

-Herramientas en consulta-

Guía clínica sobre



El — Ciber acoso

para
profesionales
de la salud



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO

red.es



Sociedad Española de Medicina
de la Adolescencia



Hospital Universitario La Paz

Hospital de Cantoblanco
Hospital Carlos III

Comunidad de Madrid

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	HERRAMIENTAS EN CONSULTA	6
2.a.	Información para padres: Riesgos en Internet	
2.b.	Información para menores: Riesgos en Internet	
2.c.	Coordinación con centros educativos: ciberacoso escolar	
2.d.	Información de cómo actuar ante un caso de ciberacoso escolar para padres	
2.e.	Información de cómo actuar ante un caso de ciberacoso para menores (víctima)	
2.f.	Información de cómo actuar ante un caso de ciberacoso para menores (espectador)	
2.g.	Información de cómo actuar ante un caso de ciberacoso para menores (acosador)	
2.h.	Recursos de interés	

Reservados todos los derechos. Se permite su copia y distribución por cualquier medio siempre que se mantenga el reconocimiento de sus autores, Red.es y la SEMA (Sociedad Española de Medicina de la Adolescencia), no se haga uso comercial de las obras y no se realice ninguna modificación de las mismas.

Cómo citar esta guía:

Grupo de trabajo de la Guía Clínica de ciberacoso para profesionales de la salud. Guía clínica de ciberacoso para profesionales de la salud. Plan de confianza del ámbito digital del Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Hospital Universitario La Paz, Sociedad Española de Medicina del Adolescente, Red.es. Madrid. 2015.



Capítulo I

Introducción



Introducción

Para facilitar su uso se presentan a continuación las herramientas en consulta recogidas en el Anexo I de la «Guía clínica sobre el ciberacoso para profesionales de la salud», desarrollada conjuntamente por la SEMA (Sociedad Española de Medicina del Adolescente), Red.es y el Hospital Universitario de la Paz de Madrid.



Capítulo 2

Herramientas en consulta

Recursos de utilidad para el sanitario en su relación con el menor,
la familia y el centro escolar:



2.a. Información para padres: Riesgos en Internet

Para los menores Internet es una ventana al mundo, un lugar para aprender y para comunicarse, pero al ser niños, su impulsividad y falta de madurez puede conducirles a situaciones peligrosas y a desarrollar comportamientos inadecuados.

En este sentido, se hace necesaria la guía de los padres para que aprendan a desenvolverse de una manera segura y responsable. El reto para los progenitores no es sencillo y es posible que necesiten dedicar tiempo y esfuerzo para entender la relación entre los menores y las nuevas tecnologías. Si los chavales perciben su desconocimiento del medio no tomarán en serio sus recomendaciones.

La supervisión, acompañamiento y orientación de los padres es esencial

La manera más sencilla que tienen los padres para supervisar a sus hijos en Internet pasa por prestarles atención a lo que hacen cuando están conectados. Una buena medida para comenzar -especialmente a edades tempranas- es poner el ordenador en un espacio común de la casa. Los niños se comportan de manera diferente cuando sienten que alguien está prestando atención a lo que están haciendo.

Asimismo, los padres deben ajustar el nivel de supervisión a la edad del menor. Estos niveles deberán evolucionar hacia la generación de autonomía, de modo que vaya aprendiendo a gestionar las situaciones por sí mismo:

- **Niños** - se recomienda una estrecha supervisión para asegurar que están en un entorno seguro, a la vez que se les van trasladando pautas básicas de uso.
- **Jóvenes adolescentes** - fomentar el conocimiento, y el desarrollo de habilidades y valores para que puedan tomar decisiones apropiadas de forma independiente, pero siguiendo muy de cerca sus evoluciones.



- **Adolescentes** - enseñarles acerca de los riesgos y asegurarse de que se preocupan por mantenerse a salvo. Los adolescentes necesitan saber cómo minimizar los riesgos en línea, la forma de detectar una situación potencialmente peligrosa y mecanismos de respuesta en caso de verse involucrados en un incidente.

Estrategias recomendadas a seguir por los padres

- **Sea usted, el mejor ejemplo para sus hijos.** Antes de poner normas piense que usted estará obligado a cumplirlas, sea coherente y haga exactamente lo que le pide a su hijo. Haga partícipe a su hijo de las amenazas que usted mismo encuentra en internet, es un modo de normalizar la situación y crear un canal de comunicación y demostrarle a su hijo que usted está capacitado de dar una respuesta en caso de ser necesario.
- **No demonice las nuevas tecnologías.** Su hijo las necesita para su desarrollo personal y profesional, es más útil centrarse en consensuar criterios y sensibilizar de los riesgos y de las posibles consecuencias de los comportamientos inadecuados.
- **Establezca reglas y límites.** Converse y establezca reglas con sus hijos acerca de cuándo y por cuánto tiempo pueden estar en conectados. No le permita utilizar la mensajería instantánea (ej. Whatsapp) mientras hace las tareas escolares. Restrinja el uso del teléfono móvil durante las comidas. Limite el tiempo y lugares desde donde jugar en línea.
- **Elija contenidos apropiados para su edad.** Ayúdele a descubrir sitios que promuevan el aprendizaje, la creatividad, y que profundicen en sus intereses. Algunos contenidos de Internet pueden ser perjudiciales para su educación y desarrollo. Apóyese en herramientas de control parental para monitorizar y controlar los contenidos a los que accede el menor, a edades tempranas son una solución muy eficiente.
- **Preocúpese de conocer el entorno y la tecnología.** Es necesario conocer mínimamente la relación entre los menores e Internet para poder ofrecerle un soporte apropiado. Fórmese en la medida de lo posible y fomente el intercambio de conocimientos y experiencias sobre Internet con sus hijos, de esta manera el menor encontrará menos dificultades a la hora de trasladar sus dudas y preocupaciones.
- **Interésese por lo que hace en línea y comparta actividades.** Conozca las amistades en la red de sus hijos, las aplicaciones que utilizan y sus intereses. Comparta con



ellos actividades (ej. configurar las opciones de privacidad de las redes sociales, jugar en línea juntos, etc.), es una de las mejores formas para supervisar su actividad en Internet y trasladarle nuevos puntos de vista con la intención de sensibilizarle.

- **Ayúdele a pensar críticamente sobre lo que encuentran en línea.** Los chavales necesitan entender que no todo lo que ven en Internet es cierto. Se puede confiar en la Web pero no se debe ser ingenuo y dejarse engañar. Enséñeles a contrastar la información en caso de duda.
- **Asegúrese de que se siente cómodo solicitando su ayuda.** Si el menor presiente que se meterá en problemas al trasladarle algún comportamiento inadecuado que haya realizado, o que perderá algún privilegio (como el acceso a Internet o el teléfono móvil) al comunicarle algún incidente en el que se vea envuelto, será más reticente a solicitar su ayuda. Lo que puede provocar que intente resolverlo por sí mismo acrecentando el problema.

Recomendaciones para gestionar la privacidad, identidad digital y reputación

- **Enséñeles a mantener la información personal en privado.** Recuerde a los menores que la información personal deben mantenerse en privado cuando están en línea. Recuérdeles que no den a conocer su dirección, números de teléfono o fecha de nacimiento. Limite el uso aplicaciones sociales que permitan a los niños publicar su ubicación (geolocalización).
- **Conozca cómo se representan a sí mismos en las redes sociales.** Consulte sus perfiles, los comentarios que realizan y el contenido que comparten (fotos, vídeos, etc.). En el caso de los adolescentes, puede ser útil abordarles indirectamente: pregúnteles qué piensan de la manera en que otras personas se retratan a sí mismos en las redes sociales. Escuche atentamente sus opiniones. Ayúdeles a configurar adecuadamente las opciones de privacidad en redes sociales para controlar quien accede a que información.
- **Discreción en la publicación de fotografías.** Sensibilice sobre los peligros de publicar fotografías y vídeos personales en situaciones comprometidas. Por ejemplo las de carácter sexual (práctica conocida como sexting) o relacionadas con las drogas y el alcohol. Aunque sus amigos piensen que la foto de la fiesta del sábado en la que sale haciendo «el



tonto» es muy graciosa, no sabemos cómo podrá interpretarse pasados unos años cuando esté buscando trabajo.

- **Recuérdelos que deben respetar a los demás.** Inculque conductas responsables en sus hijos, como no publicar o reenviar información de otras personas sin su permiso. Del mismo modo, si los niños difunden rumores o hablan mal de alguien, no pueden asumir que lo que dicen se mantendrá en privado. Todo lo que digan podrá salir a la luz y ser utilizado para perjudicarles.
- **Sensibilícele sobre las charlas con desconocidos.** Aunque a determinadas edades pueden ser útiles para su sociabilización y el desarrollo de su identidad, es necesario concienciar a los menores de que las personas no siempre son quienes dicen ser en Internet. Deben ser conscientes de que hay depredadores sexuales que utilizan la información publicada por los propios menores para ganarse su confianza y embaucarlos.

Recomendaciones para evitar virus y fraudes

Ayúdele a preparar el sistema contra los virus

- **Instalen un antivirus y manténgalo actualizado para analizar todo lo que se descarga.** En la sección de Herramientas Gratuitas de la Oficina de Seguridad del Internauta se pueden encontrar soluciones antivirus gratuitas: <http://www.osi.es/es/herramientas-gratuitas>
- **Mantengan el sistema operativo (SO), el navegador y todas las aplicaciones actualizadas.** Para estar seguro de que se está bien protegido active las actualizaciones automáticas. Más información en la sección de actualizaciones de la OSI: <http://www.osi.es/actualizaciones-de-seguridad/>
- **Utilice una cuenta de usuario con permisos limitados para navegar.** Eviten infecciones eligiendo una cuenta de usuario apropiada. La cuenta de administrador es sólo para momentos puntuales (ej. instalar programas). Más información en la sección de cuentas de usuario de la OSI: <https://www.osi.es/es/cuentas-de-usuario>



Enséñele a protegerse mientras navega

- **No hagáis click en enlaces que resulten sospechosos.** Deben ser precavidos antes de seguir un enlace al navegar, en el correo, en una red social. Los mensajes falsos que los acompañan pueden ser muy convincentes con el fin de captar la atención y redirigir a páginas maliciosas.
- **Tengan cuidado con lo que descargan.** Nuevas amenazas surgen cada día y los antivirus no pueden combatirlas todas. Descarguen los ficheros solo de fuentes confiables y los programas desde sus páginas oficiales.
- **Desconfíen de los correos de remitentes desconocidos.** Ante la duda, es recomendable no responder a los mismos y eliminarlos. Tengan en cuenta también que cuanto más limiten la difusión de sus cuentas de correo menos correo basura (spam) recibirán.
- **No abran ficheros adjuntos sospechosos.** Si es de un conocido y no lo han solicitado, asegúrense de que realmente lo quiso enviar. Los virus utilizan esta técnica para propagarse entre los contactos del correo, de la mensajería instantánea y de las redes sociales.
- **Cuiden sus contraseñas.** Al introducirlas asegúrense de estar en la página correcta, puede parecer idéntica a la legítima y tratarse de una suplantación. No utilicen la misma contraseña en diferentes servicios, si acceden a una de sus cuentas fácilmente podrán acceder al resto. Y no compartan sus contraseñas con nadie, aunque digan que son del servicio técnico, las empresas respetables nunca las solicitarían.



Recursos de interés

- Red.es - Chaval.es: <http://www.chaval.es/chavales/recursos/>
- Incibe - Oficina de Seguridad del Internauta (OSI): <http://www.osi.es>
- Pantallas Amigas: <http://www.pantallasamigas.net/>
- Google – Cómo mantenerse seguro y protegido en Internet:
<http://www.google.es/intl/fr-CA/goodtoknow/online-safety/>
- Microsoft – Protección de la familia:
<http://www.microsoft.com/es-es/security/family-safety/default.aspx#Generalidades>
- Facebook – Centro de seguridad para padres:
<https://www.facebook.com/safety/groups/parents/>
- Tuenti – Padres, madres o tutores:
<http://corporate.tuenti.com/es/help/family-faq/es>
- Orange - Navega Seguro: <http://navigaseguro.orange.es/>

-Herramientas en consulta-

Guía
clínica
sobre



El —
Ciber
acoso
para
profesionales
de la salud



2.b. Información para menores: Riesgos en Internet

Disfruta de Internet de forma segura y responsable

Como sabes, en Internet hay de todo, y si se quiere disfrutar de las muchas cosas buenas que tiene -escuchar música y ver vídeos, jugar en línea, buscar ayuda para los deberes, estar en contacto con amigos y conocidos a través de la mensajería instantánea y las redes sociales- también es necesario conocer sus peligros y saber cómo protegerse.

De la misma manera que te pones el cinturón al viajar en coche, miras a ambos lados de la carretera antes de cruzar o no le prestas las llaves de tu casa a un desconocido, en Internet también debes adoptar buenos hábitos para evitar problemas.

Las siguientes recomendaciones te ayudarán a disfrutar de Internet de una manera segura y responsable.

Recomendaciones generales

- **Confía en la Web pero no seas ingenuo.** Permanece alerta, no todo lo que se dice en Internet es cierto. Sé crítico y no te dejes engañar, pregúntate «¿Quién publicó esto? ¿Por qué?». Contrasta la información con otras fuentes. Esos consejos te ayudarán a seleccionar la información fiable y evitar engaños. Ante la duda también puedes preguntar a tus padres y profesores.
- **Accede a contenidos aptos para tu edad.** No se aprende todo de golpe, aprender tiene etapas e Internet también. Del mismo modo que en la escuela no te dan las asignaturas que enseñan a los más mayores, porque no las entenderías y te sentirías confuso, en Internet existen páginas con contenidos que no comprendes o que te pueden hacer sentir mal (violencia, odio, etc.). Apóyate en padres, profesores y amigos para buscar páginas que encajen con tus intereses y que estén adaptadas a tu edad.



- **Déjate ayudar si tienes un problema.** Si sucede algo que te resulta sospechoso, te provoca rechazo o te hace sentir mal, cuéntaselo a un adulto en el que confíes. Aunque en un primer momento puede que pienses que se enfadarán contigo, lo que realmente les interesa es ayudarte. Si ven que actúas de manera responsable contándoles la situación, crecerá su confianza en ti.
- **Definir unas reglas de uso de Internet.** Cuando se abusa de Internet deja de ser algo útil y divertido para convertirse en un problema. Es normal que tus padres se preocupen por el tiempo que pasas jugando en línea, porque no paras de mirar el teléfono mientras estudias, o porque no lo apagas al acostarte. Llega a un acuerdo con tus padres sobre las reglas en el uso de Internet, así todos tendréis claro qué cosas son positivas y cuáles negativas.
- **Sé precavido al charlar con desconocidos.** Debes tener precaución con la gente que conozcas en Internet. La gente no siempre es quien dice ser, cualquiera puede hacerse pasar por un «amigo de un amigo». Debes ser consciente de que los depredadores sexuales utilizan la información publicada por los propios menores para engañarles y ganarse su confianza. Si deseas encontrarte con alguien, coméntaselo a tus padres antes.

Recomendaciones para gestionar tu privacidad, identidad digital y reputación

- **Protege tu información personal.** Para proteger tu identidad y evitar problemas, la información personal deben mantenerse en privado cuando se está en línea. Utiliza un nick (apodo) en vez de tu nombre real, y no des a conocer tu dirección, número de teléfono o fecha de nacimiento. Tampoco publiques tu ubicación (geolocalización) en las aplicaciones sociales que utilices.
- **Cuida tus contraseñas.** Utiliza contraseñas fuertes y no las compartas con nadie (tan solo con tus padres). No utilices la misma contraseña en diferentes servicios, si la capturan podrán acceder a todas tus cuentas fácilmente. Más información en la sección de Contraseñas de la OSI.
- **Cierra siempre la sesión.** Las redes sociales te permiten permanecer conectado incluso después de cerrar el navegador o cerrar la aplicación en el teléfono. No tener que volver a poner la contraseña resulta muy cómodo. El problema está en que cualquiera que tenga acceso a tu dispositivo también tendrá acceso a tus cuentas.



- **Configura las opciones de privacidad.** Invierte 5 minutos en configurar las opciones de privacidad de las redes sociales. Entre otras cosas, podrás escoger quién ve una publicación y quién no. Algunas puede que solo te interese que las vean tus familiares, y otras solo tus amigos más íntimos.
- **Piensa antes de publicar.** Piensa en las posibles consecuencias que puede tener el contenido (comentario, foto o vídeo) que vas a publicar. Pregúntate «¿Quién va a verlo? ¿Cómo se lo tomarán? ¿Podrán utilizarlo para perjudicarme?». Además, aunque tengas configuradas las opciones de privacidad de las redes sociales recuerda que una vez que se publica se pierde el control de lo publicado. Cualquiera puede copiarlo y reenviarlo por todo Internet.
- **Discreción en la publicación de fotografías.** Ten especial precaución con la publicación de fotografías y vídeos en situaciones comprometidas, por ejemplo, de carácter sexual (práctica conocida como sexting) o relacionadas con las drogas y el alcohol. Aunque tus amigos piensen que la foto de la fiesta del sábado en la que sales haciendo «el tonto» es muy graciosa, no sabemos cómo podrá interpretarse pasados unos años cuando quieras acceder a la universidad o estés buscando trabajo.
- **Trata a los demás como te gustaría que te trataran.** Ten en cuenta las opiniones de los demás y no juegues con sus sentimientos simplemente por diversión. Del mismo modo, no publiques o reenvíes imágenes de otras personas sin su permiso, y no digas cosas mediante mensajes que no serías capaz de decir a la cara. Si difundes rumores o hablas mal de alguien, lo más seguro es que tarde o temprano salga a la luz y termine perjudicándote. Merece la pena respetar para ser respetado.

Recomendaciones para evitar virus y engaños

Protégete mientras navegas

- **Solo haz click en enlaces de confianza.** Sé precavido antes de seguir un enlace al navegar, en el correo, o en una red social. No es extraño encontrarse con mensajes maliciosos que buscan captar tu atención para que los sigas y acabes en páginas fraudulentas.
- **Ten cuidado con lo que descargas.** Nuevas amenazas surgen cada día y los antivirus no pueden combatirlas todas. Descarga los programas y aplicaciones solo desde las



páginas oficiales.

- **Desconfía de los correos de remitentes desconocidos.** Ante la duda, no respondas y bórralos. Ten en cuenta que cuanto más limites la difusión de tu cuenta de correo menos correo basura (spam) recibirás.
- **Evita los ficheros adjuntos sospechosos.** Si es de un conocido y no lo han solicitado, asegúrate de que realmente lo quiso enviar. Los virus utilizan esta técnica para propagarse entre los contactos del correo, de la mensajería instantánea y de las redes sociales.

Prepara tu sistema contra los virus

- **Instala un antivirus y mantenlo actualizado para analizar todo lo que descargas.** En la sección de Útiles de la OSI (Oficina de Seguridad del Internauta) se pueden encontrar soluciones antivirus gratuitas.
- **Mantén el sistema operativo (SO), el navegador y todas las aplicaciones actualizadas.** Para estar seguro de que se está protegido a la última activa las actualizaciones automáticas. Más información en la sección de actualizaciones de la OSI.
- **Utiliza una cuenta de usuario con permisos limitados para navegar.** Evita infecciones eligiendo una cuenta de usuario apropiada. La cuenta de administrador es sólo para momentos puntuales (ej. instalar programas). Más información en la sección de cuentas de usuario de la OSI.



Recursos de interés

- Red.es - Chaval.es: <http://www.chaval.es/chavales/recursos/>
- Incibe - Oficina de Seguridad del Internauta (OSI): <http://www.osi.es>
- Pantallas Amigas: <http://www.pantallasamigas.net/>
- Google - Cómo mantenerse seguro y protegido en Internet:
<http://www.google.es/intl/fr-CA/goodtoknow/online-safety/>
- Microsoft – Protección de la familia:
<http://www.microsoft.com/es-es/security/family-safety/default.aspx#Generalidades>
- Facebook – Centro de seguridad para adolescentes:
<https://www.facebook.com/safety/groups/teens/>
- Tuenti – Padres, madres o tutores:
<http://corporate.tuenti.com/es/help/family-faq/es>
- Orange - Navega Seguro: <http://navigaseguro.orange.es/>

-Herramientas en consulta-





2.c. Coordinación con centros educativos: ciberacoso escolar

A la atención del Equipo Directivo del centro educativo XXX.

Desde el centro sanitario XXX queremos poner en su conocimiento que tras un diagnóstico preliminar el paciente XXX, **alumno de su centro**, parece estar siendo **víctima de ciberacoso escolar**.

En este sentido, apelamos a la **responsabilidad del centro educativo*** a través de sus equipos directivos, de atender de forma pautada y planificada los casos que sean detectados y/o comunicados, de forma que se pongan en marcha los **protocolos y procedimientos de abordaje específicos** que tengan estipulados para dar rápida respuesta a este tipo de situaciones.

Por lo tanto, esperamos que el Equipo Directivo del centro educativo garantice, a través de las intervenciones que se estimen pertinentes por parte del profesor o profesores que se designen, el adecuado proceso de acogida, cuidado, apoyo y escucha del alumno-víctima, aportándole seguridad y atención incondicional. Asimismo, resulta imprescindible que, sin perjuicio de las acciones de investigación a desarrollar, se pongan en marcha medidas que permitan evidenciar el cese del acoso. Es en este contexto educativo donde han de tener encaje las estrategias de tratamiento de cada conflicto con objetivos muy concretos:

1. cese del acoso;
2. la protección, cuidado, apoyo de y a la víctima;
3. la reparación del daño producido, el perdón y la reconciliación;
4. la actuación específica con los acosadores;
5. la sensibilización de la comunidad educativa.

Por parte del centro sanitario se realizará el seguimiento en consulta del paciente con el com-



promiso de notificar al centro educativo cualquier aspecto que sea de interés para mejorar la gestión de la problemática.

Quedamos a su entera disposición para todo aquello que precisen o estimen oportuno.

Muchas gracias por su ayuda y colaboración.

Atentamente, XXX

* La normativa específica derivada de lo establecido en el artículo 124 (Normas de organización, funcionamiento y convivencia) de la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (LOMCE) precisa de manera explícita la elaboración de planes de convivencia que deben acoger acciones específicas para la atención a situaciones de conflicto entre iguales, entre otras, las de ciberacoso escolar.



Recursos de interés

- Red.es - Guía de actuación contra el ciberacoso:
<http://www.chaval.es/chavales/recursos/>
- Red.es - Guía SOS Educadores: Protocolo de intervención contra el ciberacoso escolar: <http://chaval.es>
- Emici - Protocolo de actuación escolar ante el ciberbullying:
<http://www.emici.net/prot/Protocolo%20Ciberbullying.html>
- COPM - Cyberbullying: Prevenir y Actuar:
<http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/CiberbullyingB.pdf>
- Save The Children - Consejos para profesores y profesoras ante el acoso escolar:
http://www.savethechildren.es/ver_doc.php?id=196

-Herramientas en consulta-





2.d. Información de cómo actuar ante un caso de ciberacoso escolar para padres

¿Qué es el ciberacoso escolar (*ciberbullying*)?

Es «el daño intencionado y repetido que provocan un grupo de menores a otro menor mediante el uso de medios digitales».

Esta breve definición, contempla las principales características del fenómeno:

- **Daño:** el menor sufre un hostigamiento que le afecta emocionalmente, pudiendo llegar a comprometer seriamente su día a día.
- **Intencionado y repetido:** el comportamiento del agresor es deliberado (no accidental) y refleja un patrón de comportamiento (no es un incidente aislado).
- **Medios digitales:** el acoso se realiza a través de computadoras, teléfonos, y otros dispositivos digitales, lo que lo diferencia del acoso tradicional.

¿Qué lo diferencia del acoso tradicional?

Debido al medio en el que se desenvuelve, el *ciberbullying* presenta unas características únicas que implican que el acoso sea más sencillo de llevar a cabo, además de tener un mayor impacto sobre la víctima.

Estas características son:

- **«Efecto desinhibidor en los comportamientos».** El supuesto anonimato de la red y, la dificultad para percibir el daño causado desde la distancia física que interpone Internet,



propician que los acosadores actúen de manera impulsiva sin pensar en las consecuencias.

- **«Aumento del alcance de la victimización».** La conectividad permanente y el uso de dispositivos móviles permite a los acosadores acceder a la víctima desde cualquier lugar y a cualquier hora. Además, los contenidos dañinos pueden tener una gran viralidad alcanzando grandes audiencias en poco tiempo.

Por estos motivos, el ciberacoso escolar puede tener consecuencias imprevisibles, escapando incluso al control de quienes acosan.

¿Cómo se realiza el *ciberbullying*?

Los métodos y medios más representativos actualmente incluyen:

- **Ataques directos:** insultos o amenazas enviadas directamente a la víctima a través de redes sociales y mensajería instantánea. Robo de contraseñas para el secuestro y cierre de perfiles en redes sociales y juegos en línea.
- **Publicaciones y ataques públicos:** rumores, mensajes hirientes, fotos o videos humillantes publicados en redes sociales, blogs, foros, o enviados a través de la mensajería instantánea y del correo electrónico. Y exclusión de grupos en línea para denigrar a la persona implicada.
- **Ciberacoso mediante terceros:** uso de otras personas y mecanismos para ejercer el ciberacoso. Suplantación de identidad y creación de perfiles falsos en redes sociales para enviar mensajes amenazantes o provocativos que exponen a la víctima a los comentarios de terceros. Denuncia malintencionada a través de los mecanismos de seguridad en redes sociales para conseguir el cierre su cuenta.

¿Cómo de común es?

Diversos estudios coinciden en indicar que un 5% de los menores españoles sufren ciberacoso escolar. También se constata una ligera tendencia al alza con la edad, siendo el rango de edad entre 15 y 16 años el más significativo. Además, se aprecian diferencias de género: se da un grado de incidencia mucho mayor entre las menores de 13 a 16 años que entre los



chicos de la misma edad (12% frente a 2%).

¿Cómo detectarlo?

La aparición de alguno de los siguientes síntomas debería ser motivo de sospecha:

- **Cambios físicos y emocionales:**
 - frecuentes manifestaciones de dolencias (ej. dolores de cabeza o estómago)
 - alteraciones del estado de ánimo, principalmente de humor
 - momentos de tristeza y/o apatía e indiferencia
 - síntomas de ansiedad y/o estrés
 - signos inusuales de comportamiento agresivo

- **Cambios de conducta/sociales:**
 - en sus actividades de ocio habituales
 - en su relación con los adultos, en cuanto a frecuencia y dependencia de ellos
 - en la cantidad de comida y maneras de comer
 - en los hábitos de sueño (ej. pesadillas)
 - de improvisto deja de usar el ordenador y el teléfono
 - variaciones repentinas en los grupos de amigos, en ocasiones antagónicas
 - autolesiones, amenazas o intentos de suicidio

- **Cambios en el contexto académico:**
 - se ve involucrado en incidentes dentro de la escuela
 - se reduce su capacidad de concentración y de mantenimiento de la atención
 - altibajos en los tiempos de estudio y en el rendimiento escolar
 - pérdida de interés en la escuela
 - pérdida y/o deterioro de pertenencias físicas, lesiones físicas frecuentes sin explicación razonable



¿Cómo actuar si mi hijo es víctima de *ciberbullying*?

1. Escuche y dialogue.

Pregunte a su hijo lo que está sucediendo, escúchele atentamente y ayúdele a expresar emociones y preocupaciones (use frases como «Cuéntame más sobre eso»). Para facilitar el diálogo muéstrese sereno y adopte una actitud de comprensión y atención, no es el momento de juzgarle. Si encuentra reticencias al diálogo -los adolescentes tienen su propia dinámica social que generalmente no incluye a sus padres- promueva que hable con amigos u otros adultos de confianza para que le ayuden a gestionar la situación.

2. Refuerce su autoestima y no le culpabilice.

Asegúrese de que entienda la problemática asociada al ciberacoso y haga hincapié en que no está solo, que usted está allí para ayudarle a resolver la situación con la dignidad y el respeto que toda persona se merece. Si bien él puede haber cometido errores en ningún caso justifican lo que le está sucediendo. Sea positivo, reconozca su valentía por haber pedido ayuda y/o dejarse ayudar y hágale saber que lo superará.

3. Actúe, trace un plan.

Actúe inmediatamente, no espere a que el acoso cese por sí solo porque el problema podría agravarse. Proponga una respuesta eficaz a la situación y cuente con la cooperación de su hijo para llevarla a cabo. Asegúrese de que el menor entiende cuáles son los siguientes pasos a realizar. El objetivo es que salga reforzado y se sienta parte de la solución.

4. Comunique la situación al colegio.

La escuela es el principal lugar de relación del menor, por lo que es muy importante que sean conocedores de la situación. La mayoría de colegios están sensibilizados sobre el ciberacoso y muchos de ellos disponen de protocolos de actuación en sus planes de convivencia. Cuando hable con el colegio sobre la situación de su hijo trate de no sobrerreaccionar, tenga presente que lo más importante es trabajar conjuntamente para resolver la situación - déjeles claro que usted está para ayudar y que confía en el colegio de la misma manera en que espera que ellos confíen en usted.



5. *Comunique lo ocurrido a su pediatra.*

Todo menor que ha sufrido ciberacoso debe ser valorado por su pediatra para tratar los síntomas que tiene, para prevenir que la situación empeore y para ayudarlo en los pasos a seguir.

6. *Aconséjele sobre cómo actuar ante el ciberacoso:*

a. Mantener la información sensible en privado. Hágale saber que cuanto más información sensible difunda -especialmente las imágenes comprometidas- más vulnerable será. Recuérdele que no se tiene control sobre lo que se publica a través de Internet y que alguien podría utilizarlo en el futuro para perjudicarlo.

b. Cómo actuar ante un episodio de ciberacoso. Por lo general se recomienda no responder a la provocación para romper la dinámica del acoso; los agresores simplemente tratan de llamar la atención para ganar status. Si ignorar al acosador no funciona se puede probar a comunicar la situación al agresor y decirle que pare: es necesario que el menor se sienta preparado para transmitir el mensaje de forma respetuosa y firme, no de manera enojada o agresiva.

c. Cuándo solicitar ayuda. Ayude a su hijo a comprender cuándo un comportamiento transgrede el límite. Si se siente amenazado física o emocionalmente, es hora de buscar ayuda.

d. Animarle a hacer amigos. Los acosadores no suelen dirigir sus ataques hacia los que perciben que están bien apoyados socialmente. Si la víctima tiene amigos que le muestran su apoyo, es probable que la intimidación cese.

e. Bloquea al acosador y denuncia los contenidos abusivos. La mayoría de servicios en la red permiten bloquear a los usuarios que se comportan de forma inapropiada (insultan, amenazan). De igual modo se pueden denunciar contenidos que resulten ofensivos.

f. Guardar las evidencias. Es recomendable guardar los mensajes, capturas de pantalla y otras evidencias del hostigamiento en caso de que el centro escolar o las autoridades las necesiten en un futuro.

g. Fomentar la empatía. Ayude a su hijo a comprender el impacto perjudicial del cibera-



coso sobre las víctimas, en el presente y en el futuro. Incentívalo a escuchar a las víctimas y a prestarles apoyo.

7. Busque la ayuda de expertos.

Las siguientes entidades disponen de «Líneas de Ayuda» conformadas por abogados, psicólogos y expertos en seguridad infantil con la que sensibilizar, informar y mediar ante casos de ciberacoso:

- a. Fundación Alia2: www.alia2.org
- b. Fundación ANAR: www.anar.org
- c. Padres 2.0 (ONG): <http://padres20.org>

8. En situaciones graves de ciberacoso puede notificarlo en:

- a. Fiscal de Menores: goo.gl/U9YZm6
- b. Policía: www.policia.es/
- c. Guardia Civil: www.gdt.guardiacivil.es

9. Asegúrese que se siente cómodo solicitando su ayuda.

Si el menor presiente que se meterá en problemas o que perderá algún privilegio (como el acceso a Internet o el teléfono móvil) al comunicarle algún incidente en el que se haya visto involucrado, será más reticente a solicitar su ayuda. Lo que puede provocar que intente resolverlo por sí mismo acrecentando el problema.

Y recuerde, los padres demasiado ocupados no ayudan a poner freno al ciberacoso.



Recursos de interés

- Red.es - Guía de actuación contra el ciberacoso:
<http://www.chaval.es/chavales/recursos/>
- Facebook - Centro prevención abuso para padres:
<https://www.facebook.com/safety/groups/parents/>
- Save The Children - Consejos para padres y madres ante el acoso escolar:
http://www.savethechildren.es/ver_doc.php?id=194
- Pantallas Amigas - Cyberbullying: <http://www.ciberbullying.com/cyberbullying/>
- COP - Cyberbullying: Prevenir y Actuar:
<http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/CiberbullyingB.pdf>

-Herramientas en consulta-





2.e. Información de cómo actuar ante un caso de ciberacoso para menores (víctima)

¿Qué es el ciberacoso escolar (*ciberbullying*)?

Es una situación en la que un grupo de jóvenes acosa de forma intencionada y repetida a otro joven en las redes sociales, a través de la mensajería instantánea y/o mediante otros medios en Internet.

Para considerarlo *ciberbullying* ha de ser un comportamiento repetido en el tiempo, no un incidente aislado. Un único comentario sobre una foto en una red social, aunque sea malintencionado, no es *ciberbullying*.

El acoso puede afectar al joven emocionalmente, reduciendo su autoestima y limitando su capacidad para relacionarse con los demás y vivir su día a día.

¿Qué lo diferencia del acoso tradicional?

Al desarrollarse en Internet el *ciberbullying* presenta unas características únicas que hacen que sea más sencillo de llevar a cabo y que tenga un mayor impacto sobre el joven que lo sufre. Estas son:

- El supuesto anonimato de Internet favorece que los acosadores actúen de manera impulsiva sin pensar en las consecuencias.
- En ocasiones el afectado no sabe quién le está ciberacosando.
- En Internet al no ver a la otra persona es difícil percibir el daño que se le está causando.
- El uso de teléfonos móviles permite a los acosadores acceder a la víctima desde cualquier lugar y a cualquier hora.



- Los contenidos dañinos pueden hacerse virales llegando a mucha gente en muy poco tiempo.

¿Cómo actuar si se está sufriendo *ciberbullying*?

1. Mantén la información sensible en privado.

Cuanta más información sensible difundas sobre ti -especialmente las imágenes comprometidas- más vulnerable serás. Recuerda que no se tiene control sobre lo que se publica a través de Internet y que alguien podría utilizarlo en el futuro para perjudicarte.

2. Cómo actuar ante un episodio de ciberacoso.

Por lo general se recomienda no responder a la provocación para romper la dinámica del acoso; los agresores simplemente tratan de llamar la atención para ganar status. Si ignorar al acosador no funciona puedes probar a comunicar la situación al agresor y decirle que pare: pero para ello es necesario que te sientas preparado para transmitir el mensaje de forma respetuosa y firme, no de manera enojada o agresiva.

3. Habla sobre ello.

Al principio puede que pienses que puedes arreglártelas tu solo o que decírselo a alguien no solucionara nada, pero hablar sobre el problema te resultará de gran ayuda. No esperes a sentirte realmente mal, busca alguien en quien confíes y si este no parece entenderte prueba con otro.

4. Cuando solicitar ayuda.

Cuando consideres que un comportamiento ha superado el límite -te sientes amenazado física o emocionalmente- es hora de buscar la ayuda de adultos.

5. Anímate a hacer nuevos amigos.

Los acosadores no suelen dirigir sus ataques hacia los que perciben que están bien apoyados socialmente. Si tienes amigos que te muestran su apoyo, es probable que la intimidación cese.



6. Bloquea al acosador y denuncia los contenidos abusivos.

La mayoría de servicios en la red (redes sociales, mensajería instantánea, foros, etc.) permiten bloquear a los usuarios que se comportan de forma inapropiada (insultan, amenazan). De igual modo se pueden denunciar contenidos que resulten ofensivos.

7. Guarda las evidencias.

Es recomendable guardar los mensajes, capturas de pantalla y otras evidencias del acoso por si son necesarios en un futuro para denunciarlo ante tus padres, colegio o policía.



Recursos de interés

- Facebook - Centro de seguridad para adolescentes:
<https://www.facebook.com/safety/groups/teens/>
- Superkids - Yo controlo: <http://www.yocontrolo.es/>
- Save The Children - Consejos para niños y niñas ante el acoso escolar:
http://www.savethechildren.es/ver_doc.php?id=195
- Pantallas Amigas - Seis recomendaciones para la prevención del Ciberbullying:
<http://www.youtube.com/watch?list=PLUGAcyUkQe0r2vFsGqsBQSuJ9z7KL8E5&v=zRjRWMwtXVs#t=20>
- Pantallas Amigas - Decálogo para una víctima del ciberbullying:
http://www.prevencionciberbullying.com/cyberbullying/decalogo-victima-ciberbullying.shtml#.VFOGfBZwk_8

-Herramientas en consulta-





2.f. Información de cómo actuar ante un caso de ciberacoso para menores (espectador)

¿Qué es el ciberacoso escolar (*ciberbullying*)?

Es una situación en la que un grupo de jóvenes acosa de forma intencionada y repetida a otro joven en las redes sociales, a través de la mensajería instantánea y/o mediante otros medios en Internet.

El acoso puede afectar al joven emocionalmente, reduciendo su autoestima y limitando su capacidad para relacionarse con los demás y vivir su día a día.

¿Qué lo diferencia del acoso tradicional?

Al desarrollarse en Internet el *ciberbullying* presenta unas características únicas que hacen que sea más sencillo de llevar a cabo y que tenga un mayor impacto sobre la víctima. Estas son:

- El supuesto anonimato de Internet favorece que los acosadores actúen de manera impulsiva sin pensar en las consecuencias.
- En ocasiones el afectado no sabe quién le está ciberacosando.
- En Internet al no ver a la otra persona es difícil percibir el daño que se le está causando.
- El uso de teléfonos móviles permite a los acosadores acceder a la víctima desde cualquier lugar y a cualquier hora.
- Los contenidos dañinos pueden hacerse virales llegando a mucha gente en muy poco tiempo.



¿Qué es ser un «espectador» del *ciberbullying*?

Un «espectador» es alguien que ve lo que está ocurriendo entre acosador y víctima, pero que no participa directamente en el acoso.

El papel de los «espectadores» es clave en el desenlace de la situación: pueden animar al acosador para que continúe con sus abusos; no implicarse en la acción, mirar para otro lado y, por lo tanto, consentirla; o ayudar a la víctima a salir de la situación.

¿Cómo pasar de «espectador» a luchar contra el *ciberbullying*?

1. *Muestra tu rechazo.*

Algunas personas realizan ciberacoso porque creen que la gente aprueba lo que están haciendo o porque piensan que les resulta gracioso. Criticar lo que está pasando, decir que no es divertido y que se trata de un abuso, puede ser suficiente para que el acosador pierda la motivación y deje de hacerlo.

2. *Alguien tiene que ser el primero.*

Si das un paso al frente es probable que veas que no estás solo. A la mayoría de la gente joven le desagrade el *ciberbullying*, solo están esperando a que alguien tome la iniciativa para apoyarle.

3. *Tienes más poder del que crees.*

Los jóvenes tenéis más probabilidades de convencer a los demás jóvenes para que detengan el acoso que los propios maestros o adultos. La opinión de los compañeros de clase cuenta mucho.

4. *Denuncia los contenidos abusivos.*

La mayoría de servicios en la red (redes sociales, mensajería instantánea, etc.) permiten denunciar contenidos (fotografías, comentarios, incluso perfiles) que resulten ofensivos. Denuncia para construir una red más respetuosa.



5. Rompe la cadena.

Si te envían comentarios o imágenes humillantes sobre otra persona es el momento de ponerle freno. Si te sientes cómodo haciéndolo, responde diciendo que no te parece bien, que no quieres fomentarlo, y que animas a otras personas a hacer lo mismo.

6. Ofrece tu ayuda.

Si eres amigo de la persona afectada pregúntale por lo que está pasando y muéstrale tu apoyo. Hazle saber que no apruebas lo que le están haciendo y que no se lo merece. Aunque no seas su amigo también puedes hacerlo, seguro que te lo agradecerá. Si ves que la cosa se complica y va a más, busca la ayuda de un profesor.

No seas un espectador y lucha activamente contra el *ciberbullying*

-Herramientas en consulta-

Guía
clínica
sobre



El —
Ciber
acoso
para
profesionales
de la salud



2.g. Información de cómo actuar ante un caso de ciberacoso para menores (acosador)

¿Qué es el ciberacoso escolar (*ciberbullying*)?

Es una situación en la que un grupo de jóvenes acosa de forma intencionada y repetida a otro joven en las redes sociales, a través de la mensajería instantánea y/o mediante otros medios en Internet.

Para considerarlo *ciberbullying* ha de ser un comportamiento repetido en el tiempo, no un incidente aislado. Un único comentario sobre una foto en una red social, aunque sea malintencionado, no es *ciberbullying*.

El acoso puede afectar al joven emocionalmente, reduciendo su autoestima y limitando su capacidad para relacionarse con los demás y vivir su día a día.

¿Qué lo diferencia del acoso tradicional?

Al desarrollarse en Internet el *ciberbullying* presenta unas características únicas que hacen que sea más sencillo de llevar a cabo y que tenga un mayor impacto sobre la víctima. Estas son:

- El supuesto anonimato de Internet favorece que los acosadores actúen de manera impulsiva sin pensar en las consecuencias.
- En ocasiones el afectado no sabe quién le está ciberacosando.
- En Internet al no ver a la otra persona es difícil percibir el daño que se le está causando.
- El uso de teléfonos móviles permite a los acosadores acceder a la víctima desde cualquier lugar y a cualquier hora.



- Los contenidos dañinos pueden hacerse virales llegando a mucha gente en muy poco tiempo.

¿Lo has realizado alguna vez?

Si has participado en la publicación de comentarios crueles o amenazantes, si has enviado fotografías humillantes, o si has contribuido a cualquier otra actividad con el fin de hacer daño a otro compañero (por ejemplo, crear perfiles falsos en redes sociales), entonces, has hecho *ciberbullying*.

¿Por qué se hace?

La gente realiza *ciberbullying* por muchos y diferentes motivos. En general porque les resulta gracioso y creen que no tiene importancia al tratarse de una simple broma. En ocasiones parte de un sentimiento de venganza ante un problema previo. Otras veces su origen se encuentra en la falta de autoestima del acosador, que trata de ocultarlo mostrando su fuerza para humillar a los demás. Sin descartar que también se utilice como mecanismo para manifestar su estatus social o buscar reconocimiento en el grupo.

¿Cómo puedo dejar de hacerlo?

1. Evita justificarte.

La gente busca excusas para justificar lo que está haciendo: «el otro empezó», «si se lo merece», «tan solo era un chiste». Trata de recordar que no hay justificación para ninguna clase de acoso. Nadie se lo merece y siempre resulta dañino.

2. Busca ayuda.

Dile a alguien de confianza que estás tratando de corregir algunos comportamientos, por ejemplo, ser menos agresivo en Internet. Pregúntale cómo puede ayudarte.

3. Limita el acceso a determinados sitios.

Si asocias algunos sitios web o aplicaciones con el *ciberbullying*, trata de evitarlos o al menos limita en lo que puedas su uso.



4. Piensa antes de publicar.

Después de escribir algo, pero antes de enviarlo o publicarlo, relájate durante unos momentos y vuelve a leerlo. A continuación reflexiona sobre cómo se podría interpretar el mensaje: ¿Le molestará a alguien? ¿Me molestaría si se dijera eso sobre mí?

-Herramientas en consulta-





2.h. Recursos de interés

- Red.es - Guía de actuación contra el ciberacoso:
<http://www.chaval.es/chavales/recursos/>
- Red.es - Guía SOS Educadores: Protocolo de intervención contra el ciberacoso escolar: <http://www.chaval.es/chavales/recursos/>
- Emici - Protocolo de actuación escolar ante el ciberbullying:
<http://www.emici.net/prot/Protocolo%20Ciberbullying.html>
- COPM - Cyberbullying: Prevenir y Actuar:
<http://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/CiberbullyingB.pdf>
- Save The Children - Acoso escolar y ciberacoso: propuestas para la acción:
http://www.savethechildren.es/ver_doc.php?id=191&ref=acoso-escolar

-Herramientas en consulta-



