

CYBERBULLYING: UNA NUEVA FORMA DE VIOLENCIA ENTRE IGUALES a través de los medios electrónicos

DOI <http://dx.doi.org/10.14422/pym.v0i357.3300>

MAITE GARAIGORDOBIL LANDAZABAL

Catedrática de Evaluación y Diagnóstico Psicológicos
Facultad de Psicología de la Universidad del País Vasco
maite.garaigordobil@ehu.es

El cyberbullying es una nueva forma de bullying, de acoso, que consiste en utilizar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, principalmente Internet (correo electrónico, mensajería instantánea o chat, páginas web, blogs, juegos online...), y el teléfono móvil, para hostigar y acosar a los compañeros, para ejercer el acoso psicológico a otros iguales. El cyberbullying es una conducta agresiva e intencional, realizada mediante dispositivos electrónicos, por parte de un individuo o grupo sobre una víctima que no puede defenderse por sí misma fácilmente, y que se repite de forma frecuente en el tiempo. Las formas que el cyberbullying adopta son variadas:

1. Colgar en Internet una imagen comprometida (real o efectuada mediante fotomontajes), datos delicados, cosas que pueden perjudicar o avergonzar a la víctima y darlo a conocer en su entorno de relaciones.
2. Se realiza una agresión física a una persona a la que se graba en vídeo con el móvil y luego se cuelga en la red para que lo vean miles de personas (*happy slapping*).
3. Telefonar a la víctima para causarle temor, miedo, inseguridad o para proferirle insultos, amenazas...
4. Dar de alta a la víctima, con foto incluida, en una web donde se trata de votar a la persona más fea, menos inteligente..., y cargarle de puntos para que aparezca en los primeros lugares.
5. Excluir, no dejar participar a la persona en una red social específica.
6. Crear un perfil o espacio falso en nombre de la víctima, donde se escriban a modo de confesiones en primera persona determinados acontecimientos personales, demandas explícitas de contactos sexuales...
7. Dejar comentarios ofensivos en foros o participar agresivamente en chats haciéndose pasar por la víctima de manera que las reacciones vayan posteriormente dirigidas a quien ha sufrido la usurpación de personalidad.
8. Dar de alta la dirección de correo electrónico en determinados sitios para que luego sea víctima de spam, de contactos con desconocidos...

Los nocivos efectos del acoso y el considerable porcentaje de implicados permite enfatizar la importancia de identificar a los que están involucrados. El test cyberbullying permite identificar a adolescentes y jóvenes en situaciones de riesgo y con problemas de bullying y cyberbullying, ya sea porque están siendo victimizados o porque están acosando a otros.



Maite Garaigordobil Landazabal.

Cyberbullyng

¿QUÉ ES EL CYBERBULLYING?

El cyberbullying es una nueva forma de bullying, una conducta agresiva e intencional que se repite frecuentemente, realizada por un individuo o grupo, mediante dispositivos electrónicos (Internet, móvil), sobre una víctima que no puede defenderse por sí misma fácilmente.

9. Usurpar su clave de correo electrónico para, además de cambiarla de forma que su legítimo propietario no lo pueda consultar, leer los mensajes que le llegan, violando su intimidad.
10. El acosador se hace pasar por la víctima, la mayoría de las veces utilizando la clave de acceso de la víctima para acceder a sus cuentas online, y envía mensajes negativos, agresivos o crueles a otras personas, como si hubieran sido enviados por la propia víctima, para los contactos de la víctima se enfaden con la misma.
11. Provocar a la víctima en servicios web que cuentan con una persona responsable de vigilar o moderar lo que allí pasa (chats, juegos online, comunidades virtuales...) para conseguir una reacción violenta que, una vez denunciada o evidenciada, suponga la exclusión de quien realmente venía siendo la víctima.
12. Hacer circular rumores en los cuales a la víctima se le suponga un comportamiento reprochable, ofensivo o desleal, de forma que sean otros quienes, sin poner en duda lo que leen, ejerzan sus propias formas de represalia o acoso.
13. Enviar mensajes amenazantes por e-mail o SMS, perseguir y acechar a la víctima en los lugares de Internet en los que se relaciona de manera habitual provocándole una sensación de agobio. Envío de comunicaciones electrónicas reiteradas hostigadoras, insultantes y amenazantes a la víctima.

Test cyberbullyng

CONDUCTAS EVALUADAS

1. Difamar, desprestigiar.
2. Robo de la contraseña.
3. Llamadas anónimas para asustar.
4. Mensajes ofensivos, insultantes.
5. Suplantación de la personalidad.
6. Llamadas ofensivas, insultantes.
7. Chantajear, amenazar.
8. Acosar sexualmente.
9. Difundir fotos/vídeos privados.
10. Fotografiar en lugares íntimos y difundir.
11. Aislar de contactos en redes sociales.
12. Amenazar de muerte.
13. Chantajear para obligar a hacer algo.
14. Trucar fotos/vídeos y difundir para humillar.
15. Agredir para grabar y difundir el vídeo.

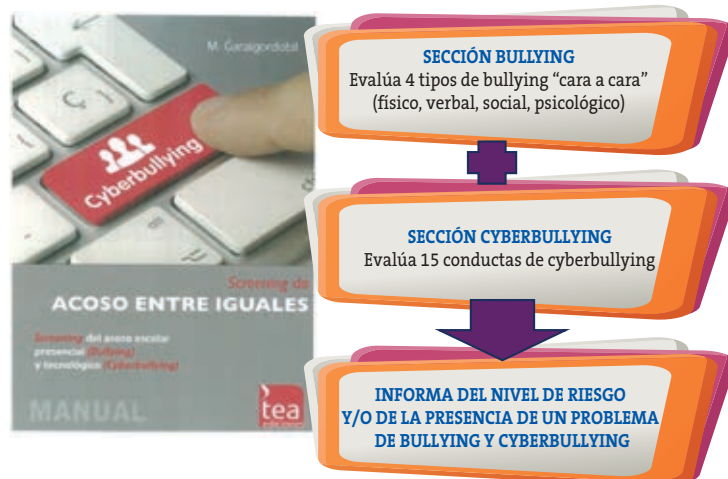
El cyberbullying se asemeja al bullying en que: 1) es una conducta agresiva, violenta, de acoso, premeditada e intencionada; 2) se encuentra fundamentada en una relación asimétrica de control y poder-sumisión sobre otro; y 3) es repetitivo. En algunas ocasiones, el cyberbullying es una forma de extensión del bullying, un modo más para producir acoso y hostigamiento, aunque no sea físico; en otros casos, el acoso se inicia en la Red y pasa luego a la vida real; y otras veces, comienza y sigue como cyberbullying. Pese a las semejanzas, el cyberbullying difiere de otras formas de acoso presencial, porque: 1) la víctima no puede escapar, puesto que continuamente está recibiendo mensajes en su móvil u ordenador; 2) puede alcanzar audiencias muy grandes, si lo comparamos con los grupos reducidos a los que habitualmente llega el acoso presencial; 3) no es una experiencia "cara a cara" y concede al acosador cierta invisibilidad (pseudónimos...); 4) el contenido del hostigamiento electrónico puede ser impercedero; y 5) es fácil porque no implica un enfrentamiento físico con la cibervíctima.

¿CUANTOS NIÑOS, ADOLESCENTES Y JÓVENES SUFREN ESTE TIPO DE VIOLENCIA?

Los estudios que han analizado la prevalencia del cyberbullying confirman que este fenómeno se ha convertido en los últimos años en un problema digno de consideración, presente en todos los países desarrollados. Dejando al margen el debate sobre la gravedad o no de los números, lo real que 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.

La revisión de los estudios (Garaigordobil y Oñederra, 2010) permite concluir que: 1) existe un alto porcentaje de niños, adolescentes y jóvenes afectados por el cyberbullying, ya sea moderado (menos de una vez por semana) o severo (más de una vez por semana), y que el contenido de los mensajes revelados sugieren que el ciberespacio puede ser un mundo

Figura 1. IDENTIFICACIÓN: TEST CYBERBULLYING



Test cyberbullyng

INDICADORES DE EVALUACIÓN

- **Nivel de victimización:** informa de la cantidad de conductas de victimización que la persona evaluada ha sufrido en el último año (víctima).
- **Nivel de agresión:** informa de la cantidad de conductas agresivas, de acoso, que la persona evaluada ha realizado hacia otros en el último año (agresor).
- **Nivel de observación:** informa de la cantidad de conductas agresivas, de acoso, que la persona evaluada ha observado ejecutar a otros o ha sabido que una persona que conoce las sufre o ha sufrido durante el último año (observador).
- **Nivel de victimización agresiva:** Informa de la cantidad de conductas de acoso que se sufren como víctima y también que se realizan como agresor.

amenazante e inquietante con pocas normas de comportamiento socialmente aceptables; 2) la prevalencia varía en los diferentes países aunque en general, aproximadamente entre un 40% y un 55% de los escolares están implicados de algún modo (como víctimas, agresores, u observadores), entre un 1% y un 10% dicen haber sido víctimas de forma severa, habiendo variaciones en función de los países, las edades de las muestras utilizadas, y el periodo de tiempo sobre el que se solicita información; 3) el número de afectados de cyberbullying está creciendo, ya que los trabajos más recientes encuentran porcentajes cada vez mayores de implicados, y 4) los resultados de los estudios que analizan las diferencias de género son contradictorios, algunos confirman que hay más prevalencia en los chicos, como en el acoso tradicional, mientras que otros informan de una mayor prevalencia de las chicas como acosadoras y víctimas, mientras que otros no encuentran diferencias de género.

Un estudio realizado en el País Vasco con una muestra representativa de adolescentes y jóvenes (N= 3.026) de entre 12 y 18 años ha analizado la prevalencia del cyberbullying obteniendo los siguientes resultados: 1) en el último año el 69,8% ha estado implicado en situaciones de cyberbullying (lo ha sufrido, visto o realizado), el 30,2% ha sufrido una o más conductas de cyberbullying, el 15,5% ha realizado una o más conductas de cyberbullying a otros, y el 65,1% ha observado alguna de las quince conductas de cyberbullying que se exploran con el test Cyberbullying (Garaigordobil, 2013); 2) Entre un 10% y un 1,3% de la muestra del estudio ha sufrido algunas de las quince conductas. Las conductas más prevalentes informadas por víctimas, agresores y observadores fueron: robo de contraseña; llamadas anónimas con el fin de asustar y provocar miedo; envío de mensajes ofensivos e insultantes vía móvil o Internet; difamar diciendo por Internet mentiras sobre una persona para desprestigiarla, para hacerle daño; suplantación de la personalidad; y llamadas ofensivas e insultantes a través del móvil o Internet. El

Figura 2. PROGRAMAS PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA: OBJETIVOS DE INTERVENCIÓN



M. Garaigordobil

Cyberbullying

DE 12 A 18 AÑOS

OTROS PRODUCTOS DE NUESTRO CATÁLOGO RELACIONADOS CON EL ACOSO ESCOLAR

ACOSO ENTRE IGUALES

Screening del acoso escolar presencial (*Bullying*) y tecnológico (*Cyberbullying*)

- **AVE.** Acoso y Violencia Escolar
- **CONVES,** Evaluación de la convivencia escolar
- **EL JUEGO SOBRE EL ACOSO ESCOLAR**
- **SOCIOMET.** Programa para la Realización de Estudios Sociométricos

A la vanguardia de la evaluación psicológica

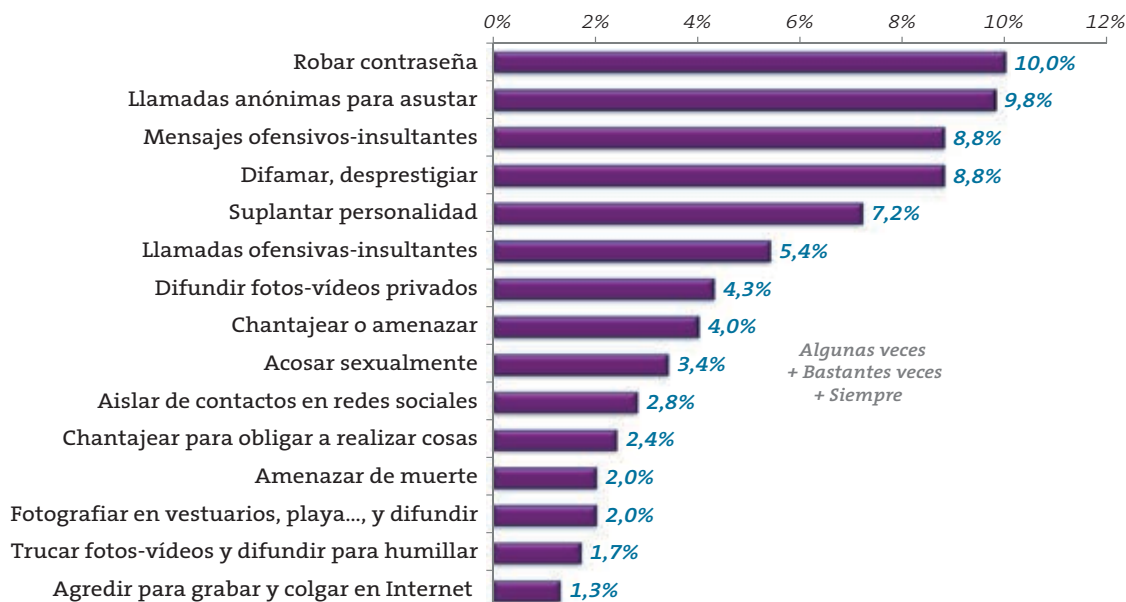
www.teaediciones.com

rápido desarrollo de esta nueva forma de acoso, la elevada participación en situaciones de cyberbullying, y el incremento progresivo de este fenómeno en todos los países del mundo, permite enfatizar la necesidad de identificación, prevención e intervención.

¿QUE CONSECUENCIAS TIENE EL CYBERBULLYING?

La violencia entre iguales tiene consecuencias perniciosas para todos los implicados pero con distintos síntomas y niveles de sufrimiento. Aunque los efectos más acusados se muestran en la víctima, los agresores

Figura 3. ESTUDIO CYBERBULLYING EN EL PAÍS VASCO (GARAIGORDOBI, 2013)



Cybervíctimas: porcentaje de estudiantes que han sufrido conductas de cyberbullying en el último año.

Actividades de aula

En el marco del proyecto de investigación que estamos realizando en la Facultad de Psicología de la Universidad del País Vasco, hemos diseñado un programa para prevenir y reducir el bullying y el cyberbullying que ha sido evaluado experimentalmente. *Cyberprogram 2.0. Un programa de intervención para prevenir y reducir el cyberbullying* (Garaigordobil y Martínez-Valderrey, 2014). La aplicación experimental ha consistido en la realización de 19 sesiones de una hora de duración con varios grupos de adolescentes durante un curso escolar. La evaluación experimental de los efectos de *Cyberprogram 2.0* ha confirmado su eficacia como medio de prevención y reducción de la violencia entre iguales en todas sus formas de expresión. El programa tiene como objetivos identificar y conceptualizar bullying/cyberbullying, analizar las consecuencias para víctimas, agresores y observadores, desarrollar estrategias de afrontamiento para prevenir y reducir las conductas de acoso, y potenciar el desarrollo socioemocional (empatía, hábitos de escucha activa, habilidades sociales, estrategias de control de la ira-impulsividad, formas constructivas de resolución de conflictos...).

Como ejemplo de las actividades de *Cyberprogram 2.0*, la actividad "Hablemos de Patty". Primero se proyecta un video (<http://www.youtube.com/watch?v=bdQBurXQOeQ>) en el que se ve como Lindsay, una chica lee una redacción sobre una compañera del colegio, en el escenario del salón de actos. El relato habla de los defectos de la compañera de forma insultante y vejatoria. Además la redacción es leída en voz alta ante un aforo completo de compañeros y

profesores que escucha en silencio. A medida que Lindsay lee la redacción, vemos el rostro desenchajado de Patty, la niña citada, mientras escucha una tras otra, todo tipo de expresiones descalificatorias sobre ella. En primer lugar, tras visionar el vídeo, se realiza un debate en gran grupo, el adulto lanzará preguntas diversas: ¿c

uáles son los roles que se identifican en la historia? ¿Qué sentimientos tiene la víctima? ¿Qué sentimientos tiene el agresor? ¿Qué sentimientos tienen los observadores?... Los participantes responderán, en gran grupo, a las cuestiones planteadas mediante la técnica "torbellino de ideas" y el adulto sintetizará y recogerá las principales aportaciones en la pizarra. En segundo lugar, se distribuye al grupo en tres equipos, cada uno de ellos recibirá una papeleta que contiene la consigna "feliz, trágico, neutro". Cada equipo debe escribir y escenificar el final de la historia atendiendo a la consigna que le ha tocado. La dramatización debe contener brevemente la situación de la historia y el final trágico, feliz o neutro. Al terminar la dramatización se inicia el debate sobre los diferentes finales. La reflexión se centra en analizar las consecuencias para todos los implicados: ¿qué consecuencias se derivan de este tipo de comportamientos para todos los implicados? ¿Por qué se dice en contextos virtuales cosas que no nos atreveríamos a decirlas cara a cara? ¿Conocemos algún caso similar? ¿Cómo podemos evitar tener actitudes ofensivas hacia otros? ¿Qué deberíamos hacer en una situación de este tipo?

PAUTAS DE CONDUCTA DE LOS PADRES PARA PREVENIR Y AFRONTAR EL CYBERBULLYING

Partiendo de la revisión de un amplio conjunto de trabajos (Garaigordobil y Oñederra, 2010; Kowalki et al., 2010) que han identificado conductas de los padres frente al bullying y cyberbullying se ha elaborado el cuadro 1 en el que se exponen pautas de afrontamiento del cyberbullying por parte de los padres, tanto para los padres de una víctima, de un agresor o de un observador.

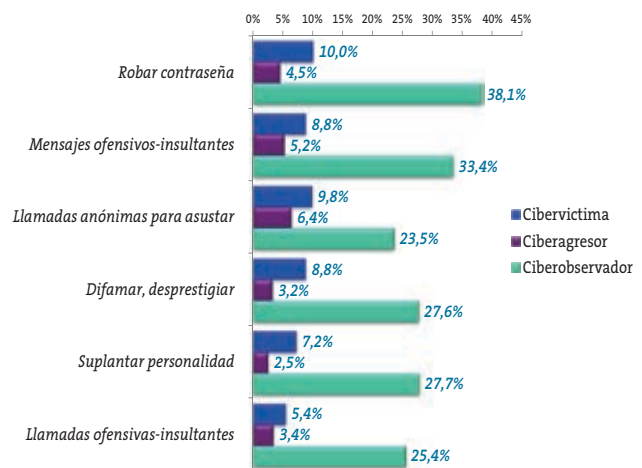
Cuadro 1. FORMAS DE AFRONTAMIENTO DEL CYBERBULLYING POR PARTE DE LOS PADRES

| CÓMO ACTUAR COMO PADRES DE UNA VÍCTIMA |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Comunicación y escucha.</i> Hacerle saber que esta situación no debe ocultarse y que cualquier problema que tenga puede arreglarse. Alentarlo a hablar. No esperar a que el hijo sea el primero que cuente su situación, muchas veces no lo cuentan. Lo más difícil es romper el silencio. • <i>Brindar ayuda emocional.</i> 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 positivismo. • <i>Guardar las pruebas del acoso.</i> 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...). • <i>Ignorar, bloquear o responder.</i> 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. • <i>Localizar la procedencia de los e-mails y de los mensajes de texto.</i> Informar al proveedor de la telefonía móvil o reenviar al proveedor una copia del e-mail recibido. • <i>Localizar la procedencia y responder a los comentarios que aparecen en las redes sociales y en las webs.</i> Informar de ello a la website. • <i>Conocer qué desea hacer el hijo o hija.</i> Preguntarle lo que él o ella cree que debe hacer. ¿Qué es lo que ha hecho ya? ¿Qué funcionó y qué no? Planificar en común estrategias para acabar con la situación. • <i>No estimular la agresividad o la venganza.</i> No utilizar la violencia contra el agresor. • <i>Contactar con los padres del ciberacosador.</i> Que los padres de la víctima muestren las pruebas del acoso a los padres del acosador si es necesario. • <i>Solicitar la ayuda del colegio para intervenir:</i> mostrar al colegio las pruebas disponibles, el personal del colegio puede ayudar a vigilar la situación... • <i>Solicitar ayuda al orientador psicopedagógico o a algún profesional de la salud mental.</i> Si el hijo manifiesta un desarreglo emocional o ideas de hacerse daño. • <i>Opciones legales.</i> 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, acecho obsesivo u hostigamiento, imágenes pornográficas o extorsión. • <i>Informar a los servicios de inspección y a la justicia.</i> Si centro escolar no da una respuesta satisfactoria, se puede acudir al inspector, para solicitarle su ayuda e intervención, o 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. |
| CÓMO ACTUAR COMO PADRES DE UN AGRESOR |
| <ul style="list-style-type: none"> • No negar la evidencia y aceptar que el hijo ha podido participar en una situación de acoso. No culpar a otros por la conducta del hijo o hija: aceptar la conducta del hijo acosador mediante las evidencias que los otros les muestran, combinando sanciones y orientación psicopedagógica. • 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. • Control de la conducta y reparación de daños: fomentar que el hijo pida disculpas al menor acosado y 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. • Analizar las consecuencias para la víctima y para el agresor: hacerle ver que esas conductas son dañinas y peligrosas tanto para la víctima como para él. • Fomentar la conducta prosocial y la empatía: enseñarle a practicar buenas conductas y trabajar la empatía, recompensando sus conductas positivas. Ser modelos de conducta prosocial y no violencia. |
| CÓMO ACTUAR COMO PADRES DE UN ESPECTADOR |
| <ul style="list-style-type: none"> • Fomentar que el hijo o hija 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. • Fomentar la capacidad de empatía: modelar en los hijos la compasión hacia los demás evitará que participen en conductas de acoso como espectadores pasivos. • Discutir activamente con los hijos el tema de las conductas de acoso: discutir e identificar las distintas estrategias de actuación de quienes lo presencian. • Explicar los riesgos de comunicarse por la Red: las comunicaciones electrónicas se prestan a malentendidos debido a la ausencia de indicadores no verbales. • 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... • Transmitirles que no hay "anonimato" en la Red: deben ser conscientes que siempre se puede identificar al usuario de una acción. La percepción de anonimato favorece la desinhibición y se dicen cosas que no se dirían cara a cara. • En el caso de sospechar que su hijo está teniendo conductas inadecuadas online, pueden poner filtros o programas de rastreo (Spectorsoft, 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. • Analizar fenómenos negativos relacionados con la vida en el ciberespacio: <i>grooming</i> (acoso sexual de un adulto pedófilo), <i>nomofobia</i> (adicción al móvil), <i>griefing</i> (acoso en los juegos online), <i>cyberbaiting</i> (acoso a los profesores), <i>trolling</i> (publicar comentarios despectivos para provocar a otros usuarios), <i>flaming</i> (envío de mensajes vulgares que muestran enfado sobre una persona a un grupo o a la misma persona)... • Educar en valores: la educación en valores por parte de los padres desempeñará una función de prevención del acoso. |

y los observadores también son receptores de aprendizajes y hábitos negativos que influirán en su comportamiento actual y futuro. No hay duda de que la consecuencia más extrema del bullying y del cyberbullying es el suicidio o la muerte de la víctima, pero todos los implicados en situaciones de maltrato, en cualquiera de los roles, están en mayor situación de riesgo de sufrir desajustes psicosociales y trastornos psicopatológicos en el futuro. Las consecuencias, aunque no sean tan extremas, sí afectan a la salud, a la calidad de vida, al bienestar y al correcto desarrollo de todos los implicados.

Los estudios han confirmado las negativas consecuencias que tienen el bullying y el cyberbullying para las víctimas (ansiedad, depresión, estrés, miedo, ira, frustración, somatizaciones, trastornos del sueño, rendimiento escolar...), los agresores (falta de empatía, conducta antisocial delictiva, problemas con el alcohol y las drogas, con el bajo rendimiento escolar...), y los observadores (insensibilidad ante el dolor ajeno, culpa, miedo, aprenden que la violencia es útil para conseguir objetivos...). Los nocivos efectos del acoso en sus dis-

Figura 4. ESTUDIO CYBERBULLYING EN EL PAÍS VASCO (GARAIGORDBIL, 2013)



Comparación de las seis conductas más prevalentes de cyberbullying informadas desde los tres roles: cibervíctima, ciberagresor, ciberobservador.

Ágora de profesores

PAUTAS DE CONDUCTA DE LOS PROFESORES CON LAS VÍCTIMAS, LOS AGRESORES Y LOS ESPECTADORES DE SITUACIONES DE ACOSO TANTO PRESENCIAL COMO ELECTRÓNICO

Los profesores son figuras muy relevantes para la intervención en las situaciones de bullying tanto presencial como electrónico. 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.

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. 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. Fomentar el desarrollo de sus habilidades sociales y la autoestima. |
| CON EL AGRESOR | <ul style="list-style-type: none"> Definir muy claramente los comportamientos que no se toleran. Fomentar el desarrollo de su capacidad de empatía, que comprenda cómo se siente su víctima. Facilitar que reciba ayuda terapéutica individual para el control de la impulsividad y la conducta agresiva si es necesario. |
| 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 en cualquier modalidad. 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. Analizar las consecuencias de la violencia para todos los implicados. Implementar programas de intervención psicoeducativa para trabajar la empatía, la asertividad, la solidaridad, las habilidades sociales, la autoestima como saber pedir ayuda..., 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. Tratar los temas con 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 sigan observando el comportamiento del hijo o hija. |

Cuadro 3. DESCRIPCIÓN DE LAS SECCIONES DEL TEST CYBERBULLYING

| SECCIÓN | DESCRIPCIÓN |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bullying | Esta sección evalúa cuatro tipos de acoso presencial o cara a cara: físico, verbal, social y psicológico. Contiene doce ítems, agrupados en torno al rol que se desempeña en la situación de agresión: víctima, agresor y observador. Cada persona evaluada responderá si ha sufrido esas conductas como víctima, si las ha realizado como agresor y si las ha visto realizar a otros o ha sabido que le han sucedido a alguien conocido. |
| Cyberbullying | Esta sección evalúa quince conductas de <i>cyberbullying</i> . En concreto las conductas exploradas son: enviar mensajes ofensivos e insultantes, hacer llamadas ofensivas, grabar una paliza y colgar el vídeo en Internet, difundir fotos o vídeos comprometidos, hacer fotos robadas y difundirlas, hacer llamadas anónimas para asustar, chantajear o amenazar, acosar sexualmente, difundir rumores, secretos y mentiras, robar la contraseña de acceso al correo, trucar fotos o vídeos y subirlos a Internet, aislar en las redes sociales, chantajear para no divulgar cosas íntimas, amenazar de muerte y difamar diciendo mentiras para desprestigiar. Esta sección contiene 45 ítems agrupados en torno al rol que se desempeña en la situación de agresión: cibervíctima, ciberagresor y ciberobservador. De nuevo, la respuesta a los ítems es triangular, es decir, se informa desde los tres roles: quince ítems como víctima, quince como agresor y quince como observador. Por lo tanto, cada persona objeto de evaluación responderá si ha sufrido esas conductas como víctima, si las ha realizado como agresor, y si las ha visto realizar a otros o ha sabido que le han sucedido a alguien conocido. Los ítems se centran en la identificación de conductas, con independencia del medio con el que se llevan a cabo (Internet, teléfono móvil...). Además, esta escala contiene preguntas abiertas que recogen información cualitativa complementaria. Cuando la persona es (o ha sido) víctima, ya sea de conductas de <i>bullying</i> o de <i>cyberbullying</i> , se le pregunta sobre las personas a las que informó (o ha informado) de la situación, las acciones emprendidas, los sentimientos experimentados y los efectos de la experiencia de victimización. Cuando la persona evaluada ha realizado conductas como agresor se le pregunta desde cuándo lo hace, con qué frecuencia, a quién agrede, si realiza estas conductas en solitario o en grupo, las razones que subyacen a su comportamiento y los sentimientos que experimenta cuando acosa a otros. Cuando la persona evaluada informa haber observado situaciones de <i>cyberbullying</i> , se explora qué ha hecho cuando ha observado la situación, a quién se lo ha comunicado y los sentimientos que ha experimentado al observar o conocer situaciones que les han sucedido a personas de su entorno. |

tintas modalidades y la significativa prevalencia evidenciada en los distintos estudios permiten enfatizar la importancia de identificar a los niños, adolescentes y jóvenes que están involucrados en este tipo de violencia, y poner medidas de prevención e intervención cuando estas conductas aparecen.

EVALUACIÓN DEL CYBERBULLYING

Para evaluar el *cyberbullying*, a modo de ejemplo, a continuación se describe un instrumento de evaluación del acoso electrónico: *Cyberbullying: Screening de acoso entre iguales* (Garaigordobil, 2013). El test se ha estandarizado mediante la aplicación a 3.026 adolescentes y jóvenes del País Vasco. Se administró a personas de 12 a 18 años, aunque actualmente también se está aplicando de 10 a 12 años. La prueba evalúa los niveles de victimización, agresión, observación y victimización-agresiva en *bullying* presencial y en *cyberbullying*. Estos indicadores informan de la cantidad de conductas de victimización que la persona evaluada ha sufrido (víctima), ha realizado hacia otros (agresor), ha observado ejecutar a otros (observador) y ha sufrido como víctima y realizado como agresor (víctima-agresora). El test *Cyberbullying* permite identificar si la persona evaluada está en situación de riesgo o si hay un problema en relación a los cuatro roles (víctima, agresor, observador y víctima-agresiva) de *bullying* y *cyberbullying*. Además, tiene baremos en percentiles en función de la edad y el sexo. Es útil para aplicar tanto en contextos educativos como clínicos.

El test *Cyberbullying* se configura en dos secciones que permiten explorar algunas conductas de distintos tipos de *bullying* presencial o cara a cara (físico, verbal, social, psicológico) y un amplio conjunto de conductas de *cyberbullying* (ver cuadro 3). ■

Para saber más

- GARAIGORDOBIL, M., y OÑEDERRA, J. A. (2010). *La violencia entre iguales: revisión teórica y estrategias de intervención*. Madrid: Pirámide.
- GARAIGORDOBIL, M. (2013). *Cyberbullying. Screening de acoso entre iguales. Screening del acoso escolar presencial (bullying) y tecnológico (cyberbullying)*. Madrid: TEA.
- GARAIGORDOBIL, M., y MARTÍNEZ-VALDERREY, V. (2014). *Cyberprogram 2.0. Un programa de intervención para prevenir y reducir el cyberbullying*. Madrid: Pirámide.
- KOWALSKI, R.; LIMBER, S., y AGATSTON, P. (2010). *Cyber Bullying: El acoso escolar en la era digital*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

hemos hablado de:

Ciberacoso; violencia; prevención; evaluación; intervención; cyberbullying.

Este artículo fue solicitado por PADRES Y MAESTROS en enero de 2014, revisado y aceptado en marzo de 2014 para su publicación.