

**EVOLUCIÓN DEL CIBERBULLYING
DEBIDO A LA COVID-19.
PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE
PREVENCIÓN EN JÓVENES DE ENTRE
9 Y 13 AÑOS.**



Autora:

Isabel López Capa

Tutorizado por:

María Jesús Irurtia Muñiz

Elena Betegón Blanca

**Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y Resolución Extrajudiciales de
Conflictos**

Año académico: 2020/2021

Valladolid, Junio de 2021

AGRADECIMIENTOS

Este último año académico ha sido complicado en varios ámbitos de mi vida. Sigue presente el COVID-19 el cual no está dejando que el curso se lleve con plena normalidad. Pese a las dificultades encontradas, aquí estoy cerrando una nueva etapa para comenzar otra, que seguramente, sea igual o mejor que esta, y, que seguro que me proporcionará grandes oportunidades para seguir creciendo tanto a nivel académico como personal.

Debido a la situación que estamos viviendo actualmente y a las restricciones existentes, el proyecto que se presenta a continuación no se ha podido llevar a cabo. Aun así, un año más puedo volver a decir, que, gracias a la revisión teórica y el posterior planteamiento del proyecto, el aprendizaje no tiene límites y cuando por fin piensas que has acabado tú trabajo, te vuelven a surgir dudas, nuevos planteamientos que hacen que nunca des tu trabajo por acabado. Es por esto que quiero agradecer a todas aquellas personas que me han acompañado durante este camino.

En primer lugar, me gustaría agradecer a mi familia por todo su esfuerzo, comprensión y ayuda que me han brindado siempre. Desde el primer día que comencé a estudiar hasta el día de hoy han confiado en mí y animado para conseguir, día tras día, todo aquello que me proponía.

En segundo lugar, me gustaría agradecer toda la confianza, apoyo y orientaciones que durante este tiempo me han ido proporcionando mis tutoras, María Jesús Irurtia y Elena Betegón. Sin su ayuda no hubiera sido posible obtener este resultado final.

En tercer lugar, me gustaría agradecer a Paloma Ballenato todo el tiempo que ha dedicado a proporcionarme todas las orientaciones posibles. Gracias por dedicarme tú tiempo y tú paciencia.

En cuarto lugar, agradecer a mi pareja, Diego, todo su apoyo este año separados. Gracias por no dejar que me rinda y tire la toalla desde la lejanía.

Igualmente, me gustaría agradecer su preocupación y los ánimos que estos meses me han dado a mis amigas. Gracias por apoyarme a conseguir todas mis metas.

Y, por último, a todas aquellas personas que en algún momento han confiado en lo que estaba haciendo y en mi trabajo y constancia.

**“No es fácil disimular la emoción que
nace cuando admites que nada terminó”**

(Castillo, 2021)



RESUMEN

El Trabajo de Fin de Máster (TFM) que se expone a continuación contiene, en primer lugar, una revisión de la literatura científica actual sobre el ciberbullying y, en segundo lugar, la propuesta de un programa de prevención de este tipo de acoso para jóvenes de entre 9 y 13 años. Para ello se ha procedido al planteamiento de los puntos necesarios para que, en cualquier momento, pueda ser puesta en marcha dentro del ámbito educativo, tanto formal como no formal. Es por esto que este proyecto se centra en un estudio detallado del ciberbullying y sus características, los medios más usados por los que lo practican, sus consecuencias, los roles intervinientes, etc.; así como la exposición de los datos de la prevalencia de este tipo de conductas.

El ciberbullying se trata de una problemática actual, generalmente existente entre los más jóvenes, y que se suele desarrollar dentro del ámbito educativo. Por este motivo, es importante concienciar a esta población de lo que supone este tipo de conductas y cómo pueden afectar a sus relaciones interpersonales. Asimismo, es importante que aprendan cómo aquellas personas que se encuentran a su alrededor pueden ayudar, independientemente del rol con el que se encuentran en contacto (víctima, agresor u observador). Siendo pertinente la clarificación del papel que toma tanto la familia, como el educador escolar, el educador social y el mediador.

En definitiva, se expone un proyecto de prevención cuya finalidad es evitar que se desarrollen este tipo de conductas o, en el caso de que ya se estén produciendo, poner una solución de forma inmediata. Es importante hacer hincapié en la importancia de la figura del educador social y el mediador, ya que son profesionales cualificados para el trabajo en este ámbito y con este tipo de población.

PALABRAS CLAVES: bullying, ciberbullying, mediación, resolución de conflictos, víctimas.

ABSTRACT

Master Final Assignment (MFA), that it is presented below contains, on first place, a review of the current scientific literature about cyberbullying, and on second place, the proposal a prevention program for this kind of young bullying between 9 and 13 years old. For this, we have proceeded to approach of necessary points so that any moment, it could be start to work inside to educational environment, in both formal and non-formal. That is why this project is focusing in a detailed research of cyberbullying and its characteristics, the medias most used for whom practiced it, their consequences, involved roles, etc.; as well as the data's exposition about maintaining this kind of behavior.

Cyberbullying is a current problem; generally exist among most young people, and it usually to develop inside of educational environment. For this reason, is important to make this population aware of what this kind of behavior involves and how it can affect their interpersonal relationships. At same, is important that they learn how this people are around can help, independence the role they are in contact (victim, aggressor, and observer). Being clarify the role take it by family, school educator, social educator and mediator.

In summary, it exposes a prevention project whose goal is to avoid the development this kind of behavior or, in the case that it is already producing, to implement a solution as soon as possible. Is important to emphasize the importance of the figure of the social educator and mediator, because are qualified professionals to the job in this space and with this kind of population.

KEYWORDS: bullying, cyberbullying, mediation, conflict resolution and the same.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	10
1. JUSTIFICACIÓN	11
2. OBJETIVOS E HIPÓTESIS	16
2.1 OBJETIVOS	16
2.2 HIPÓTESIS	16
3. CONTEXTO TEÓRICO Y PREVALENCIA DEL BULLYING Y CIBERBULLYING	17
3.1. DIFERENCIAS ENTRE BULLYING Y CIBERBULLYING	17
3.2. CIBERBULLYING	20
3.2.1. Concepto, características y tipos	20
3.2.2. Evolución del ciberbullying	23
3.2.3. Roles e intervinientes	25
3.2.3.1 Ciberbullie o ciberagresor	25
3.2.3.2 Cibervíctima	27
3.2.3.3 Cibertestigo u observadores	28
3.2.4. Manifestaciones y medios usados	28
3.2.5. Factores de riesgo y causas	30
3.2.6. Consecuencias	33
3.2.7. Marco legal	34
3.3. PREVALENCIA DEL BULLYING Y CIBERBULLYING	37
4. EL PAPEL DE LOS AGENTES IMPLICADOS	42
4.1. LA FAMILIA	42
4.2. EL EDUCADOR ESCOLAR	44
4.3. ROL DEL EDUCADOR SOCIAL	46
4.4. ROL DEL MEDIADOR	49
5. SOLUCIONES ADOPTADAS EN EL PASADO	53
6. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	58
6.1 JUSTIFICACIÓN	58

6.2	DESTINATARIOS	59
6.3	OBJETIVOS	60
6.4	CONTENIDOS	61
6.5	COMPETENCIAS	61
6.6	METODOLOGÍA	62
6.7	ACTIVIDADES	64
6.8	TEMPORALIZACIÓN	70
6.9	PRESUPUESTO	71
6.10	EVALUACIÓN	71
7.	CONCLUSIONES, LÍNEAS FUTURAS Y LIMITACIONES	74
8.	REFERENCIAS	78
9.	ANEXOS	86
	ANEXO I. DECALOGO PARA PADRES	86
	ANEXO II. EXPLICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES	88
	ANEXO III. RUBRICAS.	108
	• Rúbrica inicial	108
	• Rúbrica procesual	109
	• Rúbrica final	110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Semejanzas entre el acoso escolar y el ciber acoso (Pozas et al., 2018; Avilés, 2009)</i>	18
Tabla 2. <i>Diferencias entre el bullying y cyberbullying (Álvarez, 2016; Olweus, 1999 citado en Alcaide, 2018; Cardozo, Dubini y Lorenzino, 2017; Pozas et al. 2018)</i>	19
Tabla 3. <i>Tipos de cyberbullying (Garaigordobil, 2011; Willard, 2006)</i>	22
Tabla 4. <i>Consecuencias del cyberbullying en los implicados (Mosquete, 2018)</i>	34
Tabla 5. <i>Prevalencia del cyberbullying (estudios en España; Garaigordobil, 2011)</i>	40
Tabla 6. <i>Casos mediables y no mediables (Junta de Andalucía, 2014)</i>	50
Tabla 7. <i>Contenidos a tratar con los jóvenes, padres y profesores.</i>	61
Tabla 8. <i>Competencias básicas de las sesiones.</i>	61
Tabla 9. <i>Orden de las sesiones.</i>	70
Tabla 10. <i>Presupuesto</i>	71
Tabla 11. <i>Decálogo de la buena comunicación familiar</i>	86
Tabla 12. <i>Actividad "¿Qué es el cyberbullying"</i>	88
Tabla 13. <i>Actividad "Mis objetos"</i>	93
Tabla 14. <i>Actividad "El teléfono estropeado"</i>	94
Tabla 15. <i>Actividad "Trabajamos la empatía"</i>	95
Tabla 16. <i>Actividad "Nosotros y la diferencia"</i>	96
Tabla 17. <i>Actividad "Aprendiendo a decir que NO"</i>	98
Tabla 18. <i>Actividad "Descubriendo los pensamientos erróneos"</i>	99
Tabla 19. <i>Actividad "También nosotros podemos ser rechazados por ser diferentes"</i>	104
Tabla 20. <i>Tabla para rellenar durante la actividad "También nosotros podemos ser rechazados"</i>	104
Tabla 21. <i>Actividad "La mediación escolar"</i>	105
Tabla 22. <i>Actividad "Role playing"</i>	106
Tabla 23. <i>Actividad "El buzón de las denuncias"</i>	107
Tabla 24. <i>Rúbrica inicial</i>	108
Tabla 25. <i>Rúbrica procesual</i>	109
Tabla 26. <i>Rúbrica final para los usuarios.</i>	110
Tabla 27. <i>Autoevaluación para el dinamizador</i>	112

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1. <i>Factores de riesgo (Muñoz, 2016).</i>	31
Figura 2. <i>Acciones del Educador Social ante el cyberbullying (Martín, 2017, p.494)</i>	47
Figura 3. <i>Cartel "Ciberbullying"</i>	92
Figura 4. <i>Fichas</i>	92
Figura 5. <i>Imágenes necesarias para la actividad.</i>	93
Figura 6. <i>Los diez mecanismos para crear pensamientos erróneos.</i>	100
Figura 7. <i>Situaciones para trabajar en la actividad "Descubriendo pensamientos erróneos"</i>	101

PRECISIONES

RESPECTO AL USO DEL LENGUAJE.

Haciendo alusión a las reglas para el uso de un lenguaje no sexista, lo correcto y adecuado sería hacer referencia a ambos sexos cuando nos referimos a niños y niñas, educadores educadoras, padres y madres, etc.; pero se ha optado por hacer un uso del género masculino en aquellos conceptos y expresiones que se admitan los dos géneros para así facilitar la lectura y escritura. Esta decisión es respaldada por las indicaciones que se recogen en la Real Academia Española (RAE, 2001) donde se expresa que “en los sustantivos que se designan seres animados existe la posibilidad del uso genérico del masculino para designar la clase, es decir, a todos los individuos de la especie, sin distinción de sexos”.

NORMAS DE PUBLICACIÓN

Se ha tratado de ajustar el formato del texto a las normas de publicación recomendadas en el 6º edición del Manual de Publicación de la APA. Sin embargo, se han seguido las indicaciones de la guía del Máster en Mediación y Resolución de Conflictos Extrajudiciales. Asimismo, se ha hecho uso de imágenes de acceso libre de la página web Pixabay¹.

¹ Página web Pixbay: <https://pixabay.com/es/>

INTRODUCCIÓN

El uso de Internet, junto con el de las redes sociales, se encuentran muy presente en el día a día de los jóvenes, haciendo, que no sean conscientes de la dependencia que esto les puede crear. Por ello, es importante trabajar sobre aspectos como: entender que es un uso correcto de este tipo de herramientas, entender las consecuencias que puede crear un mal uso de ellas...

El bullying tradicional se ha desarrollado hasta llegar, en la actualidad, al ciberbullying. Una consecuencia directa de la evolución de la sociedad es el desarrollo de las relaciones sociales. Estos cambios, ha llevado a que muchas relaciones no sean sanas ni adecuadas y existan mayores episodios de violencia, llegando a producirse casos de ciberbullying.

En el presente trabajo se ha realizar, en primer lugar, una revisión teórica sobre el bullying y el ciberbullying. Una vez vistas sus diferencias, se pasa a analizar el concepto del ciberbullying, sus características, cuáles son los medios más usados para ejercer esta violencia... Asimismo, es importante también analizar la prevalencia existente en ambos tipos de conductas para ver su evolución y así poder entender el gran nivel al que está llegando este problema.

Por otro lado, se estudia cual es el papel que tienen los familiares, los docentes, los educadores sociales y los mediadores durante la prevención del ciberbullying. Siendo, en el caso de las familias y los docentes, los que pueden proporcionar información muy valiosa a los educadores sociales y mediadores para que sean ellos los que diseñen y lleven a cabo dichos programas.

Por lo tanto, se presenta un trabajo que se encuentra dividido en dos partes. En primer lugar, se exponen aspectos referentes al ámbito teórico, como: es la diferencia entre el bullying y ciberbullying, concepto del ciberbullying y sus características, roles, consecuencias, medios usados, prevalencia... En segundo lugar, se presenta una propuesta de intervención orientada a la prevención del ciberbullying jóvenes con edades comprendidas entre los 9 y 13 años. Este proyecto se desarrolla por medio de un conjunto de actividades que se realizarán a lo largo de diez sesiones en las que el mediador juega un papel fundamental.

En definitiva, el objetivo que se persigue con este proyecto es conocer el fenómeno del ciberbullying y comenzar a poner soluciones antes de que este se desencadene.

1. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad, encontramos referencias recurrentes en los medios de comunicación a las conductas violentas que se dan dentro del sistema educativo (Sahuquillo, 2017) evidenciando un aumento de interés y la preocupación tanto social como institucional.

Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TICs) se han transformado en un instrumento indispensable para el desarrollo de los jóvenes, ya que se ha convertido en un nuevo medio de ocio. Según las cifras expuestas en el Instituto Nacional de Estadística (INE; Inteco, 2013) se puede observar como uno de cada tres jóvenes con nacionalidad española y cuyas edades se encuentran entre los 15 y 24 años, usan las redes sociales. Estos usuarios usan Internet de forma masiva y muchos servicios ya dependen de ellos. Por ello, se les denomina “nativos digitales” ya que conocen perfectamente el medio y las oportunidades que estos brindan. Por el contrario, no en todas las ocasiones estos menores conocen las consecuencias de sus actos a través de la red, ni las repercusiones que pueden tener en sus vidas y personas de su alrededor.

Por este motivo y a pesar de las incontables ventajas que se consiguen con la utilización de estos medios, es necesario tener en cuenta que Internet y sus plataformas se usan para difundir información que no siempre es adecuada ya que se transmiten mensajes con contenido violentos o lesivos contra menores de edad o personas en vulnerabilidad (Inteco, 2013).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS; 2002, citado en Musalem y Castro, 2015), la violencia se define como:

El uso intencional de la fuerza física o el poder, la amenaza o el hecho, contra uno mismo, contra otra persona o contra un grupo o una comunidad, que puede producir o tiene una alta probabilidad de provocar una lesión, muerte, daño psicológico, afectar al desarrollo o generar privaciones (p. 15).

Cuando hablamos de bullying o acoso escolar² se hace referencia a una palabra de origen anglosajón que se usa para hacer referencia al acoso entre iguales; también se puede definir como conductas de maltrato, hostigamiento, intimidación o victimización entre iguales. Esto se concreta en una acción de maltrato sistemática que se produce entre iguales de forma continua. Además, es importante tener en cuenta su prevalencia y las consecuencias que

² En el presente documento se hará referencia con la palabra “bullying”.

provoca en las personas implicadas, haciendo mayor alusión a los agresores, víctimas, espectadores, padres, familia, comunidad escolar y sociedad (Musalem y Castro, 2015).

Pérez (2016) expone que este tipo de agresión es una acción negativa, intencionada, consciente y deliberada de maltratar a otra persona y provocar grandes niveles de tensión, poniendo a la víctima en una situación de la cual es complicada salir por sus propios medios.

Estos malos tratos pueden acarrear consecuencias muy negativas en la víctima como poco grado de nivel de autoestima, aumento del número de episodios de ansiedad, cuadros depresivos, dificultad de integración en su ámbito escolar, dificultad de aprendizaje... Estas conductas violentas se encuentran presentes en la gran mayoría de nuestros ámbitos de nuestra vida, por lo que hay que ser conscientes de que las acciones que se ven en el sistema educativo equivalen a las conductas que se están recreando en la sociedad actual (Pérez, 2016).

Apoyando las ideas del autor anterior, podemos decir que el bullying es una problemática de gran importancia en la sociedad, ya que se considera que afecta al nivel social de las personas implicadas. Es por esto, por lo que es necesario atajar el problema desde el ámbito educativo, ya que es ahí donde los jóvenes realizan el mayor tiempo de socialización con los demás. Para esto, es importante contar con el apoyo de la familia, ya que es el primer agente socializador al que se enfrenta el niño. Del mismo modo, el equipo educativo es importante que sea participe de este cambio, ya que es en la escuela, el primer lugar donde se desarrollan la mayoría de los casos de bullying.

En resumen, este tipo de maltrato se hace desde un abuso de poder y con diferentes tipos de violencia como puede ser la comunicación verbal y no verbal, agresiones físicas y/o psicológicas, actitudes, mensajes y otras formas de intercambios relacionales... (Gulliana, 2020) y, actualmente, desde el *ciberbullying o acoso virtual*³.

Este tiene características muy similares al bullying diferenciándose en su forma de ejecución, es decir, el bullying se lleva a cabo desde el mundo físico mientras que el ciberbullying se realiza a través de medios electrónicos. Sin embargo, esto hace que se otorgue mayor poder al agresor debido a que el acceso a las tecnologías y a las redes sociales es mayor, concediendo el anonimato al que realiza la agresión. Este tipo de agresión se lleva a cabo a través de mensajes electrónicos, correo electrónico, comentarios desagradables en las redes sociales, juegos en línea, llamadas telefónicas que amedrentan a la víctima... (Gulliana, 2020)

³ En el presente documento se hará referencia como “ciberbullying”.

Por ello, el ciberbullying es un acto que aparece de forma continua en la actualidad y las situaciones en las que se ve esta forma de actuar cada vez son mayores y más frecuentes entre los jóvenes. Los daños que estas conductas causan son elevados y ya se conocen muchas consecuencias y efectos que provocan éstas; ya que nada es superficial ni tangible. (Luengo, 2014)

La prevalencia tanto del bullying como del ciberbullying, es mayor en población que presenta riesgo de exclusión social. Personas migrantes, menores, personas que vienen de “nuevas realidades familiares”, clase socioeconómica media o media-baja presentan mayor probabilidad de ser víctimas de este tipo de violencia. Por ello se hacen necesarias las figuras del educador social (para poder hacer que la convivencia en los centros educativos sea sana y adecuada) y del mediador educativo para poder solventar este problema, proporcionando herramientas necesarias a los adolescentes para que así sean ellos los que solventen estas diferencias (Pérez, 2016).

Por todo lo indicado anteriormente, es importante tratar esta problemática desde un enfoque preventivo para así poder evitar numerosos casos de ciberbullying. En la actualidad, se pueden encontrar programas de prevención como el propuesto por Palladino, Nocentini y Menesini (2012, citado en Pozas, Morales y Martínez, 2018), el programa ConRed (Del Rey, Casas y Ortega, 2012, citado en Pozas et al., 2018) y el Cyberprogram 2.0 (Garaigordobil y Martínez-Valderrey, 2015, citado en Pozas et al., 2018). Estos programas han resultado eficaces, pero siguen siendo escasos para afrontar la gran problemática a la que nos enfrentamos.

Las nuevas formas de relacionarnos están cambiando constantemente y cada vez se usan más los medios cibernéticos para ello. Esto supone riesgos como la presencia de la violencia entre iguales, provocando cambios a la hora de resolver los conflictos. Es esta nueva violencia la que se conoce como ciberbullying. Es por este motivo, por lo que es necesario implementar y apoyar los programas de prevención enfocados a los jóvenes que comienzan a adentrarse en el mundo de las tecnologías y la socialización a través de la red. Estos programas se enfocan hacia la sensibilización de la sociedad y hacia la reflexión del alumnado, creando una actitud crítica. Asimismo, se les proporciona herramientas para su protección en Internet y realizar un buen manejo de las redes sociales e Internet (Garmendia, Jiménez y Larrañaga, 2019). Es importante trabajar con jóvenes con edades comprendidas entre los 9 y 13 años ya que es en esta etapa donde comienzan a tener mayor independencia a la hora de usar las TICs.

Debido a todo esto, es importante tener la figura del educador social y mediador presentes, ya que tienen la capacidad y formación para poder prevenir esta problemática e intervenir realizando proyectos enfocados hacia este conflicto. Complementado de la posesión de herramientas de gran utilidad para poder dotar a los participantes, familiares y equipo educativo, de los conocimientos y estrategias necesarias para prevenir e intervenir sobre esta problemática que llegan aportados por el mediador y conseguir que la convivencia en los centros educativos sea sana y adecuada.

No obstante, es importante que este trabajo se realice de forma conjunta y con equipos multidisciplinares, ya que así se podrá complementar la intervención con los conocimientos de todos los profesionales. Como ya expuso Teruel (2007, citado en Pérez, 2016 p.2) “resulta de gran interés planificar acciones de prevención que, mediante la aplicación de estrategias de intervención, posibiliten una dimensión de este tipo de conductas en el contexto escolar”. Es importante poder acabar con estas conductas tanto fuera como dentro de las aulas, siendo esta la razón por la que disciplinar a los niños sobre cómo prevenir este tipo de comportamiento (Pérez, 2016)

Por todas estas razones, en este trabajo se presenta un estudio detallado de las causas del bullying y cyberbullying, la evolución sufrida durante la pandemia provocada por la crisis sanitaria debido al Coronavirus (COVID-19) durante el año 2020 y un proyecto de intervención basado en la prevención de esta problemática enfocado desde la figura del educador social y del mediador.

Las competencias generales que se esperan adquirir con la realización de este Trabajo de Fin de Máster (TFM) son las siguientes (FEYTS, s.f., p.6):

- Capacidad de análisis de conflictos: identificación de problemas, consecuencias y sujetos afectados.
- Capacidad para identificar el cauce de resolución del conflicto más idóneo.
- Adquisición de las habilidades de investigación en mediación y resolución extrajudicial de conflictos.

Asimismo, las competencias específicas que se quieren trabajar son las siguientes (FEYTS, s.f., p.6):

- Capacidad para proponer soluciones nuevas o imaginativas a los problemas planteados o en la utilización de recursos jurídicos con diversos enfoques.

- Capacidad para anticiparse a los problemas y articular mecanismos de prevención basados en la autonomía de la voluntad.
- Capacidad para conciliar intereses y aproximar posturas enfrentadas.
- Capacidad para extraer conclusiones y formular propuestas que contribuyan al progreso científico a partir de un trabajo de investigación sobre mediación y otras formas de solución extrajudicial de conflictos.

2. OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1 OBJETIVOS

Como objetivo general de este TFM se ha planteado abordar la problemática del ciberbullying que están viviendo actualmente, tras la crisis sanitaria por la COVID-19, los jóvenes y adolescentes con edades comprendidas entre los 9 y 13 años, desde una perspectiva social y a través de una propuesta de intervención preventiva.

Respecto a los objetivos específicos, se han definido los siguientes:

- Abordar la problemática desde el punto de vista de la educación social (ES) y la mediación, teniendo en cuenta las figuras implicadas en el sistema familiar y los profesionales de la enseñanza reglada.
- Fomentar la perspectiva crítica de los participantes en el programa, desde una diferenciación entre conductas negativas o de agresión frente a las conductas positivas de colaboración.
- Dar a conocer técnicas de resolución de conflictos aplicables tanto en la vida física como en la cibernética, exponiendo los riesgos que supone el uso de las TICs.
- Aplicar técnicas de prevención ante el ciberbullying para conseguir que los jóvenes y adolescentes posean cierta autonomía para solucionar dicha problemática.

2.2 HIPÓTESIS

La hipótesis general que se ha planteado para la realización del TFM es que, a través de un programa de prevención realizado desde una perspectiva social y a través del educador social como mediador, se puede prevenir en un grado mayor el ciberbullying.

Las hipótesis específicas son las siguientes:

- Desde la perspectiva crítica, los jóvenes y adolescentes podrán diferenciar entre las conductas negativas/agresivas y las de colaboración.
- Se consigue mayor grado de autonomía y poder de solución de ciertos problemas relacionados con el acoso cuando se poseen técnicas de resolución de conflictos.
- Para poder reducir el ciberbullying, es necesario que los jóvenes y adolescentes sean conscientes del daño que supone un mal uso de las TICs.
- Los conocimientos que poseen tanto el educador social como el mediador permiten trabajar tanto el bullying como el ciberbullying desde una perspectiva preventiva.

3. CONTEXTO TEÓRICO Y PREVALENCIA DEL BULLYING Y CIBERBULLYING

3.1. DIFERENCIAS ENTRE BULLYING Y CIBERBULLYING

Existe un gran debate sobre las diferencias y semejanzas entre el bullying y el ciberbullying. El ciberbullying, en muchas ocasiones, se considera como una nueva forma de llevar a cabo el bullying. Podemos encontrar situaciones en las que estas conductas comiencen en la vida física y pasado un tiempo, pasen a realizarse a través de los medios online, o producirse la situación contraria; es decir, que todo comience a en el medio virtual y después de se traspase al medio físico (Garmendia et al., 2019).

Se debe exponer la definición tanto del concepto del bullying como el ciberbullying. Según la definición dada por Olweus (1999, citado en Alcaide, 2018), persona de referencia al ser uno de los primeros en estudiar este fenómeno, el bullying es el momento en el que:

Un estudiante es acosado o victimizado cuando él o ella es expuesto repetidamente y a lo largo del tiempo, a acciones negativas por parte de uno o más estudiantes. Es una acción negativa cuando alguien intencionalmente infringe o intenta infringir daño o malestar a otra persona. Las acciones negativas pueden ser llevadas a cabo a través del contacto físico, palabras u otras formas (como hacer burlas o gestos mezquinos) y a través de la exclusión intencional de un grupo (p. 3).

En este fenómeno existe la “ley del silencio”, es decir, muro de silencio entre los agentes más cercanos a la víctima: profesores, progenitores y amigos; el cual el agresor lo interpreta como un consentimiento o aprobación. Por otro lado, las víctimas perciben como la crueldad que tiene el agresor se amplifica a los observadores quienes se consideran cómplices cuando mantienen el silencio y esto puede complicar la identificación e intervención del problema (Ortega, 2004).

En cuanto al ciberbullying, Smith et al. (2008, citado en Alcaide, 2018) lo definen como “un acto intencional agresivo llevado a cabo por un individuo o un grupo, usando formas electrónicas de contacto repetidamente en el tiempo, contra una víctima que no puede defenderse fácilmente a sí misma” (p. 6).

También es importante señalar las fases por las que atraviesa el proceso del bullying. Según Pérez (2010) las fases que se pueden encontrar en el bullying son las siguientes:

1. **Motes inocentes al estigma.** Es difícil para un niño enfrentarse a unos motes que acaban provocando un estado de ansiedad que hace que se encuentre continuamente en un estado de alerta pensando en qué momento volverá a repetirse la burla. Este tipo de actos suelen recaer sobre personas que se encuentran adaptadas pero que lo sufren en silencio, ocasionando cambios en su comportamiento.
2. **Confusión y derribo.** La víctima comienza a sentirse culpable de la situación que está viviendo y siente que no le importa a nadie, incluso puede llegar a pensar que le está sucediendo algo que realmente merece.
3. **Aislamiento.** El aislamiento de la víctima es provocado porque el propio grupo lo está haciendo y por el miedo que sufre a ser otra vez el punto de mira de sus compañeros. Este aislamiento es una consecuencia, aunque se pueden dar muchas otras.

Una vez expuestas las definiciones de ambas y las fases por las que se atraviesa en el bullying, es importante analizar las diferencias y las semejanzas de ambos procesos. Según Pozas et al. (2018) el ciberbullying es un proceso más complejo que el acoso escolar, sin embargo, ambos conceptos comparten ciertas características como se pueden observar en la tabla 1:

Tabla 1. *Semejanzas entre el acoso escolar y el ciber acoso (Pozas et al., 2018; Avilés, 2009)*

Semejanzas entre acoso escolar y virtual
Existe un desequilibrio de poder tanto psicológico como social.
Existe una intención clara de realizar un daño a la víctima.
Se llevan a cabo conductas violentas o acosos que se realizan de forma intencionada y premeditada.
La relación gira en torno al control y al poder/sumisión sobre el otro.
Es un acto que se realiza de forma repetida y continuada.
Las consecuencias que obtienen las víctimas son graves tanto a nivel social como psicológico.
Los agentes implicados son menores de edad.

Respecto a las diferencias, estos autores señalan las siguientes (tabla 2):

Tabla 2. *Diferencias entre el bullying y ciberbullying (Álvarez, 2016; Olweus, 1999 citado en Alcaide, 2018; Cardozo, Dubini y Lorenzino, 2017; Pozas et al. 2018)*

	Bullying	Ciberbullying
Autores	Los autores no son anónimos	Los autores son perfiles anónimos
Tiempo y lugar	La agresión se realiza en un momento determinado y en un lugar.	Desaparece el tiempo y espacio ya que se lleva a cabo sin horario ni lugar determinado.
Contexto	Se realiza en un contexto escolar	No distingue entre contexto
Carácter	Es de carácter más público	Puede ser tanto público como privado
Formas de manifestación	<ul style="list-style-type: none"> - Forma física. Podemos encontrar dos tipos: las directas que se realizan contra el cuerpo de la víctima y la indirecta que se produce contra las propiedades de la víctima. - Forma social. Se pretende conseguir el aislamiento social de la víctima - Forma verbal. Son los insultos, burlas, calumnias, menosprecios en público... - Forma psicológica. Se quiere hacer sentir miedo e inseguridades a la víctima por medio de ridiculizaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Medios de contacto electrónico. - Teléfono móvil. - Plataformas online. - Redes sociales.
Como se lleva a cabo	Se realiza de forma presencial.	Se realiza de forma virtual.
Desequilibrio de poder	Diferentes estatus sociales, fuerza física o psicológica. Crea situaciones en las que se limita la capacidad de respuesta en la víctima.	Provoca sensación de indefensión en la víctima.
Identidad del agresor	Pública: cara a cara	Anónima
Canal de acceso	Espacios comunes (centro educativo, camino al centro, calle...)	Vía online, en cualquier momento y a cualquier hora.
Potencial de audiencia	Pública o privada	Pública o privada
Consecuencias	Daños emocionales, en la salud, disminución de la autoestima, inseguridad, soledad, indefensión...	Mayores daños psicológicos: depresión, ansiedad, conductas problemáticas, sintomatología somática, disminución de la satisfacción de vivir, aumento de las ideas suicidas...
Personas implicadas	Agresor/es, víctima y espectadores directos.	La audiencia es amplia y con gran velocidad de propagación.

3. 2. CIBERBULLYING

3.2.1. Concepto, características y tipos

El ciberbullying es, actualmente, un fenómeno existente en nuestra sociedad, lo cual, provoca un alto grado de preocupación debido a los diferentes efectos que se presentan en diversos marcos y ámbitos en los que se forma el desarrollo social (intragrupal, contextual, interpersonal e intrapersonal) y social.

Se entiende el ciberbullying como “un tipo concreto de acoso en la red aplicado en un contexto en el que únicamente están implicados menores” (Luengo, 2014, p. 28). Este acoso se realiza a través de las TICs, redes sociales, Internet... por medio de chantajes, vejaciones e insultos. Al mismo tiempo, se transmite información lesiva o difamatoria por medios como la mensajería instantánea, mensajes de texto (SMS), correo electrónico, redes sociales, publicaciones con fotografías y videos... De igual forma, hay que señalar que estas agresiones se realizan de forma intencionada y repetida, ejerciendo el poder/presión sobre la víctima a través de medios electrónicos de forma maliciosa.

Sin embargo, no todas las conductas diferentes, irregulares y poco deseables tienen que ser consideradas como ciberbullying. Conviene subrayar que este tipo de acoso se realiza entre un acosador y una víctima que son menores de edad, esto quiere decir, que se realiza entre iguales pudiendo ser compañeros de clase/instituto o personas con las que se tiene relación en la vida física (Inteco, 2009). Las situaciones que se crean en este contexto sobrepasan las capacidades y conocimientos que poseen los jóvenes afectados provocando un nivel bajo de reacción, situándolos en una posición de indefensión y/o vulnerabilidad. Además, las agresiones y humillaciones que recibe la víctima de su agresor, hacen que sufra efectos internos que son difíciles de percibir por los padres, cuidadores o tutores (Saravia, 2013).

Hay que tener en cuenta, cuando se ejerce este tipo de violencia, no existe la barrera de la mirada ni la sensación de inmunidad que provoca una sensación de mayor poder al agresor. Es por esto, que el desarrollo de este tipo de violencia virtual facilita que este acoso se realice de forma sistemática y estable, siendo en muchas ocasiones anónima (Cervera, 2009). En consecuencia, la actuación en este caso se debe realizar de forma inmediata, para así poder tener la situación bajo control cuanto antes.

Encontramos las siguientes características particulares que se dan en este tipo de violencia (Inteco, 2009; Luengo, 2014; Calmaestra, 2011):

- Ausencia de contacto directo y el cara a cara entre el agresor y el agredido.
- Las situaciones de acoso se mantienen durante un periodo más largo y continuado de tiempo; por lo que quedan excluidas aquellas situaciones que sean puntuales, aunque esto no quiere decir que no se deban de tener en cuenta.
- Existencia de personas observadoras que no son deseados y cuyo control y acceso poseen un mayor grado de dificultad.
- La agresión se realiza de forma repetitiva.
- La víctima y el agresor, de forma previa, han tenido que tener una relación en el mundo físico. Por lo que después de haber mantenido este contacto, el acoso se traslada a los medios online.
- Existe una intención clara de hacer daño a la otra persona, aunque esto no se manifiesta siempre en los primeros estadios del proceso.
- Se usan medios tecnológicos como: SMS, e-mails, teléfonos móviles, redes sociales, blogs, foros, chats...
- La situación de acoso no tiene que contar con elementos de carácter sexual ya que en caso de contenerlo se estaría hablando de “grooming”.
- El acosador y la víctima deben tener edades parecidas, es decir, esta violencia se realiza entre iguales.
- Las amenazas pueden desembocar en situaciones que conllevan un riesgo psíquico y/o físico del menor.
- Existe la sensación de anonimato que proporciona internet al usuario. Bien es cierto que existen herramientas con las cuales se puede averiguar el lugar exacto y el equipo informático con el que se realizó el delito de agresión.
- Tiene lugar un desequilibrio de poder, es decir, existe una diferencia de superioridad que puede ser física, psicológica o social. Esta superioridad se traduce en que la víctima no puede detener la situación.
- Se puede ejercer la violencia de forma pública o privada. La agresión se considera privada cuando solo existe la intervención por parte de los implicados; esta pasa a ser pública cuando dicha agresión se expone a los demás. La presión que se ejerce en la víctima puede desencadenar en la necesidad de cambiar de colegio, tener nuevos compañeros/amigos...
- Canal siempre abierto; esto quiere decir que debido al medio que se está usando para realizar el daño se encuentra disponible las 24 horas del día. Esta característica es una diferencia clara entre el cyberbullying y bullying. Dicha libertad para poder

acceder a la información hace que se encuentre a disposición del resto del público en cualquier momento del día y en cualquier lugar.

- No existe un feedback ni físico ni social entre la víctima y el agresor, ya que al no existir un contacto físico ni visual no se observan las reacciones de ambas partes y por consecuencia, tampoco se observa el daño que se está causando ni se conoce el alcance de estas.

Dependiendo del tipo de agresión que se realice se puede clasificar el ciberbullying en las siguientes categorías (tabla 3).

Tabla 3. *Tipos de ciberbullying (Garaigordobil, 2011; Willard, 2006)*

Provocación incendiaria	Se hace referencia a discusiones y peleas que tienen lugar en internet. El nivel de agresividad va creciendo y expandiéndose.
Hostigamiento	Es aquel que se produce cuando existe un envío de mensajes de forma repetida cuyo contenido es desagradable e insultante. Este es unilateral, ya que pueden existir varios agresores, pero solo una única víctima.
Denigración	Se publican rumores y difamaciones sobre una persona que perjudica y daña su reputación y a sus amistades a través de fotografías alteradas (por ejemplo, simulando un embarazo) o difusión de e-mails con información falsa.
Suplantación de identidad	Una persona se hace pasar por otra desde un perfil que puede ser ficticio o real usándolo para distribuir contenido que daña la imagen personal de esa persona, perjudica sus amistades, etc. Además, se mandan mensajes a los contactos de la víctima con contenido ofensivo, negativo o cruel como si estos hubieran sido mandados por la propia víctima.
Violación de la intimidad	Distribuir información de carácter personal, secreta y/o incómoda sobre otra persona en un marco online.
Artimaña	Comentar la información privada y secretos de otra persona para luego colgarla en la red.
Exclusión	Apartar de forma violenta y deliberada de un grupo online, como por ejemplo puede ser de un grupo de WhatsApp.
Ciberacoso	Es un acoso que se realiza de forma intensa y repetida hacia una persona incluyendo amenazas y provocación de miedos.
Insultos electrónicos	Intercambio breve y acalorado a través de las nuevas tecnologías (e-mails, chats...) de insultos entre dos o más personas.

Desvelamiento y sonsacamiento	Contar información con carácter comprometido de la víctima a diversas personas. Esta información ha sido sonsacada a la víctima para después difundirla a otras personas ajena a ella.
Paliza feliz (happy slapping)	Se ha producido una paliza en el medio físico, se ha grabado y después se difunde en la red para que esté al alcance de miles de personas.

Estas formas de acoso se quedan muy lejos de ser prácticas lúdicas y divertidas, puesto que ya que han pasado a ser canales que se usan como un método de desprestigio y ridiculización entre iguales, como un paso más en el acoso que se sufre en las aulas, trasladando este tipo de violencia del medio real al online (Velasco y Lucio, 2017).

Por todas estas razones, cuando se realiza un estudio del ciberbullying hay que tener en cuenta quién lo realiza y referirse al género, número y la estructura de los agresores, cuál es la motivación por la que realizan estas conductas, si la víctima pide o no ayuda, a quién se la pide, existencia de testigos o colaboradores dentro del contexto familiar... (Álvarez, 2016).

3.2.2. Evolución del ciberbullying

El ciberbullying se considera una nueva modalidad de bullying que se ha desarrollado sobre todo en la última década, encontrándose más presente en nuestra sociedad, especialmente en el ámbito académico. A pesar de que se realiza de la misma forma que el bullying existe una gran diferencia: el medio en el que se produce. El ciberbullying se realiza a través de medios informáticos, como, Internet, tecnologías interactivas o teléfonos móviles (Sánchez y Cerezo, 2018).

Belsey (2005, citado en Álvarez, 2016) fue uno de los primeros en definir el término del ciberbullying como:

El uso de algunas tecnologías de la información y la comunicación como el correo electrónico, la mensajería instantánea, los sitios personales vejatorios y el comportamiento personal en línea difamatorio de un individuo o un grupo que deliberadamente y de forma repetitiva y hostil pretende dañar a otro. (p. 12)

Hoy en día estamos tratando con jóvenes a los que se les denomina “nativos digitales” ya que estos poseen grandes destrezas en el manejo de las TICs. Esto hace que sea una generación que esté recibiendo información del exterior continuamente. El mundo de la red es demasiado amplio, considerándose como una herramienta para la comunicación y la libre expresión de contenido, ya que existe aplicaciones y tutoriales de todo tipo. Sin embargo, esta herramienta

es un arma de doble filo y más aún cuando los usuarios son catalogados como menores, siendo por esto, un grupo más vulnerable. Por lo que es necesario enfocar el ciberbullying como una extensión y evolución del bullying tradicional (Garmendia et al., 2019), ya que este último, se realiza cara a cara mientras que el ciberbullying se realiza mediante medios virtuales.

Dentro del ciberbullying podemos encontrar la modalidad de “webs apaleador”, esto quiere decir, páginas webs o blogs en las que se fomenta la participación dañina hacia otra persona o colectivo. En este tipo de páginas se induce a las personas a que expongan críticas y difamaciones de otras personas. Un ejemplo muy actual de este tipo de páginas y muy usada entre los jóvenes es “ask.fm” (Alcocer, 2017).

Debido al encierro provocado por la Pandemia Mundial debido al COVID-19, las relaciones sociales de los jóvenes se han visto interrumpidas, afectando a éstos de forma negativa psicológicamente y haciendo mayor incidencia en aquellos que estaban expuestos a situaciones de acoso escolar. Se ha estimado que la prevalencia de estas conductas entre los 12 y 15 años se sitúa en el 35.3% (Tang et al., 2020, citado en Gómez, 2021), mientras que en España el 46% son denunciados entre las edades de 11 y 13 años (Moyano, Ayllón, Antoñanzas y Cano, 2019). Estos actos se han visto agravados durante los últimos cinco años, lo que ha ocasionado una reducción del apoyo y acercamiento a las víctimas por miedo a represalias (Ballesteros, Pérez, Díaz y Toledano, 2017).

Estas conductas se asocian a grandes síntomas psicopatológicos en las víctimas (Gómez, 2021): 67.2% de ansiedad; 58.6% el miedo y 68.8% la depresión.

Algunos autores han señalado que los factores de estrés que han sufrido antes del confinamiento, como ser víctima de bullying, han supuesto una mayor angustia emocional durante la pandemia (Fegert, Vitiello, Plener y Clemens, 2020; Shanahan et al., 2020, citado en Gómez 2020). Asimismo, estas víctimas de bullying, durante la pandemia, han pasado a ser víctimas del ciberbullying, debido a que estos jóvenes han pasado mayores horas navegando por la red, lo cual aumenta las posibilidades de que este fenómeno haya aumentado (Yahya, Khawaja y Chukwuma, 2020).

En un estudio realizado por Gómez (2021), titulado “Disminución de la ansiedad en las víctimas del bullying durante el confinamiento por COVID-19”, se toma como muestra un grupo de jóvenes los cuales han sido o no víctimas de bullying. Los resultados muestran que quienes han sido víctimas de acoso escolar han obtenido puntuaciones más bajas en ansiedad y depresión, situándose por debajo de aquellas que no han sufrido este tipo de violencia;

concluyendo que el distanciamiento social ha sido un factor positivo, debido a que la exposición a grupos sociales les generaba una respuesta de estrés con emociones de terror y tristeza, ocasionando respuestas como conductas prosociales.

Por otro lado, los resultados también muestran que el aislamiento infligido ha desembocado en respuestas defensivas y desadaptativas, lo cual ha llevado a quienes fueron víctimas a no saber resolver conflictos con asertividad, buscando, a su vez, la venganza (León et al., 2019, citado en Gómez, 2021).

Como consecuencia, el hecho de no tenerse que enfrentar a las situaciones que han estado viviendo, permitió a estos individuos permanecer en un estado de tranquilidad y alivio, reduciéndose así los niveles de ansiedad y depresión. Asimismo, gracias a este periodo, los jóvenes víctimas de bullying han estado mayor tiempo acompañados de sus familias contando con un apoyo mayor y más cercano, lo que ha supuesto un aumento en los niveles de bienestar emocional y resiliencia (Feret et al., 2020, citado en Gómez, 2021). Aunque durante esta etapa los niveles de ansiedad, miedo y depresión se hayan visto disminuidos, siguen estando presentes y las consecuencias de estas vivencias no desaparecen en un corto periodo de tiempo.

3.2.3. Roles e intervinientes

Existen tres roles marcados de forma clara en el ciberbullying como son el agresor, la víctima y el observador; pero hay que saber el rol que desempeñan las personas que reenvían y ponen comentarios para poder realizar una intervención adecuada (Rodríguez, 2004). A continuación, según Giménez, Arnaiz y Maquillón (2013) podemos encontrar con los siguientes roles que se encuentran presentes en este tipo de actuaciones.

3.2.3.1 Ciberbullie o ciberagresor

Cuando hablamos del ciberbullie o ciberagresor nos estamos refiriendo al que se le conoce como “agresor”. Es la persona que está haciendo un mal uso de las tecnologías ya que su uso lo destina a mandar mensajes crueles, malignos, amenazas, humillaciones... a otra persona convirtiéndola en una víctima que se cree débil e indefensa.

En la gran mayoría de las ocasiones, esta figura es llevada a cabo por hombres, pero no hay que perder de vista que también hay mujeres que ejercen esta violencia.

A estas personas es importante atenderles y prestarles atención ya que posiblemente se estén enfrentando a problemas los cuales no saben poner la solución, y, por lo tanto, estén llevando este tipo de comportamientos para obtener otra imagen personal de la que tienen (Teruel, 2007).

Ciertos rasgos característicos de estas personas pueden resolverse a través de una buena y adecuada intervención de prevención con las familias y el menor. Algunos de estos rasgos pueden ser (Giménez et al., 2013; Díaz-Aguado, 2006, citado en Álvarez, 2015 y Garaigordobil, 2011):

- Tienen como modelo social el dominio y la sumisión. Esta actitud hace que justifique la violencia ante cualquier acción llevándolos a tener pensamientos xenófobos, racistas y sexistas. Por esto, es importante llevar a cabo intervenciones orientadas a los valores de igualdad y respeto.
- Falta de empatía. Es importante trabajar este aspecto en los jóvenes para que así sean conscientes del daño que están generando sus acciones en otras personas. En el caso concreto del ciberbullying, al realizarse las acciones por medios electrónicos, hace que exista una mayor distancia emocional, lo cual provoca que no exista empatía ni un conocimiento real del daño que se está provocando.
- Justificación de las agresiones. Los agresores hacen ver que la culpa de la agresión es de la víctima y él está vengándose de lo que la víctima hizo en su momento. Es importante frenar este ciclo en el que se entra.
- Gran grado de impulsividad y baja tolerancia a la frustración. Tampoco posee habilidades para usar como alternativa a la violencia, es decir, no saben gestionar los conflictos ni ponerlo solución de forma no violenta.
- No toleran las personas que tienen autoridad y no cumplen las normas. Estas personas se llevan mal con aquellas personas que tienen autoridad por lo que tienen faltas de respeto con ellas.
- Conductas destructivas. Las usan para llamar la atención y obtener un mayor protagonismo. Se les tiene como personas intolerantes y arrogantes
- El agresor suele ser algo mayor que la víctima, pero ambos tienen que ser menores de edad.
- Tiene carácter físico y psicológico, lo cual hace que tengan una imagen de sí mismos positiva, lo que los lleva a tener en ciertas ocasiones soberbia.
- Tienen cierto estatus social por lo que algunos llegan a ser los líderes de un grupo.
- La relación que mantienen con los padres suele ser escasa.
- Pueden consumir tanto drogas como alcohol.
- Poseen una dependencia de las tecnologías.

Por otro lado, se pueden encontrar dos tipos de agresores. En primer lugar, está el agresor activo que es el que actúa directamente sobre la víctima. Y, en segundo lugar, el agresor pasivo que es el testigo directo de la agresión y en cierto modo también actúa.

3.2.3.2 Cibervíctima

Son las personas que sufren y padecen estas situaciones en silencio. Se caracterizan por lo siguiente (Garaigordobil, 2011; Giménez et al., 2013):

- Personas inseguras.
- Niveles bajos de autoestima.
- Aislamiento de su entorno social.
- Altos niveles de ansiedad.
- Ideas suicidas en los peores casos.
- Sentimientos de ira, frustración e indefensión.
- Altos niveles de nerviosismo, irritabilidad, somatizaciones...
- Trastornos de sueño y gran dificultad para concentrarse, afectando directamente a su rendimiento escolar.

El nivel de afectación depende del desarrollo de resiliencia y habilidades digitales que hayan ido formando durante el desarrollo de su personalidad. También, va influir de forma directa la capacidad que posea la persona sobre su resolución de conflictos, la cual, irá en aumento según vaya avanzando la edad.

Durante la época de los 13 y 14 años existe una mayor vulnerabilidad, lo cual hace que en este rango de edad se den más este tipo de conductas (Garmendia y et al., 2019).

También, es importante dividir a la víctima en los siguientes tipos (Álvarez, 2016):

- Víctima psicológica. Las consecuencias que sufre no son visibles ya que no existe un daño físico, pero es necesaria una asistencia psicológica para poder recuperarse.
- Víctimas sociales. Los agresores hacen que se aíslen de los juegos, grupos sociales, actividades del barrio... por diversos motivos como pueden ser por el aspecto, apariencia sexual, género...
- Víctimas físicas. Sufren agresiones físicas como empujones, pellizcos, codazos, puñetazos..., es decir, agresiones que en muchas ocasiones acarrear consecuencias mayores. Estas son el tipo de víctima más visible ya que las actuaciones de sus agresores son visibles. Suele ser el precedente de una violencia online.

- Víctimas morales. Los agresores exponen informaciones que no tienen relación con la realidad, rumores... En la gran mayoría se usan los medios tecnológicos para propagar esta información y que llegue al máximo público posible.

Independientemente de qué tipo de víctima nos encontramos, hay que señalar que, normalmente, tienen como rasgo característico una imagen negativa de sí mismos y poseen poca capacidad de relacionarse con los demás.

3.2.3.3 Cibertestigo u observadores

Este tipo de personas asumen el rol de silenciar y encubrir los actos y las agresiones que se están llevando a cabo, es decir, ayudan a prolongar la agresión durante más tiempo. También se puede encontrar en esta figura que, en cierto modo, ayude y participe en insultos y amenazas.

También esta figura se corresponde con las personas que la víctima tiene alrededor apoyándola y consolándola durante esta etapa. Estas no se atreven a contar qué es lo que está sucediendo por miedo a las represalias que pueden tener contra ellas. Al mismo tiempo, también podemos encontrar al observador que intenta solucionar este tipo de conductas y se enfrenta a los agresores (Álvarez, 2016). Este tipo de personas sufren una de las consecuencias conocida como la desensibilización ante el sufrimiento de otros. Esto quiere decir que, según se van realizando estas acciones de forma repetida, dejan de ser capaces de intervenir para evitarlas, aunque también es cierto que pueden experimentar la indefensión que está sufriendo la víctima (Barría, Matus, Cartagena, Mercado y Mora, 2004, citado en Correa y Avendaño, 2015).

3.2.4. Manifestaciones y medios usados

Cuando hablamos del ciberbullying hay que conocer que existen diferentes mecanismos por los cuales se puede llevar a cabo y que ayudan a identificar este tipo de agresión. Las manifestaciones más comunes y las que nos podemos encontrar con más frecuencia son las siguientes (Inteco, 2013):

- Frecuencia en el envío de mensajes ofensivos e insultantes hacia un individuo concreto.
- Luchas vía online por medio de mensajes electrónicos (ya sea a través de chats, SMS, redes sociales...) en un tono enfadado y con un lenguaje malsonante.
- En los mensajes se incluyen amenazas que acarrearán un daño e intimidaciones.
- Difusión de rumores, cotilleos crueles o falsos sobre la imagen de la otra persona.

- Engañar a otras personas para que sean ellas las que publiquen la información dañina.
- Revelar de datos personales.
- Marginación de un grupo online o de una lista de amigos.
- Expedir contenido basura como virus, suscripciones a listas pornográficas, colapsar el buzón de entrada del e-mail...
- Grabar y publicar las agresiones que se realizan a la víctima del ciberbullying.
- Creación de un blog personal para publicar información perjudicial de otra persona.
- Manipular materiales digitales como, por ejemplo, fotografías, videos, correos electrónicos, modificación de contraseñas, robos de cuentas...

Los canales más habituales en los que los menores reciben o pueden realizar el acoso son los siguientes (Inteco, 2009):

- **Medios de contacto electrónicos.** Como son los mensajes instantáneos, chats públicos, foros y correo electrónico. Estos medios pueden favorecer y facilitar la comunicación entre menores, pero también puede ser un medio por el que recibir mensajes con contenido no adecuado.
- **Teléfonos móviles multimedia.** El envío de mensajes, fotografías y vídeos a través de teléfonos móviles hace que éste se convierta en un canal de acoso muy accesible para los acosadores.
- **Plataformas online.** Existen ciertas plataformas (como, por ejemplo, los blogs) en las que se pueden crear contenido y compartirlo con más gente. Este es un medio que se usa para poder compartir información falsa sobre la persona a la que se la realiza el acoso.
- **Redes sociales.** Con mucha frecuencia, los menores usan este medio para expresar, como ya hemos dicho ante, lo que son, lo que sienten y piensan; esto da mayor poder a los agresores a realizar el daño en aquellos aspectos importantes de la víctima. Por esto, en parte, se les otorga “el poder” de tener cierta información y convertirla en un contenido ofensivo pudiendo llegar a un mayor número de personas incluyendo a la víctima. El uso de estas redes hace que se creen adicciones, aislamiento, problemas psicológicos y conductas violentas como es el caso del ciberbullying. El traspaso del acoso de las aulas a las casas ha sido provocado por el continuo uso de estas redes sociales como WhatsApp, Facebook, Instagram... (Arámbulo, 2015). Es a través de estos medios donde se llevan acciones como abusos, intimidaciones,

faltas de respeto, agresiones hacia diversas personas... Es en este tipo de plataformas puede ser el responsable de aquello que estas colgando o no. Con esta información que se va proporcionando se va construyendo una identidad virtual y que no es exclusiva si no que es un constructo complejo y multifacético que estos sujetos a una construcción continua de personas terceras (Del Rey et al., 2012, citado Ortega, Del Rey y Casas, 2013). Esto hace que se pierda el control sobre la información personal que aparece en la red situando a los usuarios en una situación de indefensión, ya que se está perdiendo la intimidad. Asimismo, la información se encuentra a la mano de muchas terceras personas, por lo que esta puede ser manipulada y colgada por otra persona diferente a la real (Hinduja y Patchin, 2009).

Los medios más usados son: la mensajería instantánea (WhatsApp) equivale a un 5%, las redes sociales y los chats con un 4%. Entre los 13 y 14 años la mensajería instantánea se sitúa entre 7-9% mientras que las redes sociales están presentes entre el 6-8%.

3.2.5. Factores de riesgo y causas

La convivencia y la comunicación entre los grupos sociales de los jóvenes adquiere mayor importancia en los contextos escolares ya que es aquí, sumado al ámbito familiar, donde se aprende a tener un buen rendimiento académico, adquirir valores sociales y actitudes que favorecen e influyen directamente en la socialización de los adolescentes y el desarrollo de la personalidad de cada uno. Es por ello, que es necesario identificar los factores de riesgo que afectan y fomentan las conductas violentas (Muñoz, 2016).

Es por esto, que es necesario que se identifiquen los siguientes factores de riesgo. Estos son (Vásquez, García, Ochoa y Erazo, 2020):

- **La familia.** Este es el primer agente socializador donde comienza a desarrollarse la persona y a formar su personalidad. La escasa comunicación o mala comunicación en este entorno puede hacer que se aumente el riesgo de pertenecer de una forma u otra en el ciberacoso. Asimismo, una falta de control sobre los contenidos que los adolescentes ven en la red provoca que, en el caso de estar siendo víctima, no se exprese este hecho; mientras que, si está actuando como acosador, la dificultad de destapar dicha figura aumenta.
- **Consumo de drogas.** Los adolescentes cada vez comienzan a consumir drogas de forma más temprana, lo que ocasiona conductas inadecuadas y agresivas. De igual forma, esto puede suceder a la inversa, es decir, en el caso de estar en la posición de víctima, puede

ser que el consumo de droga se realice a modo de refugio para poder sobrellevar dicha situación.

- **Medios de información.** La función de comunicar que tenían estos medios ha cambiado y ha pasado a ser un medio de entretenimiento. En muchos programas, series... se fomentan conductas agresivas, violentas, ridiculizaciones a los que le rodean, fomento de estereotipos...
- **Fácil acceso a Internet.** La facilidad con la que se accede hoy en día a internet hace que los jóvenes tengan en todo momento acceso a la red, lo cual aumenta el riesgo de padecer o realizar un acoso cibernético. Además, hay que tener en cuenta, que la mayoría de los jóvenes utilizan redes sociales como, Facebook, WhatsApp, Instagram... donde es sencillo colgar informaciones falsas, vejatorias, amenazas... que vayan contra otra persona (Álvarez et al., 2015, citado en Vásquez et al., 2020).
- **Factores académicos.** Dentro de este factor se incluye el rendimiento académico, influencia de inter pares, falta de seguridad, falta de atención a las personas con diversidad, escasez de ambientes positivos, poco control de las relaciones entre los iguales... (Cook, Williams, Guerra, Kim y Sadek, 2010).

A continuación, en la figura 1 se exponen los factores de riesgo correspondientes al ámbito individual, familiar y social.

Figura 1. Factores de riesgo (Muñoz, 2016).



Podemos encontrar una larga lista de causas por la que los jóvenes deciden comenzar a actuar de esta forma y ejercer este tipo de violencia sobre otras personas. En primer lugar, se puede producir por la existencia de un efecto conocido como la desinhibición; esta sensación hace que se aumenten las conductas agresivas en los jóvenes en un ambiente virtual donde existen mayores libertades y donde las reglas no se encuentran marcadas de forma específica. Esta ausencia de normas hace que los jóvenes tengan mayor acceso a internet ya que poseen dispositivos móviles, ordenadores... con acceso a internet. El uso de estos dispositivos de forma deliberada, sin supervisión y de forma temprana, en el caso de los más jóvenes, provoca que no exista una clara visión sobre los riesgos que acarrea el uso de las nuevas tecnologías e internet.

Por otro lado, el cambio del self privado al self social que es motivado por el uso de las redes sociales. Por este motivo, se pueden ver tres puntos claves que hacen que se produzcan una situación perfecta de ciberbullying. En primera instancia, encontramos a las personas que comparten información sobre como son, qué sienten y qué piensan; esto se traduce en una exposición de la imagen personal, dejándola muy visible a los agresores, los cuales la pueden aprovechar para hacer un daño mayor. En segundo lugar, está el aumento de la importancia del self social que se puede ver reflejado en la materialización de los perfiles y la importancia de la reputación online. El daño que se sufre en el self social provoca mayor dolor que si se realiza un daño contra el self privado. En tercer y último lugar, es importante tener en cuenta la disminución de la relación entre los padres e hijos provocada por la brecha digital. Esto ocasiona que los jóvenes dejen de compartir información y ciertos momentos con los progenitores; esta falta de feedback provoca que estas conductas queden en un segundo plano, además, por esta razón, cuesta más identificar que alguien está sufriendo ciberbullying o en el caso contrario, que una persona lo está realizando (Mason, 2008).

Otra causa muy habitual con la que nos podemos encontrar es la venganza. Es decir, se puede dar el caso de que la persona que está realizando el acoso, anteriormente, haya estado en la posición de víctima y esta es su forma de vengarse ante otro compañero (Álvarez, 2016). El desajuste de poder existente entre la víctima y el agresor puede invertirse con mayor facilidad en el ámbito virtual (Calmaestra, 2011).

Asimismo, otras causas puede ser la disolución de relaciones de pareja o amistades, sentimientos provocados por la envidia, falta de tolerancia por diversas razones...

3.2.6. Consecuencias

Las consecuencias que provocan estas conductas en todos los afectados tienen diferentes síntomas y niveles de sufrimiento; afectando de forma transversal, los espacios de socialización de estos jóvenes (Álvarez, 2018). Bien es cierto, que los peores síntomas son sufridos por la víctima, pero también es necesario tener en cuenta que agresores y observadores también verán sus vidas repercutidas y sobre todo sus comportamientos actuales y futuros (Garaigordobil, 2011).

Los participantes que están implicados en el acoso virtual se encuentran en una situación de riesgo, siendo más propensos a sufrir desajustes psicosociales y/o trastornos psicopatológicos que se pueden desarrollar durante la adolescencia o la vida adulta.

Las consecuencias del bullying tradicional, como ya se ha expuesto anteriormente, giran en torno a la depresión, ansiedad y fracaso escolar, llegando, en el peor de los casos al suicidio. En el caso del ciberbullying, el hecho de que la información se encuentre subida en la red hace que la víctima sufra mayores daños psicológicos estando en una situación de estrés constante, el anonimato del acosador, que sea un proceso continuo e inevitable por parte de la víctima, que sea complicada la eliminación de las publicaciones realizadas... hacen que las consecuencias se agraven aún más (Garaigordobil, 2011). Por todo esto, estos jóvenes dejan de sentirse seguros en cualquier lado y en cualquier momento (Álvarez, 2018).

Las víctimas del acoso digital evitan hablar con adultos sobre la situación que están viviendo por poseer sentimientos de culpabilidad, por miedo a delatar a los agresores, por miedo a las consecuencias que acarrearán expresar esta situación, miedo al rechazo... sumado, a que esto puede hacer que su situación empeore (Álvarez, 2018).

Esta problemática se hace eco en los medios públicos cuando es acompañada de un trágico final de la víctima, como es el suicidio ya que siente que no tiene más opciones ni posee la capacidad para seguir soportando tanto sufrimiento (Álvarez, 2018; Garaigordobil, 2011). Estos casos que se exponen son los que ocasionan un gran impacto en los padres, educadores escolares y en la sociedad en general. Por el contrario, la mayoría de los casos que no salen en televisión pasan desapercibidos quedándose entre la víctima, el/los agresores/es y los observadores quedándose en un plano privado e individual para la víctima (Álvarez, 2018).

A su vez, este autor afirma que, en ciertas ocasiones, las víctimas llegan a tener pensamientos suicidas debido a que siente que no tiene más capacidad para poder soportar todo el sufrimiento que está viviendo. Es en estos casos, cuando estas situaciones se exponen de

forma mediática suponiendo un gran impacto para los padres, educadores escolares y la sociedad en general.

A modo resumen, en la tabla 4 se muestran las consecuencias que tiene tanto la víctima, el acosador como los observadores al realizar o sufrir este tipo de conductas.

Tabla 4. Consecuencias del ciberbullying en los implicados (Mosquete, 2018)

Víctima
<p>Efectos nocivos para su salud y su bienestar general</p> <p>Problemas psicológicos como: depresión, frustración, irritabilidad, ansiedad, insomnio, estrés, niveles bajos de autoestima, inestabilidad emocional, falta de confianza en sí misma, indefensión...</p> <p>Problemas psicósomáticos y fisiológicos como: dolor estomacal, náuseas, dolores de cabeza...</p> <p>Alteraciones en la concentración y atención.</p> <p>Problemas en las relaciones con sus iguales.</p> <p>Pensamientos suicidas.</p>
Acosador
<p>Usa la violencia y conductas agresivas para conseguir lo que se propone, fomentando que en un futuro se conviertan en conductas delictivas.</p> <p>Posesión del nivel de empatía bajo.</p> <p>Bajo nivel de rendimiento académico.</p> <p>Incumplimiento de las normas de forma sistemática.</p> <p>Posible: drogadicción, alcoholismo...</p>
Observador
<p>Puede transformarse en acosador por tener pensamientos como “el más fuerte es el que gana”.</p> <p>Se alían al agresor por sentirse inferiores a ellos y por miedo a que les pueda pasar lo mismo que a la víctima.</p> <p>Tiene problemas de conducta junto con comportamientos agresivos.</p>

3.2.7. Marco legal

Según Ruíz (2016) es función de los docentes y director del colegio educativo las acciones de prevenir, abordar y sancionar las conductas del ciberbullying, excepto aquellas cuya intensidad y/o la gravedad son constitutivas de un delito que este penado en el código penal.

El organismo que se encarga de prevenir y proteger a las víctimas frente al acoso es el Ministerio Fiscal, el cual promueve las acciones que se tienen que realizar en defensa de los derechos de los ciudadanos, de la legalidad y del interés público tutelado por la ley.

No existe un delito específico que haga referencia a la violencia escolar o ciberbullying, pero esto no significa que este tipo de violencia quede impune. Estas conductas se pueden

catalogar como una falta leve, pudiéndose llegar a penar como un delito por una inducción al suicidio. Esto dependerá de la naturaleza e intensidad de estas conductas violentas, intimidatorias o denigrantes (Ruiz, 2016).

Según el autor anterior, se pueden sancionar estas conductas según las siguientes tipologías:

- **Delitos contra la integridad moral.** Artículo 173.1 del Código Penal.

El legislador quiere dar soluciones con carácter penal a los problemas sociales que, o bien no corresponden diferir como una única solución a la vía penal o ya existe una respuesta penal.

Este tipo de conductas se podrán juzgar, según se expone en el código penal, en los siguientes tipos (Ruíz, 2016, p.82):

- Lesiones: artículo 147.
- Amenazas: artículo 169.
- Coacciones: artículo 172.

Con la imposición de este delito se pretende acabar con los tratos inhumanos o denigrantes existentes y enfatizar el derecho a tratar a las personas con dignidad.

- **Delitos de inducción al suicidio.** Artículo 143.1º del Código Penal.

En ciertas ocasiones, las víctimas sufren un gran daño físico, psicológico y moral debido a las diversas humillaciones que sufre por parte de sus agresores. Igualmente, la víctima siente que lo que la está sucediendo es debido a tener una debilidad social y pocas habilidades para establecer relaciones interpersonales. Estos sentimientos que tiene la víctima, en alguna ocasión, hace que se llegue a plantear la idea de suicidarse.

En este caso, la Fiscalía General del Estado advierte que, para que se condene por este delito, no solo es necesario demostrar la relacional de causalidad existente entre el suicidio y el acoso. Sino que solo se juzgará de esta forma si el inductor ha sido el que ha provocado la decisión y el suicidio se ha llevado a cabo. En el caso en el que el agresor haya sido el que ha forzado a este acto se juzgará por homicidio o asesinato.

- **Delito de suplantación de identidad.** Artículo 401 del Código Penal.

En ciertas ocasiones, los jóvenes usan la identidad de otro joven para interactuar en el mundo cibernético, aunque este tipo de delitos es complicado aplicarlos en el ámbito educativo.

Por otro lado, y según Inteco (2009) las siguientes acciones que se encuentran presentes en el ciberbullying se pueden catalogar como delitos:

- **Amenazas.** Artículos del 169 al 171 del Código Penal.

Se desarrollan las características que tienen que existir para que se considere un delito:

- Exista una amenaza.
- La amenaza tiene que tener la intención de causar un mal, que puede ser o no un delito.
- Tiene que existir la posibilidad de no causar dicho mal.

En ciertos casos, las amenazas que sufre la víctima se corresponden con los que sufre en la vida física (como en el entorno escolar). En estas situaciones se encuentra en una posición de indefensión ante los ataques reiterados que sufre por parte de su acosador. El mal con el que se amenaza a la víctima puede ser o no un delito. La amenaza más habitual que se puede encontrar es aquella que atenta contra la intimidad y el honor de la víctima. Dentro de esto, se encuentra la publicación de imágenes y vídeos que pueden poner en un compromiso a la víctima.

- **Coacciones.** Artículos 172 y 173 del Código Penal.

Se expresan dos criterios para calificar las coacciones como un delito:

- Obligación a un tercero a hacer o dejar de hacer algo.
- Se ejerce la violencia para que se lleve a cabo la obligación.

Siempre y cuando exista violencia en el acoso se podrá encontrar un delito de coacción. Está violencia puede ser tanto física como psíquica y se aplica sobre las personas y cosas.

- **Injurias.** Artículos del 206 al 210 del Código Penal.

Se exponen las condiciones que tienen que existir para declararse como delito (Inteco, 2009, p.12):

- Existencia de una acción o expresión.
- Que se lesione la dignidad, fama o propia estimación.

Normalmente, estas se dan en forma de expresiones con las que se comunican hechos falsos, se formulan juicios de valor... tanto por escrito como verbalmente.

También se puede ver como un acto de omisión que, a su vez, existe una desatención que conlleva también una acción lesiva sobre la dignidad, fama o estimación de la propia persona.

- **Calumnia.** Artículo 205 del Código Penal.

Se reúnen los elementos necesarios para que este se catalogue como delito (Inteco, 2009, p.12):

- Constancia de una imputación de un delito.
- Dicha imputación sea falsa.
- Esta imputación tiene que ser de un hecho concreto.
- La imputación tiene que ser sobre una persona concreta o determinable.

Este tipo de hechos son menos frecuentes en los acosos realizados por medio virtuales, aunque junto con las injurias, es posible que se impute delitos falsos que nunca se han llegado a cometer.

Lo expuesto anteriormente, son las posibles conductas que sean resultado del ciberbullying, aunque las más usuales son las primeras. Además, también se puede incluir la reparación de los perjuicios y daños para que así las víctimas mantengan el derecho a reclamar, o bien por la vía civil o como una responsabilidad que se deriva del delito.

3.3. PREVALENCIA DEL BULLYING Y CIBERBULLYING

Olweus fue uno de los primeros en estudiar el proceso de maltrato entre iguales en el ámbito escolar en el año 1973. Desde ese momento han transcurrido cuatro décadas en las que se ha conseguido ampliar el conocimiento de esta violencia y se han ido creando y desarrollando diversos programas de intervención en este ámbito para poder prevenir estas conductas. Como se ha podido ir visualizando, esta realidad social ha ido evolucionando y apareciendo nuevas formas de llevarse a cabo como es el caso del ciberbullying (Garaigordobil, 2011). Es por esto, por lo que es importante realizar un análisis sobre la prevalencia existente de este tipo de conductas, sobre todo, en el caso del bullying y el ciberbullying.

En determinados estudios realizados sobre el bullying (Cerezo, 2009; Del Rey y Ortega, 2008; Garaigordobil y Oñederra, 2008; Gutiérrez, Barrios, de Dios, Montero y del Barrio, 2008; Pérez y Gázquez, 2010, citado en Garaigordobil, 2011) se pone en conocimiento que las diferencias entre países en este proceso son pequeños. En algunos estudios se ha demostrado que el nivel de victimización grave oscila entre el 3% y el 10%, mientras que los estudiantes que han sufrido conductas violentas se encuentran entre un 20% y un 30%. Asimismo, se expone que en la mayoría de los implicados son varones y las conductas más frecuentes se realizan de forma verbal teniendo lugar en el patio del colegio (Garaigordobil, 2011).

En una encuesta realizada a más de 21.000 estudiantes llevada a cabo por Save the Children a estudiantes de colegios públicos españoles cuyas edades oscilaban entre los 12 y 16 años reveló que el 9.3% ha sufrido bullying, mientras que el 6.9% se consideraban víctima de ciberacoso resaltando que el insulto es el tipo de violencia más recurrente (Save the Children, 2016, citado en Garmendia et al., 2019). En el caso de Andalucía, el porcentaje se encuentra por encima de la media, encontrándose en un 11%, siendo esta la puntuación más alta en España; mientras, que en el caso de los acosadores se encuentra en un 5.7% (Alcaide, 2018).

Se relaciona a las víctimas con el sexo femenino y durante los primeros años de la ESO (Educación Secundaria Obligatoria), siendo la intensidad moderada y prolongada durante al menos un mes (Buelga, Cava y Musitu, 2010, citado en Redondo, Luzardo, García e Inglés, 2017). Existe una mayor implicación en el bullying tradicional del sexo masculino (Kowalski et al. 2014, citado en Alcaide, 2018) tanto en víctimas como en agresores, aunque haciendo referencia a España sí existe una diferenciación, resaltando como víctimas a las mujeres y como agresores a los hombres (Sastre, 2016).

Haciendo alusión a las edades, se ha podido observar como este fenómeno puede estar presente en cualquier edad, aunque el número de incidencia aumenta entre los 11 y 14 años (Eslea y Rees, 2001) siendo este el momento cuando se empieza a disminuir este proceso.

En el caso del ciberbullying, se asocia a la actualidad debido a los avances que han sufrido las TICs en estos últimos tiempos, se han contrastado cifras muy diversas en diferentes países que oscilan entre el 6 y 72% aunque son inferiores comparadas con las presentadas en el bullying tradicional (Zych et al. 2015, citado en Alcaide, 2018). Los casos graves de ciberacoso se encuentran entre el 3 y 10%, mientras que cuando se llevan a cabo de forma ocasional oscila entre el 20 y 30% (Garaigordobil, 2011). Pero en el estudio *Save the Children* se expone que el 5.8% se han declarado como víctimas del ciberacoso, siendo un 2.6% los que se declaran como acosadores (Sastre, 2016). En cambio, Andalucía sigue encontrándose por encima de la media con un 9.5% que corresponden a víctima frente al 3.3% que son agresores.

En una revisión de más de 60 estudios, se dedujo que entre cinco o siete menores estaban implicados en los casos de ciberbullying (Zych, Ortega-Ruiz y Del Rey, 2015). A nivel europeo, Livingstone, Haddon, Görzig y Ólafsson (2011, citado en Garmendia et al., 2019) detectaron que al menos un 6% de los jóvenes con edades comprendidas entre los 9 y 16 años han sido víctimas del ciberacoso y un 3% se ha pronunciado como agresores cibernéticos. Respecto al ámbito español, existía una prevalencia de 12% correspondiente a las víctimas

online mientras que el 8% hace referencia a los acosadores que equivale a las personas con edades comprendidas entre los 9 y 16 años (Garmendia, Jiménez, Casado y Mascheroni, 2016, citado en Garmendia et al., 2019).

Respecto al género, no existe una clara diferenciación (Kowalski et al., 2014, citado en Alcaide, 2018), aunque en algunos estudios sí que muestran, que, en nuestro país, existe una mayor tendencia que recae sobre las chicas siendo víctimas y sobre los chicos siendo agresores (Garaigordobil, 2011; Sastre, 2016).

La edad de comienzo de esta violencia depende del momento en el que se empieza hacer uso de las TICs, aunque la cúspide se encuentra alrededor de a los 15 y 16 años (Kowalski et al., 2014, citado en Alcaide, 2018) siendo ahí cuando las cifras comienzan a descender. Entre los 13 y 14 años las cifras de ciberagresión se sitúan en un 2.9% mientras que entre los 15 y 16 en un 3.7% (Sastre, 2016).

Con todos estos datos y con diversas investigaciones realizadas en torno a los fenómenos del bullying y ciberbullying, se han podido ver como participantes en ambos procesos. En ciertas ocasiones se ha podido ver como una víctima del acoso tradicional ha pasado a ser agresor en el ciberbullying, ya que, en este último, el desequilibrio de poder existente en la realidad en los medios tecnológicos se difumina (Ybarra y Mitchell, 2004). Por otro lado, se puede dar, que el ciberacoso sea un refuerzo añadido al bullying, ya que, en ciertas ocasiones, este deja de ser atractivo y deja de causar el efecto que los agresores quieren conseguir (Hernández y Solano, 2007). Trasladando esto a cifras, Olweus (2013) expone que el 88% de las personas que se han visto inmersas en el ciberbullying, de forma anterior, ha sido agresor también del bullying. Cifras similares exponen en sus estudios Raskauskas y Stolz (2007) situando este rango en un 90% y Juvonen y Gross (2008, citado en Alcaides, 2018) en un 85%.

A continuación, se muestra en la tabla 5 la prevalencia existente en el ciberbullying en España según Garaigordobil (2011).

Tabla 5. Prevalencia del ciberbullying (estudios en España; Garaigordobil, 2011)

Estudios	Ámbito geográfico	Muestra (Edad)	Prevalencia y otras conclusiones
Orte (2006)	Islas Baleares	770 (11-19)	El 20% han sido víctimas de un acoso digital. El medio más habitual usado es el móvil situándose en un 14%, un 5% se realiza a través de chat o mensajes instantáneos y el 4% por medio de e-mails.
Defensor del Pueblo UNICEF (2007)	Todas las Comunidades	3000 (12-18)	El número de víctimas se sitúa en un 5.5% realizándose en un 5.1% de forma espontánea y en un 0.4% más de una vez por semana. El porcentaje acosadores se sitúa en un 5.4% siendo un 4.8% de forma eventual y un 0.6% frecuentes. Una de cuatro personas se considera testigo de este tipo de acoso.
Ortega, Calmaestra y Mora Merchán (2008)	Córdoba	830 (12-18)	De forma severa existe un 1.7% de agresores, 1.5% de víctimas y un 7.8% de agresores victimizados que han sufrido este acoso por medio de teléfono móvil o internet. De forma ocasional encontramos a un 5.7% de agresores, 9.3% de víctimas y un 7.8% de agresores victimizados. Asimismo, existe un 26.6% de implicados directamente y un 2.3% que son implicados de forma severa ⁴ .
Observatorio Estatal de la Convivencia (2008)	Comunidades (sin Cataluña y Ceuta)	23100 (12-17)	Las víctimas de forma habitual se sitúan entre un 1.1-2.1%. En los últimos dos meses un 2.5-7% han sido alguna vez víctimas y entre un 2.5-3.5% han sido agresores.
Avilés (2009)	Castilla y León y Galicia	730 (12-17)	Sitúan los porcentajes en un 4.5% que corresponde con un acoso moderado ⁵ por medio del móvil y un 0.5% de forma severa. Por medio de internet un 4.7% son víctimas moderadas y un 2.9% severos. Respecto a los agresores, un 4.4% lo llevan a cabo de forma moderada a través de internet y un 1.4% severos.
ISEI-IVEI (2009)	País Vasco	3104 (10-12) 3123 (12-16)	En el año 2008 existían un 0.6% de víctimas y en el año 2009 un 0.8%
Sureda, Comas, Morey, Mut, Salva y Oliver (2009)	Islas Baleares	500 (15-16)	Los mensajes y comentarios se habían difundido por medio de internet de un 13.4%. Un 11.6% mediante correo electrónico o mensajes de móvil habían recibido insultos y amenazas. De 8.8% se habían difundido imágenes indiscretas y comprometidas de ellas por medio de internet. Un 9.4% ha admitido haber realizado las acciones anteriores.
Asociación Protégeles (2010)		2000 (12-17)	Un 19% había difundido o enviado mensajes intimidadores.
Calvete, Orue, Estévez, Villardón y Padilla (2010)	Vizcaya	1431 (12-17)	El 44.1% ha reconocido que ha realizado, al menos, un acoso mediante medios electrónicos. Existen más agresores masculinos.
Estévez, Villardón, Calvete, Padilla y Orue (2010)	Vizcaya	1431 (12-17)	Un 30.1% han reconocido que han sufrido ciberbullying siendo su mayoría mujeres. El 22.8% había sido víctima y agresor lo que confirma el solapamiento de ambas posturas.
Félix Mateo, Soriano Ferrer, Godoy Mesas		1028	El 3% correspondía al ciberbullying. De aquí, el 74% se realizaba por medio de amenazas e

⁴ Severa: más de una vez a la semana.

⁵ Moderado: menos de una vez a la semana.

y Sancho Vicente (2010)	Comunidad Valenciana	Incidencias registradas el año 2008	insultos a través de mensajes de texto y el 26% era difusión de fotografías o videos con vejaciones o palizas. Las víctimas se correspondían con mujeres mayormente.
Buelga, Cava y Musitu (2010)	Comunidad Valenciana	2101 (11-17)	En el último año habían sido acosados por el móvil el 24% y por internet el 29%.
Álvarez García, Núñez, Álvarez, Dobraro, Rodríguez y González Castro (2011)	Asturias	638 (13-14)	En el segundo curso de educación secundaria se produce una mayor violencia a través de las TIC sin encontrar diferencia entre los sexos.

4. EL PAPEL DE LOS AGENTES IMPLICADOS

Los centros educativos se ven en la obligación de actuar ante el acoso ya sea de cara a cara, exponiendo y debatiendo sobre los efectos que tiene este tipo de conductas ante las víctimas. Es importante que el trabajo que se desarrolla desde los centros se complemente y desarrolle junto con las familias ya que también es importante que éstas tomen conciencia sobre este problema. Al mismo tiempo, las figuras como las del mediador y del educador social son importantes ya que estos poseen herramientas para poder sensibilizar de dicha problemática y poder ponerla fin.

4.1. LA FAMILIA

La familia es uno de los agentes que influye durante la etapa de la adolescencia en el ajuste psicológico de los jóvenes, teniendo, como funciones principales: transmitir valores, seguridad, normas, aprendizajes... Unido a este elemento se encuentran también el entorno familiar, social y educativo, que son agentes que influyen directamente en la vida social de los jóvenes (Arteaga y Lora, 2014). Asimismo, dentro de la familia, los jóvenes aprenden a comunicar sus inquietudes, necesidades, lo que les sucede en el día a día... pero si existe un problema durante este proceso, estos jóvenes se exponen a un riesgo mayor de sufrir problemas de salud mentales, presentando cuadros de depresión, ansiedad o estrés.

La familia es el primer agente socializador, por lo que es necesario que se reconozca la responsabilidad que estos tienen durante la formación de la personalidad de los jóvenes, y por lo tanto, tiene que ser considerada como una figura imprescindible en el desarrollo de los procesos comunicativos. Gracias a la comunicación, los progenitores pueden transmitir mensajes educativos, modelos de comunicación, habilidades comunicativas... que servirán, para que, en un futuro, se solucionen los problemas existentes en cualquier ámbito, favoreciendo, a su vez, el desarrollo de las relaciones afectivas... (EduRed, s.f.).

La comunicación es un método en el que se intercambia información entre dos o más personas. Para que esto se pueda dar de forma adecuada es necesario que existan unas precondiciones, unos conocimientos y reglas que hagan que este procedimiento sea adecuado. Es necesario ser conscientes de que existe un matiz afectivo que, en ciertas ocasiones, va a dificultar la comunicación dentro de la familia (Roiz, 1989, citado en Rodríguez, 2016).

Lo ideal es que sea en el entorno familiar, donde, sus integrantes puedan satisfacer las necesidades existentes a través de relaciones comunicativas entre el sistema familiar y los diferentes subsistemas (Gallego, 2006, citado en Rodríguez, 2016).

En la formación de las nuevas generaciones, las familias toman un papel muy importante a la hora de transmitir valores sociales. De igual forma, son los encargados de fomentar y cultivar patrones de cultura que llevarán a un buen desarrollo del lenguaje, las expresiones y símbolos de identidad (Moré, Bueno, Rodríguez y Olivera, 2005). Al realizar estos procedimientos, se favorece el desarrollo de las habilidades sociales que son necesarias para poder desenvolverse de forma adecuada en el ámbito social (Franco, Londoño y Restrepo, 2017).

Hay que valorar los planos que hacen referencia a lo cognitivo, emocional y pragmático (Serebrinsky y Rodríguez, 2014, citado en Rodríguez, 2016) ya que esto dependerá de la dominancia en uno u otro ámbito, lo cual marcará una diferencia en la interacción social y en las relaciones que se forman dentro de las familias. Por este motivo según Van Dijk (1983, citado en Rodríguez, 2016, p. 38) “en la pragmática de la comunicación, el contexto es la abstracción de la situación comunicativa”.

Por ello, la comunicación, en ciertas ocasiones, puede tener dos papales enfrentados. En primer lugar, puede ser un medio de solución a ciertos problemas que se plantean en el día a día; y, en segundo lugar, puede haber incompatibilidades del lenguaje. Por lo que, en ciertas ocasiones, la resolución de conflictos dependerá de la capacidad que tenga los protagonistas de establecer comunicaciones eficaces (Laca y cols., 2006, citado en Luna, Laca y Cedillo, 2012). Es por esto, que el estilo de comunicación va a influenciar directamente en la transformación de los conflictos existentes en las relaciones familiares.

Estos patrones de comunicación son los que hacen que las comunicaciones familiares sean estables y predecibles (Rivero y Martínez, 2010). Algunas investigaciones afirman que la comunicación positiva va a facilitar la resolución de conflictos en el ámbito interpersonal mientras que los negativos van a imposibilitar esta resolución (Dumlao y Botta, 2000; Megías, 2003; Pérez y Aguilar, 2009; Rivero y Martínez, 2010, citado en Luna et al., 2012). Asimismo, con este mecanismo se trasmite a los hijos ideas, creencias y valores que son de carácter insustituible para la evolución y el desarrollo de su maduración personal (Moreno, Londoño y Rendón, 2015).

Cuando la familia se entera que su hijo es víctima o agresor de ciberbullying la perspectiva y el modo de actuación cambia, pero, es importante, que en ambos casos cuente con el apoyo

de sus familiares para que así sean capaces de pedir ayuda. En estos casos, es necesario que se cuente con el apoyo de todas las familias de los implicados para poder resolver los conflictos existentes. Asimismo, es importante hacer que estas familias se sientan apoyadas durante este proceso, además así, se evitará que empeore la situación que están viviendo. Por lo que, no hay que culpabilizar a las familias de lo que está ocurriendo con sus hijos (Álvarez, 2016).

Para poder realizar este proceso de forma adecuada, es necesario, que las familias realicen una escucha activa para poder recoger todos los detalles. Es importante que sí se observa o hay incidencias de que este acoso se ha llevado a cabo durante el horario académico se informe al profesorado y al centro educativo (Blanchard y Muzás, 2007, citado en Álvarez, 2016).

Es por todo esto, por lo que ha visto adecuado la introducción de un decálogo para que las familias tengan unas pequeñas pautas a la hora de comunicarse con sus hijos (Ver anexo I). Asimismo, este decálogo se puede usar si los padres adquieren la figura del mediador en el entorno familiar.

4. 2. EL EDUCADOR ESCOLAR

El fenómeno del ciberbullying está siendo un gran reto para los centros educativos, pero sobre todo para los docentes. El papel que tienen los educadores escolares, tanto en la prevención como en la intervención del ciberbullying es vital, ya que realizando un trabajo en la base del diálogo hará que se mejoren sus relaciones sociales. Por lo que es necesario proporcionar a los docentes herramientas que estén enfocadas hacia la prevención y el manejo de la situación de forma adecuada (Musri, 2012). Desde las aulas, es necesario realizar una sensibilización sobre las situaciones que ocasionan un mal uso de las TICs. Así, los educadores escolares tienen que intentar establecer una comunicación afectiva con los jóvenes que ocasione un aumento de la confianza en el docente para que así aumente el grado de confianza y se sientan seguros a la hora de denunciar estas situaciones o evidencias.

Debido a todas las variaciones que se están sufriendo en nuestra sociedad, es necesario que los docentes se renueven y no queden al margen de los sucesivos cambios que sufren las TICs (Makrakis, 2005, citado en Moscosio y Montoro, 2016). En muchas ocasiones, estos docentes son formadores sociales (Iriarte, 2020), por lo que es necesario que tengan conocimientos sobre temas como: competencias ciudadanas, convivencia digital, respeto hacia los demás, tolerancia entre iguales... (Cristancho y Niño, 2020).

Según Martín y Salamanca (2007), dentro de las competencias del educador escolar podemos encontrar la elaboración y el desarrollo de programas, proyectos y/o acciones que se encuentren enfocadas hacia el ámbito del ciberbullying, orientándose a la sensibilización, mediación y análisis de los programas. En cambio, debido a la gran carga que tienen los docentes en los centros escolares, estas acciones se descuidan, por lo que no se tiende a fomentar una buena convivencia escolar de forma consciente (Giménez y Carrión, 2017, citado en Cristancho y Niño, 2020). Debido a esta falta de tiempo y por desconocimiento de la evolución de las TICs, muchos los docentes, que hoy en día no conocen los diferentes tipos de acoso existentes, ni sus características, ni las clasificaciones... Asimismo, en ocasiones, cuando se ha identificado este tipo de violencia, las personas encargadas de poner la solución se suelen olvidar de la figura de los observadores y solo muestran atención a la víctima y el agresor.

También es interesante saber qué papel desempeñan los docentes en este tipo de violencia. Según Cristancho y Niño (2020) sugieren que, estos casos tienen que ser trasladados a las autoridades competentes, o psicorientación o rectoría, es decir, no existe un protocolo determinado de actuación ante estos casos, lo que genera gran confusión de como tener que enfrentarse a estos casos.

Por lo tanto, es importante que los profesores trabajen para conseguir que el aula posea un ambiente pacífico. Para ello, según Kreidler (1990, citado en Torrejo, 2003), estas aulas tienen que contar con los siguientes pilares:

- **Cooperación.** Los alumnos tienen que aprender a trabajar juntos, a confiar los unos en los otros y compartir con los demás.
- **Comunicación.** Es necesario aprender a observar, comunicar sus inquietudes y escuchar con sensibilidad.
- **Aprecio por la diversidad.** Aprender el valor de la diversidad y las diferencias existentes entre cada persona, entender los prejuicios y saber qué función es la que tienen en nuestra sociedad.
- **Resolución de conflictos.** Conocer la importancia de resolver los conflictos de forma creativa y adecuada.
- **Expresión positiva de las emociones.** Se tiene que aprender a expresar los sentimientos, haciendo mayor hincapié en la ira, enfado y frustración, aprendiendo a que no se haga de forma agresiva, negativa o destructiva, sino que se haga de forma asertiva.

Por otro lado, Johnson y Johnson (1995, citado en Torrejo, 2003) exponen que, por un lado, es necesario que el profesorado trabaje basándose en un aprendizaje cooperativo, pero también es imprescindible añadir al currículum académico el concepto de resolución de conflictos.

Por lo tanto, una vez expuesto las ideas anteriores, las acciones de los docentes tienen que estar orientadas hacia la cooperación, comunicación, diversidad, resolución de conflictos y expresión de las emociones.

Asimismo, es preciso modificar ciertos aspectos en las escuelas para poder seguir avanzando en la resolución de los conflictos ocasionados por el ciberbullying:

- Se tiende a minimizar el grado ocasionado de las agresiones entre iguales. Se consideran como inevitables, son cosa de chicos, lo tienen que resolver entre ellos... Por otro lado, es importante que aprendan que existen otras opciones que no conllevan violencia para poder resolver estos conflictos.
- Respuesta insuficiente del centro educativo ante la violencia escolar. A las víctimas apenas se les brinda ayuda para poder dejar atrás esta situación. Esto también se debe a que el papel que han desempeñado hasta ahora los profesores se limitaba a impartir una materia en unas determinadas horas. Por ello, es necesario que éstos dispongan de una formación y un apoyo para poder afrontar este tipo de violencia.
- Mal enfoque de la diversidad. Esto hace referencia a las personas diferentes, con problemas, personas que hayan destacado en algo... Este enfoque erróneo hace que estas personas tengan menos oportunidades, aumenta el riesgo de tener conductas disruptivas o violentas...

Bien es cierto, que en la mayoría de las ocasiones los docentes están dispuestos a formarse para poder erradicar este tipo de conductas, aunque para ello es necesario cambiar las pautas existentes y contar con el apoyo de las familias, entorno social... (Díaz, 2008).

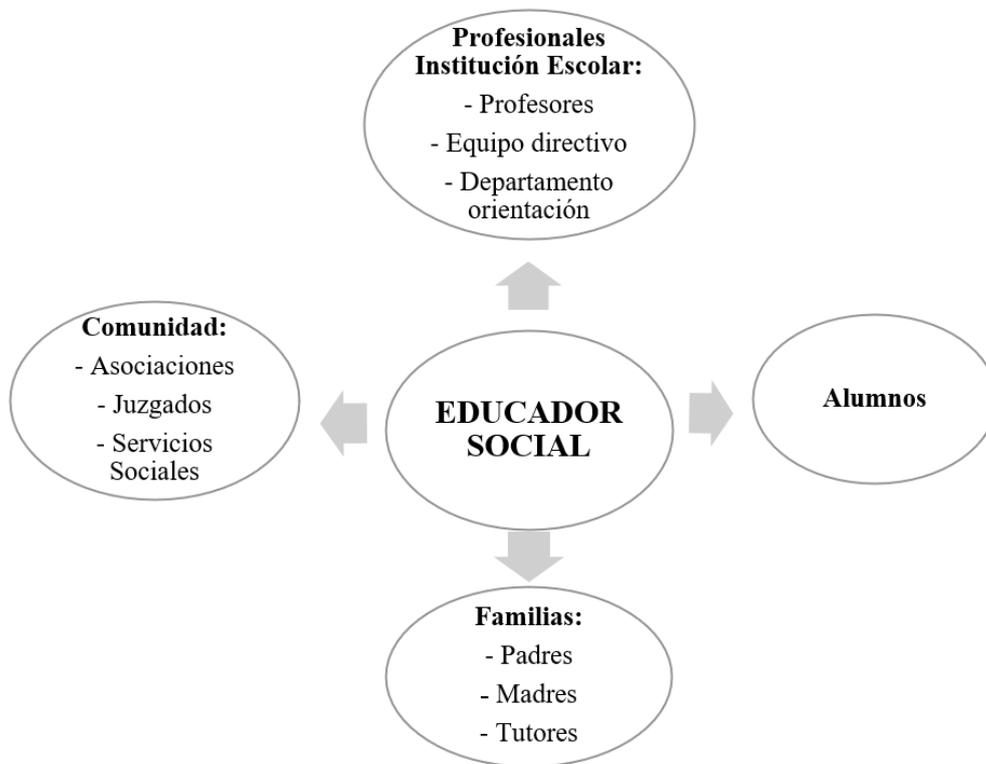
4.3. ROL DEL EDUCADOR SOCIAL

El ciberbullying es un fenómeno nuevo y está abriendo nuevos retos dentro del mundo de la educación social. Martín (2017) expone las siguientes interrogaciones: “¿Debe la escuela asumir la responsabilidad del acoso a través de la red si este surge fuera de los límites físicos de la misma?, ¿qué hacer cuando descubrimos un caso de cyberbullying?, ¿cuáles son nuestras competencias de actuación como profesionales de la educación social?” (p.491).

El educador social, en estos casos, es una figura muy necesaria y con competencias para realizar una adecuada actuación ya que está capacitado para realizar actuaciones tanto de carácter preventivo como de intervención. Esta figura es la adecuada para ejercer su trabajo dentro de contextos multidisciplinares y ser el intermediario entre el centro escolar, la familia y el entorno social de la víctima y el agresor (Martín, 2017).

Por ello, la actuación del educador social como mediador, en estos casos, es de vital importancia para así se poder plantear los casos que se producen fuera y dentro del ámbito educativo, ya que al final, a la víctima la afecta tanto fuera como dentro del colegio (Figura 2).

Figura 2. Acciones del Educador Social ante el cyberbullying (Martín, 2017, p.494)



Dentro del ámbito educativo, el educador social puede realizar proyectos de prevención para que los estudiantes tengan el papel de líderes y/o consejeros, esto quiere decir, que sean los que se encargan de advertir a los profesionales de este tipo de conductas. Asimismo, se podrían encargar de que la base de las relaciones sociales sea el respeto entre ellos (Hinduja y Patchin, 2013).

Por otro lado, y como ya se ha comentado en alguna que otra ocasión, hay que realizar un trabajo directo con la víctima y el agresor. En el caso de la víctima, es necesario realizar un trabajo de apoyo para que se recuperen de la situación que están viviendo; y en el caso del

agresor, para frenar el comportamiento y las conductas que está llevando en contra de la víctima (Ortega y Núñez, 2012, citado en Martín, 2017). En estas acciones, el educador social junto con el orientador, psicólogo o pedagogo del colegio llevarían a cabo acciones de sensibilización, prevención y mediación ante los casos de ciberbullying. A continuación, se explican las acciones, que en el caso de que se pusieran en marcha, sería ideal que se realizarán desde el ámbito de la educación social (Martín, 2017):

- **Detección de factores de riesgo.** Hay que tratar ciertos aspectos como: el uso de las TICs, la comunicación, la educación y el clima familiar para reducir los riesgos del ciberbullying (García et al., 2012, citado en Martín, 2017).
- **Sensibilización.** Es necesario trabajar programas de sensibilización dentro del ámbito educativo para dar mayor visibilidad a la problemática que crea el ciberbullying, ver sus características, sus causas, las consecuencias que causan en los demás, saber actuar...
- **Mediación.** Hay que aprender a evitar que los problemas se intensifiquen y hay que aprender a saber cómo solucionar los conflictos a los que hacemos frente en nuestro día a día y aquellos que son más intensos como es el caso del ciberbullying.
- **Prevención primaria.** Las acciones preventivas tienen que ir enfocadas a los diferentes colectivos a los que les puede afectar esta problemática. Esta prevención puede girar, en primer lugar, hacia esclarecer el concepto del ciberbullying, sus causas y consecuencias; en segundo lugar, realizar programas que se dirijan hacia el buen uso de las TICs; y, en tercer lugar, fomentar espacios donde se trabaje como mantener un buen clima educativo (Serrate, 2013). Este enfoque hace que los niños, jóvenes y familias adquieran las competencias necesarias para poder afrontar la problemática que está creando el ciberbullying. Asimismo, en este tipo de intervención es importante analizar los papeles que juegan los roles influyentes en estas agresiones (víctima, agresor y observador) de forma conjunta y no hacer una intervención individual (Li, 2005).
- **Intervención en el conflicto.** El educador puede realizar dos tipos de intervención:
 - o Intervención Primaria. Se realice cuando el conflicto acaba de empezar; de esta forma, se evita que siga hacia delante y su consolidación. (Garaigordobil, 2011; Martín, 2017).
 - o Intervención Secundaria. Se actúa cuando el conflicto ya está consolidado para poder reducir las consecuencias en ambas partes.

Ambas intervenciones se pueden realizar por medio de creación de decálogo, establecimiento de pautas de comportamientos, asignación de canales por los cuales informar sobre este tipo de conductas... (Serrate, 2013).

- **Cooperación e interrelación educativa.** Hay que trabajar valores como la empatía, habilidades sociales y la corresponsabilidad que existe entre los protagonistas, las familias, contexto social y escolar.
- **Trabajo en red.** Para poder dar una mayor visibilidad a esta problemática, hay que buscar apoyos de forma externa al contexto educativo, es decir, hay que buscar un apoyo comunitario en asociaciones, instituciones... Este trabajo tiene que ser movido por el educador social para aumentar la comunicación entre los agentes implicados, permitiendo así identificar el problema y ponerle fin de forma más eficaz.

4. 4. ROL DEL MEDIADOR

La mediación es una herramienta que se aplica en ámbitos como el familiar, judicial, organizacional, laboral, comunitario, escolar... Este último se basa en promover condiciones que ayuden a aprender habilidades para poder solucionar los problemas a los que se pueden enfrentar en su día a día (Caravaca y Sáez, 2013). Por medio de la mediación, se consigue realizar una negociación entre las partes, con el principal objetivo de que sean ellos mismos los que acaben resolviéndolo. Para ello, se necesita que las partes comprendan e interioricen ciertos valores y perspectivas que son las que se exponen en las sesiones de mediación. Según Quiroz (2012) la mediación de conflictos es considerada como un método de solución con ideales de democratización de la sociedad mediante el diálogo como vía de integración social.

El mediador escolar se encarga de guiar el procedimiento que está enfocado a solucionar el conflicto de la mejor forma posible para ambas partes sin sancionar ni castigar a las partes. De igual forma, puede realizar las siguientes intervenciones (Alzate, 2005):

- Fomento de la eliminación de conductas violentas.
- Creación de espacios individuales para poder realizar un seguimiento más cercano de aquellos alumnos con conductas complicadas.
- Recopilación de información proveniente de los profesores sobre los conflictos más habituales entre los alumnos.
- Introducir programas curriculares de mediación donde se explique lo que es el conflicto, las causas, consecuencias, tipos, alternativas de resolución...
- Programas de mediación entre compañeros.

En estos puntos, sería idóneo contar con la participación de los padres y profesores para que así ellos también sean conscientes de estas alternativas. A su vez, para la realización de talleres o concienciación se puede contar con organizaciones externas al centro educativo.

La introducción de esta práctica, en casos de ciberbullying, hace que se transformen ciertas actitudes personales, introduciendo una educación en valores enfocada hacia la resolución de conflictos de forma pacífica y trabajando principios como: la cooperación, tolerancia, participación, respeto y solidaridad.

La utilización de estos principios afecta de forma positiva en el centro escolar, permitiendo desarrollar los siguientes ítems en los participantes de la comunidad educativa (Consejo General de Educación, 2010):

- Impulsar una comunicación dialógica.
- Fomentar un pensamiento creativo y crítico.
- Aumentar los niveles de autoestima y empatía.
- Incrementar el conocimiento de sí mismo.
- Promover el conocimiento de conocer lo que es la diversidad y aceptarla.
- Apoyar la capacidad de conocimiento para poder identificar, comprender y/o analizar las diferentes situaciones donde se produce un conflicto.

También, hay que tener en cuenta que no todos los conflictos son apropiados para poderse tratar durante una mediación. Es por ello que, hay que tener en cuenta las siguientes situaciones como se expone en la tabla 6 (Junta de Andalucía, 2014):

Tabla 6. Casos mediables y no mediables (Junta de Andalucía, 2014)

Mediables	No mediables
La normativa lo permite y las partes lo desean.	Las partes no aceptan ir a una mediación.
La relación que une a las partes es importante para ellas.	Las partes ya acudieron a una mediación, pero no han llegado a una mediación pacífica.
Las partes, necesariamente, tienen que compartir espacios.	Las partes no confían ni creen en el procedimiento de la mediación.
No tienen lugar desequilibrios en las capacidades comunicativas ni de personalidad.	Los casos son graves y especiales.

Tratar los conflictos durante la hora del recreo o en cinco minutos y que la solución sea impuesta por un tercero no mejora la solución ni ayuda a que se solucione. De esta forma, se normaliza la idea de que no se afronta el problema y existe una gran falta de compromiso y

responsabilidad por aquellos que realmente se tienen que implicar en poner la solución. Asimismo, con esta imposición de la solución hace que no se reflexione sobre lo ocurrido y no se tengan en cuenta las consecuencias de los actos (De la Hoz, 2019).

Según De la Hoz (2019), el objetivo principal del proceso de mediación es conseguir que las partes se respeten a corto y largo plazo. Por lo que se busca conseguir un equilibrio a la hora de tomar decisiones importantes entre las partes basada en sus intereses, emociones y necesidades dentro de un clima en el que se favorezca el diálogo donde se expresen en primera persona y en lo que esa persona está viviendo.

Para que la mediación educativa tenga éxito, es necesario que sea puesto en marcha por un grupo de mediadores que esté especializado en el ámbito de la mediación. De igual forma, es importante contar con alumnos que posean ciertos conocimientos en mediación y sean participes de los programas que se realicen, de su propagación, protagonistas en ellos... Asimismo, este proceso no quita protagonismo a los profesores, sino que lo que se pretende es, que, con su ayuda, se reduzcan los conflictos a los que se enfrentan día a día.

Por lo tanto, la mediación educativa debe tener un enfoque preventivo para así poder reducir los niveles de violencia presentes en las aulas de los centros educativos. A través de la mediación no se educa, sino que se dialoga con las partes, se exponen las emociones y se reducen o eliminan los conflictos pudiendo llegar a tiempo y poner soluciones de mutuo acuerdo y que sean las partes las que lo realizan.

Resolver un conflicto por medio de la mediación es realizar un trabajo de forma personal y hacerlo de forma cooperativa. Dar esta posibilidad a los alumnos es hacerlo, verdaderamente, protagonistas en la búsqueda de solución del conflicto que tienen.

Bien es cierto, que la mediación es un procedimiento que, según los principios de la mediación no podría llevarse a cabo en casos de ciberbullying, ya que es necesario que las partes se encuentren en un equilibrio de poder durante el procedimiento. Pero sí es cierto, que la mediación se puede dar un enfoque preventivo, es decir, abordar esta problemática antes de que se inicie el problema. De igual forma, gracias a este enfoque se podrán parar aquellos casos en los que la víctima aún no ha perdido el poder, haciendo reflexionar a las partes y llegar a ciertos acuerdos que les ayuden a frenar esta situación (Montañéz y Ramos, 2020). Por lo tanto, a través de la prevención hacemos que la información llegue a las partes para que así sepan que se puede afrontar dicho acoso con garantías (De la Hoz, 2019).

Los casos calificados como delitos no pueden acudir a una mediación y aquellos que soliciten la mediación lo tienen que hacer por voluntad propia; mientras que en los casos de cyberbullying esto no suele ocurrir ya que la víctima se esconde y los agresores no se pronuncian (Montañés y Ramos, 2020). Es por ello, por lo que es necesario dar esa visibilidad a la mediación para que así exista la posibilidad de que los casos que comienzan no lleguen a puntos tan delicados.

5. SOLUCIONES ADOPTADAS EN EL PASADO

Los medios de comunicación han empezado a hacer mayor eco en la sociedad sobre la problemática que existe con las TICs y el ciberbullying. Por este motivo, ha surgido la necesidad de crear proyectos de intervención que se encuentran enfocados a la mejora de la convivencia en el centro educativo, es decir, aprender a valorarse y conocerse a uno mismo, comprender como son las personas que nos rodean y aprender a relacionarse con los demás (Ortega y Mora, 2005; Ortega et al., 2009, citado en Álvarez, 2016).

En ciertas ocasiones, el bullying y ciberbullying se solapan, por lo que las estrategias que se usen deben estar enfocadas a erradicar las conductas en las que existe un abuso de poder (Avilés, 2013) sin limitar la edad o curso, si no realizarlo con toda la comunidad educativa incluidos los progenitores.

Según Serrate (2006, citado en Álvarez, 2016), los programas de prevención se pueden realizar a tres niveles diferentes:

- **Prevención primaria.** Se realiza una intervención concreta con el objetivo de evitar que las malas conductas se lleguen a realizar.
- **Prevención secundaria.** Se enfoca en buscar los factores de riesgo para evitar que las conductas violentas se lleven a cabo y, en el caso de que ya se estén produciendo, reducir las consecuencias que estas tengan. Se centra en realizar un trabajo personalizado e individualizado hacia aquellas personas que están sufriendo el acoso, donde se busca trabajar las habilidades sociales, reafirmación personal, solución de conflictos...
- **Prevención terciaria.** Actuar en los casos en los que ya está desarrollándose el proceso de ciberbullying. El objetivo es reducir las consecuencias y cambiar las conductas violentas existentes. Este enfoque se puede llevar a cabo con aquellas personas que tienen problemas de conductas para así poder proporcionar la oportunidad de cambio.

En el momento en que se empezaron a llevar a cabo investigaciones sobre el acoso escolar en España, las recomendaciones europeas recomendaban el uso del modelo ecológico, favoreciendo así la convivencia y democracia en las aulas (Olweus, 2006), buscando una perspectiva global, estudiar el contexto educativo y social (Álvarez, 2016).

Dentro del modelo ecológico, está el Programa Olweus de Prevención contra el acoso (*Bullying Prevention Program*). Su puesta en marcha se remonta a veinte años atrás teniendo una evaluación positiva ya que es un programa muy completo. Este modelo se ha traspasado a países de EEUU y ciertas ideas se han llevado a cabo en programas españoles como SAVE o ANDAVE. El objetivo principal de este programa es disminuir al máximo la conflictividad tanto dentro como fuera del ámbito educativo cuyos principios giran en torno a los que se aplican en las familias, escuelas, a nivel individual... Para que este programa se pueda llevar a cabo es necesario que existan dos premisas. En primer lugar, es necesario que las familias y alumnos sean conscientes de la gran problemática a la que se están enfrentando; en segundo lugar, es necesario que ambos se impliquen en el proceso. Para conocer la verdadera magnitud de esta problemática se realizan los test “Bully/Victim Questionnaire” y después una realización de charlas destinadas a padres, docentes y alumnos. Para poder evaluar el cyberbullying existen menos cuestionarios, pero se encuentra el Cuestionario Cyberbullying (Ortega, Calmaestre y Mora-Merchán, 2008). Gracias a él se pueden obtener datos relativos sobre el uso del teléfono móvil, de internet... (Avilés, 2010).

En torno a todo esto, a nivel internacional podemos encontrar dos programas en los que se aborda el problema existente con el bullying (Álvarez, 2016).

▪ **Program Daphen III**

Su puesta en marcha abarco desde el año 2007 hasta el año 2013, siendo financiado por la Comisión Europea y siendo el programa sucesor al número I y II. Gracias a este proyecto se ha conseguido que se cofinancien diversos proyectos de cooperación transnacional y sensibilización, enfocados a la prevención de las conductas violentas. Uno de los proyectos se llama “*European Superkids Online*” cuyo objetivo era dotar a los jóvenes de herramientas que les fortalezca para hacer frente a las conductas violentas.

El objetivo principal que se persiguen es prevenir la violencia y proteger a los jóvenes que están siendo víctimas de estas conductas.

Los países que lo han puesto en marcha han sido (Álvarez, 2016, p.41)

- Italia: Save the Children Italy.
- Polonia: Nobody’s Children Foundation.
- Dinamarca: Save the Children Denmark.

- España: Protégeles. Se han realizado campañas como “Ciberfamilias”, “tú eres más que una imagen” o “internet sin acoso”; enfocadas al fomento de poseer pautas adecuadas para la ciberconvivencia.

Estos países han ido cambiando y adaptando las actividades dependiendo de las necesidades que se hayan detectado en los protagonistas.

- **Proyecto Safer Internet 2009-2013**

El objetivo principal es fomentar la seguridad de los jóvenes tanto a nivel de contenidos digitales como el uso inadecuado que realizan los jóvenes de las TICs. Este proyecto gira en torno a la protección de la infancia respecto al uso de las nuevas tecnologías y las comunicaciones. A su vez, se investiga cuáles son los factores de riesgo para así poder determinar a cuáles se enfrentan a la hora de navegar por la red (Alemán, 2014).

Para poder realizar esto se ha llevado a cabo las siguientes acciones:

- Sensibilización de la población creando una base de conocimientos. Se exponen cuales son los riesgos y se proporcionan herramientas a los jóvenes, educadores y familias para poner en marcha.
- Exposición de cuáles son los contenidos fraudulentos y como hacerlos frente.
- Fomentar el uso de los entornos digitales con mayor seguridad.

Algunos de los proyectos que se aprobaron contaron con la participación de la protección a la infancia española, destacando entre ellos el proyecto “EUNETAD”. Protégeles, siendo su objetivo analizar los comportamientos adictivos a internet, estudiando los comportamientos y consecuencias para así poder diseñar las actuaciones que serán realizadas por las autoridades competentes.

Otro proyecto, también realizado por la asociación Protégeles, ENACSO II que tiene como objetivo el desarrollo de una red de organizaciones y expertos en la seguridad virtual para fomentar el intercambio de información y diseño de programas que permitan la participación de los menores para que expliquen sus experiencias sobre los riesgos que conlleva el uso de las tecnologías.

Respecto a nivel nacional, según Álvarez (2016) encontramos los siguientes:

- **Alumnos ayudantes en TIC.**

Se puso en marcha en el año 2012 en centros escolares de la Comunidad de Madrid. Se pretende promover valores éticos dentro de la comunidad digital para prevenir las consecuencias que acarrea el mal uso de internet (Luengo, 2011).

Durante su puesta en marcha se han buscado espacios en el que se forman sobre el uso de los móviles, redes sociales, sus riesgos, cuáles son las responsabilidades, los aspectos legales...

Durante las sesiones se han tratado contenidos como cuales son los riesgos/amenazas de internet, que es el ciberbullying, el grooming, el sexting, los cibercriminales, las tecnoadicciones, lo que supone la anulación de la privacidad...

El tipo de aprendizaje con el que se quiere trabajar en este proyecto es de tipo horizontal, es decir, primero tienen que aprender aquellos alumnos que se han ofrecido de forma voluntaria, para que, después, sean ellos los que transfieran los conocimientos, realidades y experiencias a los demás de forma diferente a como lo haría un adulto, llevándose a cabo una formación entre iguales.

Dentro de este mismo proyecto, encontramos el “Cibermanagers” que se ha llevado a cabo en Vizcaya, siendo iniciativa de la asociación Pantallas Amigas para formar agentes que tengan competencias digitales responsables (Acero, 2013).

Los destinatarios a los que se dirige estos encuentros formativos son a las familias y docentes para que sean ellos los que pongan en marcha los contenidos y conocimientos adquiridos en el ámbito familiar y educativo.

- **Proyecto ConRed.**

Este proyecto fue puesto en marcha en el curso escolar 2010-2011, realizando sesiones con alrededor de unos 893 estudiantes cuyas edades se comprenden entre los 11 y 19 años. Durante estas sesiones se trabajan contenidos como la sociabilización y los riesgos que conlleva el mal uso de las TICs.

El significado de este proyecto ConRed es comprender, formar y coexistir en Internet y las Redes Sociales. Este proyecto es sitúa dentro del proyecto europeo Daphne, nacido en la LAECОВI (Laboratorio de Estudios sobre Convivencia y Prevención de la Violencia). Su objetivo es fomentar el uso de las redes sociales previniendo el ciberbullying. Es por ello que

los talleres se han llevado a cabo en el ámbito educativo para que los menores adquieran las competencias necesarias en este tipo de medios (OECD, 2005, citado en Álvarez, 2016). Los jóvenes usan las TICs de forma diaria, pero sin ningún tipo de control ni aprendizaje para saber dónde se encuentran los límites de uso seguros.

Las actuaciones que se han llevado a cabo se basan en investigaciones como el programa antibullying: proyecto Sevilla Anti-Violencia (SAVE) (Ortega, 1997, citado en Álvarez, 2016) y el proyecto Andalucía Anti-violencia escolar (ANDAVE) (Ortega y Angulo, 1998, citado en Álvarez, 2016).

Este proyecto se basa en la teoría del comportamiento social normativo, es decir, se basa en que la conducta humana se encuentra influenciada por las normas sociales y lo que es aceptable y lo que no (Del Rey et al., 2012). Se mantiene en los siguientes principios:

- Visualizar la legalidad y acciones nocivas que conllevan un mal comportamiento en los medios virtuales.
- Conocer las acciones que se encuentran vinculadas a los riesgos que supone usar mal las TICs.
- Explicar las conductas que no se encuentran aceptadas socialmente.

Por lo tanto y basándose en estos principios, este programa busca fomentar y sensibilizar sobre un uso adecuado, positivo y bueno de internet. Para que esto se pueda llevar a cabo es necesario trabajar tanto con los alumnos, familiares y profesores desde un modelo ecológico.

En relación con este proyecto se pueden encontrar otros que están muy relacionados a la protección digital de los menores como “Etiquetas sin permiso no”. Su puesta en marcha comenzó en el año 2012 gracias a Pantallas amigas. Con su realización se quería poner freno al ciberacoso, aumentando el grado de privacidad de los jóvenes. Este proyecto escogió como destinatarios a empresas responsables de la gestión de las redes sociales, permisos de privacidad y usuarios para que tomen conciencia de la problemática.

6. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

6.1 JUSTIFICACIÓN

Como ya se ha comentado en el desarrollo del presente trabajo, el ciberbullying es una problemática muy compleja y con una gran necesidad de ser tratada. Asimismo, en muchos casos, este tipo de conductas se acaban desencadenando debido a que los docentes y progenitores no conocen las medidas de seguridad respecto a Internet y las redes sociales. Además, tampoco conocen cuáles son las consecuencias que conlleva un mal uso de estas. Es debido a esto, que lo ideal es poder realizar un trabajo directo, no solo con los jóvenes sino también con los profesores y progenitores.

Para el diseño de este proyecto de prevención, los destinatarios escogidos son jóvenes con edades comprendidas entre los 9 y 13 años, pues son los principales protagonistas en el proceso del ciberbullying y son ellos los que deben concienciarse, saber qué alternativas tienen, saber cómo poder solucionar estas actuaciones, cuáles son las consecuencias...

Después de haber realizado un análisis exhaustivo, se ha observado la necesidad de dotar a los jóvenes de las herramientas necesarias para que ellos mismos sepan cómo actuar ante esta problemática. Para ello, se ha decidido enfocar las sesiones hacia el desarrollo de habilidades sociales (como la empatía, asertividad, capacidad de negociación, respeto...), fomento de la buena convivencia, sensibilización de sobre la problemática social del ciberbullying...

Según De la Hoz (2020) plantear programas enfocados a la prevención para evitar las conductas que se relacionan con el ciberbullying causan dos tipos de ventajas:

1. Prever los conflictos antes de que desencadenen y sea demasiado tarde para poder llevar a cabo una intervención.
2. Buscar un equilibrio, es decir, trabajar las expresiones emocionales y el manejo de poder para así mejorar las relaciones sociales y relajar los niveles de conflictos existentes en ellos.

Es importante realizar este tipo de intervención ya que, en la actualidad, los jóvenes se relacionan, en gran parte, a través de las nuevas tecnologías. Según el informe “Sociedad Digital en España” (2017, citado en Pérez, 2018), el 56.8% de los jóvenes que usan internet afirman que, gracias a este medio, han retomado la relación con sus familiares y han establecido nuevas relaciones interpersonales. Esto ha ocasionado que los jóvenes usen los dispositivos

digitales en su día a día y sea un dispositivo imprescindible. Por lo tanto, es importante aprender a usar de forma adecuada estos nuevos medios de comunicación y socialización.

Es por todo esto que, a continuación, se desarrolla un proyecto de prevención que se apoya en los contenidos teóricos explicados anteriormente. Las actividades que se presentarán a continuación se encuentran enfocadas a trabajar factores y valores internos que influyen, de forma personal, en los procesos del ciberbullying, como, por ejemplo, la mala comunicación, la falta de empatía, el respeto hacia los demás... Es por esto, que es importante trabajarlos para así, ejercitarlos y poder ponerlos en práctica cuando se tengan que enfrentar ante estas situaciones.

6.2 DESTINATARIOS

La muestra a la que va enfocado esta propuesta son jóvenes con edades comprendidas entre los 9 y 13 años, indistintamente del sexo. Esta población se encuentra en una edad escolar en la que están aprendiendo muchos temas de interés y es importante que la prevención del ciberbullying se convierta en un tema interesante para ellos y que sepan desenvolverse ante ciertas situaciones.

Es necesario que las personas que se encuentran en esta etapa escolar reciban una formación especializada donde se les proporcione a los alumnos ciertas herramientas, al mismo tiempo que conocimientos acerca del ciberbullying. Es importante que sean conscientes de la problemática que existe entre los propios jóvenes y la importancia de poder acabar de ellos.

Para poder trabajar con ellos, hay que realizar una gran concienciación sobre esta problemática, exponer los casos prácticos, simular situaciones reales, indicarles cuales son los caminos para tomar, las personas de referencia con las que cuentan...

Por otro lado, es importante trabajar con estos destinatarios dicha temática ya que se encuentran en una etapa de cambios, de evolución, de comprender los problemas que les rodea... donde comienzan a ser conscientes de nuevas obligaciones, de que sus actos pueden hacer más daño del imaginado... Por estos motivos, es importante trabajar en el mismo ámbito donde todos estos cambios se están produciendo (Krauskopf, 2011).

Asimismo, es importante también contar con la colaboración del equipo escolar, para que sean ellos los que recalquen y dejen claro la importancia de sus actuaciones cuando identifiquen un caso de violencia entre iguales en el entorno educativo y social.

Por último, sería muy interesante poder trabajar con los padres en algunas ocasiones y hacerles conscientes de la importancia de esta prevención. En este momento, se les podría explicar cuáles pueden ser las conductas típicas para que así las puedan identificar o comunicar aquellos detalles en el colegio para poder activar el protocolo establecido.

A la hora de su puesta en marcha, hay que tener en cuenta las características del centro educativo y cuáles son los profesionales que trabajan ahí. Respecto a las características del centro, es importante contar con un amplio número de alumnos ya que cuanto mayor sea el grupo de trabajo, mayor será el número de relaciones sociales existentes. A su vez, al contar con tantos jóvenes existirá una mayor diversidad de jóvenes, lo cual aumentará las posibilidades de existir este tipo de conductas. Asimismo, para la ejecución de este proyecto, es necesario que el centro sea amplio, ya que las sesiones se realizarán de forma conjunta por lo que se necesitarán aulas grandes donde poder trabajar de forma adecuada. Y, por último, en relación a los profesionales, además del profesorado, es importante contar con un equipo multidisciplinar en el que se incluya la figura del mediador educativo y/o educador social.

Como se ha podido ver en el punto de prevalencia, no se han comentado datos respecto a la ubicación del centro, por lo que para la relación de este proyecto no se ha tenido en cuenta si el centro se encuentra ubicado en un entorno rural o urbano.

6.3 OBJETIVOS

El objetivo general de este proyecto es conseguir que los jóvenes se sensibilicen sobre el ciberbullying por medio de actividades, casos prácticos, reflexiones... a través de una metodología participativa y dinámica.

Respecto a los objetivos específicos se han marcado los siguientes:

- Proporcionar herramientas que ayuden a disminuir los casos de ciberbullying en su entorno.
- Practicar las habilidades y herramientas que se practican en el taller para poner fin a las situaciones de acoso.
- Saber comunicar dichas situaciones a las figuras de referencia.
- Conocer el proceso de mediación para poder solucionar los conflictos que conllevan una conducta violenta existentes en el día a día.
- Aprender a transmitir los problemas que se pueden encontrar en su entorno social.

6.4 CONTENIDOS

En esta propuesta de intervención, los contenidos (tabla 7) que se van a abordar giran en torno a la obtención de habilidades y herramientas para poder poner fin a las situaciones existentes de ciberbullying. Se dividen en:

- **Conceptuales.** Hace referencia a las actividades en las que se aprenden conceptos como el bullying, ciberbullying, agresor, víctima, mediadores...
- **Procedimentales.** Se aplican cuando los procedimientos que se realizan no son solo superficiales sino también interiores, como puede ser, realizar un autoconocimiento de sí mismo, identificar las características de este proceso, conocer cuáles son las debilidades y fortalezas tanto individuales como colectivas, aprender a reaccionar ante situaciones futuras...
- **Actitudinales.** Son los que hacen referencia cuando se aceptan las conductas y puntos de vista del resto de participantes, respetar las diferencias y la diversidad, asimilar los sentimientos nuevos que se descubren...

Tabla 7. Contenidos a tratar con los jóvenes, padres y profesores.

Contenidos de los jóvenes
Conocer el ciberbullying.
Sensibilizarse de la problemática actual del ciberbullying.
Comprender lo que es la tolerancia y aceptar las diferencias existentes entre los jóvenes.
Aprender a comunicarse de forma eficaz.
Conocer los diferentes métodos de resolución de conflictos.
Practicar habilidades sociales como la empatía, resolución de conflictos, capacidad de negociación, respeto...

6.5 COMPETENCIAS

Las competencias que se esperan trabajar con las sesiones planteadas a continuación, son las siguientes (tabla 8):

Tabla 8. Competencias básicas de las sesiones.

Competencias en comunicación lingüística	En las actividades que se van a realizar se trabajará de forma directa habilidades comunicativas a través de las reflexiones tanto grupales como individuales, debates, lluvia de ideas...
Competencia digital	Al tratar la temática del ciberbullying es importante tener las nuevas tecnologías presentes en las sesiones.
Competencia para aprender a aprender	Con las actividades se pretende que sean ellos mismos los que se autoevalúen y evalúen las situaciones a las que se enfrentan o pueden enfrentar en su día a día.
Competencia social y cívica.	Es importante tratar temas sociales y de la convivencia cívica para que los ambientes sociales que se crean sean adecuados.

Sentido de iniciativa personal y autonomía	En ciertas ocasiones se buscará que sean los destinatarios los que resuelvan las dificultades que van encontrado. Asimismo, como ya se ha expresado se buscará reflexiones por parte de los usuarios.
Competencia en conciencia y expresión cultural	Se pretende trabajar la expresión tanto de sentimientos como de pensamientos por parte de los usuarios a través de actividades que conlleven ciertos gestos, palabras, dibujos...

6.6 METODOLOGÍA

La metodología más adecuada para la realización de este programa se basa en la puesta en marcha de actividades y casos prácticos que conlleve una participación, activación y reflexión por parte de los jóvenes. Estas dinámicas deben ir evolucionando, esto quiere decir, se debe de partir de lo más general del conflicto y poco a poco ir ampliando los conocimientos en dicha temática. Con esta forma de trabajar se facilita el aprendizaje colectivo e individual de los destinatarios donde irán adquiriendo algunas competencias y habilidades que en un futuro cercano se podrán poner en marcha. Este nivel de trabajar, como hemos visto anteriormente, corresponde a la prevención primaria, que es el nivel donde aún no se conocen conductas violentas y se quieren acabar con ellas antes de que comiencen (Serrate, 2006, citado en Álvarez, 2016).

Para poder obtener los resultados esperados hay que conseguir trabajar en un entorno de confianza entre los jóvenes y, preferiblemente, donde ellos se conozcan y puedan establecer relaciones entre ellos que faciliten la participación en las actividades que se van a realizar. Si los destinatarios ya se encuentran en este clima es importante ir reafirmando y apoyándolo para que así se mantenga e incluso aumente. En el caso contrario, es importante crearlo en las primeras sesiones encaminando estas actividades hacia esta creación. Este clima es el conocido como “ecológico” ya que se favorece la convivencia y los procesos democráticos dentro del aula (Olweus, 2006).

Para fomentar la participación en las actividades, estas se deben adaptar y realizar pensando, en todo momento, en los destinatarios a los que van a ir enfocados; por lo que las actividades deben tener un carácter inclusivo. Asimismo, es importante motivarles y hacerles partícipes de las dinámicas, para que así puedan ir asimilando de forma más consciente todos los conocimientos que se les presentan en estas actividades.

Por otro lado, las sesiones se tienen que realizar de forma progresiva, es decir, dar comienzo con sesiones que contengan conocimientos simples y generales y poco a poco ir introduciendo cosas más complejas. De igual forma, tiene que mantener una coherencia y conexión entre ellas

para que exista un hilo conductor entre todas ellas. De esta forma, se fomentará que los participantes realicen procesos de exploración, imaginación, pensamientos críticos...

Con esta metodología se fomenta que a lo largo de las sesiones se conozcan tanto de forma individual como colectiva. Esto es importante, para que a la hora de poner en práctica las herramientas que se les proporciona sepan cuales les pueden servir y cuáles no. La figura del mediador y educador social será la encargada de acompañar, coordinar y proporcionar las estrategias necesarias para que los participantes organicen y expresen sus sentimientos y pensamientos.

Las actividades que se explicarán a continuación tendrán diferenciadas tres partes. En primer lugar, el dinamizador llevará a cabo una breve contextualización sobre la actividad, sus contenidos y los objetivos principales con el fin de situar a los participantes. En segundo lugar, se procederá a realizar la actividad propiamente dicha con los materiales necesarios para su puesta en marcha. Y en tercer y último lugar, se realizará una síntesis y reflexiones sobre la actividad, los pensamientos que han tenido, como se han sentido...

Para la puesta en marcha de las actividades será necesario la creación de grupos, pero también la realización de un trabajo individual. Por esto, en el desarrollo de las actividades se especificará si es necesaria la creación de grupos o no. Para el trabajo en grupo se tendrá en cuenta la homogeneidad y las características de los participantes para conseguir que todos los miembros aprendan por igual y tengan las mismas oportunidades. De igual forma, es importante que el dinamizador se flexible y cambiante siempre y cuando lo estime oportuno y sea necesario.

A su vez, es importante contar con el apoyo de los docentes y familiares para que estos proyectos tengan influencia en el día a día de estos jóvenes. De esta forma, se hace que se disminuyan los conflictos fuera y dentro del aula. Es por ello, que como se verá a continuación, hay ciertas actividades que conlleva una reflexión lejana a la del aula. Esta forma de trabajar es la que se apoya en el Programa Olweus de Prevención contra el acoso (*Bullying Prevention Program*).

6.7 ACTIVIDADES

Todas las actividades que se exponen durante el desarrollo del presente proyecto se componen de tres partes diferenciadas. En primer lugar, el mediador explicará en qué consistirá la sesión, existiendo la posibilidad y cuando sea necesario, dar unas pequeñas pinceladas teóricas y explicaciones sobre la dinámica que se va a realizar a continuación. En segundo lugar, se lleva a cabo la dinámica presentada anteriormente. Y, en tercer lugar y último lugar, el dinamizador abrirá un espacio para que los participantes debatan y reflexionen sobre lo sucedido durante el desarrollo de la sesión. En este momento, el dinamizador lanzará unas preguntas a los usuarios para facilitar dichas reflexiones.

A continuación, se plantean de forma breve las actividades que se van a llevar a cabo durante las sesiones planteadas.

▪ **Actividad 1. ¿Qué es el ciberbullying?**

El objetivo principal de esta actividad es trabajar el concepto del ciberbullying, sus características, sus consecuencias, los roles intervinientes, las posturas... A su vez, se quiere concienciar, a través de videos, de las consecuencias que crea esta conducta en los jóvenes.

Esta sesión se divide en tres partes diferentes (Anexo II, tabla 12). Durante la primera parte de la sesión se visualizará un video explicativo donde se muestra lo que es el ciberbullying. Una vez acabada esta parte, el dinamizador les entregará un test inicial (Anexo II) que deberán contestar de manera sincera y honesta. Para que esto se pueda llevar a cabo de forma tranquila, los test se rellenarán de forma anónima. A continuación, el dinamizador enseñará a los usuarios un cartel que llevará como título “El ciberbullying” (Anexo II, figura 3). Para poder realizar esta última parte de la dinámica, el dinamizador hará entrega a cada participante de una tarjeta (Anexo II, figura 4) donde aparecerá una palabra. Estas palabras pueden ser o no características del ciberbullying. Esta parte de la actividad consiste en leer lo que pone en la tarjeta y razonar de porque se pone o no dicha tarjeta en la pancarta.

Para finalizar dicha actividad, se procederá a presentar un video de sensibilización de la problemática que se acaba de trabajar. Dependiendo de las edades con las que se esté trabajando se visualizará uno u otro. Esto quiere decir, se ha escogido un tipo de video para los participantes con edades comprendidas entre los 9 y 10 años y otro diferente para los jóvenes con edades comprendidas entre los 11, 12 y 13 años.

- **Actividad 2. “Mis objetos”**

El objetivo principal que se pretende alcanzar con esta actividad es aprender a comunicar emociones, sentimientos... proporcionando pequeños detalles que faciliten a los demás la comprensión de aquello que están explicando.

Para realizar esta actividad (Anexo II, tabla 13) el dinamizador expondrá en una mesa unas imágenes (Anexo II, figura 5) con los que ellos se puedan sentir identificados. Una vez visualizados, cada participante tendrá que escoger tres elementos y describírselos al resto de sus compañeros, exponiendo las razones de por qué los han escogido, que es lo que les hace especiales para él, que es lo más característico...

- **Actividad 3. “El teléfono estropeado”**

Con esta actividad se quiere proporcionar mayor importancia a la comunicación no verbal y aprender cuáles son los elementos más importantes para que esta sea adecuada.

Para la realización de esta actividad (Anexo II, tabla 14) es necesario dividir a los participantes en dos o tres grupos, dependiendo de los participantes, siendo estos de tamaño grande (entre 4 y 6 personas). Los grupos se colocarán en fila y al último se le entregará un papel donde aparecerá frases como “Hay que denunciar las conductas que sean violentas” o “La gente que se ama a sí misma no hace daño a otra gente. Cuando más nos odiamos a nosotros mismos, más queremos que otros sufran”. La persona que tiene el papel tiene que comenzar a representarla por medio de gestos que los compañeros tendrán que identificar e intentar entender para así montar la frase que el dinamizador ha proporcionado.

La actividad finalizará en el momento en que todos los participantes hayan representado la frase.

- **Actividad 4. “Trabajamos la empatía”.**

Durante el desarrollo de esta actividad se quiere que los participantes comiencen a ser capaces de ponerse en la piel de sus compañeros.

Para poder comenzar esta actividad (Anexo II, tabla 15) el dinamizador proporcionará un folio en blanco a cada participante donde, de forma personal, tendrán que plasmar un conflicto que hayan tenido en su vida diaria. En el folio tienen que explicar los máximos detalles de la situación, los pensamientos, las emociones, lo que ha sucedido, porque comenzó el problema, si se llegó a solucionar...

Una vez se hayan escrito las situaciones de conflicto, se juntarán todas y se repartirán en los grupos que se hayan formado para seguir trabajando. Cuando cada grupo tenga una hoja, se eligen voluntarios que serán los que representen dicha situación, poniéndose en la piel de la persona que anteriormente lo había escrito.

Asimismo, es importante que de forma grupal intente poner una solución al problema. En el caso de que se pueda representar también se pondrá en común con el resto de los grupos.

- **Actividad 5. “Nosotros y la diferencia”**

Por medio de esta actividad se quiere reflexionar sobre las actitudes y comportamientos que poseemos cuando somos conscientes de las diferencias existentes entre los individuos. Asimismo, se quiere trabajar sobre las razones de porque se trata de manera diferente a estas personas.

El dinamizador proporciona un ejemplar de una carta (Anexo II, tabla 16) en la que existen diversos huecos que los participantes tendrán que ir completando de forma individual. Para poder hacerlo de una forma adecuada, se les informa de que está dirigida a una persona que pertenece a otra cultura diferente a la suya. Los participantes tienen que completar la carta imaginando que son ellos los que la escriben de principio a fin.

Una vez realizado esto de forma individual, se separa en grupos a los participantes para que pongan en común las respuestas de cada uno y, entre todos, creen otra carta diferente donde se reflejen las posturas más habituales en nuestra sociedad.

Para finalizar, pondrán en común todas las cartas mientras el dinamizador irá tomando nota para después cerrar la sesión con las reflexiones aportadas por los participantes.

- **Actividad 6. “Aprendiendo a decir NO”**

Con esta dinámica se quiere trabajar la importancia de decir “NO” ante ciertas situaciones en las que estamos en contra. Asimismo, se quiere normalizar estas situaciones dejando atrás ciertos pensamientos como, el qué dirán de mí, no voy a decir que no por si acaso, mejor no expresar mi opinión porque es contraria a la del resto...

Esta actividad (Anexo II, tabla 17) consiste en que el dinamizador exponga ciertas situaciones en las que los participantes tendrán que posicionarse ante el “SÍ” y ante el “NO”. Después de posicionarse, se abrirá un debate con los participantes donde se reflexionará si ante esa situación existe una respuesta adecuada o no, explicando en ambos casos el porqué. De esta

forma, se pretende reflexionar sobre la importancia de aprender a decir “no” dejando al lado los prejuicios que supone. Algunas de las situaciones que se pueden plantear son:

- Si veo que están pegando a un compañero, yo me uno.
- Si oigo insultos dirigidos hacia compañeros, lo llamo la atención.
- Si veo una falta de respeto en la calle a una persona mayor me meto por medio o lo dejo pasar.
- Si voy en el autobús y hay una persona mayor de pies, la dejo sentarse.

Para la realización de esta dinámica, el dinamizador escogerá a una persona que será su cómplice. El cómplice tendrá que posicionarse en ciertas situaciones en el “SÍ” o en el “NO”, dependiendo de las indicaciones que le proporcione el dinamizador. De esta forma, se quitarán los miedos del resto de participantes ante el posicionamiento entre una u otra postura y la duda de “lo estaré haciendo bien”.

▪ **Actividad 7. “Descubriendo pensamientos erróneos”**

El objetivo principal de esta actividad es ser consciente de los comentarios negativos que usamos a menudo con el resto de las personas y saber cómo transformar esto a mensajes a positivos.

La actividad se divide en tres partes (Anexo II, tabla 18). En la primera parte, se realiza la explicación de los “los diez mecanismos para crear pensamientos erróneos”. Ruíz (1998) explica lo que son los siguientes conceptos (Anexo II, figura 6): “hipergeneralización, designación global, filtrado negativo, pensamiento polarizado o maniqueo, autoacusación, personalización o autoatribución, proyección, hipercontrol, hipocontrol y razonamiento emocional” (p.153). En segundo lugar, se reparte a los integrantes en grupos pequeños y se les entrega una hoja en la que se presentan unas situaciones en las que se pueden observar unas comunicaciones cuyo contenido es negativo (Anexo II, figuras 7, 8 y 9). En esta parte de la actividad, hay que cambiar el sentido de estas frases negativos por un contenido positivo. En último lugar, se dará paso a las reflexiones de los participantes donde se exprese como se han sentido, el nivel de dificultad que ha tenido la actividad, si creen que esto es complicado llevarlo a cabo en el día a día...

▪ **Actividad 8. “También nosotros podemos ser rechazados porque somos diferentes”**

El objetivo que se persigue con esta actividad es favorecer la aceptación de las diferencias personales y aprender a aceptarlas de forma tolerante. Al mismo tiempo, se pretende fomentar la concienciación de la importancia de estas diferencias.

Esta actividad (Anexo II, tabla 19) se realizará de forma individual. Se le reparte a cada participante una hoja en la que se reflejan los siguientes apartados (Anexo II, tabla 20):

- Aspectos que me cuesta admitir en los demás:
 - Qué cosas no aguanto de los demás.
 - Qué puedo hacer para cambiar esto.
- Por qué podemos ser rechazados:
 - Qué no pueden aceptar de nosotros mismos.
 - Qué puedo cambiar para que los demás me acepten.

Para rellenar dicha hoja se dispondrá de unos 10 o 15 minutos aproximadamente; una vez pasado ese tiempo, los participantes pondrán en común las cosas que han apuntado en la hoja y, en aquellos casos que se requiera y sea necesario, se proporcionará las explicaciones oportunas.

▪ **Actividad 9. “La mediación escolar”**

En esta sesión (Anexo II, tabla 21) se explicará lo que es la mediación, sus características, como funciona, como se puede llevar a cabo, que figuras actúan como mediadores y que personas tienen que acudir en casos de ser víctima, observador o agresor del ciberbullying.

Para poder ser consciente de lo explicado anteriormente, se propone al grupo solucionar el siguiente conflicto: Dos hermanas se tienen que poner de acuerdo porque solo queda una naranja en casa. Ambas deben aportar sus razones y explicar por qué quieren esa naranja, para qué la quieren, por qué la merecen...

Para poder poner una solución, los participantes tienen que dar las razones como si fuera una u otra hermana. Para ello, se harán dos grupos, uno representará a la hermana A y otra a la B. El dinamizador irá escribiendo en la pizarra cuales son las razones que ambas partes van exponiendo. Durante este proceso, será el dinamizador el que ejerza la figura del mediador.

Una vez acabada la dinámica, la persona que se ha encargado de dinamizar la actividad explicará y preguntará que si son conscientes de que lo que acaba de suceder es un proceso de mediación.

▪ **Actividad 10. “Role playing”**

Para la realización de esta sesión es necesario que los participantes traigan estas anotaciones recogidas para poder trabajarlas en clase:

- Observar en el colegio como son las relaciones entre sus compañeros, profesores...
- ¿Estas son cordiales o agresivas? En ambos casos explícalo.
- Explica un conflicto que hayas presentado en esta semana.
- Ese conflicto se podría solucionar por medio de la mediación ¿por qué?

Con esta actividad (Anexo II, tabla 22) se quiere conseguir que los participantes sea los que razonen cuales son las ventajas que tiene la mediación, sus desventajas, cuando se puede aplicar, en qué casos no es aconsejable...

Se realizará una exposición de todos los casos que han ido analizando los participantes y en la pizarra se irán apuntando aquellos casos que si se pudieran llevar a mediación y cual no. Entre todos, finalmente se elegirá una situación y se intentará poner la solución simulando una mediación.

▪ **Actividad 11. “Buzón de las denuncias”.**

Como actividad final y para rematar el taller presentado (Anexo II, tabla 23), se plantea la idea de instalar en un lugar apartado, un buzón anónimo donde se puedan denunciar este tipo de conductas. De esta forma, desaparece la posibilidad de venganza hacia aquella persona que decida que es el momento de denunciar. Este buzón tiene la función de recoger todas aquellas situaciones violentas que se quieran dejar constancia.

Se revisará una vez a la semana para así poder analizar los conflictos que existen, ver cuáles son los más habituales... A su vez, los profesionales pueden tener información fiable y saber en qué situación se encuentran los jóvenes.

6.8 TEMPORALIZACIÓN

La puesta en marcha de este proyecto se realizará una vez a la semana. La hora para realizarse la propondrá los docentes para que así puedan adaptar las clases a los horarios habituales.

La duración de las sesiones será de una hora aproximada, pudiéndose extender a dos si alguna ocasión lo requiere. De esta forma, se dedicará más tiempo a las necesidades individuales y colectivas que se puedan ir presentando a lo largo de las sesiones. De igual forma, el mediador también podrá incluir contenidos nuevos si así lo requiere.

El presente proyecto cuenta con un total de 10 sesiones (tabla 9) que se repartirá a lo largo de 10 semanas, es decir, aproximadamente dos meses y medio. En ellas se realizarán las actividades nombradas anteriormente en el horario estipulado por el centro educativo.

Tabla 9. Orden de las sesiones.

Sesión 1	¿Qué es el ciberbullying?
Sesión 2	Mis objetos
Sesión 3	El teléfono estropeado
Sesión 4	Empatía
Sesión 5	Nosotros y la diferencia
Sesión 6	Aprender a decir “NO”
Sesión 7	Descubriendo pensamientos erróneos
Sesión 8	También nosotros podemos ser rechazados
Sesión 9	La mediación escolar
Sesión 10	Role playing Buzón “Stop violencia”

6.9 PRESUPUESTO

A continuación, en la tabla 10 se puede observar un presupuesto orientativo respecto al proyecto que se ha presentado.

Tabla 10. Presupuesto

TIPO DE GASTO	DESCRIPCIÓN	ESPECIFICACIÓN DEL GASTO		SUBTOTALES
		Cantidad:	Precio unitario:	
Personal con cargo al proyecto	Mediadora (Coordinadora del proyecto)	1	26,63 €/ h x 203 h	5.405,89 €
	Educadora Social	1	15 €/ h x 203 h	3.045 €
	Alumno en prácticas	1	0 €	0 €
Material fungible	Reprografía y material de Papelería	A especificar	300 €	300 €
	Carteles y trípticos	A especificar	250 €	250 €
M. inventariable	Ordenadores	20	300€	6.000 €
Viajes y dietas	Comida Módulo Escuela de Familias Desplazamientos actividades comunitarias	A especificar 3 (Bono de 10 viajes Tranvía)	3 x 8,50€	25,5 €
TOTAL:				-
20.426,39 € + 10% de imprevistos = 22.469,029 €				
TOTAL A SUBVENCIONAR:				
22.469,029 € - 50% asignado ¹ = 11.234,514 €				11.234,514 €

6.10 EVALUACIÓN

Siguiendo la dinámica metodológica de la propuesta, la evaluación se realizará a través de tres fases y usando, en cada una de ellas, diferentes rúbricas que se explican a continuación.

- **Evaluación inicial.**

Antes de comenzar con las actividades expuestas anteriormente, los participantes se someterán al test que aparece en el Anexo III, (tabla 24). Gracias a este, se podrá recopilar

informaciones como la posible existencia de personas que estén sufriendo en ese momento el proceso conocido como el ciberbullying, si alguna persona está siendo testigo o en el caso contrario es agresor.

Asimismo, para la puesta en marcha del proyecto, el dinamizador necesita saber en qué grado se encuentran los participantes familiarizados con dicho tema. Para ello, los participantes, durante la actividad 1 realizarán un test (Anexo II).

Gracias a estos dos test iniciales, el dinamizador podrá obtener información que proviene directamente de los participantes y poder ser más preciso en las adaptaciones que las sesiones necesiten. Ambos test se realizarán de forma anónima para que así los participantes no se sientan juzgados y puedan responder a las preguntas más tranquilos y de forma más honesta.

- **Evaluación procesual.**

Al finalizar cada sesión se realizará una evaluación conjunta entre todos los participantes para así obtener información sobre las dificultades encontradas, la utilidad de la sesión, reflexiones obtenidas una vez finalizada la actividad, saber si ha sido o no adecuada... Estas evaluaciones aparecen reflejadas en los anexos que corresponden a las actividades. Estas evaluaciones no son cerradas, es decir, según vaya realizando el dinamizador las preguntas oportunas y obteniendo respuestas podrá realizar otras preguntas que en un primer momento no estaban planteadas.

Gracias a estas rúbricas el dinamizador será consciente de cómo evolucionan las sesiones, que puntos tendrá que reforzar en las siguientes sesiones, cuáles son las ideas y sentimientos que más les cuesta expresar...

Asimismo, el dinamizador rellenará la rúbrica presente en el Anexo III, tabla 25, para así poder tener un seguimiento más exhaustivo sobre las sesiones, si ha existido una buena participación de los usuarios, realizar anotaciones que se deben tener en cuenta en las siguientes sesiones, si es importante trabajar otros conceptos...

- **Evaluación final.**

Una vez finalizada las sesiones y concluido el proyecto, los participantes tendrán que rellenar la rúbrica que se presenta en el Anexo III, (tabla 26), donde se evaluará el proyecto, su utilidad, las dificultades encontradas, los aspectos que se pueden mejorar... Igualmente, se proporcionará un espacio donde poner explicar aquellas observaciones que quieran dejar

constancia ya sean puntos de mejor, actividades que incluir, dificultades... De esta manera, el dinamizador las podrá tener en cuenta para futuras puestas en marcha.

De igual forma, el dinamizador tendrá que rellenar un test diferente al del alumnado (Anexo III, tabla 27) donde se reflejarán cosas como la participación de los usuarios, su puesta en marcha, que cosas se tienen que mejorar, si los contenidos tratados han sido adecuados...

Al completar a ambos test, el dinamizador podrá recopilar datos de gran utilidad que se enfocará hacia la mejora del proyecto en su conjunto ya que la opinión proporcionada es de vital importancia para seguir realizando adaptaciones y mejoras adecuadas.

7. CONCLUSIONES, LÍNEAS FUTURAS Y LIMITACIONES

Las TICs forman parte de la vida diaria de los jóvenes, siendo una parte fundamental de ellos y convirtiéndose en una forma nueva de socialización. Debido a este fenómeno, el bullying tradicional ha evolucionado hasta llegar al fenómeno que se ha descrito a lo largo de este trabajo, el ciberbullying (Garmendia, Jiménez y Larrañaga, 2019; Zych et al., 2015, citado en Alcaide, 2018).

Gracias a la revisión teórica que se ha llevado a cabo para la realización de la primera parte del trabajo, los objetivos marcados en un primer lugar se han podido verificar. En primer lugar, se ha relacionado el papel que tienen los educadores escolares, las familias, los educadores sociales y mediadores en este tipo de conductas, introduciendo que elementos hay que tener en cuenta y trabajar más, como, por ejemplo, la comunicación. En segundo lugar, se han descrito las características de este fenómeno, dejando claras cuáles son las conductas más habituales y a que hacen referencia las conductas negativas. En tercer lugar, se han expuesto los medios más habituales por los que se produce el ciberbullying dejando claro que se llevan a cabo por medio de las TICs, realizando un mal uso de ellas en muchas ocasiones. Y, en cuarto lugar y último, se han expuesto ciertos programas que se han llevado a cabo con el objetivo de poner fin a esta problemática. En base a esto, se ha propuesto un proyecto diseñado para un colectivo en concreto que se encuentra en un centro educativo que posee unas características concretas.

A continuación, se pasa a analizar la consecución de las hipótesis planteadas al inicio del trabajo:

Hipótesis 1. Desde la perspectiva crítica los jóvenes y adolescentes podrán diferenciar entre las conductas negativas/agresivas y las de colaboración.

Gracias al proyecto realizado los jóvenes podrán ser capaces de poseer una perspectiva más crítica y sabrán trabajar con conductas de colaboración para, así, poner fin a estas situaciones. Es por esto y por todo lo aportado en la revisión teórica, los proyectos enfocados a trabajar el ciberbullying deben de contener ciertas habilidades que haga que los jóvenes sean capaces de colaborar para frenar dichas conductas.

Hipótesis 2. Se consigue mayor autonomía y poder de solución de ciertos problemas relacionados con el acoso cuando se poseen técnicas de resolución de conflictos.

En el proyecto presentado se realizan dinámicas que están enfocadas a la consecución de la autonomía. De igual forma, también se trabaja la resolución de conflictos, cómo afrontar dichas situación, a quién pedir ayuda... Por lo que se puede decir, que gracias a los conocimientos de lo que es la resolución de conflictos y cuáles son sus herramientas, se puede conseguir un mayor grado de autonomía.

Hipótesis 3. Para poder reducir el ciberbullying es necesario que los jóvenes y adolescentes sean conscientes del daño que supone un mal uso de las TICs.

La tercera hipótesis a la que se hace referencia es al uso de las TICs, según se ha podido comprobar en la revisión teórica es necesario que los jóvenes aprendan a usar de forma adecuada las nuevas tecnologías, las redes sociales, el mundo de internet...

Hipótesis 4. Los conocimientos que poseen tanto el educador social como el mediador permiten trabajar tanto el bullying como el ciberbullying desde una perspectiva preventiva.

Respecto a esta última hipótesis, como se ha podido ver, se puede decir que ambas figuras poseen un perfil perfecto para poder llevar a cabo este tipo de proyecto ya que poseen las competencias y conocimientos necesarios para realizarlo. De igual forma, ambas figuras son las adecuadas para poner en marcha el proyecto que se ha presentado anteriormente, ya que tienen conocimientos previos de cómo adaptar las dinámicas, como tratar los conflictos y como ponerlos solución de forma autónoma.

Paralelamente, los datos revisados y analizados en el punto de prevalencia, se ha visto que es una problemática que poco a poco va cogiendo más fuerzas en nuestra sociedad y el número de afectados va aumentando. Por ello, se puede decir, que el ciberbullying es una problemática actual e importante que debe de ser tratada por profesionales que tengan cualidades que les permita poner soluciones eficaces.

Igualmente, se ha podido observar que existen datos que relacionan el ciberbullying con un rango de edad definido, aunque variable, siendo este el comprendido entre los 11 y 14 años. Por ello, es importante comenzar a tratar la violencia existente entre los jóvenes antes de que

comience. Por lo que no solo es importante tenerlo en cuenta en las edades que se han marcado en el presente trabajo, sino que se debería comenzar a trabajar desde el primer momento en el que se tienen dan las primeras relaciones sociales. Por otro lado, en este momento, la personalidad de los jóvenes se está desarrollando, siendo más vulnerables (Eslea y Rees, 2001). Debido a esto, es en esta época, cuando hay que dar mayor importancia al buen uso de las TICs para que sean conscientes del peligro que supone hacer un mal uso de ellas. Es en esta edad cuando se comienza a jugar con las redes sociales, los foros existentes en internet, uso del móvil frecuente... Por este hecho, se deben incluir ciertos programas que se encuentren enfocados a dichos problemas.

Una de las dificultades que se han encontrado a la hora de llevar a cabo este trabajo, es respecto a la recopilación de datos que relacionarán el COVID-19 y el ciberbullying. Bien es cierto, que existen estudios que se han realizado para poder ver su evaluación, obtener más información sobre este fenómeno, la influencia que ha tenido en los jóvenes, como lo han afrontado... En lo expuesto anteriormente, se ha podido concluir como el tiempo en el que los jóvenes víctimas de ciberbullying han estado aislado, los niveles que poseían de ansiedad, miedo y depresión han disminuido (Gómez, 2017). Esto indica que es un factor que hay que trabajar, ya que la solución no es el aislamiento de los jóvenes, si no que aprendan a convivir de forma adecuada y pacífica.

Por otro lado, tanto la figura del educador social como la del mediador, son profesiones que tienen las cualidades y competencias adecuadas para poder realizar proyectos eficaces y que proporcionen las herramientas necesarias a los participantes. Gracias a la visión de ambas figuras, los proyectos de mediación no se realizan de manera tan formal si no que se adaptan a las edades con las que se trabajan. Esto es fundamental, ya que el grado de violencia existente en edades tempranas no es comparable con en personas con más edad. Es por ello, que es necesario adaptar las sesiones a las personas asistentes para así dar el enfoque necesario y conseguir la eficacia que se quiere.

A su vez, es importante señalar que es necesario realizar un trabajo con las familias, ya que son ellas las que verán que conductas tienen los jóvenes en casa, sus características, si tienen problemas fuera del colegio... Es decir, este agente influye de forma directa en la vida social de los jóvenes (Arteaga y Lora, 2014). Este trabajo tiene que ir acompañado de los docentes, ya que ellos pueden proporcionar información sobre sus relaciones sociales, si estas son adecuadas o no, si su rendimiento escolar es adecuado, cuál es su actitud en clase... Es decir,

gracias a estas dos figuras el mediador y educador social podrá obtener información de primera mano para así saber con qué personas está trabajando, cuáles son sus características, su ambiente familiar y escolar...

Respecto al proyecto, es importante que las actividades estén adaptadas y adecuadas a los destinatarios. Para ello, hay que trabajar directamente con ellos, preguntarles por las preferencias, por los temas de interés... De igual forma, en el presente proyecto se ha querido trabajar ciertas habilidades sociales que influyen en los comportamientos de los jóvenes. Se ha visto necesario enfocar las sesiones de forma ascendente, es decir, comenzar por lo más básico e ir aumentando y tratando aquellas habilidades sociales importantes.

Haciendo alusión a las líneas futuras de este proyecto, sería de gran interés poder ampliar las sesiones a lo largo de un curso académico e incluso plantear la idea de llevar estos contenidos dentro de un bloque curricular. Aun así, es importante que este tipo de talleres no sean realizados por los docentes, ya que, de esta forma, los alumnos contarán con otro tipo de profesional más especializado para poder apoyarse en el caso de estar sufriendo este tipo de acoso. De igual forma, este tipo de proyecto debe realizarse desde edades más tempranas para así poder dotar a los más jóvenes de herramientas que les ayude a poder poner solución a estas conductas. Otro tipo de destinatarios con los que se podría empezar a trabajar son las familias. Estas juegan un papel fundamental en la formación de la personalidad del individuo. También, son personas que pasan bastante tiempo con los jóvenes en ambientes diferentes al social y escolar por lo que tienen otra visión diferente de los comportamientos que realiza en casa.

Por lo tanto, las mejoras se pueden enfocar hacia la última aportación. De esta forma, el proyecto será más individualizado al grupo contando con todos los roles externos que influyen directamente en los participantes del ciberbullying.

En definitiva, podemos concluir que el bullying tradicional evolucionó hasta llegar a lo conocido como ciberbullying, sin detenerse ahí el problema, ya que según va transcurriendo el tiempo, esta cuestión va cogiendo mayor importancia entre los jóvenes. Es por ello, que es necesario ponerle solución de forma adecuada y adaptada a las personas con las que se va a trabajar. Para poder hacerlo de una forma adecuada es necesario contar con las condiciones y el personal adecuados. Y, por último, se debe de contar con el apoyo de los ámbitos más cercanos de las víctimas, observadores y agresores.

8. REFERENCIAS

- Acero, S. (2013). Cibermanagers, para una inserción segura y saludable de las TIC en Vizcaya. *Revista Digital Convives*, 48-52
- Actitud Triunfante (12 de diciembre de 2017). *No seas cómplice del ciberbullying* [Archivo de vídeo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=Gfsuj6wlg8Y>
- Alcaide, J. (2018). *Emoción expresada, bullying y ciberbullying: aspectos socioemocionales relacionados con el acoso entre iguales* (Trabajo de Fin de Máster). Universidad de Jaén, Jaén. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/10953.1/14066>
- Alcocer, I. B. (2017). Ciberbullying: Perfil del ciberagresor en los institutos de la Comunidad de Madrid. *Revista de Educación en Ciencias de la Salud*, (14), 21-36.
- Alemán, C. (2014). Políticas públicas y marco de protección jurídica del menor en España. *Revista de derecho político*, 90, 97-134
- Álvarez, G. (2016). *Ciberbullying, una nueva forma de acoso escolar*. (Tesis doctoral). UNED. Recuperado de: <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:CiencPolSoc-Galvarez>
- Álvarez, G. (2018). Consecuencias e impacto del ciberacoso. *Implications and impact of cyberbullying. BOSCO*, 38, 109-127.
- Alzate, R. (2005). Programas de convivencia en el ámbito educativo. Enfoque global de transformación de conflictos y mediación escolar. Proyecto Hombre: *Revista Trimestral de la Asociación Proyecto Hombre* (66), 15-18.
- Arámbulo, M. F. (2015). *Análisis del ciberbullying como problema social y propuestas de charlas educativas en colegios del cantón Balao* (Trabajo de Fin de Grado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/7467>
- Arteaga, R. G., y Lora, M. C. P. (2014). Comunicación familiar y desempeño académico en estudiantes universitarios. *Zona próxima*, (20), 79-91.
- Avilés, J. M. (2010). Éxito escolar y ciberbullying. *Boletín de Psicología*, 98, 73-85
- Avilés, J. M. (2013). Acoso entre iguales. Ciberacoso. *Revista digital de la Asociación CONVIVES* (3), 4-16.

- Ballesteros, B., Pérez, S., Díaz, D. y Toledano, E. (2017) III Estudio sobre el acoso escolar y ciberbullying según los afectados. Fundación Mutua Madrileña y Fundación ANAR. Madrid.
- Calmaestra Villén, J. (2011). *Cyberbullying: prevalencia y características de un nuevo tipo de bullying indirecto*. (Tesis doctoral). Universidad de Córdoba, Córdoba. Recuperado de <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/5717>
- Campus Virtual Intec. (5 de junio de 2017). *Ciberbullying: reflexionar para ser responsables* [Archivo de vídeo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=Ds3GP7ypzes>
- Caravaca, C., y Sáez, J. (2013). La mediación: Herramienta para la gestión de conflictos en la escuela. *RES: Revista de Educación Social* (16), 1 - 16.
- Cardozo, G., Dubini, P., y Lorenzino, L. (2017). Bullying y ciberbullying: Un estudio comparativo con adolescentes escolarizados. *Revista Mexicana de Psicología*, 34(2), 101-109.
- Castillo, J. (2021). *El juego del alma*. Barcelona: SUMA.
- Cervera, L. (2009). Lo que hacen tus hijos en internet. Barcelona: Integral.
- Cook, C. R., Williams, K. R., Guerra, N. G., Kim, T. E. y Sadek, S. (2010). Predictors of bullying and victimization in childhood and adolescence: a meta-analytic investigation. *School Psychology Quarterly*, 25(2), 65-83.
- Correa, A. y Avendaño, B. L. (2015). Diseño y análisis psicométrico de un instrumento para detectar presencia de ciberbullying en un contexto escolar. *Psychology, Society & Education*, 7(2), 213-226.
- Del Rey, R., Casas, J. A., y Ruiz, R. O. (2012). El programa ConRed, una práctica basada en la evidencia - The ConRed Program, an Evidence-based Practice. *Revista Comunicar*, XX(39), 129-138
- De la Hoz, C. (2019). Mediación escolar. Familia. *Revista de Ciencia y Orientación familia*, (57), 177-186.
- Díaz, M. J. (2008). Hacia un nuevo modelo de convivencia. Del acoso escolar a la cooperación en las aulas. Arateko, *Defensor del Pueblo Vasco*, 10, 205-250. Recuperado de:

https://www.researchgate.net/publication/277756603_Hacia_un_nuevo_modelo_de_convivencia_Del_acoso_escolar_a_la_cooperacion_en_las_aulas

EcuRed (s. f.). Comunicación familiar. Recuperado el día 2 de abril de 2021 de: [https://www.ecured.cu/Comunicaci%C3%B3n_familiar#Comunicaci.C3.B3n_familiar](https://www.ecured.cu/Comunicaci%C3%B3n_familiar#Comunicaci%C3%B3n_familiar)

Eslea, M., y Rees, J. (2001). At what age are children most likely to be bullied at school? *Aggressive behavior*, 27(6), 419-429.

Facultad de Educación y Trabajo Social FEYTS (s.f.). *Guía docente: Trabajo de Fin de Grado* (Máster en Mediación y Resolución de Conflictos Extrajudiciales). Material no publicado. Recuperado de: <https://www.uva.es/export/sites/uva/2.docencia/2.02.mastersoficiales/2.02.01.ofertaeducativa/detalle/Master-en-Mediacion-y-Resolucion-Extrajudicial-de-Conflictos/>

Franco, H., Londoño, D. y Restrepo, D. (2017). Habilidades para la vida en jóvenes universitarios: una experiencia investigativa en Antioquia. *Katharsis*, 24, 157-182. Disponible en <http://revistas.iue.edu.co/index.php/katharsis/article/view/970/1236>

Garaigordobil, M. (2011). Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión. *International Journal of Psychology and Psychological therapy*, 11(2), 233-254.

Garmendia, M., Jiménez, E. y Larrañaga, N. (2019). Bullying y cyberbullying: victimización, acoso y daño. Necesidad de intervenir en el entorno escolar. *Revista Española de Pedagogía*, 77(273), 295-312.

Giménez, A., Arnaiz, P. y Maquilón, J. J. (2013). *Cyberbullying, la nueva cara de la violencia escolar*. Saarbrücken, Alemania: Académica Española.

Gómez, M. I. (2021). Disminución de la ansiedad en las víctimas del bullying durante el confinamiento por el COVID-19. *Revista de Educación a Distancia (RED)*, 21(65). Recuperada de: <https://doi.org/10.6018/red.439601>

Gulliana Cedillo-Ramírez, L. P. (2020). Acoso escolar cibernético en el contexto de la pandemia por COVID-19. *Revista Cubana de Medicina*, 59(4).

Hernández, M. Á. y Solano, I. M. (2007). Cyberbullying, un problema de acoso escolar. RIED. *Revista iberoamericana de educación a distancia*, 10(1), 17-36. DOI:10.5944/ried.1.10.1011

- Hinduja, S. y Patchin, J. W. (2009). *Bullying beyond the schoolyard: preventing and responding to cyberbullying*. Thousand Oaks, Calif.: Corwin Press
- Hinduja, S. y Patchin, J. W. (2013). Social Influences on Cyberbullying Behaviors Among Middle and High School Students. *Journal of Youth and Adolescence*, 42(5), 711-722.
- Inteco (2009). *Guía legal sobre cyberbullying y grooming*. Madrid: Inteco.
- Inteco (2013). *Guía de actuación contra el ciberacoso. Padres y profesores*. Madrid: Inteco.
- Junta de Andalucía. Consejería de Educación. (2014). *Mediación en la resolución de conflictos*. Andalucía, España: Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. Dirección General de Participación y Solidaridad en la Educación.
- Li, Q. (2005). New bottle but old wine: a research of cyberbullying in school. *Computers in Human Behavior*, 23(4), 1777-1791.
- Luengo, J. A. (2011). *Cyberbullying, guía de recursos para centros educativos. La intervención en los centros educativos: Materiales para equipos directivos y acción tutorial*. Madrid: Defensor del Menor.
- Luengo, J. A. (2014). *Cyberbullying, prevenir y actuar*. Recuperado de: <https://www.copmadrid.org/webcopm/recursos/CiberbullyingB.pdf>
- Luna, A.C.A., Laca, F. A. y Cedillo, L. I. (2012). Toma de decisiones, estilos de comunicación en el conflicto y comunicación familiar en adolescentes bachilleres. *Enseñanza e investigación en psicología*, 17(2), 295-311.
- Krauskopf, D. (2011). El desarrollo en la adolescencia: las transformaciones psicosociales y los derechos en una época de cambios. *Psicología. com*, 15, 1-12
- Martín, J. (2017). El papel del educador social ante el cyberbullying. *RES: Revista de Educación Social*, (24), 491-498.
- Martínez, J. M. A. (2009). Cyberbullying: diferencias entre el alumnado de secundaria. *Boletín de psicología*, (96), 79-96.
- Mason, K. L. (2008). Cyberbullying: A Preliminary Assessment for School Personnel. *Psychology in the Schools*, 45(4), 323-348.

- Montañes, M y Ramos, E. A. (2020). La resolucmediación de conflictos en el ámbito educativo de manera participada. *Revista Latinoamericana Estudios de la Paz y el Conflicto*, 2(3), 85-97.
- Moré, M. J., Bueno, C., Rodríguez, T. y Olivera, T. (2005). Lenguaje, comunicación y familia. *Humanidades Médicas*, 5(1), 1-23.
- Moreno, V., Londoño, D. y Rendón, J. (2015). Marriage, family and unitarianism: sociopolitical constraints of catholic doctrine in building political and legal identity of the family in Colombia. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 15(29), 73-92. Disponible en http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-89532015000200006&script=sci_arttext&tlng=en
- Mosquete, C. (2018). *Estrategias de prevención e intervención del bullying y el ciberbullying en Educación Secundaria Obligatoria: diseño e implementación de un programa TIC para uso en contexto escolar y como herramienta de empoderamiento personal* (Trabajo de Máster). Universidad de Salamanca, Salamanca. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10366/138127>
- Moyano, N., Ayllón, E., Antoñanzas, J. L. y Cano, J. (2019). Integración social de los niños y baja percepción de las relaciones negativas como protectores contra el acoso y el ciberacoso. *Frontiers in Psychology*.
- Musalem, R., y Castro, P. (2015). Qué se sabe de bullying. *Revista médica clínica las condes*, 26(1), 14-23.
- Muñoz, J. (2016). Factores de riesgo en el acoso escolar y el ciberacoso: implicaciones educativas y respuesta penal en el ordenamiento jurídico español. *Revista Criminalidad*, 58(3), 71-86.
- Olweus, D (2006). Conductas de acoso y amenaza entre escolares. Tercera edición. Morata
- Olweus, D. (2013). School bullying: Development and some important challenges. *Annual review of clinical psychology*, 9, 751-780. DOI: 10.1146/annurev-clinpsy-050212-185516
- Ortega, R. y Mora, J. (1997). Agresividad y Violencia. El problema de la victimización entre escolares. *Revista de Educación*, 313, 7-27.

- Ortega, R. (2004). Víctimas, agresores y espectadores alumnos implicados en situaciones de violencia. *Cuadernos de Pedagogía*, 391, 1-6.
- Ortega, R., Calmaestra, J., & Merchán, J. M. (2008). Cyberbullying. *International journal of psychology and psychological therapy*, 8(2), 183-192
- Ortega, R., Del Rey, R. y Casas, J. A (2013). Redes sociales y cyberbullying: El proyecto ConRed. *Revista digital de la Asociación CONVIVES*, 3, 34-44.
- PlayGround (7 de febrero de 2019). *No seas cómplice del cyberbullying* [Archivo de vídeo]. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=8t3vika_mzU
- Pérez, C. (2016). *El maltrato entre iguales: prevención del bullying* (Trabajo de Fin de Máster). Universidad de Valladolid, Valladolid. Recuperado de: <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/20851>
- Pérez, E. (2010). El “bullying” o abuso escolar. Innovación y experiencias educativas.
- Pérez, N. (2018). *Propuesta de un programa educativo para la prevención del ciberacoso en adolescentes* (Trabajo de Fin de Grado). Universidad de Salamanca, Salamanca. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10366/137922>
- Pozas, J., Morales, T., y Martínez, R. (2018). Efectos de un programa de competencias emocionales en la prevención de cyberbullying en bachillerato. *Pensamiento Psicológico*, 16(1), 33-44.
- Quiroz, J. G. (2012). Violencia y conflictos escolares: definiciones conceptuales para la construcción de una nueva cultura de la legalidad. Rayuela. *Revista Iberoamericana sobre Niñez y Juventud en Lucha por sus Derechos*, 175 – 185.
- Raskauskas, J. y J Stoltz, A.D. (2007). Involvement in traditional and electronic bullying among adolescents. *Developmental Psychology*, 43(3), pp. 564-575.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22 ed.). Recuperado de: <http://www.rae.es/rae.html>
- Redondo, J., Luzardo, M., García, K., e Inglés, C. J. (2017). Impacto psicológico del cyberbullying en estudiantes universitarios: un estudio exploratorio. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 8(2), 458-478.

- Rivero, N. y Martínez P., A. (2010). Adaptación cultural del instrumento “Patrones de Comunicación Familiar-R”. *European Journal of Education and Psychology*, 3(1), 141-153.
- Rodríguez, N. (2004). Guerra en las Aulas: cómo tratar a los chicos violentos y los que sufren los abusos. Ed. Vivir Mejor. Madrid.
- Rodríguez, A. (2016). La comunicación familiar. Una lectura desde la terapia familiar sistémica. *Revista Latinoamericana de Estudios de Familia*, 8, 26-43.
- Ruíz, P. J. (1998). "PROMOVIENDO LA ADAPTACIÓN SALUDABLE DE NUESTROS ADOLESCENTES". *Ministerio de Sanidad y Consumo*.
- Ruíz, J. (2016). Factores de riesgo en el acoso escolar y el ciberacoso: implicaciones educativas y respuesta penal en el ordenamiento jurídico español. *Revista Criminalidad*, 58(3), 71-86.
- Sahuquillo Verdet, F. (2017). Fuentes y encuadres del discurso mediático del acoso escolar en los periódicos El Mundo y El País. *Doxa Comunicación*, 25, 169-192.
- Sánchez, C., y Cerezo, F. (2018). Consecuencias psicológicas, sociales y académicas del ciberbullying: una revisión teórica. *La Convivencia Escolar: Un Acercamiento Multidisciplinar. Volumen III*, 19.
- Saravia, A. (2013). Cyberbullyng: acoso digital, peligro real. *Revista CADE: doctrina y jurisprudencia*, (21), 27-33.
- Sastre, A. (2016). Yo a eso no juego. Bullying y Ciberbullying en la Infancia [I Do Not Play to that. Bullying and Ciberbullying in Childhood]. Madrid: Save the Children España.
- Serrate, S. (2013). El educador social ante el fenómeno del ciberbullying. In *La crisis social y el estado del bienestar: las respuestas de la Pedagogía Social* (pp. 690-697). *Servicio de Publicaciones*.
- Teruel Romero, J. (2007). *Estrategias para prevenir el bullying en las aulas*. Pirámide.
- Torrego, J. C. (2003). *Resolución de conflictos desde la acción tutorial*. Madrid: Dirección General de Ordenación Académica.
- Vásquez, J. H., García, D. G., Ochoa, S. C. y Erazo, J. C. (2020). Ciberbullying y sus factores de riesgo. *EPISTEME KOINONIA*, 3(1), 577-597.

- Velasco, N. A. y Lucio, L.A. (2017). La toma furtiva de imágenes para el desprestigio y ridiculización en WhatsApp. Los memes y vídeos como instrumentos para el acoso cibernético entre estudiantes. *Revista Latina de Comunicación Social*, 942-967. DOI: 10.4185/cac116edicion2
- Willard, N.E. (2006). *Cyberbullying and Cyberthreats: Responding to the challenge of online social cruelty, threats and distress*. Eugene, Oregon: Center for Safe and Responsible Internet Use.
- Yahya, A. S., Khawaja, S. y Chukwuma, J. (2020). COVID-19 and a Potential Rise in Bullying Behaviors. *The primary care companion for CNS disorders*, 22(3).
- Ybarra, M. L., y Mitchell, K. J. (2004). Online aggressor/targets, aggressors, and targets: A comparison of associated youth characteristics. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 45(7), 1308-1316.
- Zych, I., Ortega-Ruiz, R. y Del Rey, R. (2015). Systematic review of theoretical studies on bullying and cyberbullying: facts, knowledge, prevention, and intervention. *Aggression and Violent Behaviour*, 23, 1-21.

9. ANEXOS

ANEXO I. DECALOGO PARA PADRES

Tabla 11. Decálogo de la buena comunicación familiar

Decálogo de la buena comunicación familiar	
1- Crear espacios donde se produzca una reflexión de forma conjunta y donde se respeten los turnos de palabras (Albaladejo, 2008).	
Es importante que los hijos aprendan a que se tienen que representar los turnos de palabra ya que así la comunicación se realizará de forma más fluida y clara provocando reflexiones conjuntas entre los padres e hijos.	
<i>Ejemplo:</i>	
<ul style="list-style-type: none">- ¿Creéis que si vosotros estuvierais en esa situación os gustaría que actuarán así?- Pedro deja que hable Lucia y diga que es lo que la preocupa de esta situación para poder ponernos de acuerdo todos.	
2- Proporcionar normas sencillas y justas. Hay que hacer que esto se mantenga siempre (Albaladejo, 2008).	
Al estar fomentando la buena comunicación con los menores, es importante que las ideas que se quieren transmitir se hagan de forma sencilla, por lo que es de gran ayuda que las normas expuestas sean de esta manera. Asimismo, es importante que estas normas se mantengan en todo momento en el ámbito familiar.	
<i>Ejemplo:</i>	
<ul style="list-style-type: none">- Es importante que cuando estéis hablando respetéis los turnos de palabra y dejéis espacio a que los demás se expresen.- María ya sabes que no se puede hablar gritando porque así ninguno te entenderemos bien.	
3- Hacer que sea coherente aquello que estamos sintiendo con lo que estamos expresando.	
Trabajar la relación existente entre nuestro lenguaje verbal y no verbal es imprescindible ya que de esta forma demostramos que lo que estamos diciendo va acorde con lo que estamos expresando, además, es una forma de demostrar nuestro interés, desacuerdo...	
<i>Ejemplo:</i>	
<ul style="list-style-type: none">- Si estamos en una postura decaída no podemos decir que estamos alegres en ese momento; por lo que deberá ir acorde el lenguaje verbal y no verbal.- Estar sentado en una silla y con los brazos cruzado muestra una actitud de defensa, por lo que sería incoherente estar mostrando, de forma verbal, amabilidad.	
4- Poner en práctica la escucha activa. No hace falta interrumpir continuamente para proporcionar apoyo a quien está hablando. Demasiadas interrupciones hacen que el interlocutor pierda la concentración y se frustre.	
Desde pequeños es importante que se trabaje la escucha activa. Esta es una cualidad que deberíamos tener tanto adultos como los menores. De esta forma, las conversaciones que tendrán lugar se realizarán de forma más fluida.	
<i>Ejemplo:</i>	
<ul style="list-style-type: none">- Gestos: asentir cuando la otra persona nos está hablando, mirarle a la cara, estar sentado de forma correcta...- Expresiones: claro, muy bien...	
5- Adaptar el vocabulario a las personas que estemos hablando.	
Cuando se está manteniendo una conversación es importante que el vocabulario que se está usando sea adaptado a la edad para así asegurarnos de que nos están comprendiendo.	
<i>Ejemplo:</i>	
<ul style="list-style-type: none">- Sí estamos hablando con un niño es importante usar palabras sencillas y frases simples: lo que mamá está diciendo es que la tienes que hacer caso la primera vez que te dice las cosas.	
6- Realizar resúmenes y aclaraciones de lo que se está diciendo y comunicando (Albaladejo, 2008).	
Para poder dejar claro las ideas que se están expresando y entender todo lo que se está queriendo decir en la conversación, es importante ir resaltando ciertas ideas y hacer pequeños resúmenes para no perder ningún tipo de detalle y saber si lo que nos están contando lo estamos entendiendo bien.	
<i>Ejemplo:</i>	
<ul style="list-style-type: none">- Si no he entendido mal; lo que quieres decir es...- Con esto te refieres a...	

7- Introducir palabras de refuerzo y/o cumplidos dentro de la comunicación para animar a las partes.

Cuando nos estamos comunicando, una forma de animar y apoyar al emisor es realizando refuerzos positivos, es decir, añadir expresiones para así dar una mayor sensación de confianza al emisor. Estos mensajes pueden lanzarlo los propios receptores o, en el caso de estar presente, el mediador.

Ejemplo:

- *Muy bien lo que acabas de decir.*
- *Esa idea me gusta*

8- Utilizar mensajes “yo” para así quedar claro que todo lo que se está expresando se realiza en primera persona (Albaladejo, 2008).

Cuando nos expresamos, es importante hacerlo en primera persona, para que así se entienda que lo que estamos diciendo es nuestro y lo que hemos experimentado en primera persona.

Ejemplo:

- *Lo que yo siento es que no me hacen caso cuando hablo.*
- *Lo que a mí me pasa...*

9- No realizar juicios negativos ni de valor. Asimismo, es importante no sacar conclusiones de lo que nos estén diciendo, no humillarlos, no usar palabras ofensivas, vulgares o gritos y mucho menos violencia física.

Cuando una persona nos está hablando no hay que juzgar aquello que nos cuentan ni realizar juicios de valor, ya que, si no, lo que se consigue es que la persona que se está comunicando dejará de hacerlo por miedo a las críticas o burlas.

10- Ser empáticos con las ideas que nos están transmitiendo.

Hay que ponerse en la piel del emisor para así entender mejor el conflicto que nos están contando sea cual sea la situación. Claro está, que aun así no seremos conscientes de todo lo que puede estar viendo, pero si estaremos más cerca de saberlo. Además, saber que se están poniendo en su situación aumentará la sensación de confianza por lo que fomentaremos que la comunicación sea más fluida y abierta.

Ejemplo:

- *Eso mismo que estás diciendo lo sufren muchos padres cuando se encuentran en entornos de conflictos.*
 - *¿Te gustaría que eso te lo hicieran a ti?*
-

ANEXO II. EXPLICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Tabla 12. Actividad “¿Qué es el ciberbullying?”

Nombre	“¿Qué es el ciberbullying”
Destinatarios	Niños con edades comprendidas entre los 9 y 13 años
Temporalización	Una hora
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer el ciberbullying, sus características, los intervinientes. - Visualizar cuales son los conocimientos previos que poseen los participantes respecto a este concepto. - Sensibilizar a los jóvenes del problema actual que supone el ciberbullying.
Desarrollo	<p>Esta actividad se desarrollará en tres partes diferentes. En primer lugar, el dinamizador pondrá un video explicativo titulado “Ciberbullying- ¿Qué es y qué hacer?”⁶ (Actitud Triunfante, 2017, 0m02s) sobre lo que es el ciberbullying, sus características... Una vez visualizado, se repartirá el cuestionario que se muestra a continuación. Este cuestionario se realiza de forma anónima para que así puedan expresar lo que realmente sienten y han vivido.</p> <p>Una vez hecho esto, el dinamizador pondrá en la pizarra un cartel titulado “El ciberbullying” donde tendrán que ir colocando las tarjetas que cada participante tiene. Estas tarjetas contienen características del ciberbullying, los medios más usados...</p> <p>Para finalizar la actividad, se visualizará un video de sensibilización, para hacer que así los jóvenes sean más conscientes de las consecuencias del ciberbullying.</p>
Contenidos	Ciberbullying. Sensibilización.
Materiales	Ordenador, proyectos, tarjetas, cartel “El ciberbullying”, cuestionario y vídeos.
Reflexiones	<p>¿Eráis conscientes del gran problema que es el ciberbullying?</p> <p>¿Os habéis planteado el daño que se causa en la víctima?</p> <p>¿Os habéis enfrentado a situaciones violentas y no habéis sabido que hacer?</p>
Observaciones	<p>Para que los vídeos sean más entendibles, se han seleccionado dos.</p> <p>El titulado “Ciberbullying: reflexionar para ser responsables”⁷ (Campus Virtual Intec, 2017 0m04s) es el que se pondrá a los jóvenes cuyas edades son 9 y 10 años. Mientras que para los jóvenes con edades comprendidas entre 11 y 13 años se expondrá el video titulado “No seas cómplice del ciberbullying”⁸ (PlayGround, 2019, 0m02s).</p>

⁶ Actitud Triunfante (12 de diciembre de 2017). *No seas cómplice del ciberbullying* [Archivo de vídeo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=Gfsuj6wlg8Y>

⁷ Campus Virtual Intec. (5 de junio de 2017). *Ciberbullying: reflexionar para ser responsables* [Archivo de vídeo]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=Ds3GP7ypzes>

⁸ PlayGround (7 de febrero de 2019). *No seas cómplice del ciberbullying* [Archivo de vídeo]. Youtube. https://www.youtube.com/watch?v=8t3vika_mzU

CUESTIONARIO SOBRE EL CIBERBULLYING PARA LA PRIMERA SESIÓN

El **ciberbullying** es un tipo de acoso que se realiza por medio de las nuevas tecnologías, como internet, teléfono móvil... donde se realizan agresiones entre compañeros de manera intencional y prolongándose durante el tiempo.

1.- ¿En el último mes has visualizado o eres consciente de alguna situación de ciberbullying en tu entorno?

- Sí
- No
- Número de veces:

2.- ¿Has sido, en alguna ocasión participe de ciberbullying?

- Sí
- No
- Sí la respuesta es sí ¿En qué posición? Agresor, víctima u observador.

3.- ¿Qué tipo de agresión es el más habitual realizar mediante el teléfono móvil? (Para esta opción puedes marcar más de una)

- Mensajes de texto.
- Mensajes multimedia.
- Llamadas telefónicas.
- Por WhatsApp.
- Otras vías (escribe cuales):

4.- Como te sentirías si otra persona sufre ciberbullying? (Para esta opción puedes marcar más de una)

- Me siento mal.
- Me siento frustrado.
- Me siento triste.
- Me siento culpable.
- No sé qué hacer.
- No me afecta.
- No me preocupa demasiado porque no me incumbe a mí.

- Otras (escribe cuales).

5.- ¿Qué es lo que siente la víctima cuando está sufriendo un acoso por el teléfono móvil o vía internet?

- Ira.
- Rabia.
- Miedo o terror.
- Deseos de venganza.
- Indiferencia.
- Vergüenza.
- Culpabilidad.
- Tristeza.
- Preocupación.
- Rencor.

6.- Lo mejor para intentar prevenir el ciberbullying es:

- No tener acceso a internet, es decir, acabar con esto por lo sano, es la mejor opción, así nunca tendré este tipo de problemas.
- Poner mayor seguridad en las contraseñas, recapacitar sobre el contenido que se va a publicar, cambiar la privacidad de los perfiles en las redes sociales, no intercambiar informaciones ni imágenes que sean sensibles ni comprometidas, bloquear a las personas que causan malestar sin ningún motivo... En el caso de que esto ocurra ¡Denúncialo!
- Prefiero no hacer nada, estas cosas a mi no me pasan ni me pasarán nunca, tengo muchos amigos en las redes sociales.

7.- ¿Qué haces cuando ves/sientes que se está produciendo una situación de ciberbullying?

- Formo parte de su grupo, aunque no haga nada directamente.
- Estoy de acuerdo con que se realice este tipo de conductas.
- Creo que las personas que sufren este tipo de actuaciones se lo merecen.

8.- Si en alguna ocasión te has enterado de que una persona está sufriendo ciberbullying, ¿a quién se lo has dicho?

- A nadie.
- Al profesor.
- A mis padres.
- A otros compañeros.

9.- Antonio pertenece a un centro escolar de Madrid, específicamente a 4º de primaria. Su comportamiento es brillante, pero hace pocos meses se ha creado su propio perfil en las redes sociales y desde entonces sus comportamientos son diferentes. Ahora nunca está de buen humor, tiene constantemente pesadillas y sus notas han bajado. Por estos cambios, es probable que Antonio sea víctima de ciberbullying ¿Qué debería hacer?

- Nada, puede ser una mala racha, por lo que ya pasará.
- Hay que enfrentarse al acoso que está sufriendo, por lo que es necesario contestar a todos los agresores ¡No hay que dejarse acorralar por ellos”!
- Hay que ponerlo en conocimiento de adultos para que puedan ayudar a poner solución a esta situación. Esta es la mejor manera para afrontar el problema.

10.- Para finalizar, tienes que ponerte en la piel de cada parte expuesta a continuación y decir que es lo que deberían hacer para frenar esta situación:

- Qué debería hacer la víctima.

- Qué debería hacer los observadores.

- Qué debería hacer los agresores.

Figura 3. Cartel "Ciberbullying"

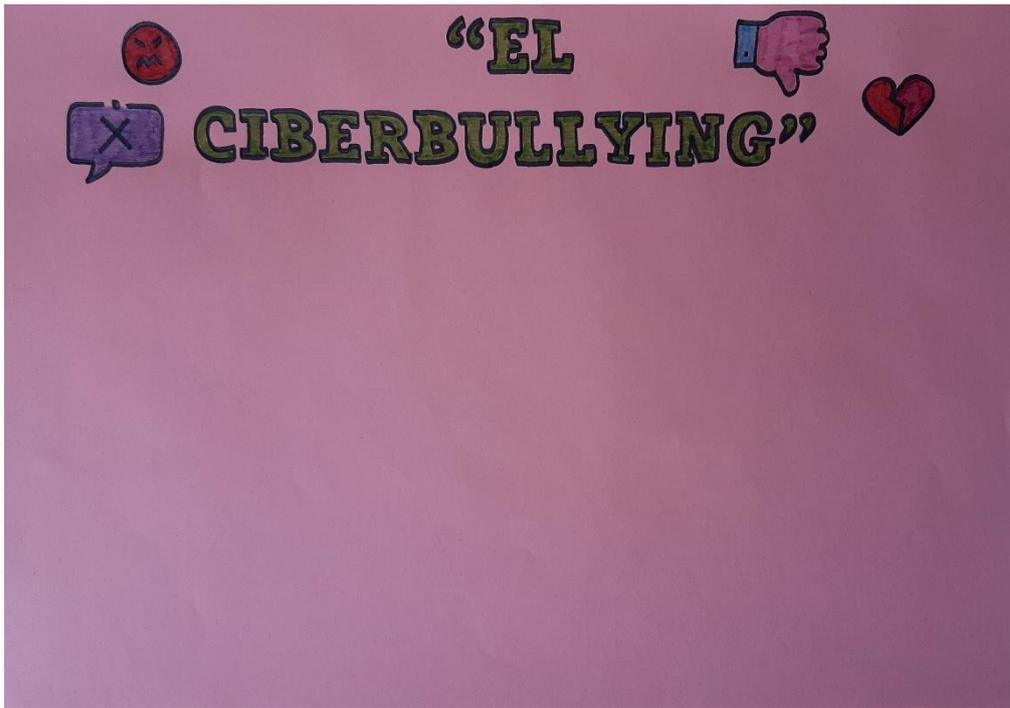


Figura 4. Fichas.



Tabla 13. Actividad "Mis objetos"

Nombre	"Mis objetos"
Destinatarios	Niños con edades comprendidas entre los 9 y 13 años
Temporalización	40 minutos
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicar emociones y sentimientos. - Facilitar la comunicación - Aprender a comunicarse de forma adecuada.
Desarrollo	El dinamizador dejará encima de una mesa unas imágenes (figura 5) que hacen referencia a objetos. Los participantes tienen que escoger tres de ellos y describirlos con todo lujo de detalles, explicar porque han cogido ese objeto, a que les recuerda...
Contenidos	Comunicación. Análisis crítico.
Materiales	Folios con las fotografías de los objetos.
Reflexiones	¿Esta actividad ayuda a comunicar mejor aquello que queremos? ¿Es de utilidad? ¿Qué es lo que ha resultado más complicado?

Figura 5. Imágenes necesarias para la actividad.

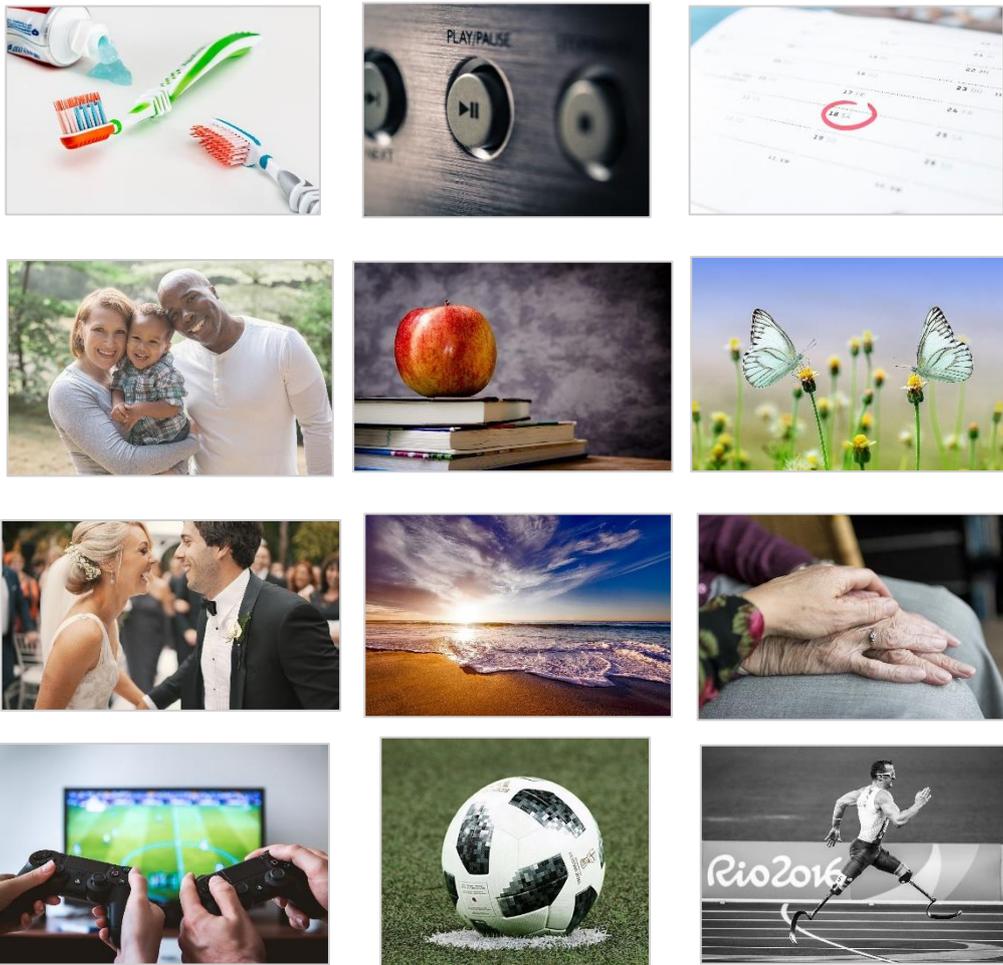


Tabla 14. Actividad "El teléfono estropeado"

Nombre	“El teléfono estropeado”
Destinatarios	Niños con edades comprendidas entre los 9 y 13 años
Temporalización	1 hora
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Aprender la importancia que tiene la comunicación no verbal. - Observar los pequeños detalles de la comunicación no verbal. - Aprender a mantener una concordancia entre la comunicación verbal y no verbal.
Desarrollo	<p>El dinamizador dividirá al grupo en dos o tres pequeños subgrupos que se tendrá que posicionar en fila india. Al último de la fila, el dinamizador le proporcionará una frase, la cual, la última persona de la fila tendrá que representar por medio de gestos al siguiente participante, y así sucesivamente.</p> <p>La actividad finalizará cuando todos los participantes hayan observado como representar dicha frase y la primera persona de la fila diga lo que cree que sus compañeros han representado.</p>
Contenidos	Comunicación verbal. Comunicación no verbal.
Materiales	Un folio con las frases que se van a trabajar.
Reflexiones	<p>¿Es complicado saber lo que nos dicen solo por gestos?</p> <p>¿Creéis que se ha representado de forma adecuada?</p> <p>Si se hacen dichos gestos a la vez que se habla, ¿tendrá concordancia?</p>
Observaciones	Se puede ir complicando cada vez más si se aumenta el número de participantes en los grupos, hasta, incluso, dejar un solo grupo de trabajo.

SITUACIONES:

- Cuando se rían de un compañero no me tengo que reír.
- Sí veo a alguien triste le pregunto si está bien.
- Hay que denunciar las conductas que sean violentas.
- No tolere conductas violentas.
- La gente que se ama a sí misma no hace daño a otra gente. Cuando más nos odiamos a nosotros mismos, más queremos que otros sufran.

Tabla 15. Actividad "Trabajamos la empatía"

Nombre	"Trabajamos la empatía"
Destinatarios	Jóvenes con edades comprendidas entre los 9 y 13 años
Temporalización	40 minutos
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">- Reconocer los problemas que tenemos a nivel personal.- Aprender a empatizar con las personas que nos rodean.- Analizar los conflictos desde el principio.- Aprender a proponer soluciones adecuadas y razonadas en base a los hechos.
Desarrollo	<p>El dinamizador proporciona un folio en blanco a cada participante para que, de forma individual, exponga un conflicto reciente. Cuando todos los participantes hayan expresado su problema, se harán grupos y se les hará entrega de uno de ellos. De forma grupal, tendrán que analizarlo y consensuar una solución adecuada.</p> <p>Por último, se irá exponiendo cada caso y se explicará porque se ha propuesto solucionarlo así.</p>
Contenidos	Empatía. Análisis de conflictos. Resolución de conflictos.
Materiales	Un folio en blanco y bolígrafos.
Reflexiones	<ul style="list-style-type: none">¿Qué es lo que destacaríais de esta actividad?¿Resulta complicado ponerse en el lugar de la otra persona?¿Os ha parecido fácil?¿Habéis conseguido poneros realmente en el lugar de la otra persona?¿En qué os puede ayudar realizar este tipo de actividades?

Tabla 16. Actividad "Nosotros y la diferencia"

Nombre	“Nosotros y la diferencia”
Destinatarios	Niños con edades comprendidas entre los 9 y 13 años
Temporalización	Una hora.
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar los propios comportamientos y actitudes que tenemos al ser consciente de las diferencias entre colectivos. - Reflexionar sobre cuáles son los comportamientos y actitudes de la sociedad ante colectivos vulnerables.
Desarrollo	<p>Se les reparte a los participantes un ejemplar de la carta que se expone a continuación, la cual se tendrá que rellenar de forma individual. Una vez completada, se formarán grupos para que puedan poner en común y lo analicen de forma conjunta.</p> <p>Una vez rellenada, el dinamizador les entregará otra copia que tendrán que rehacerla de forma grupal y pensando en los comentarios y pensamientos que la mayoría de la población haría.</p>
Contenidos	<p>Conocimiento de otras culturas y valores.</p> <p>Análisis de prejuicios, causas de la discriminación...</p>
Materiales	Carta y bolígrafos.
Reflexiones	<p>¿Existen sentimientos de superioridad, igualdad o inferioridad entre personas que pertenecen a culturas diferentes?</p> <p>¿Lo reflejado en el ejercicio es la manera en la que nos gustaría que nos tratarán?</p> <p>¿Conocemos valores, costumbres... de otras culturas diferentes a las nuestra?</p>

Para la realización de esta actividad, el texto que se va a exponer a continuación ha sido extraído de Villén (2008, p.7).

TEXTO

Señor blanco, payo, europeo:

Cuando nos cruzamos por la calle tú me miras como pensando Y siento que, ante mis problemas, mis necesidades e intereses, tú

De mí, de mis sentimientos y mi forma de pensar, lo que tú sabes crees que es a mí, y que por eso puedes
Conmigo.

Tal vez nunca has pensado que tú podrías ser, como, un extraño, a alguien diferente en un mundo donde las demás personas tienen otro color, otra lengua, otra forma de vida y que en ese caso lo que desearía, como yo ahora, es que

Que tus valores, tu saber, tus capacidades fueran Entonces sentirías, como yo ahora, que tenías derecho a

Eso mismo, lo que tu desearías para ti, es lo que yo espero de ti ahora.

Recibe un saludo cordial de alguien diferente.

Tabla 17. Actividad "Aprendiendo a decir que NO"

Nombre	"Aprendiendo a decir que NO"
Destinatarios	Niños con edades comprendidas entre los 9 y 13 años
Temporalización	1 hora
Objetivos	- Comprender la importancia que tiene decir que no ante ciertas situaciones. - Aprender a comunicarse de forma asertiva.
Desarrollo	El dinamizador pondrá dos carteles, uno donde pondrá "SI" y otro "NO". Se expresarán varias situaciones ante las cuales los participantes se tendrán que ir posicionando a la vez que explican porque se inclinan hacia en esa postura.
Contenidos	Como decir "no". Comunicación asertiva.
Materiales	Carteles con "si" y "no". Folio con las situaciones que se van a desarrollar durante la sesión.
Reflexiones	¿Creéis que existe una respuesta correcta? ¿Nos cuesta decir que no ante ciertas situaciones? ¿Es importante aprender a decir que no? ¿En qué situaciones os cuesta más decir que no?
Observaciones	Para el desarrollo de la sesión, el dinamizador tendrá un cómplice en el grupo que actuará según las indicaciones, que anteriormente se les ha proporcionado el dinamizador. Gracias a esto, nadie sentirá ni pensará si su respuesta es correcta o no.

SITUACIONES:

- 1.- Intervengo cuando veo que están pegando a un compañero.
- 2.- Me uno cuando veo que están tratando mal a un compañero durante el tiempo del recreo.
- 3.- Actúo cuando escucho insultos en la calle.
- 4.- Se reaccionar ante las situaciones violentas.
- 5.- Cuando no quiero dejar mis apuntes, pongo alguna excusa.
- 6.- Si voy en el autobús y veo a una persona mayor, le dejo sentarse en mi sitio.
- 7.- Me molestan las faltas de respeto.

Tabla 18. Actividad "Descubriendo los pensamientos erróneos"

Nombre	“Descubrimiento los pensamientos erróneos”
Destinatarios	Niños con edades comprendidas entre los 9 y 13 años
Temporalización	Una hora
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Ser consciente de los mensajes negativos. - Aprender a reformular los mensajes negativos en otros positivos. - Reflexionar sobre los conceptos que se expondrán durante la sesión. - Dar importancia a las consecuencias que tienen las expresiones negativas de las cosas.
Desarrollo	<p>En primer lugar, el dinamizador expondrá “los diez mecanismos para crear pensamientos erróneos” (figura 6), realizando un análisis de los conceptos de forma grupal y viendo la importancia de estos.</p> <p>Una vez expuesto esto, se dividirá a la clase en pequeños grupos y se les proporcionará una hoja en la que se presentan ciertos diálogos con carácter negativo (figura 7). La actividad consiste en reformular las frases y darlas un enfoque positivo.</p> <p>Cuando los grupos hayan acabado se hará una puesta en común y la reflexión de la actividad.</p>
Contenidos	Reformulación positiva.
Materiales	<p>Hoja de “los diez mecanismos para crear pensamientos erróneos”.</p> <p>Hoja donde se presentan las frases con enfoque negativo.</p>
Reflexiones	<p>¿Resulta complicado hablar de forma positiva?</p> <p>¿Somos conscientes de las veces que mandamos mensajes negativos sin ser conscientes?</p> <p>¿Ayudamos a los demás cuando nos comunicamos de forma positiva?</p>

Figura 6. Los diez mecanismos para crear pensamientos erróneos.

Mecanismo	Definición	Enunciados típicos
Hipergeneralización.	Sacar conclusiones generales incorrectas de un hecho o detalle concreto.	Todo el mundo.. Siempre.. Nadie...
Designación global.	Hacer afirmaciones simplistas que dan una visión distorsionada de uno mismo.	Soy un.. Soy muy...
Filtrado negativo.	Ver las cosas fijándose sólo en lo negativo.	Esto está mal... y esto... y esto... y esto...
Pensamiento polarizado o maniqueo.	Ver las cosas como enteramente buenas o enteramente malas.	Soy totalmente.. Es totalmente...
Autoacusación.	Sentirse culpable de todo, sea responsable o no de lo ocurrido.	No sé cómo, pero lo tenía que haber evitado.. Siempre lo estropeo todo...
Personalización o autoatribución.	Sentir que lo que sucede alrededor siempre está en relación con uno mismo.	Seguro que se refiere a mí.. Lo ha dicho por mí...
Proyección	Creer que los demás ven las cosas como uno mismo.	Por qué no hacemos esto, a mi hermano le gusta.. Tengo frío, ponte un jersey...
Hipercontrol.	Pensar que todo está bajo nuestro control.	Puedo con todo...
Hipocontrol.	Pensar que nada está bajo nuestro control.	No puedo hacer nada.. Pasará lo que tenga que pasar...
Razonamiento emocional	Usar sentimientos, prejuicios, simpatías o antipatías para valorar la realidad.	No me cae bien, luego lo hace mal.. Es guay, luego está bien...

A continuación, se muestran las situaciones (figuras 4, 5 y 6) que se han presentado en la actividad "Descubriendo pensamientos erróneos" realizada por Ruíz (1998, p.154, 155 y 156).

Figura 7. Situaciones para trabajar en la actividad "Descubriendo pensamientos erróneos"

He derramado sobre mi compañera Sofía un vaso de coca-cola en una fiesta. Soy un gafe. Estropeo todo lo que toco.

A large blue oval thought bubble containing three horizontal dotted lines for writing.

He suspendido tres asignaturas. Nunca conseguiré aprobarlas. Los profesores me tienen manía. Por más que haga no saldré del pozo.

A large blue oval thought bubble containing three horizontal dotted lines for writing.

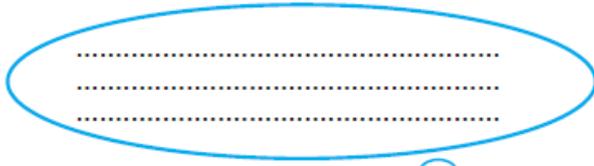
Carmen no se ha callado mi secreto. No se puede confiar en nadie. Todo el mundo me engaña.

A large blue oval thought bubble containing three horizontal dotted lines for writing.

Las chicas no se interesan por mí. Soy tan bajo.

A large blue oval thought bubble containing three horizontal dotted lines for writing.

He pedido ayuda a un compañero de clase para un trabajo y me ha dicho que no puede. Nadie quiere saber nada de mí.



Los chicos mayores del barrio se meten conmigo y yo me dejo para que no me peguen. No sé hacer otra cosa. Mi padre dice que soy un "lili". Me siento mal



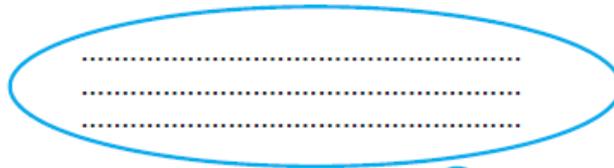
Mi nariz es enorme. Con lo fea que soy, ¿qué chico se fijará en mí?



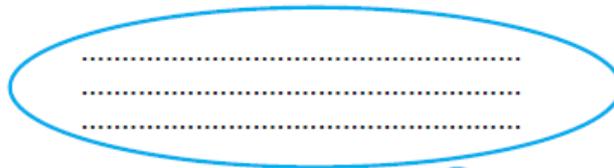
Seguro que no apruebo la evaluación. Soy un desastre y no me acordaré de nada. Ya lo verás, me saldrá fatal.



Pedro se ha reído. Seguro que de mí. Soy un payaso. Todos se burlan de mí.



Soy guapa y los chicos me persiguen. El placer sexual me da asco. Engordaré para que no se fijen en mí. Así nunca haré "guarrerías" con los chicos.



Me ha salido mal un problema de "mates". No sé hacer ninguno. Todos me salen mal.



De un tiempo a esta parte, no paro de hacerme "pajas". Soy un perverso.

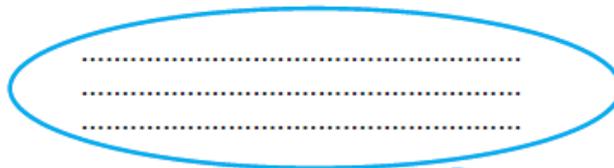


Tabla 19. Actividad "También nosotros podemos ser rechazados por ser diferentes"

Nombre	“También nosotros podemos ser rechazados por ser diferentes”
Destinatarios	Niños con edades comprendidas entre los 9 y 13 años
Temporalización	Una hora
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar el autoconocimiento. - Aprender a ser críticos con nosotros mismos. - Ser tolerante con las diferencias propias. - Apreciar la importancia de la diversidad.
Desarrollo	<p>Esta actividad se realiza de forma individual y para ello el dinamizador les proporcionará una hoja en la que encontrarán los siguientes apartados (Tabla 20):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lo que más me cuesta aceptar de los demás: <ul style="list-style-type: none"> o Listado de las cosas que soporto peor de los demás. o Qué puedo hacer para aceptarlas. - También nosotros podemos ser rechazados porque somos diferentes: <ul style="list-style-type: none"> o Listado de las cosas de uno mismo que los demás aceptan peor. o Cómo puedo favorecer que me las acepten. <p>Una vez rellenados los apartados anteriores, se podrán en común y se escribirán aquellos que más se hayan repetido.</p>
Contenidos	Autoconocimiento. Diversidad.
Materiales	Folios para que los usuarios rellenen.
Reflexiones	<p>¿Es complicado pensar en nuestros defectos? ¿Es más fácil saber los defectos del resto de personas o los nuestros? ¿Estamos dispuestos hacer los cambios oportunos para que el resto nos tolere?</p>

Tabla 20. Tabla para rellenar durante la actividad "También nosotros podemos ser rechazados"

Lo que más me cuesta aceptar de los demás	
Listado de las cosas que soporto peor de los demás	Qué puedo hacer para aceptarlas
También nosotros podemos ser rechazados porque somos diferentes	
Listado de las cosas de uno mismo que los demás aceptan peor.	Cómo puedo favorecer que acepten mis puntos débiles

Tabla 21. Actividad "La mediación escolar"

Nombre	"La mediación escolar"
Destinatarios	Niños con edades comprendidas entre los 9 y 13 años
Temporalización	Una hora
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">- Conocer lo que es el proceso de mediación, sus características, cuando llevarlo a cabo...- Saber a qué personas acudir cuando existen episodios de violencia.- Conocer las técnicas que se usan durante la mediación.
Desarrollo	<p>El dinamizador explicará un caso donde existe un conflicto. El grupo quedará dividido en dos para así representar a cada parte del conflicto, que tendrá que ir solucionando el problema planteado.</p> <p>El dinamizador será, en esta ocasión, el que actúe de mediador entre las partes. Por lo que irá representando como se llevaría a cabo una sesión de mediación.</p>
Contenidos	Mediación.
Materiales	El caso que se tiene que resolver escrito.
Reflexiones	<p>¿Habéis observado el papel que ha jugado la figura del mediador?</p> <p>¿Pensáis que esta figura es importante tenerla presente en nuestro día a día?</p> <p>¿Es una buena forma de solucionar los conflictos?</p> <p>¿Vosotros solucionaríais así el problema? ¿O pensáis que solo se puede solucionar así si esta la figura del mediador por medio?</p>
Observaciones	<p>Existirán dos casos, uno más cotidiano y que no tiene que ver con el ámbito educativo y otro que será referente a este ámbito. El dinamizador puede llevar a cabo ambos casos o si lo prefiere elegir entre uno de ellos.</p> <p>En el caso de que se lleven los dos a cabo, se puede pedir un voluntario para que actúe como mediador con él.</p>

CASOS 1

Existe un problema entre dos hermanas, María y Luisa. Ambas quieren la última naranja del frigorífico, pero no se ponen de acuerdo por quién es la que se lo tiene que quedar.

CASO 2

Antonio es un niño que es más bajo que el resto de sus compañeros y está teniendo problemas en el colegio con sus compañeros por ello. Se meten con él, pero sobre todo Jaime y José. Le dicen que debería de crecer más, se burlan de él poniéndole los materiales del colegio en lugares altos donde él no suele llegar...

Hay compañeros que son conscientes de lo que le está pasando a Antonio, pero no quieren contar nada a los profesores por medio a que se puedan meter con ellos también.

Tabla 22. Actividad "Role playing"

Nombre	"Role playing"
Destinatarios	Niños con edades comprendidas entre los 9 y 13 años
Temporalización	45 minutos.
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> - Razonar sobre las conductas violentas que se pueden ver en el día a día. - Visualizar cuales son las ventajas que tiene el uso de la mediación, sus desventajas, aplicación, cuando es aconsejable y cuando no...
Desarrollo	<p>Esta sesión llevará más trabajo individual y fuera del aula. El dinamizador les proporcionará una hoja en la que aparecen los siguientes apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observar las relaciones existentes en el colegio (entre compañeros, alumnos profesores, entre profesores...) - Las relaciones son de carácter agresivas, cordiales... Explicar por qué. - Explicar si has experimentado algún conflicto durante la semana y si se ha resuelto de forma pacífica. - El conflicto que hayas vivido o hayas visto, se podría resolver mediante mediación. <p>Los participantes tendrán que venir con estas preguntas respondidas. Durante la sesión se tendrá que poner en común e intentar ver si los conflictos se pueden resolver de forma adecuada y pacífica.</p> <p>Para ello, se escogerá un conflicto que se representará, para que así puedan actuar como partes y como mediadores, para así adquirir herramientas y habilidades sobre la resolución de pequeños conflictos de forma autónoma.</p>
Contenidos	Análisis de las situaciones cotidianas. Mediación.
Materiales	Hoja proporcionada con anterioridad.
Reflexiones	<p>¿Es complicada resolver los conflictos de forma pacífica?</p> <p>¿Pensáis que con la mediación alguien gana y alguien pierde o ambos ganan?</p> <p>¿Qué otras alternativas se os ocurren para poder resolver los conflictos que nos encontramos en nuestro día a día?</p>

Tabla 23. Actividad “El buzón de las denuncias”

Nombre	“El buzón de las denuncias”
Destinatarios	Niños con edades comprendidas entre los 9 y 13 años
Temporalización	Ilimitado.
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">- Habilitar un espacio para que se puedan denunciar las conductas violentas que, o bien se están sufriendo o se están observando.- Tener un lugar donde pedir ayuda sin miedo a las represalias.- Acabar con las conductas violentas de los jóvenes.
Desarrollo	El dinamizador diseñará un buzón donde los participantes podrán poner en conocimiento las situaciones violentas que sufren en su día a día y en su entorno. De esta forma, podrán pedir ayuda de forma segura y sin que se conozca la identidad de que la pide al no ser que esa persona quiera.
Contenidos	Expresión de situaciones desagradables. Bienestar colectivo. Frenar las conductas violentas.
Materiales	Buzón “Stop violencia”.
Reflexiones	¿De esta forma se os puede ayudar a denunciar las conductas violentas? ¿Pensáis que es una opción adecuada para vosotros?

ANEXO III. RUBRICAS.

Rúbrica inicial

Tabla 24. Rúbrica inicial

1.- ¿Conoces lo que es el ciberbullying?
SÍ NO
2.- Explícalo de forma breve:
3.- ¿Conoces cuál es la diferencia entre bullying y ciberbullying? En caso afirmativo, señala algunas diferencias que conozcas.
4.- ¿Conoces a alguien que ha sufrido bullying o ciberbullying?
SÍ NO
5.- ¿Sabes cuántas posturas existen en un proceso del ciberbullying?
SÍ NO
6.- ¿En qué posición estabas tú?
Víctima Agresor Observador
7.- ¿Sabrías cómo actuar si conoces que se está produciendo un caso de ciberbullying? En el caso de que sea afirmativo, qué harías.
8.- ¿Has recibido alguna vez formación sobre las conductas violentas, la comunicación asertiva y resolución de conflictos?
SÍ NO
9.- En caso afirmativo, ¿Qué contenidos habéis tratado?
10.- ¿Qué es lo que te gustaría aprender y hacer durante estas sesiones?

Rúbrica procesual

Tabla 25. Rúbrica procesual

	Excelente	Bien	Mal	Intermedio
Grado de participación en las sesiones.				
Grado de reflexión al finalizar las sesiones.				
Grado de dificultad de las actividades realizadas.				
Grado de escucha en las sesiones.				
Grado de responsabilidad asignado durante las sesiones.				
Respecto hacia las demás opiniones				
Apoyo entre los participantes cuando han existido dificultades.				
Creatividad ante las respuestas.				
Observaciones de la sesión				
Posibles adaptaciones				

Rúbrica final

La evaluación para los participantes (tabla 26) será referente a las sesiones que se han planteado anteriormente, dejando un espacio para que ellos puedan expresar opiniones personales.

Tabla 26. *Rúbrica final para los usuarios.*

SESIÓN 1					
¿Qué es lo que más te ha gustado de la sesión?					¿Qué es lo que menos te ha gustado de la sesión? ¿Qué cambiarías?
Valora la sesión:	1	2	3	4	5
SESIÓN 2					
¿Qué es lo que más te ha gustado de la sesión?					¿Qué es lo que menos te ha gustado de la sesión? ¿Qué cambiarías?
Valora la sesión:	1	2	3	4	5
SESIÓN 3					
¿Qué es lo que más te ha gustado de la sesión?					¿Qué es lo que menos te ha gustado de la sesión? ¿Qué cambiarías?
Valora la sesión:	1	2	3	4	5
SESIÓN 4					
¿Qué es lo que más te ha gustado de la sesión?					¿Qué es lo que menos te ha gustado de la sesión? ¿Qué cambiarías?
Valora la sesión:	1	2	3	4	5

SESIÓN 5

¿Qué es lo que más te ha gustado de la sesión?

¿Qué es lo que menos te ha gustado de la sesión?
¿Qué cambiarías?

Valora la sesión: 1 2 3 4 5

SESIÓN 6

¿Qué es lo que más te ha gustado de la sesión?

¿Qué es lo que menos te ha gustado de la sesión?
¿Qué cambiarías?

Valora la sesión: 1 2 3 4 5

SESIÓN 7

¿Qué es lo que más te ha gustado de la sesión?

¿Qué es lo que menos te ha gustado de la sesión?
¿Qué cambiarías?

Valora la sesión: 1 2 3 4 5

SESIÓN 8

¿Qué es lo que más te ha gustado de la sesión?

¿Qué es lo que menos te ha gustado de la sesión?
¿Qué cambiarías?

Valora la sesión: 1 2 3 4 5

SESIÓN 9

¿Qué es lo que más te ha gustado de la sesión?

¿Qué es lo que menos te ha gustado de la sesión?
¿Qué cambiarías?

Valora la sesión: 1 2 3 4 5

SESIÓN 10

¿Qué es lo que más te ha gustado de la sesión? ¿Qué es lo que menos te ha gustado de la sesión?
 ¿Qué cambiarías?

Valora la sesión:	1	2	3	4	5
Actividad “Buzón de las denuncias”					
Te parece buena idea	1	2	3	4	5
Lo vas a utilizar en caso necesario	1	2	3	4	5
Crees que se puede mejorar	1	2	3	4	5
Ves este buzón como algo seguro	1	2	3	4	5

Observaciones finales

Respecto a la autoevaluación que tienen que realizar los dinamizadores es la siguiente (tabla 27).

Tabla 27. Autoevaluación para el dinamizador

	Excelente	Bien	Mal	Intermedio
Grado de participación				
Grado de dificultad				
Grado de escucha				
Grado de colaboración				
Expresión de sentimientos e ideas				
Asociación con cualidades positivas				
Asociación con cualidades negativas				
Observaciones finales				