

GUÍA PARA PROFESORES

CIBERACOSO ESCOLAR NA AULA

Autora: María López García



IDENTIFICA,
COÑECE,
ACTÚA

Todas as profesións son esixentes, reclaman coñecementos, competencias, compromiso e paixón, pero a docencia implica, ademais, unha gran responsabilidade porque aos profesores se lles demanda, e demándanse eles mesmos, xogar un papel importante á hora de pór as bases dos que serán os cidadáns do futuro nunha sociedade que debe crecer asentada na igualdade de oportunidades. Emmanuel Kant plasmonouno moi ben nesta frase: “Tan só pola educación pode o home chegar a ser home. O home non é máis que o que a educación fai del”.

Por iso mesmo, administracións, sindicatos e o resto da sociedade debemos participar activamente en favor do ensino público, poñendo medios e recursos á súa disposición, recoñecendo o labor dos seus profesionais e xerando ferramentas preventivas que axuden a mellorar as condicións laborais e as habilidades dos mestres para unha mellor xestión do día a día na aula e do talento dos nosos nenos.

Non podemos esquecer que o dos docentes é un dos colectivos con maior risco de sufrir patoloxías psicosociais derivadas case sempre da falta de equilibrio entre esa esixencia do seu traballo e a falta de recursos. E esta é a razón desta guía, porque desde a CSI-F queremos contribuír a que os profesores adquiren coñecementos e habilidades para que poidan dar resposta e atender as actuais necesidades educativas, capacitación que entendemos tamén como un mecanismo preventivo ante situacións que lles poidan xerar incerteza e falta de control cos alumnos e na aula.

José Francisco Méndez Castro
Presidente da CSI•F Galicia

Edita:
Central Sindical Independente e de Funcionarios
(CSI•F Galicia)
Rúa do Valiño, 65 baixo, 15707, Santiago
Outubro de 2014

*Reservados todos os dereitos. Prohibida a
reprodución total ou parcial, por calquera medio,
xa sexa electrónico ou mecánico, xerocopia,
gravación ou sistema de microfílm, sen
autorización escrita dos propietarios*

Diseño gráfico: Stem Comunicación

Depósito legal: C 1555-2014

01

Ciberacoso

02

**Sensibilización e
prevención: como
traballar cos alumnos
a privacidade e
seguridade en internet
e redes sociais**

03

**Detección do
ciberacoso**

04

**Protocolo e plan de
actuación**

01

CIBERACOSO

O avance da tecnoloxía nas comunicacións e do uso de Internet de xeito xeral mellorou considerablemente a rapidez e a cantidade de información que compartimos, pero tamén creou novas formas de manifestación para antigos problemas que necesitan a creación de novas solucións. Este é o caso do ciberacoso escolar, nova versión do acoso escolar a través de internet e móbiles. Esta guía ten como obxectivo tentar orientar aos docentes para previr, detectar e intervir nos casos de ciberacoso cos que se puidesen atopar na aula.

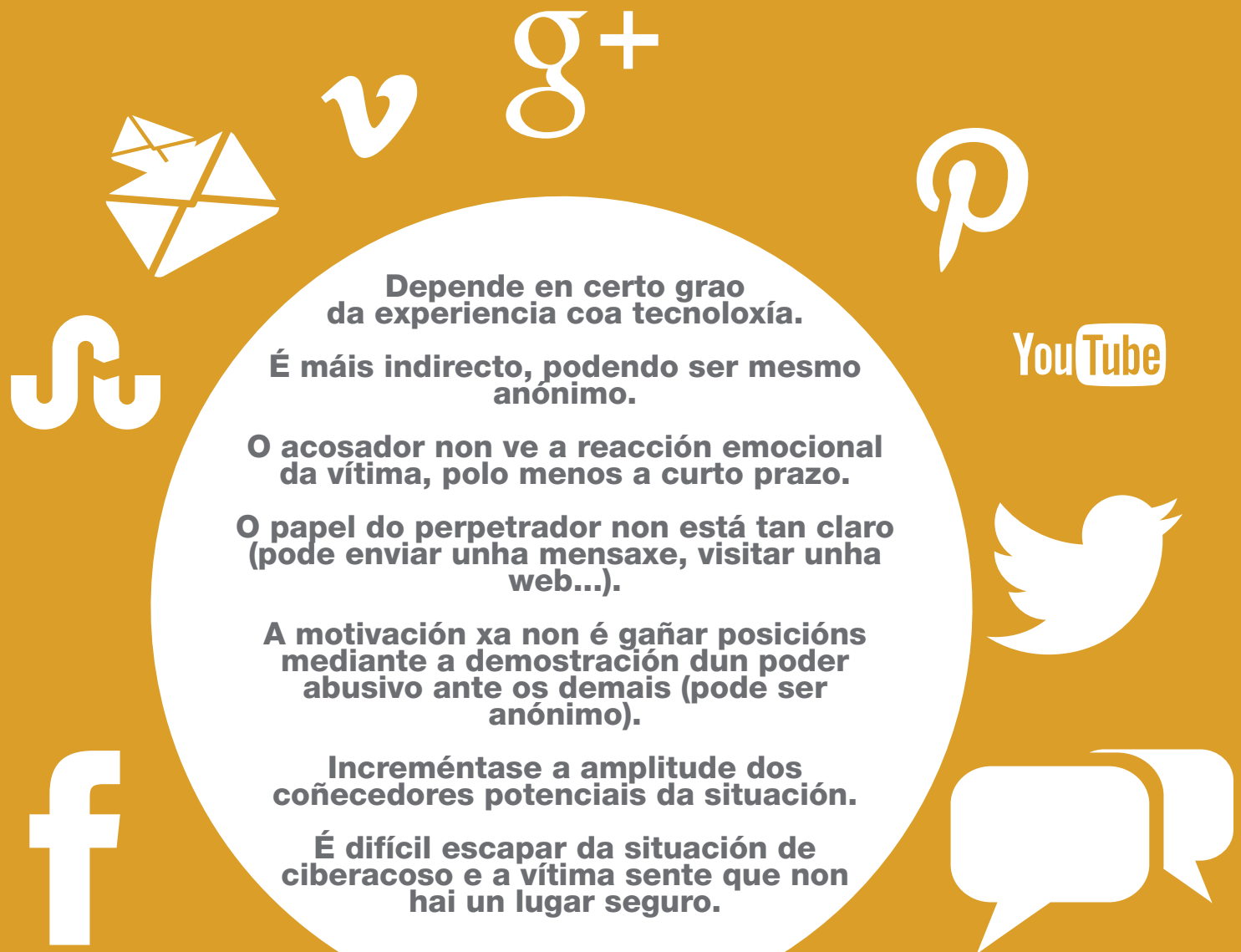
Ciberacoso e acoso escolar

O **ciberacoso** escolar é unha recente forma de acoso nos centros educativos que se realiza a través das novas tecnoloxías de información e comunicación (TICs). Entendemos por **acoso escolar** (con frecuencia adóptase a palabra inglesa **bullying**) como un sistemático abuso de poder agresivo e intencionado que se leva a cabo entre menores (individuo ou grupo) de forma repetida no tempo contra unha vítima que dificilmente se pode defender por si mesma (Smith et al., 2008). Este abuso pode manifestarse a través da intimidación, exclusión, fustrigación ou malos tratos a unha persoa ou varias, tanto de forma directa (física ou verbalmente), como indirecta (ameazas, insultos, illamento, destrución de pertenzas ou obxectos persoais...) (Ortega et al., 2009).

Das características fundamentais do acoso escolar tradicional, a repetición e unha relación desigual de poder son precisamente as que máis dificilmente se poden aplicar ao ciberacoso escolar (Slonje, Smith e

Frisén, 2013). No ciberacoso, en numerosas ocasións a **repetición** non se dá por parte do acosador, senón que frecuentemente esta repetición é levada a cabo por outros e experimentada até límites inadmisibles pola vítima, producíndose así un efecto 'bóla de neve' no que se perde o control inicial por parte do acosador. Respecto da **relación desigual de poder**, no caso do ciberacoso vén dada por unha maior habilidade técnica cos TICs ou o propio anonimato que estas tecnoloxías confiren, fronte a unha maior forza física ou unha maior popularidade entre o grupo de iguais que se daban no acoso escolar tradicional. É precisamente esta característica diferencial a que fai que algúns expertos consideren que un mellor coñecemento dos TICs por parte do alumnado pode axudar a reverter ese desequilibrio, así como a investigar a identidade do acosador.

Smith (2012) describe sete **diferencias do ciberacoso respecto ao acoso escolar tradicional**:



Depende en certo grao da experiencia coa tecnoloxía.

É máis indirecto, podendo ser mesmo anónimo.

O acosador non ve a reacción emocional da vítima, polo menos a curto prazo.

O papel do perpetrador non está tan claro (pode enviar unha mensaxe, visitar unha web...).

A motivación xa non é gañar posicións mediante a demostración dun poder abusivo ante os demais (pode ser anónimo).

Incrementátese a amplitude dos coñecedores potenciais da situación.

É difícil escapar da situación de ciberacoso e a vítima sente que non hai un lugar seguro.



01 | **Inflamar:** enviar mensaxes cunha linguaxe vulgar e ofensiva durante as discusións online.

02 | **Fustrigar:** enviar repetidamente mensaxes desagradables e insultantes

03 | **Difamar:** difundir murmuracións ou rumores sobre unha persoa que poidan danar a súa reputación ou amizades.

04 | **Suplantar:** finxir ser outra persoa, enviar material coa intención de danar a reputación desa persoa ou as súas amizades.

05 | **Divulgar:** revelar segredos ou imaxes online embarazosas para a persoa

06 | **Enganar:** persuadir a alguén para que revele segredos ou para compartir imaxes embarazosas.

07 | **Excluír:** rexeitar deliberadamente e con maldade a alguén dun grupo online

08 | **Axexar na rede ('Cyberstalking')**
Repetir intensamente a fustrigación e a difamación incluíndo ameazas ou provocando un medo significativo.

Respecto dos medios utilizados para levar a cabo o ciberacoso destacan Internet e a telefonía móbil, aínda que a medida que se vai desenvolvendo a tecnoloxía emerxen novas formas de ciberacoso (redes sociais como Facebook, Twitter ou Tuenti, xogos online, etcétera). Smith et al. (2008) sinalan como os principais medios utilizados polo alumnado de secundaria as chamadas telefónicas, mensaxes de texto, acoso mediante vídeos e imaxes, correo electrónico, chats, mensaxería instantánea (Whatsapp...) e páxinas web.

Aclarando conceptos: Ciberbullying, Grooming, Sexting

É precisamente a celeridade nos cambios tecnolóxicos a causa dun constante goteo de neoloxismos relacionados co acoso na rede que en ocasións pode resultar confuso para docentes e pais. Para aclarar e definir os diferentes tipos de acoso, a Axencia Española de Protección de Datos na súa páxina web (<http://www.tudeceseneninternet.es>) distingue entre os seguintes:

Grooming

Acoso exercido por un adulto mediante accións realizadas de xeito deliberado e para establecer unha relación e control emocional sobre o neno ou nena co fin de preparar o terreo para o abuso sexual implícito ou explícito. Na maioría dos casos o adulto faise pasar por un menor para conseguir a súa amizade e confianza usando chantaxes e enganos, como poden ser ameazas con facer chegar imaxes de contido pornográfico ou comprometidas da vítima aos seus pais, amigos e coñecidos. É un delito.

É a utilización de redes de comunicacións (Internet, teléfonos móbiles...) para humillar, vexar ou difamar a outras persoas. A situación de acoso dáse entre os membros dun grupo de iguais (dun menor a outro), e é especialmente grave no caso de mozos e adolescentes, existindo incluso casos de suicidio. Aínda que é pouco probable que só un problema de ciberacoso leve aos mozos ao suicidio, pode exacerbar a inestabilidade e desesperanza de adolescentes que xa estaban a sufrir circunstancias estresantes na súa vida ou tiñan problemas mentais. Por iso é importante incluílo nos programas de prevención e intervención fronte ao acoso escolar (Hinduja e Patchin, 2010).

Cyberbullying ou ciberacoso

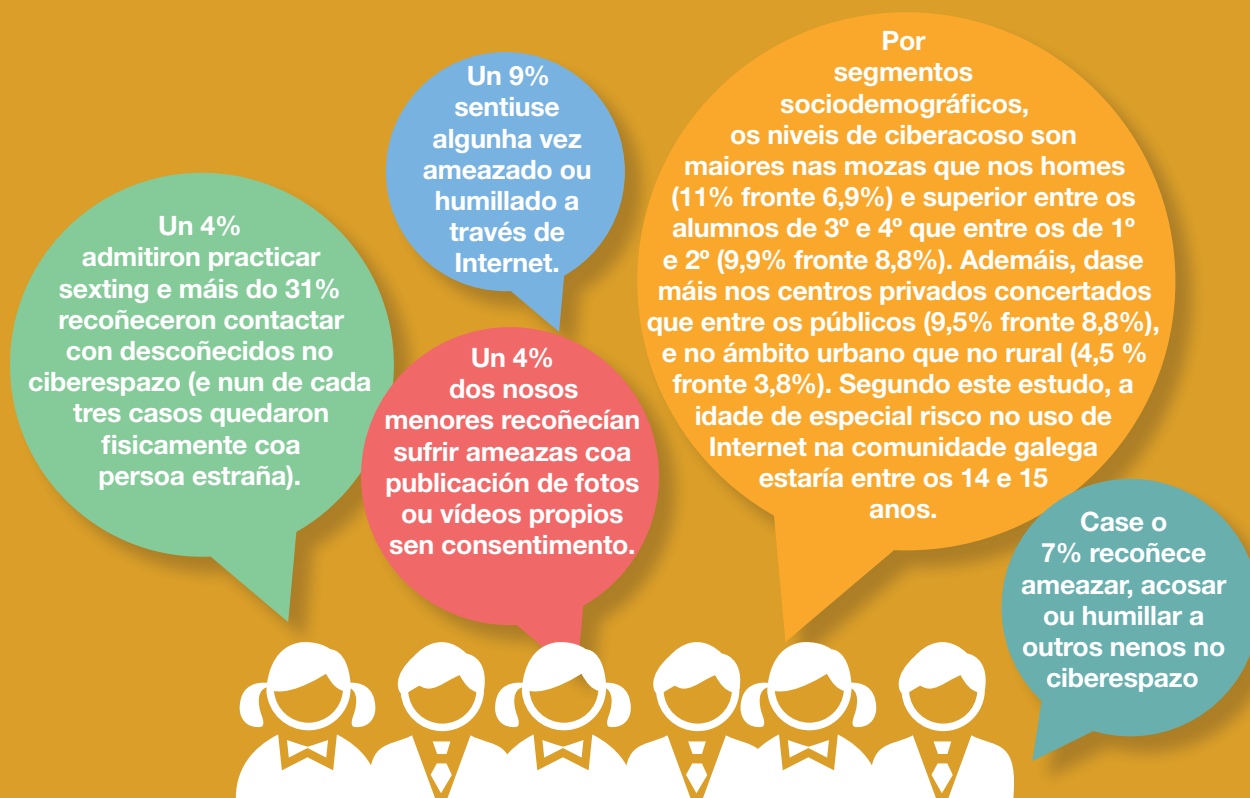
Sexting

Consiste na difusión de fotografías ou vídeos de carácter sexual producidos polo remitente utilizando para iso o teléfono móbil ou outro dispositivo tecnolóxico. Aínda que inicialmente as imaxes sexan enviadas polo propio menor ou co seu consentimento, desde o momento no que o contido se difunde o autor perde o control e pode dar lugar a situacións de ciberacoso, chantaxe e grooming. A propia actitude de transgresión propia da adolescencia, a democratización do acceso á tecnoloxía (cámaras web e teléfonos móbiles) e a falta de cultura de privacidade propia dunha xeración que xa é 'nativa dixital' provoca que os casos de sexting que acaban en denuncia non fagan máis que aumentar. É importante que os menores coñezan a lexislación e as responsabilidades nas que poden incorrer ao compartir imaxes deste tipo.

Prevalencia do ciberacoso escolar en Galicia

Debido á novidade do fenómeno do ciberacoso e á variedade nos resultados atopados na súa investigación (as taxas sobre as súas repercusións son moi dispares posiblemente debido á heteroxeneidade dos criterios utilizados), resulta difícil coñecer e comparar a prevalencia nos centros educativos. Nunha exploración desenvolvida con mozos australianos atopouse que a incidencia deste fenómeno é maior nas idades de transición entre a educación primaria e secundaria (Price e Dalgleish, 2010).

En Galicia, un estudo publicado recentemente (2014) e realizado pola USC para o Valedor do Pobo, atopou casos puntuais de acoso utilizando as novas tecnoloxías. Entre as cifras que recolle destacan:



O estudo realizouse durante o ano 2014 cunha mostra de máis de 44.000 adolescentes (un total de 255 centros de ensino secundario) da nosa comunidade utilizando un test como screening ou cribado do uso problemático de Internet. Os resultados tamén mostran que o uso de Internet nos adolescentes galegos é xeneralizado: o 97,8% utilizan a rede de maneira regular, o 93% están rexistrados nalgunha rede social (un 51% incluso en catro ou máis), o 71,2% conéctanse a diario e o 90,7% dispón de teléfono móbil. A idade media de acceso ao primeiro móbil sitúase nos 11,12 anos. O 89,2% utiliza Whatsapp como aplicación de mensaxería instantánea (aínda que tamén utilizan en menor grao Messenger/Skype, Line, Google Talk ou outras).

02

SENSIBILIZACIÓN E PREVENCIÓN: COMO TRABALLAR COS ALUMNOS A PRIVACIDADE E SEGURIDADE EN INTERNET E REDES SOCIAIS



O alumnado ten algunhas estratexias de afrontamento para loitar contra o ciberacoso, como bloquear usuarios, ou cambiar con frecuencia as claves, pero mostra unha gran falta de confianza respecto dos adultos e a súa capacidade para enfrontarse a este problema, o que fai que a maior parte dos estudos reflictan que de contarlle o problema a alguén, a primeira opción sexa case sempre a un amigo, seguido dos seus pais e como última opción ao profesorado (Slonje, Smith e Frisé, 2013).

É por iso que se fan necesarios programas de prevención nos centros educativos para que cambien esta visión de indefensión fronte ao ciberacoso. Con todo, os programas directamente orientados a este problema son aínda escasos, destacando pola súa efectividade proxectos máis amplos de prevención do acoso escolar, como o programa KiVa (Finlandia). En xeral, os programas que se centraron en previr o acoso escolar contemplan como intervencións as seguintes accións:

- Actividades na aula co ordenador
- Apoio ás vítimas por parte de iguais cun elevado status
- Fomentar a empatía no ciberacosador para axudarlle a entender o dano que fai (isto é especialmente importante debido a que o sentimento de culpa é menor no ciberacoso que no acoso escolar tradicional porque non se ve a curto prazo a reacción emocional da vítima).
- Crear pequenos grupos de discusión de alumnos que busquen información sobre o problema, debatan e propoñan solucións, que logo serán tidas en conta polos profesores do centro educativo.

Os programas especificamente dirixidos ao ciberacoso son escasos. Realizáronse até o momento seguimentos a moi curto prazo e parecen ter pequenos efectos. Destacan iniciativas como:

1 CyberMentors (UK, 2009), no que os estudantes son adestrados por mentores (alumnado senior).

2 Visionado de vídeos ou webs sobre seguridade na rede, como por exemplo 'Let's fight together', sobre o ciberbullying en Inglaterra, ou o cómic 'A pandi e as súas historias online', en www.tudecideseninternet.es.

Tamén existen unha serie de medidas de prevención dirixidas de xeito específico a orientadores e educadores:

1 Informar o alumnado sobre os efectos legais do ciberacoso (incluídas as consecuencias para os menores, entre os que en ocasións se percibe unha certa ilusión de invulnerabilidade legal), así como dos medios utilizados pola Policía Nacional e a Garda Civil especializada en delitos telemáticos para identificar aos ciberacosadores. Ambos corpos de seguridade contan con equipos especiais que imparten sesións informativas nos centros que o solicitan.

2 Non silenciar o tema do ciberacoso. Non obviar ou esquivar este tema por ser fonte potencial de conflito.

3 Desenvolver as habilidades sociais do alumnado mediante programas que eduquen en habilidades socio-emocionais, reducindo a impulsividade e o comportamento agresivo e fomentando a empatía e as técnicas de control emocional (Suniti,2008).

4 Manterse actualizados en novas tecnoloxías (o que pode resultar difícil ante unha xeración de 'nativos dixitais' en constante evolución).

5 Dispor dun equipo de profesionais encargado da supervisión e seguridade dos ordenadores do centro (incluíndo programas específicos).

6 Acordar unhas directrices entre o profesorado e limitar o acceso dos menores aos teléfonos móbiles polo menos durante a súa estancia no centro.

7 Educar e sensibilizar a pais e titores na importancia de tutelar aos menores no seu acceso ás TICs, promovendo unha serie de boas prácticas (programas de control parental, limitar o acceso ao computador se non é supervisado por adultos...) das que se pode informar en charlas, escolas de pais...

Sería interesante, desde as escolas, informar aos pais e titores dos seguintes usos das TIC (Mifsud, 2010):

O ordenador debería estar situado nunha estancia común do domicilio e o tempo de uso ser supervisado por un adulto. É recomendable acordar un plan familiar consensuado e coherente co uso da TIC.

Aproveitar os momentos nos que se comparta Internet cos menores para ofrecer un exemplo de boa práctica, tanto en seguridade como en prudencia por parte dos adultos.

Tentar inculcarlles aos menores as mesmas normas de respecto e educación para dirixirse a outras persoas virtualmente que cando se dirixen a elas cara a cara.

Manter a confidencialidade e a intimidade, ensinándolles a non proporcionar datos da súa identidade e a preguntar aos adultos en caso de dúbida.

Comunicarse con outros pais e nais en reunións e outros puntos de encontro tamén pode axudar para que se utilicen normas similares entre os seus fillos e fillas e non haxa un desfasamento entre eles. Dar unhas directivas comúns por parte do centro.

Alertar sobre o risco que levan as descargas ilegais, e pedir coherencia no exemplo por parte dos adultos.

Ensinarlles a repartir o tempo e favorecer a realización doutras actividades para as que non sexan necesarias as TIC como poden ser os deportes.

Ter instalado un sistema de control parental no equipo informático que utilicen os menores.

Controlar a seguridade do ordenador con antivirus ou sistemas operativos libres, que non requiren de antivirus. Inculcar nos menores a importancia de vixiar os correos que abren e os arquivos que descargan.

Pais, nais e profesorado en xeral deben concienciarse da necesidade de denunciar ao Grupo de Delitos Telemáticos da Garda Civil en caso de ter indicios de actividades ilegais.



Pola súa banda, a Axencia Española de Protección de Datos (AEPD) aconsella informar o alumnado das seguintes medidas de prevención do ciberacoso escolar:

- Non utilizar nunca o nome verdadeiro, sempre alcumes ou pseudónimos (nicks).
- Na dirección de correo electrónico evitar datos que poidan identificarnos (ex.: data de nacemento).
- Utilizar a función de copia oculta (CCO) para mandar correos a varias persoas e non participar en correos en cadea.
- Reler os correos antes de envialos (aparcar a impulsividade).
- Non agregar como amigos na Rede a persoas que non se coñecen, incluíndo amigos de amigos, que poden ser xente descoñecida para eles por unha mala xestión da súa propia privacidade.
- Abandonar chats, foros ou webs onde se dean situacións incómodas ou desagradables. Lembrar que como usuarios CONTROLAMOS a situación.
- Non facilitar datos persoais a descoñecidos e ser coidadoso cos que se lle dan á familia ou amigos.
- O contrasinal debe ser SECRETO (non compartir con amigos, lembrar que esa situación pode variar co tempo) e SEGURA (difícil de adiviñar, incluíndo números, letras e símbolos).
- Pedir permiso a outros antes de publicar calquera información que lles atinja (imaxes,...).
- Utilizar a cámara web só con persoas de confianza e non facer nada que non se faría en público. Se non se usa é conveniente tapala ou virala cara a un punto morto
- Ante unha situación de ciberacoso, pedir axuda a un adulto de confianza (pais, educadores,...) e denunciar o caso ás autoridades (Garda Civil, AEPD,...).

Na páxina web do portal do menor (www.protegeles.com), pódense atopar tamén numerosas recomendacións para o profesorado para previr este fenómeno, así como actividades para realizar co alumnado

03

DETECCIÓN DO CIBERACOSO

A nivel de prevención na aula, o profesorado ten tamén un papel importante á hora de detectar o ciberacoso posto que pasa moito tempo cos menores, coñece en ocasións mellor que a propia familia como se relacionan entre eles e pode detectar de xeito máis fácil cambios no comportamento habitual do alumnado que lle poidan levar a sospeitar a existencia de ciberacoso.

Algúns autores (Mifsud, 2010) propoñen un **perfil do agresor** que utiliza o acoso dixital que pode resultar útil, aínda que sempre evitando xeneralizar e etiquetar. Non é unha relación causal, que algún dos nosos alumnos presente este perfil non quere dicir que sexa un ciberagresor:

Malos resultados académicos e problemas de conduta familiares

Necesidade de reforzar o seu ego humillando e manifestando superioridade sobre o acosado. Autoestima excesivamente baixa ou excesivamente alta comparada coa dos non agresores (Patchin e Hinduja, 2010).

Habitualmente pertenza a grupos interconectados por TIC, como blogs, wikis...

Boas destrezas no uso das TIC

Dependencia das TIC que lles fai estar permanentemente conectados

Existencia dalgún trastorno psicolóxico e problemas de autocontrol. A hostilidade e o psicoticismo poderían ser factores (Aricak, 2009).

Por outra banda, recentes estudos (Ortega et al., 2009; Patchin e Hinduja, 2010) revelan características ou **cambios de comportamento nas vítimas** de acoso dixital que nos poden axudar a detectalo :

- Baixa autoestima. Aínda que non está claro se aumenta a probabilidade de ser vítima o ter baixa autoestima ou se é a propia situación de ciberacoso a que propicia que esta decreza, existe relación significativa entre ser acosado e esta característica
- As mozas referencian máis ciberacoso como vítimas que os mozos.
- Enfado e outras emocións negativas (tristeza, medo, vergoña,...). Se se mantén no tempo pode levar á depresión.
- Indefensión e illamento social

Tamén existen escalas de medida que nos poden axudar a descubri-lo (Menesini et al., 2011).

04

PROTOCOLO

No caso de detectar ciberacoso no noso centro escolar, Willard (2007) propón os seguintes pasos no protocolo de actuación:

- 1** Gardar calquera proba. Este paso é de vital importancia por se o ciberacoso tivese consecuencias legais. Informar á familia acerca de como gardar as probas e ofrecerlles axuda técnica de ser necesario.
- 2** Avaliar o grao de ameaza. Isto é especialmente importante no caso de que se detecten signos de violencia ou mesmo risco de suicidio. Contactar coas autoridades pertinentes en caso de achar riscos evidentes.
- 3** Avaliar as posibles respostas como centro educativo. Se a situación se produciu no propio centro, valorar medidas disciplinarias.
- 4** Identificar ao ciberacosador. Utilizar os medios técnicos que sexan necesarios para pescudar a identidade do acosador e desde que ordenador (dirección IP) están a lanzarse os ataques.
- 5** Ofrecer apoio á vítima. Mesmo aínda que non existise unha resposta disciplinaria por parte do centro, debe ofrecer axuda psicolóxica, legal e técnica á vítima e os seus pais. Contactar con asociacións especializadas en temas de acoso escolar e ciberacoso en particular.
- 6** Ofrecer axuda técnica para evitar novos ataques informáticos. Cambiar contas, contrasinais, notificar a situación ao operador de telefonía ou ao provedor de internet, contactar coas páxinas web e a AEPD.
- 7** Ofrecer toda a axuda necesaria para protexer á vítima.
- 8** Contactar cos pais do ciberacosador e ofrecer mediación e todos os medios ao alcance do centro. Lembrar que moitas veces detrás do ciberacosador hai tamén un menor con problemas que pode requirir axuda psicolóxica ou doutro tipo.
- 9** Se as ameazas son serias, denuncialo á policía ou garda civil.

BIBLIOGRAFÍA

Arıcak, O. T. (2009). *Psychiatric symptomatology as a predictor of cyberbullying among university students*. *Eurasian Journal of Educational Research*, 34(1), 169.

Hinduja, S. e Patchin, J.W. (2010). *Bullying, cyberbullying and suicide*. *Archives of Suicide Research*, 14, 206-212.

Menesini, E., Nocentini, A. y Calussi, P. (2011). *The Measurement of Cyberbullying: Dimensional Structure and Relative Item Severity and Discrimination*. *Cyberpsychology, Behavior and Social Networking*, 14, 267-274.

Mifsud, E. (2010). *Buenas prácticas TIC*. Valencia: Generalitat Valenciana.

Ortega, R., Elipe, P., Mora-Merchán, J.A., Calmaestra, J. Y Vega, E. (2009). *The Emotional Impact on Victims of Traditional Bullying and Cyberbullying*. *Journal of Psychology*, 217, 197-204.

Patchin, J.W. Y Hinduya, S. (2010). *Cyberbullying and Self-Esteem*. *Journal of School Health*, 80, 614-621.

Price, M. y Dagleish, J. (2010). *Cyberbullying. Experiences, impacts and coping strategies as described by Australian young people*. *Youth Studies Australia*, 29, 51-59.

Slonje, R., Smith, P. K., & Frisén, A. (2013). *The nature of cyberbullying, and strategies for prevention*. *Computers in Human Behavior*, 29, 26-32.

Smith, P.K. (2012). *Cyberbullying and cyber aggression*. En S.R. Jimerson, A.B. Nickerson, M.J. Mayer y M.J. Furlong (Eds.). *Handbook of school violence and school safety: International research and practice* (pp.93-103). New York: Routledge.

Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., & Tippett, N. (2008). *Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils*. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49, 376-385.

Suniti, C. (2008). *Cyberbullying: Overview and Strategies for School Counsellors, Guidance Officers, and All School Personnel*. *Australian Journal of Guidance & Counselling*, 18, 53-66.

Valedor do Pobo (2014). *Mocidade online. Resultados globales*. En: <http://www.valedordopobo.com/index.php?s=156&i=136&l=es>

Willard, N. (2007). *Educator's guide to cyberbullying and cyberthreats*. En: <http://www.cyberbully.org/cyberbully/docs/cbcteducator.pdf>

RECURSOS EN INTERNET:

A Axencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es) habilitou unha web propia (www.tudecideseninternet.es) con recursos e fichas didácticos para docentes (http://www.tudecideseninternet.es/educadores/ficha_didactica) e materiais para traballar na aula co alumnado (<http://www.tudecideseninternet.es/menores>). Inclúe un glosario

Tamén existe información e orientación no portal do menor: http://www.protegeles.com/actividades_para_profesores.asp

O portal do Valedor do Pobo (<http://www.valedordopobo.com/index.php?s=156&i=136&l=es>) recolle os resultados do estudo Mocidade Online (2014) que reflicte os hábitos tecnolóxicos por parte dos adolescentes galegos.

csifensino.com

galicia

