolo de actuación claro, sencillo y eficaz, entendido y conocido por todos; y un procedimiento para investigar los posibles casos.
- Establecer de mecanismos de denuncia y petición de ayuda de fácil acceso y confidenciales.
- Garantizar la presencia en cada centro de profesionales con formación psicológica y psicopedagógica, y conocimientos específicos en acoso y ciberacoso.

En este sentido, los centros deberían incluir una persona a la que los niños y jóvenes puedan acudir en una situación de ciberacoso (y de acoso, claro). Tiene que ser alguien formado, con conocimientos suficientes para establecer el grado de gravedad y tomar las medidas oportunas. Junto con ello, su labor ha de ser pública porque muchas víctimas se quejan de que no existe una figura semejante en su centro y no saben a quién dirigirse.

Una de las redes que más en serio se ha tomado el ciberacoso es Facebook, que tiene una zona específica, dentro de su web, dirigida a ello e incluso con un apartado para profesores y centros. Incluye un documento para educadores en pdf que aconsejamos imprimir y tener presente.

La red social más conocida y con mayor número de usuarios ofrece esta serie de pautas que completamos:

- Prever el problema: el ciberacoso es intolerable y debe quedar claro para todos los miembros de la comunidad educativa. No es una chiquillada, como comentábamos al principio. Los planes para animar a los alumnos a ser parte de la solución e informar de los casos que conozcan son muy importantes. Y también hablar con ellos, por ejemplo, al comentar un libro o en talleres de ciberconvivencia.

- Recordar que pueden pedir ayuda: no basta con decir a los adolescentes que confíen en el profesor, hay que demostrárselo con hechos. Y nada de quitar importancia al problema, sino darle la que tiene, en su justa medida; no es lo mismo un episodio puntual de violencia, que uno continuado en el tiempo. Hay que dejar bien claros los planes de convivencia y las consecuencias que habrá si se violan.

- Aceptar unas normas básicas pactadas entre los alumnos y el profesor. Deben ser breves, claras y efectivas: *"si nos enteramos de que alguien está sometiendo a bullying o faltando al respeto a otros, se lo contaremos a un adulto. Trataremos a los demás en Internet con el mismo respeto que en persona. No publicaremos fotos o vídeos de otras personas con el fin de avergonzarlas o ridiculizarlas"*.

- Establecer una política de seguridad para el centro: debe estar incluida en el plan de convivencia, del que hemos hablado unos párrafos más arriba.

- Crear un programa educativo sobre seguridad en Internet para alumnos, profesores y otros miembros del personal: se trata de formar a la comunidad educativa en las medidas de seguridad a tomar (contraseñas, sitios a visitar, etc.), sobre el uso responsable de Internet y de los medios sociales, y sobre netiqueta. Además debería incluir pautas para prevenir y detectar el ciberacoso, y las medidas de autoprotección que pueden tomar los menores.

Cómo luchar contra el ciberacoso

Los planes de prevención, en ocasiones, no son suficientes y se produce el ciberacoso. El principal escollo es que, al ser en el mundo virtual, el acceso es más complicado que en el físico. Por eso, es tan importante el trabajo previo para que cualquier que conozca la situación y el propio afectado sean capaces de denunciarla sintiéndose seguros y protegidos en todo momento.

Asimismo, hay que estar atentos a las señales de alerta, que las hay. Un cambio de carácter repentino, actitudes negativas hacia el colegio o tristeza, síntomas físicos extraños y reales (o escusas imaginarias que nunca habían usado) justo cuando tienen que acudir a la escuela, dificultad para dormir, pasan más tiempo en línea y después de hacerlo manifiestan comportamientos de ansiedad,... Los padres tienen en ello un posible cuadro de ciberacoso.

Los profesores también pueden observar síntomas como la tristeza, los cambios de humor repentinos y sin sentido, el rechazo hacia la tecnología, el aislamiento en los recreos, el nerviosismo, un empeoramiento evidente de los resultados, etc.

Desde luego, los adolescentes tienen derecho a su privacidad por lo que invadir sus móviles, hackear sus perfiles sociales y otras posibles formas de intromisión no son buenas ideas para los expertos a menos que sea en casos extremos y siempre autorizado por los padres o las autoridades. Desde luego, no es una opción para los colegios.

A la hora de decidir las medidas a tomar, una vez conocido el ciberacoso, hay que tener en cuenta una serie de claves:

- Ambas partes, víctima y agresor, como menores que son, deben ser protegidos y defendidos.
- Más que punitivas, que solo deberían tomarse en último extremo, deben ir encaminadas hacia la educación, más que hacia la represión, es decir, que los causantes conozcan las consecuencias de sus actos y qué otras alternativas tienen para dar rienda suelta a esa violencia virtual.
- La vía penal siempre, siempre, siempre, es la última opción.
- Es mejor lo que Save the Children llama justicia restaurativa, que *"aumenta el papel de*

las víctimas en la decisión sobre la respuesta que se va a dar a la agresión, exigiendo a los infractores que se responsabilicen de sus acciones y del daño ocasionado, e implicando a toda la comunidad en el proceso".

Las disposiciones que se tomen deben ser eficaces, bien dirigidas, inmediatas y que comprendan a víctimas, agresores y al grupo del que forman parte.

Con respecto a la protección de la víctima, la ONG recomienda las siguientes:

- Cambio grupo del agresor o de la víctima, según convenga, tutorías, vigilancia…
- En casos graves, poner en conocimiento de la fiscalía y de servicios sociales.
- Se deberá prestar especial atención para evitar su revictimización y que tenga que pasar por procesos y trámites estigmatizantes.
- Designación de una persona de referencia responsable de dar apoyo a la víctima.
- Comunicación con la familia o responsables legales del menor de edad afectado.
- Comunicación a otros profesionales, como psicólogo y equipo de orientación, comisión de convivencia y miembros de la comunidad donde esté ubicado el centro.
- Apoyo terapéutico.
- En el caso de que la víctima y el agresor no sean del mismo centro educativo, los equipos directivos de los centros educativos implicados deben coordinar sus actuaciones y comunicarlo a la inspección educativa, que deberá encargarse del seguimiento del caso.

Las redes sociales: cómo utilizarlas para prevenir y luchar contra el ciberacoso

La Policía Nacional, en su centro de ciberseguridad, explica que las redes sociales más utilizadas por los menores son Facebook, Twitter, Snapchat e Instagram, donde comparten información, fotos y vídeos de su día a día. Pero a la hora de ciberacosar, el premio se lo lleva Instagram, que es una de las más habituales entre los 16 y las 24 años, como vemos, por el momento, en franjas de edad algo más mayores que las del ciberacoso escolar.

A continuación, explicamos los mecanismos que utilizan cada una de ellas para prevenir y luchar contra esta lacra. En los enlaces que se incluyen, se puede conseguir mayor información, denunciar, etc.

Facebook

Empezamos por la reina de las redes y la que se ocupa en mayor medida del ciberacoso. Ya hemos visto los consejos que daba para profesores y centros en lo que respecta a la prevención. Ahora nos vamos a centrar en la forma de luchar contra los ciberacosadores y proteger a las víctimas.

En lo que a las **víctimas** respecta, da las siguientes claves a los profesores:

- 1. Prepárate.
  - Tómate en serio lo que te cuenta el alumno y escúchalo con atención.
  - Busca el lugar propicio para mantener la conversación.
  - Intenta estar tranquilo y dirigir la conversación por un camino positivo.
  - Asegúrate de hablar con el estudiante lo antes posible después del incidente.
- 2. Habla del problema.
  - Sé comprensivo: aprende a escuchar y no intentes poner palabras en boca del alumno ni saques conclusiones precipitadas.
  - Emplea un tono calmado y no te alteres a lo largo de la conversación.
  - Procura no usar palabras severas ni acusatorias, ya que tu alumno podría cerrarse en banda o sentirse más molesto.
  - No te muestres moralista ni hagas críticas sobre su comportamiento antes de que se produjera el incidente de *bullying*.
  - No culpes al alumno por ser objeto de *bullying*.
  - No hagas promesas que no puedas cumplir, pero tranquiliza al alumno haciéndole saber que quieres ayudarle a buscar una solución satisfactoria al problema.
  - Casos urgentes y graves. Si es necesario, ponte en contacto inmediatamente con las autoridades pertinentes en el centro para llevar el caso más allá.

- Ten empatía. Si alguna vez has sufrido *bullying*, cuéntale tu experiencia. De hacerlo así, el alumno se sentirá más fuerte para contarte lo ocurrido y explicarte cómo se siente.
- Investiga a fondo el incidente.
  - a) Asegúrate de mantener conversaciones independientes con todos los implicados, incluidos el alumno, la persona acusada de haber ejercido el *bullying* y cualquier posible testigo.
  - b) Ofrece apoyo continuo a todos ellos.
  - c) Pide ayuda a otros miembros del centro (a un trabajador social, a un psicólogo, al director, etcétera) para denunciar y gestionar el incidente.
  - d) Si tu alumno está muy afectado o muestra signos de autolesión, no lo dejes solo y consigue ayuda de inmediato.

- 3. Traza un plan de acción.
  - En función de la información que has obtenido hablando con el alumno, decide los siguientes pasos que debes dar.
  - Si el alumno y tú estáis de acuerdo en que la situación no es tan grave como para ir más allá, intenta ayudarle de todos modos.
  - Si el incidente es suficientemente grave como para denunciarlo, explícale al alumno las políticas del centro para ayudarle a denunciar la situación.
  - Si crees que lo adecuado es que la persona que ha ejercido el *bullying* y el alumno hablen entre sí, puedes organizar una conversación o una sesión de mediación.
  - Si crees que el alumno podría correr peligro, contacta de inmediato con las autoridades o con el director del centro.
  - Realiza un seguimiento.
    - a) Habla con tus alumnos para saber cómo se encuentran.
    - b) Pregúntales si la situación se ha resuelto y si se sienten cómodos en el centro.

- c) Asegúrate de que sean conscientes de los comportamientos que se consideran aceptables en el aula.
- d) Fomenta las relaciones positivas y plantéate enseñarles técnicas de resolución de conflictos.

En cuanto a los **acosadores**, la red social recomienda lo siguiente:

- 1. Prepárate: este epígrafe es común al de la víctima.
- 2. Habla del problema: además de lo señalado más arriba, Facebook expone lo que viene a continuación
  - investiga a fondo el incidente.
    - a) Averigua qué ha sucedido exactamente, cuánto tiempo lleva ocurriendo y si ha ocurrido algo más desde la denuncia.
    - b) Asegúrate de mantener conversaciones independientes con todos los implicados, incluidos el alumno, la persona acusada de haber ejercido el *bullying* y cualquier posible testigo.
    - c) Ofrece apoyo continuo a todos ellos.
    - d) Pide ayuda a otros miembros del centro (a un trabajador social, a un psicólogo, al director, etcétera) para denunciar y gestionar el incidente.
    - e) Transmite las normas del centro. Hazle saber al alumno que el *bullying* no es una conducta aceptable en ningún caso y que acarrea consecuencias.
- 3. Traza un plan de acción.
  - En función de la información que has obtenido hablando con los alumnos, decide los siguientes pasos que debes dar.
  - Si concluyes que no es indispensable denunciar el incidente, ayuda al alumno a determinar la mejor forma de disculparse.

- Si el incidente justifica una denuncia, haz cuanto sea preciso para garantizar la seguridad de todos los implicados.
- Involucra a los padres conforme a lo establecido en las políticas del centro.
- Si existen motivos para creer que un alumno se encuentra en peligro, denuncia el incidente de inmediato a algún responsable del centro.
- Garantiza la seguridad del alumno víctima de las acciones de *bullying*, de la persona que las ha cometido y de los posibles testigos hasta que la policía se haga cargo de la situación.

- 4. Realiza un seguimiento.
  - Comprueba qué tal les va a los alumnos preguntándoles si se ha resuelto el problema, si se sienten cómodos en el centro y cuál es la relación entre ellos.
  - Asegúrate de que el alumno cuente con personas a las que recurrir en busca de apoyo.
  - Puede que también les resulte beneficioso reunirse con el orientador del centro.
  - También podría resultar útil tratar el problema con los padres del alumno.
  - Averigua si puedes ayudar al alumno de alguna otra forma, por ejemplo, buscando oportunidades en su comunidad.
  - Para evitar casos de *bullying* en el aula, asegúrate de que tus alumnos sepan qué comportamientos son aceptables.
  - Fomenta las relaciones positivas y plantéate enseñarles técnicas de resolución de conflictos.

Twitter

El *microblogging* tiene la opción de proteger los tuits para que solo los seguidores que el usuario haya aprobado puedan verlos, y solo verlos, porque no podrán retuitearlos o citarlos. De esta forma, el menor podrá aceptar o rechazar las solicitudes de seguimiento. Además, los tuits no aparecerán en los motores de búsqueda. Pero ¡cuidado! porque el contenido multimedia, de momento, carece de esa protección.

Para **activar la protección**, sigue las siguientes pautas:

- En la web:
  - Ve a la configuración de Privacidad y seguridad.
  - En la sección Privacidad de los tuits, marca la casilla junto a Proteger mis *Tweets*.
  - Haz clic en el botón Guardar cambios que aparece al final de la página.
  - Se te solicitará que ingreses tu contraseña para confirmar el cambio.
- En un dispositivo iOS:
  - En el menú superior, pulsa el ícono de tu perfil y, luego, Configuración y privacidad.
  - Pulsa Privacidad y seguridad.
  - En la sección tuits y junto a Protege tus Tweets, arrastra el control deslizante para activar la opción.
- En un dispositivo Android:
  - En el menú superior, verás el ícono del menú de navegación o el ícono de tu perfil. Pulsa el ícono que aparezca y selecciona Configuración y privacidad.
  - Pulsa Privacidad y seguridad.
  - En la sección *Tweets*, marca la casilla junto a Protege tus Tweets.

Las **contraseñas** son importantes en Twitter y en Internet en general. De ahí que sea necesario recalcar estas medidas para mantenerlas seguras:

- Explicar a los alumnos que nunca se deben dar, ni siquiera a los amigos.
- Si el ordenador que usan es compartido, deben cerrar sesión cuando terminen

Otras actuaciones preventivas que explican en la red del pajarito:

- Los adolescentes pueden ser reacios a comentar la seguridad online. Escucha cómo tus alumnos están usando Twitter, y tómate en serio las relaciones *online*.
- Habla de diferentes situaciones que tus alumnos puedan encontrarse en Twitter. Ayúdales a perfilar su estrategia para tratar esas situaciones haciendo preguntas cómo:
  - Cuando tuiteas, ¿quién lo ve?
  - ¿Puedes confiar en todas las personas que ven la información en tu cuenta?
  - ¿Cómo podría interpretarse tu tuit?
  - ¿El tuit forma parte de una conversación más amplia?
- Recuerda a tus alumnos que no todo el mundo tiene la misma definición de lo que debería ser privado y lo que se debería compartir.
- Si un amigo o seguidor de un alumno publica información privada sobre ese alumno en un tuit, haz que el alumno le pida a esa persona que elimine el tuit. Anima a tus alumnos a ser considerados y cumplir la petición de eliminación de otra persona. Lee este artículo para saber cómo eliminar un tuit.
- Como educador, sabes que a veces los adolescentes dicen o escriben cosas que no tienen la intención de hacer daño, pero que a otras personas les parecen ofensivas o perturbadoras. Ayuda a los adolescentes a evaluar qué está bien publicar. Recuérdales que si no se lo dirían a otra persona a la cara, no deberían decirlo online.
- Con frecuencia los tuits individuales forman parte de una conversación más amplia y un tuit aislado puede ser confuso cuando se lee fuera de contexto.

Qué hacer ante un caso de ciberacoso, según Twitter:

- Bloquear e ignorar: si un alumno recibe tuits no deseados de otro usuario de Twitter, en general recomendamos que bloquee a ese usuario y ponga fin a la comunicación. Ignorar el

contenido muestra la falta de voluntad de participar en dicha interacción y, en la mayoría de los casos, el agresor pierde interés. Este artículo explica cómo bloquear a otros usuarios.

- Presentar una denuncia: familiarízate con las Reglas de Twitter. Si crees que una cuenta está infringiendo nuestras reglas, tú o tu alumno podéis presentar una denuncia. Si identificamos una infracción, tomaremos medidas.

- Conversar con otras personas: muchos problemas se pueden resolver colaborando con los padres del alumno, ya que es posible que no estén al tanto de la situación. Anima a los padres a hablar sobre los problemas de seguridad online que puedan surgir. Debería fomentarse el uso responsable de Internet tanto en el colegio como en casa. En casos más graves, habla con el administrador del colegio y asegúrate de conocer y comunicar las políticas de seguridad en Internet de tu colegio.

- Cuándo acudir a las autoridades: si una situación ha ido más allá de un conflicto personal o se ha convertido en amenazas reales, ya sea online u offline, le sugerimos que se comunique con las autoridades policiales de forma inmediata. Ellos tienen las mejores herramientas para evaluar la amenaza y para intervenir o brindar asistencia según sea necesario. Consulte nuestras directrices para el cumplimiento de la ley para obtener más información.

Snapchat

Como dicen en la zona correspondiente, la seguridad en Snapchat es responsabilidad de todos. Así que para prevenir y denunciar problemas, dan estas normas generales:

- 1. Compórtate de forma amable y respetuosa. Piensa bien en los Snaps que tomas y no envíes cosas que los demás no quieren recibir.
- 2. No te olvides de que cualquiera puede imprimir pantalla de un Snap o simplemente usar otra cámara para tomar una foto de un Snap.
- 3. Verifica tus ajustes de privacidad para configurar quién puede enviarte Snaps y ver tu Historia.
- 4. Si sufres acoso o intimidación, bloquea a esa persona y notifícanoslo. También puedes leer la información sobre ciberacoso de NetSmartz (una web especializada en protección).
- 5. Mantén segura tu contraseña. No la compartas con otras personas, aplicaciones o sitios web. Usa una contraseña diferente para cada servicio que uses.
- 6. Lee nuestras Pautas para la comunidad y ayuda a tus amigos a seguirlas también. Si te pasa algo preocupante, avísanos y cuéntaselo a tus padres o a otro adulto de confianza.
- 7. Ofrecemos a los editores de Discover herramientas que les permiten limitar el acceso a ciertos tipos de contenido a los Snapchatters menores de 18 años (de hecho, como en casi todas las redes, la edad recomendada es a partir de los 13 años).

Por último, la red social del fantasmita ofrece Una guía de Snapchat para padres en inglés que, en parte, puede extrapolarse a los profesores.

YouTube

La principal red de vídeos del mundo entra de lleno en el tema de la denuncia en los casos de ciberacoso. Diferencia cuáles son los tipos con los que pueden encontrarse los usuarios (no distingue por edades) y hay que ponerlo en conocimiento de la red. A su vez, explica que si se trata de algo que puede resultar "molesto o mezquino" no se le haga caso.

YouTube considera que es ciberacoso:

- Vídeos, comentarios y mensajes abusivos
- Revelación de información personal de un usuario
- Grabación malintencionada de una persona sin su consentimiento
- Publicación deliberada de contenido para humillar a alguien
- Comentarios o vídeos hirientes y negativos acerca de otra persona
- Sexualización no consentida, incluido el acoso sexual de cualquier tipo
- Incitación a acosar a otros usuarios o creadores

Y ofrece estas recomendaciones:

- Antes de publicar un vídeo, piénsatelo dos veces: reflexiona seriamente sobre tu imagen online y no publiques nada que pueda comprometer tu reputación o seguridad.
- Hazte oír: di a tus amigos que no ciberacosen a otras personas y, si eres testigo de un caso de ciberacoso en el sitio, expresa tu opinión en contra de él.
- Si te siguen preocupando las acciones de otra persona contra ti en Internet, cuéntaselo a un adulto.
- Si otro usuario te está molestando, puedes borrar sus comentarios y bloquearle para que no pueda publicar más comentarios. También puedes desactivar los comentarios de cualquier vídeo o administrarlos mediante una solicitud de aprobación previa antes de la publicación de los mismos.
- Respeta las opiniones de los demás en Internet, pero sé consciente de cuándo se han

pasado de la raya. Queremos que YouTube sea una plataforma dinámica y expresiva, pero no queremos que los usuarios se sientan intimidados amenazados.

- Informa de contenido malintencionado y presuntos acosadores mediante la herramienta de informes de YouTube.

A todo ello, YouTube ofrece, dentro de configuración de la privacidad y la seguridad, consejos para padres entre los que están las situaciones de ciberacoso. En concreto, son los que siguen:

Prevención. Es cierto que va dirigido a los progenitores pero también pueden ser actividades interesantes en las aulas, adaptándolas al contexto:

- Haz que tus hijos adolescentes creen listas de reproducción de sus vídeos favoritos mientras tú creas las tuyas. Luego, podéis sentaros a ver los vídeos juntos. De ese modo, sabrás lo que ven tus hijos, y es posible que ellos aprendan algo más sobre ti.
- Crea una lista de reproducción que contenga fragmentos de tus programas de televisión favoritos de cuando eras niño para que tus hijos adolescentes conozcan tu infancia televisiva.
- Convierte el uso de YouTube en un juego: intentad adivinar qué tipos de vídeos son populares en un lugar determinado y, a continuación, utilizad la búsqueda avanzada para ver únicamente vídeos de esa ubicación. Es una excusa genial para hablar con tus hijos adolescentes sobre prejuicios, gustos, semejanzas y diferencias culturales.
- Vigila con qué personas interactúa tu hijo/a adolescente en YouTube.

Y estas son las **herramientas** a disposición de los padres y profesores:

- Contenido inadecuado: si ves un vídeo que crees que es inadecuado o que puede infringir nuestras Normas de la comunidad, márcalo. Esta es la forma más rápida de informarnos de posible contenido inadecuado. Los especialistas en la política de YouTube revisan los vídeos marcados las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Privacidad: si crees que se ha vulnerado la privacidad de tu hijo/a (por ejemplo, si se ha usado una imagen o información personal sin consentimiento), consulta nuestra página con instrucciones sobre reclamaciones de privacidad, donde obtendrás más información sobre nuestra política de privacidad y sobre cómo presentar una reclamación de privacidad.

Consulta la sección sobre privacidad del Centro de Seguridad para obtener aún más información.

- Acoso y ciberacoso:
  - Si alguien está acosando a tu hijo/a adolescente en YouTube, anímales a bloquear al usuario. De este modo, podrás evitar que el usuario no deseado se siga comunicando con tu hijo/a.
  - Si el acoso continúa, revisa el artículo sobre acoso de nuestro Centro de seguridad para obtener información sobre la prevención del acoso (el enlace lleva a lo que hemos estado viendo al principio).
  - Si tú o tu hijo/a adolescente queréis informar de acoso en vídeos, canales, perfiles o comentarios, podéis hacerlo a través de nuestra herramienta de informes.
- Modo restringido: sirve para especificar que no quieres ver contenido potencialmente censurable en YouTube. Obtén más información sobre este modo.
- Moderación de los comentarios de canales: tenemos herramientas para que tu hijo/a elimine los comentarios publicados en su canal, así como moderarlos antes de que aparezcan en tu canal. Para obtener más información, lee nuestro artículo sobre la moderación de los comentarios en los canales.
- Visita el canal de tus hijos adolescentes: echa un vistazo al contenido que tu hijo/a adolescente ha publicado en su canal. Infórmate sobre sus vídeos favoritos y a qué canales de YouTube está suscrito. Los vídeos favoritos y las suscripciones pueden darte pistas acerca de qué tipo de contenido les interesa más.
- Configuración de la privacidad y la seguridad: YouTube cuenta con una amplia gama de herramientas y configuraciones para ayudar a los usuarios a administrar su experiencia en el sitio. Para obtener más información sobre los recursos disponibles para tus hijos adolescentes, visita nuestra página de configuración de la privacidad y la seguridad.

Instagram

Aunque no tiene una zona dedicada a los educadores, sí ofrece en su centro de seguridad diversos consejos, entre ellos, una guía para padres que puede servir también para los docentes.

En la página 7 de dicha guía, explican **qué hacer ante una situación de ciberacoso**:

- Recuerda que puedes "desetiquetarte". La única persona que puede etiquetar a otras en una foto es la que la publica, pero las personas etiquetadas pueden "desetiquetarse". Para ello, toca tu nombre de usuario en la publicación. Este método solo funciona si la publicación es pública o si sigues a quien te ha etiquetado.

- Si fuera necesario, usa la función de bloqueo. Si alguien te acosa (por ejemplo, no deja de etiquetarte en fotos que te desagradan, te envía demasiados mensajes directos o te dice cosas que te incomodan), puedes bloquearlo y así impedir que te etiquete, se ponga en contacto directamente contigo o te mencione en comentarios. Los usuarios a los que bloquees tampoco podrán ver tu perfil ni buscar tu cuenta. Para bloquear a alguien, ve a su perfil, selecciona el botón Menú que aparece en la parte superior derecha y, finalmente, selecciona Bloquear usuario (en Android, ve al perfil que quieras bloquear, toca los tres puntos verticales y selecciona Bloquear usuario).

- Las publicaciones se pueden eliminar. Si quieres borrar una foto o un vídeo tuyos, haz clic en los puntos suspensivos que aparecen debajo (fíjate en la captura de pantalla) y selecciona Eliminar. Desde ese mismo menú, también puedes compartir una publicación o enviarla por correo electrónico. Ten en cuenta que si compartes fotos o vídeos en Facebook, Twitter u otros servicios, el hecho de eliminarlos de Instagram no hará que desaparezcan de esas ubicaciones.

- Piensa bien con quién compartes lo que publicas. Compartir una foto con todos tus seguidores no es la única opción. También puedes especificar quién podrá verla. Haz clic en el icono de Instagram Direct, situado en la esquina superior derecha, y selecciona a las personas (hasta 15) con las que quieres compartirla.

- Denuncia las publicaciones conflictivas. Si alguien infringe las Normas comunitarias de Instagram o publica fotos, vídeos o comentarios inapropiados, puedes denunciarlo. Haz clic en los puntos que se muestran al final de la pantalla que aparece debajo de la publicación

y, a continuación, en Denunciar contenido inapropiado. Si se trata de un asunto urgente, envía un mensaje de correo electrónico a Instagram desde la Ayuda de Instagram. Para acceder a ella, toca Perfil y luego el botón de engranaje (o Perfil y los tres puntos verticales en Android). En la pantalla siguiente, toca Ayuda de Instagram.

- Ignora los mensajes de la cola de solicitudes. Las fotos o los vídeos que te envían solo se guardan en la carpeta "Direct" si sigues a quien los manda. Las fotos de otras personas aparecen en la carpeta de solicitudes. Si no quieres recibir Instagrams de personas que no conoces, ignora las imágenes de esta carpeta. Al ignorarlas durante dos semanas, el contenido desaparece. Si solo quieres ver imágenes de gente que conoces, no sigas a desconocidos.

Además, la red social tiene un par de párrafos que hablan de forma expresa sobre ciberacoso:

- Si se ha creado una cuenta con el fin de acosar o hacer *bullying* a alguien, o si la finalidad de una foto o un comentario es acosar o hacer *bullying* a alguien, denúncialo. También puedes obtener información sobre lo que puedes hacer si crees que alguien se está haciendo pasar por ti o por otra persona en Instagram.
- Después de denunciarlo, piensa en si quieres bloquear a esa persona.
- Obtén información sobre cómo denunciar otras cuentas o publicaciones que incumplan nuestras Normas comunitarias.

Bibliografía

- La Vanguardia: Las claves para reconocer si tus hijos sufren acoso escolar y cómo combatirlo – 25-09-17
- La Vanguardia Madrid: El Plan contra el Acoso Escolar rebaja un 38% los casos desde 2016 – 09-10-17
- Eldiario.es: Redes sociales y 'bullying': cuando el acoso sale de las aulas – 09-09-17
- Fundación ANAR: II Estudio sobre acoso escolar y ciberbullying según los afectados – 2017
- Save the children: Yo a eso no juego. Bullying y ciberbullying en la infancia – febrero 2016
- Red AGE: La convivencia en los centros educativos de educación básica en Hispanoamérica – 2014
- Junta de Andalucía: ¿Convivencia o bullying? Análisis, prevención y afrontamiento del acoso entre iguales - 2016
- Internet segura for kids (is4k): Cómo utilizar las redes sociales para frenar una situación de ciberbullying – 15-11-16
- Twitter para educadores
- Centro de seguridad de Snapchat
- YouTube: acoso y ciberacoso
- Centro de prevención del bullying en Facebook para educadores.
- Consejos de seguridad de Instagram
- Chaval.es, la red que conecta con ellos: web de red.es, perteneciente al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital del gobierno de España
- Educalab: Ciberbullying, prevenir y actuar
- Red.es: Guía de ciberacoso para educadores