

# Estrategias de prevención frente al ciberacoso

## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
LAS TIC, UN CAMPO PROTAGONIZADO POR L@S MENORES Y LA NECESIDAD DE UN NUEVO ENFOQUE EDUCATIVO .....	2
UN MODELO DE INTERVENCIÓN SOCIAL INTEGRAL BASADO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS .....	4
El Modelo Ecológico-Sistémico y la Teoría de la Complejidad como marco para una intervención integral .....	4
El ámbito de actuación desde la Intervención Social .....	6
El papel del ámbito escolar .....	7
El papel de las familias.....	10
CREAR UN MODELO BASADO EN LA CONVIVENCIA POSITIVA.....	12
Una mirada en positivo .....	12
La convivencia positiva como marco para la prevención. Enfoque proactivo vs reactivo.....	13
Pautas y consejos para la prevención desde un enfoque educativo .....	16
Algunas medidas de tipo informático.....	18
Algunos portales online.....	19
BIBLIOGRAFÍA.....	21

## INTRODUCCIÓN

---

Al igual que con el tema anterior, este texto es **un fragmento de la publicación *Intervención Social con menores y TIC: un modelo integral para la prevención de riesgos***. En esta segunda parte desarrollamos **contenidos encaminados a crear estrategias de prevención de ciberacoso desde un punto de vista educativo**. Como con el tema anterior, para una lectura más profunda y completa, puedes leer la publicación completa desde:

### [Intervención Social con menores y TIC: un modelo integral para la prevención de riesgos](#)

## LAS TIC, UN CAMPO PROTAGONIZADO POR L@S MENORES Y LA NECESIDAD DE UN NUEVO ENFOQUE EDUCATIVO

---

Según datos del Instituto Nacional de Estadística del año 2015<sup>1</sup>, **prácticamente toda la población escolar entre 10 y 15 años (por encima del 90%) tiene acceso a internet**. Y un porcentaje muy alto de alumnos de entre 12 y 16 años tiene su propio teléfono móvil (en torno al 90%). Además, diversos estudios realizados en España<sup>2</sup> demuestran que los adolescentes usan principalmente las TIC para comunicarse con sus amig@s, especialmente a través de las Redes Sociales Online y programas de mensajería instantánea.

A nivel europeo, se conectan a Internet una media de 58 minutos diarios en las edades de 9 a 10 años, y casi dos horas diarias a la edad de 15 o 16 años (Livingstone, Haddon, & Görzig, 2011). En el caso español, se conectan a Internet más de una hora diaria el 57% de menores (10-18 años) (Tolsá, 2011).

La mayoría de las destrezas tecnológicas que han adquirido los menores se han aprendido por la experimentación en primera persona. **Las TIC han supuesto un camino de autodescubrimiento desde el tiempo de ocio y en relación con su grupo de iguales**. Esta situación ha hecho que sea un ámbito donde se sienten protagonistas. Este conjunto de prácticas sociales en los entornos tecnológicos puede describirse como *TRIC* (tecnologías-relación-información-comunicación)<sup>3</sup>.

Con las TRIC, l@s más jóvenes viven permanentemente hiperconectad@s. Según el Observatorio de Infancia de Andalucía, en el año 2010 el 27% de niños y niñas de 11 a 14 años reconocía no apagar nunca su móvil<sup>4</sup>. Esta **hiperconexión amplía la calidad y cantidad de los espacios de relación y, por tanto, también las oportunidades y los riesgos a los que están expuestos**. Esta doble contradicción es puesta de manifiesto por Arturo Canalda González, Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid desde 2006 hasta 2012, cuando afirma que:

*Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, además de configurarse como herramientas de gran utilidad para el aprendizaje y el ocio de los menores, se han convertido en mecanismos sin los cuales cualquier adolescente o joven se sentiría fuera de onda, con sus posibilidades de relación con los demás muy limitadas. Hoy en día, si no están en las redes sociales, no cuentan, sencillamente, no existen. Su vida claramente ha adquirido una dimensión más, la virtual, al alcance de un simple clic. Sin duda, la irrupción de este nuevo tipo de relación*

---

<sup>1</sup> INE (2015): Encuesta sobre Equipamiento y Uso de TIC en los Hogares. <http://www.ine.es/prensa/np933.pdf>.

<sup>2</sup> García Calera (2008) y Observatorio de la Infancia en Andalucía (2010).

<sup>3</sup> "Por qué las TRIC y no las TIC", José Antonio Gabelas, Carmen Marta Lazo, Dani Aranda. COMeIN, Revista de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación, Número 9 (marzo de 2012), ISSN: 2014-2226. Universitat Oberta de Catalunya (UOC). <http://www.uoc.edu/divulgacio/comein/es/numero09/articles/Article-Dani-Aranda.html>.

<sup>4</sup> Observatorio de Infancia de Andalucía (2010): Informe de Actividades y usos de TIC entre las chicas y chicos en Andalucía.

aporta muchas ventajas y posibilidades a nuestros jóvenes pero abre también caminos un tanto inciertos, que pueden conducir a situaciones difícilmente controlables<sup>5</sup>.

Pese a una de las recomendaciones más extendidas para la prevención de riesgos, la navegación conjunta entre adultos y menores, **la mayoría de l@s chic@s españoles de entre 12 y 18 años, el 76,3%, están solos cuando navegan por la Red.** Entre estos últimos, el 8% se conecta en compañía de amigos y amigas, el 5,5% con hermanos y hermanas, el 1,9% con un grupo de chicos y chicas. Sólo un 3,8% utiliza Internet en compañía de su padre o de su madre y un 0,5% lo hace acompañado de otro adulto<sup>6</sup>. **Esta navegación en solitario refuerza la idea de apropiación de las TICs por parte de los menores y la idea de que es un terreno al margen de los límites que establecen las figuras adultas.**

Usando las Redes Sociales Online, chats y juegos, l@s más jóvenes se sienten a gusto porque pueden usar su lenguaje, relacionarse con sus iguales, creen estar alejados de las figuras adultas y de su control... Además, las TRIC que usan, **les permite mostrarse como quieren ser vistos.**

Desde el punto de vista de la psicología evolutiva hay un alto grado de consenso al asegurar la preocupación por la imagen por parte de los adolescentes y preadolescentes (y según los últimos estudios, esta preocupación por la imagen se da cada vez a edades más tempranas). Sobre todo durante la preadolescencia y adolescencia asistimos a una serie de cambios físicos y fisiológicos que provocan sentimientos, actitudes y estereotipos en quienes les rodean y de ell@s hacia su entorno. Desde esa presión de la "mirada del otr@", las Redes Sociales Online les permiten compartir sólo aquello que elijen, le permite a un@ construir su "ideal de personalidad".

Por todo esto, si queremos una verdadera labor de prevención que sea efectiva e interiorizada por los propios menores, no se puede realizar al margen de las TIC y sin la implicación de la propia infancia y adolescencia. **Si las TIC están protagonizadas por los más jóvenes, la prevención también debe estar marcada por el protagonismo y papel activo de l@s chic@s.** Esta labor educativa no debe realizarse desde posturas de miedo, prohibición o rechazo de la realidad digital (*tecnofobia*), sino a través de un acompañamiento que promueva una ciudadanía digital, con conciencia sobre lo que significa la intimidad, la privacidad y la protección de los derechos y deberes en este entorno. El objetivo último es llegar a interiorizar medidas de autoprotección y autorregulación.

En esta labor educativa, estas tecnologías pueden aportar mucho: generan un nivel mayor de motivación, su forma de utilización es más acorde con la forma de ser de l@s menores, pueden transmitir valores de múltiples formas, están insertas en todas las esferas de la realidad... Pero **es la falta de acompañamiento lo que puede derivar en las situaciones de riesgo.** Podemos establecer **5 ámbitos en los que deberíamos centrar nuestra atención y establecer nuestras estrategias educativas:**

- **El tiempo.** Hacemos referencia tanto al cuánto usan l@s menores las TIC, como cuándo lo hacen. Supondrá un problema cuando se omitan o desplacen actividades importantes para su desarrollo físico, psíquico, emocional o intelectual.
- **Los contenidos.** Se engloban aquí todo tipo de información que se consulta y si ésta información está compuesta total o parcialmente por contenidos dañinos. También podemos meter aquí los riesgos derivados de la *infoxicación*<sup>7</sup>, término que hace referencia a la sobreabundancia de información actualmente disponible. Esta saturación de información dificulta encontrar contenidos de calidad, saber si algo es falso o verdadero, hace más difícil su análisis e interpretación crítica...

<sup>5</sup> En *Cyberbullying. Guía de recursos para centros educativos: Materiales para Equipos Directivos y acción tutorial en casos de ciberacoso* (<http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM013909.pdf>).

<sup>6</sup> Ararteko, 2009; INJUVE 2009; INTECO, 2009

<sup>7</sup> El término (del inglés information overload) fue acuñado en 1970 por Alvin Toffler en su libro *Future Shock*.

- **El lugar y los soportes.** El uso de las pantallas puede hacerse en un sitio público, donde los menores se sientan vigilados (esto ya disminuye muchos riesgos) o privado. Hasta hace algunos años los consejos se centraban en ubicar el ordenador en un lugar común de la casa, establecer controles parentales en los soportes tecnológicos, pacto de horarios... Sin embargo, actualmente los soportes portables como móviles y tablets han facilitado una navegación más privada, rompiendo la barrera del acceso a la red desde los domicilios y ampliando los momentos y posibilidades de conexión. Una mayor intimidad no tiene que ser necesariamente negativa pero, por otro lado, si no hay una labor pedagógica podría crear una falsa apariencia de seguridad y anonimato en los menores.
- **La privacidad personal.** No sólo se referencia a lo expuestos que podamos estar según los contenidos que se compartan y para qué se use esa información, sino también algunos riesgos como el robo de datos o la suplantación de la identidad.
- **Las relaciones.** Las conexiones que se generan dentro de Internet a través de herramientas como chats, redes sociales online, juegos online... generan pautas que pueden profundizar en nuestras relaciones de amistad y desarrollar nuestras habilidades sociales o, por el contrario, generar exclusión, *ciberbullying*, *sexteen*, *grooming*...

En resumen, **deberíamos atender al cuánto, cuándo, dónde, con quién y para qué usan la tecnología l@s menores.**

Un enfoque preventivo basado en una labor educativa de prevención y convivencia positiva debe poner el foco en las personas. Sin embargo, la intervención se ha centrado, sobre todo, en la propia tecnología sin percatarnos de que lo realmente importante estaba al otro lado de ella, en el ser humano que la usaba. Siendo así, se justifica la enorme inversión en hardware y software tanto a nivel personal en nuestros hogares como en los centros escolares, pero aún no se ha llevado a cabo un esfuerzo similar para formar a l@s profesionales y a las familias en habilidades para el acompañamiento de l@s menores en un buen uso de las TIC. El resultado, a día de hoy, es **una mayor dificultad de cara a abordar la problemática por la falta de referentes que hayan llevado a cabo buenas experiencias de prevención.** No obstante, hay notables experiencias de éxito que cada vez más consiguen llevarse a cabo y son más visibles. Creo que, al menos en parte, esto puede deberse al enorme fracaso de los actuales protocolos de actuación basados en enfoques reactivos tradicionales como la expulsión de menores acosadores o la prohibición en el acceso a las TIC.

La pregunta ya no es sólo cómo podemos aprender mejor con las TIC, sino cómo están influyendo ya en el aprendizaje y los procesos que conforman la personalidad. Debemos analizar esta cuestión para valorar sus riesgos pero, sobre todo, las grandes oportunidades que nos ofrecen. El autoaprendizaje, los nuevos contextos educativos y los aprendizajes no formales que las TIC facilitan deben ser aspectos a tener en cuenta por parte de profesorado, educadores/as y trabajadores/as sociales, familias, medios de comunicación y responsables políticos.

## UN MODELO DE INTERVENCIÓN SOCIAL INTEGRAL BASADO EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS

---

### El Modelo Ecológico-Sistémico y la Teoría de la Complejidad como marco para una intervención integral

El *modelo Ecológico-Sistémico* parte de la teoría general de sistemas (fundada por el biólogo alemán Von Bertalanffy en 1979), de la cibernética (rama creada por Noten Weiner en 1943), la teoría matemática de la información (Weaver Shannon en 1949), la teoría de los tipos lógicos de Russell, teoría de la comunicación humana y de la teoría ecológica de Bronfenbrenner. Tanto la perspectiva ecológica como la sistémica conceden una gran importancia a la influencia del entorno y cómo las personas se ven afectadas por el ambiente. Estos modelos buscan la atención al individuo actuando

con la persona y su entorno social, analizando la interdependencia existente entre su propio sistema y los distintos sistemas que configuran su entorno.

María Ángeles de la Caba Collado y Rafael López Atxurra en su artículo *La agresión entre iguales en la era digital y estrategias de afrontamiento de los estudiantes del último ciclo de Primaria y del primero de Secundaria*<sup>8</sup>, establecen como *se ha hecho patente la ampliación del campo de estudio y el reconocimiento de que las agresiones entre iguales deben ser analizadas desde una perspectiva ecológica. Eso implica no limitarse a la díada agresor-víctima, y considerar tanto el papel de todos los colectivos, especialmente de los compañeros, como tener en cuenta las variables contextuales, en particular las normas de grupo* (Salmivalli y Voeten, 2004)

Por otro lado, desde el *paradigma de la Complejidad* (donde considero a uno de sus principales exponentes al sociólogo, antropólogo y filósofo francés Edgar Morín) se define a los sistemas como la *suma de partes interrelacionadas que como un conjunto exhiben propiedades y comportamientos no evidentes a partir de la suma de las partes individuales*<sup>9</sup>. Podemos interpretar esta relación como una serie de partes que se influyen mutuamente, y la suma de esas influencias constituyen un todo, que a su vez también influye a cada parte integrada. La Teoría de la Complejidad tiene una visión integral del mundo -del mundo como un todo- que atiende los nexos entre los sistemas vivientes. Según Edgar Morin: *el mundo como un todo está cada vez más presente en cada una de sus partes.*

Aterrizando estos enfoques en el objeto de estudio del presente texto, ya se ha mencionado varias veces la importancia del contexto en los procesos de socialización y construcción de la personalidad de la infancia. Por tanto, se hace necesario comprender dicho contexto y los agentes que se interrelacionan en el mismo para poder realizar una intervención completa. Es decir, *se hace necesario un análisis ecológico, que vaya más allá de lo personal, para abordar el propio sistema de normas, valores, sentimientos y comportamientos que está detrás de una violencia que se repite, se encubre y brota con múltiples formas* (Ortega-Ruiz. R: 2015-86).

La confluencia de los modelos Ecológico, Sistémico y la Teoría de Complejidad permiten ofrecer una **visión holística e integral del individuo, centrándose en las interacciones e interrelaciones que se dan en un determinado contexto**. Por eso, realizar una intervención social desde estos enfoques, nos permitirá **realizar un trabajo interdisciplinar teniendo en cuenta la relación entre los diferentes sistemas sociales, familiares, políticos, económicos, educativos...**

Desde los enfoques y modelos antes descritos, **los riesgos derivados de un mal uso de las TIC como el ciberacoso, se llevan cabo y se mantienen por una violencia estructural y cultural que implica a varios agentes**. Según Rosario Ortega-Ruiz: *El fenómeno de la violencia trasciende la mera conducta individual y se convierte en un proceso interpersonal, porque afecta al menos a dos protagonistas: quien la ejerce y quien la padece. Un análisis algo más complejo [...] nos permite distinguir también un tercer afectado: quien la contempla sin poder, o querer, evitarla* (Ortega-Ruiz. R. 2015: 85).

**Por tanto, la prevención de riesgos exige el compromiso de todos los agentes de socialización y de los diversos profesionales de la intervención social y educación:** profesorado, familia, el grupo de iguales, educadores/as y trabajadores/as sociales, psicólogo@s... Y, por ende, se hace necesario planificar actuaciones a distinto nivel atendiendo a los diferentes campos de actuación, pero sin actuar desde los distintos ámbitos de forma aislada y atomizada. Nuestro reto además consiste en realizar esa intervención desde la interdisciplinariedad y de forma coordinada.

---

<sup>8</sup> de la Caba Collado, M. A. y López Atxurra, R. (2013): *La agresión entre iguales en la era digital: estrategias de afrontamiento de los estudiantes del último ciclo de Primaria y del primero de Secundaria*. Revista de Educación, n<sup>o</sup> 362.

<sup>9</sup> Fuente: Wikipedia (<https://es.wikipedia.org/wiki/Complejidad>). Consulta: 30/04/2016.



## El ámbito de actuación desde la Intervención Social

El ciberacoso, como problema social que es, afecta de forma transversal a distintas áreas de la víctima: el colegio, su grupo de iguales, su salud... Ya hemos comentado que la intervención mayoritaria se realiza desde un enfoque de intervención individual reactivo en las víctimas o acosadores, pero pasando por alto otros factores con poderosa influencia dentro del contexto social. Sin embargo, para que se produzca una situación de ciberacoso, se debe dar un proceso donde se encuentran implicadas diferentes personas directa e indirectamente.

Es en esta realidad social donde l@s profesionales de la intervención social deben analizar todas las necesidades y datos para poder elaborar un programa de intervención que atienda tanto a las víctimas y acosadores, pero también con la misma importancia al resto de partes implicadas (grupos de cómplices y espectadores/as).

Por ello, esta intervención debe involucrar a la escuela y las familias, pero también con el apoyo de profesionales de otras áreas como la educación social, el trabajo social, la psicología... con especial importancia, *al trabajo de las relaciones positivas entre los grupos de pares, trabajando temas relacionados con la exclusión los prejuicios sociales y los sistemas de valores de los agresores, las víctimas y la alianza invisible que suele encubrir dichos acosos* (Cowie, 2013: 21).

Desde esta perspectiva interdisciplinar, **la figura del trabajador/a social puede ser un excelente canalizador en la coordinación y comunicación de los diversos agentes implicados**, así como especialmente en el trato directo con la familia y los menores como núcleo central de la intervención. También se podrán realizar funciones de acompañamiento social y apoyo durante todo el proceso desde una perspectiva humana y coordinada con otras instituciones y recursos, como hospital y salud mental, pediatría, la brigada de delitos informáticos de la Policía Nacional o la Unidad Central de Investigación de Menores de la Policía Municipal.

Gema Álvarez Idarriaga, trabajadora social del Centro de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Villaviciosa de Odón, justifica la labor de intervención del trabajador social en el ciberacoso desde el modelo sistémico que ya hemos defendido anteriormente: *Desde el modelo sistémico entendemos que el acoso tiene consecuencias tanto en el entorno educativo, sus amigos, en el ámbito familiar y por supuesto en la víctima. Por lo tanto, la intervención en varios de estos sistemas de forma simultánea va a permitir una correcta resolución del conflicto donde la víctima y su familia sientan que se ha hecho justicia. A su vez, es igual de importante un abordaje terapéutico individual dirigido a conseguir: la toma de conciencia de que no son merecedores de dicho hostigamiento y que no son culpables de ello, la desactivación emocional para mantener la calma necesaria y, finalmente, no encararse agresivamente con los acosadores* (Parés Soliva, M. 2008: 20) (Álvarez Idarriaga, G: 2015-85).

Pero **la labor del trabajo social no se debe limitar sólo a la coordinación interinstitucional**. En la relación con familia y otros profesionales también se puede aportar información, consejos y pautas educativas para la prevención, apoyo y asesoramiento en la elaboración de planes de prevención,

Además de la planificación para una labor de prevención, desde el Trabajo Social también se puede **intervenir dentro de las fases del proceso de actuación ante un caso de ciberacoso**. Cabe destacar (Luengo et al., 2011: 57):

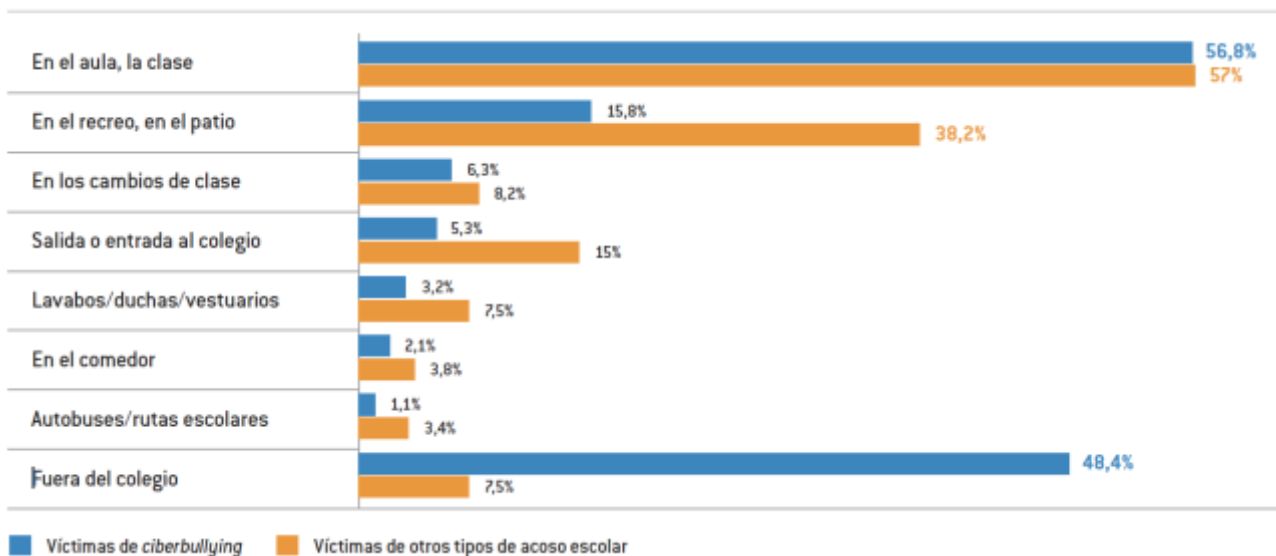
1. **La detección** (lo más difícil debido a muchas veces la invisibilidad del fenómeno) y la obtención de información preliminar sobre el contexto y medio donde se producen las agresiones y la identificación del posible agresor.
2. **La valoración** del caso, investigación y primeras propuestas.
3. **Plan de actuación**.
4. **Evaluación, seguimiento y plan**.

## El papel del ámbito escolar

Según la Ley Orgánica de Educación, aprobada el 3 de mayo de 2006, todos los centros deben incluir en su proyecto educativo un Plan de Convivencia, así como establecer las normas que garanticen su cumplimiento. Y la Ley Orgánica 1/1996 de 15 de enero, de protección jurídica del menor de edad, recoge en su artículo 13.1 que: *Toda persona o autoridad y especialmente aquellos que por su profesión o función detecten una situación de maltrato, de riesgo o de posible desamparo de un menor, lo comunicarán a la autoridad o sus agentes más próximos, sin perjuicio de prestarle el auxilio inmediato que precise.* Esto significa que si trabajamos o nos relacionamos con menores, desde el ámbito de la educación formal e informal, no podremos hacer “oídos sordos” en los casos de acoso y ciberacoso.

Pero más allá de lo que nos digan las leyes, la institución escolar puede ser uno de los marcos principales de actuación en una educación en/desde la convivencia positiva y un lugar idóneo para educar en un uso crítico y responsable de las TIC. Con el desarrollo tecnológico actual, hoy más que nunca debe ser así. Tal y como nos dice el ex inspector de Educación Pedro Uruñuela, *con el avance de los medios informáticos, a la escuela le han salido grandes competidores a la hora de transmitir los conocimientos y procedimientos de cualquier materia, de forma que cualquier persona puede adquirir los conocimientos que necesita, sin necesidad de volver otra vez al sistema escolar, incluso aunque en su día no hubiera finalizado satisfactoriamente dichos estudios. Sin embargo, no puede decirse lo mismo respecto del aprendizaje de la convivencia y del papel fundamental que juegan las diversas instituciones del sistema educativo* (Uruñuela, P: 2016: 23).

Pese a que el ciberbullying rompe las fronteras físicas de las aulas, **los centros escolares siguen siendo el principal marco donde surgen los casos de ciberacoso.** Así lo afirma el *I Estudio sobre ciberbullying según los afectados* de la Fundación ANAR, donde más de la mitad de los casos surgen en el entorno del aula:



La educación no debiera sólo buscar la adquisición de conocimientos, sino también formar personas para que puedan llegar a asumir el protagonismo de sus propias vidas y desarrollar habilidades para una correcta resolución de conflictos y la defensa de los derechos humanos. Desde ahí, las instituciones educativas, pueden ser interpretadas como *comunidades de convivencia en la que se inscriben distintos microsistemas sociales; el del alumnado es uno de ellos, pero no es ni independiente ni ajeno a lo que ocurre en los otros subsistemas, como el que compone el profesorado, las familias o la propia comunidad social externa* (Ortega-Ruiz. R: 2015-38).

**La escuela debe suponer un contexto donde se facilite el desarrollo del potencial del alumnado desde un clima de convivencia seguro. Esto sólo es posible con el compromiso de todos los agentes que participan en el proceso educativo.** En primer lugar, los educadores/as que pasan la

mayor parte del tiempo con el alumnado y supervisan dicho proceso educativo. Pero también se requiere del compromiso familiar para establecer unas pautas educativas comunes y en coherencia con el proyecto educativo.

Otro aspecto clave que hace de los centros educativos un buen lugar desde el que trabajar la convivencia positiva y el uso responsable y crítico de las TIC es que por la escuela deben pasar obligatoriamente todos los niños y niñas al menos durante 10 años. Durante estos años el menor debe convivir y permanecer en contacto con una gran diversidad de personas: amigos y desconocidos, personas de múltiples nacionalidades, personas con diversidad funcional... **Desde ninguna otra institución socializadora se ofrece esta oportunidad para la convivencia durante tantos años.** Es por tanto, una oportunidad para educar en principios, valores y habilidades para una convivencia proactiva y donde las TIC tengan un papel protagonista.

Sin embargo, al igual que hemos identificado un modelo reactivo de intervención como mayoritario en las instituciones escolares, también debemos identificar otras prácticas que de forma indirecta contribuyen, junto con otros factores ajenos a la escuela, a las causas estructurales de la violencia (a través del ya mencionado curriculum oculto). Quiero destacar especialmente la **exclusión que supone el modelo de éxito o fracaso basado en las calificaciones que no tienen en cuenta las diferentes inteligencias múltiples** (Howard Gardner, 1993) **o los diversos potenciales cognitivos** (José Domínguez, 2016). Este **modelo de competencia y selección de alumnado** es contrario a un modelo de convivencia en positivo y contribuye de forma indirecta a la segregación y exclusión de una parte del alumnado, reforzando el modelo de dominio-sumisión y promoción-exclusión.

Por tanto, **el reto desde las escuelas es múltiple:**

- Por un lado, se deben revisar los fines, prácticas y metodologías educativas que puedan constituir formas de reproducción social de las causas de la violencia estructural y frente a esto **desarrollar un modelo de educación integral y holístico basado en un curriculum democrático y democratizador.**
- Y, por otro lado, **desarrollar planes de prevención de riesgos en el uso de las TIC fomentando un uso responsable y crítico de las mismas.** Según el psicólogo José María Avilés Martínez:

*... el trabajo preventivo debe abordar la educación moral como base de la construcción de unas relaciones personales sanas e integradas en el marco del respeto de los derechos de los otros. Para el ciberbullying se hace necesario establecer en la comunidad educativa programas integrales que lo aborden de forma global. Las decisiones organizativas del centro tienen que colaborar en ello. Más que prohibir se debe ayudar al alumnado desde las familias y el profesorado a hacer un uso racional y adecuado de las nuevas tecnologías a partir de normas establecidas comunitariamente. (Avilés Martínez, J. M. 2006: 79-96).*

**Este trabajo preventivo se puede desarrollar además de una forma participada donde el propio alumnado tenga un papel protagonista.** Ya existen algunas experiencias creativas e innovadoras con excelentes resultados tales como grupos de trabajo mixtos (familia, profesores y alumnado) contra el ciberacoso, grupos de mediación entre iguales (donde un grupo de alumn@s es formado para identificar problemas y ejercer la mediación), círculos de calidad<sup>10</sup>, proyectos específicos de análisis y reflexión de la problemática como realización de cortos o blogs, grupos de investigación...

Centrándonos en el profesorado y los equipos directivos, quiero destacar las ideas de Juan Vaello Orts, psicopedagogo, Inspector del SITE de Alicante, Profesor Tutor de Psicología General y

---

<sup>10</sup> El círculo de calidad consiste en un grupo de personas que se reúnen regularmente porque están interesadas en identificar, analizar y solucionar problemas comunes.



Psicología Evolutiva en la UNED. Vaello propone **cinco niveles de actuación para llevar a cabo un proyecto de convivencia**<sup>11</sup>:

- **Nivel 1: Los profesores y profesoras en el aula.** Deben iniciar el proceso de establecimiento de normas inclusivas y participativas y definir igualmente las correcciones a aplicar si no se respetan dichas normas. Asimismo, deben garantizar su cumplimiento. Para ello, los profesores y profesoras deben estar coordinados y trabajar en equipo. El individualismo habitual en los centros, especialmente en Secundaria, es el principal obstáculo para este nivel de responsabilidad.
- **Nivel 2: Los tutores y tutoras.** Su tarea fundamental debe ser la coordinación del grupo de profesores y profesoras de nivel, con los que debe establecer un diagnóstico del estado socioemocional del grupo, de sus puntos fuertes y aquellos que deben mejorar, revisando periódicamente este diagnóstico. Llegar a este diagnóstico compartido puede ser de mayor utilidad que la elaboración de las actuales programaciones de cada materia, que no tienen en cuenta al alumnado al que van dirigidas. Asimismo, deben fomentar y apoyar a aquellos profesores o profesoras que puedan tener problemas con algunos alumnos o alumnas, tanto a nivel personal como a nivel de grupo, planteando diversos temas en las sesiones de tutoría semanales que se hacen con el grupo y en las tutorías individualizadas. También deben trabajar con las familias, transmitiendo la información adecuada, implicándolas en el trabajo del grupo y, de manera especial, en todas aquellas cuestiones que afectan a la convivencia.
- **Nivel 3: El equipo directivo.** Su trabajo busca impulsar los planes de trabajo de los distintos equipos docentes, asegurando el buen funcionamiento de éstos y de las tutorías. Deben coordinar, a través de Jefatura de Estudios, la acción de las tutorías para que sean coherentes y trabajen en la misma dirección. También es importante su papel de cara al apoyo, fomento y realización del Plan de Convivencia y todas las actuaciones previstas en el mismo. Y tienen un papel clave en la relación con las familias y con las entidades sociales del barrio o la localidad.
- **Nivel 4: Instituciones sociales.** Hay casos en los que, por problemas derivados de la situación familiar, los alumnos deben ser atendidos en dichas instancias, ya que los centros no disponen de personal ni de recursos para su atención.
- **Nivel transversal: El alumnado.** Nivel presente a lo largo de todas las actuaciones, resulta fundamental para el éxito de todo el proceso. El objetivo es que el alumnado asuma también la responsabilidad de hacer posible un clima de convivencia positivo, aceptando sus compromisos y estableciendo para ello normas consensuadas e inclusivas.

Por último, quiero destacar también la **importancia de la formación del profesorado**. Por lo general, la formación de los profesores está centrada en la adquisición de los contenidos de las materias que impartirán. Aunque en los planes de formación también se incluyen materias para el desarrollo de las habilidades y capacidades pedagógicas, éstas se demuestran insuficientes. Lo cierto es que cuando un profesor se enfrenta a una clase actual, donde el aula puede estar masificada y el grupo es un conjunto muy heterogéneo de personas, es fácil que surjan problemas de disciplina o falta de motivación. Ante esta situación, gran parte del profesorado muestra inseguridad, estrés y frustración.

Esta falta de preparación del profesorado es más evidente cuando hablamos de las Nuevas Tecnologías. Parece difícil que el profesorado sepa por dónde empezar en el desarrollo de un plan de prevención o sea capaz de detectar problemas y casos de ciberacoso en sus primeras etapas. Bajo mi punto de vista no es porque sea realmente difícil de detectar. Existen múltiples indicadores que cambian la personalidad de un/a alumn@ con problemas de ciberacoso o identificar en el grupo de espectadores pautas de exclusión.

Por todo esto, se hace necesaria una actitud de formación permanente en el profesorado, donde estén incluidas las TIC. **No se trata tanto de dominar el aspecto técnico de las Nuevas Tecnologías (que están en constante cambio), sino comprender el uso, evolución, influencia... de las TIC e**

---

<sup>11</sup> Vaello Orts, J. (2011): *Cómo dar clase a los que no quieren recibirla*. Barcelona. Graó. También (2013): *Construyendo la convivencia en el centro educativo: El sistema de diques*. Ed. Horsori.

**identificar las pautas para educar en un uso responsable y crítico.** Se trata de *adquirir un mínimo de cultura digital, que permita que no haya conflictos por el mal uso de estas nuevas formas de comunicación. La actualización permanente de estos conocimientos se torna totalmente necesaria para lograr sacar el mayor partido a la era digital desde el equilibrio personal y las relaciones sociales positivas* (Fernández Vilchez, L. 2013: 211).

Sin embargo, la implementación de las TIC en los centros educativos se ha centrado en dotar de recursos a los mismos (subvenciones para pizarras digitales, compra de ordenadores y tablets, creación de salas de informática...) sin que haya un proyecto educativo detrás. Así lo han señalado diversos estudios como el Informe de Tecnología Educativa 2008, donde se afirma que una de las razones que explica el fracaso de la implantación de las nuevas tecnologías en la educación pública, es que esta no se corresponde con un proyecto educativo, sino con una mera compra de ordenadores o mayor dotación tecnológica. Por tanto, podemos afirmar, que el principal problema con las TIC en la educación no radica en una mera falta de recursos, sino en la falta de un modelo educativo y pedagógico en el uso de esas TIC.

No obstante, me parecen plausibles y un modelo a seguir las propuestas de aquellos profesionales y centros que buscan **normalizar el uso de las TIC en los centros escolares para que no constituya sólo un ámbito que l@s menores asocian al entretenimiento, el ocio y el tiempo libre.** En este sentido son destacables los proyectos que usan las tecnologías de forma transversal en los proyectos educativos: incorporando el móvil como metodología en el aula, el uso de las impresoras 3D, la enseñanza de lenguajes de programación, el *Flipped Classroom*<sup>12</sup>, el uso de hardware libre y robótica, la *gamificación* o *ludificación*<sup>13</sup>...

## El papel de las familias

La familia es el primer y uno de los principales agentes de socialización de los niños y niñas. Sin embargo, el rápido avance tecnológico y la brecha digital que se ha generado, ha propiciado que los padres y madres vean las TIC como un ámbito sobre el que no "saben" intervenir. Esta visión ha contribuido a crear una **falta de responsabilidad educativa y preventiva por parte de los padres y madres.** Según la encuesta realizada en 2008 por el Observatorio de Infancia y Adolescencia de Andalucía, son pocos los progenitores que ejercen algún tipo de control sobre el uso que sus hijos hacen de Internet, tanto en lo que se refiere al tiempo que están navegando como a los contenidos a los que acceden. Hay un porcentaje muy similar de los que dicen que sus padres controlan el uso que hacen de la Red (37,1%) y de los que afirman no tener ningún tipo de control (35,5%).

Esta derivación de la responsabilidad ha propiciado que **los menores se lancen al uso de las TICs desde el autodescubrimiento.** Esta exploración sin acompañamiento no es necesariamente negativa, pero sí ha contribuido a la generación de algunas pautas y dinámicas de riesgo.

La falta de una concienciación adecuada en las familias, y la falta de capacitación de estas en habilidades y estrategias, hace que **los padres sean poco eficaces en los niveles preventivos o en la detección de indicadores de riesgos** en las primeras fases de los problemas derivados de un mal uso de las TIC (al igual que hemos descrito en el ámbito escolar). Al mismo tiempo, cuando las familias son conscientes de la problemática o surgen casos concretos de ciberacoso o violencia en la Red, es común no saber por dónde empezar y generar situaciones de estrés y frustración. Es común que se produzcan respuestas de rechazo hacia la institución escolar y el profesorado (mientras que antes no se ha manifestado una voluntad de colaborar en la prevención desde ambas partes), prohibición en el

---

<sup>12</sup> El Flipped Classroom es un modelo pedagógico que transfiere el trabajo de determinados procesos de aprendizaje fuera del aula y utiliza el tiempo de clase, junto con la experiencia del docente, para facilitar y potenciar otros procesos de adquisición y práctica de conocimientos dentro del aula. Fuente: [www.theflippedclassroom.es](http://www.theflippedclassroom.es).

<sup>13</sup> Consiste en una metodología que introduce los principios del juego para aumentar el grado de motivación en los procesos de aprendizaje o la resolución de problemas. Este concepto se ha potenciado a consecuencia del auge de los entornos digital y videojuegos.

acceso a la tecnología, medidas punitivas y de control... Todo ello desde un enfoque reactivo que ya hemos afirmado que se demuestra ineficaz.

Por eso es **necesaria una nueva concienciación y formación en este ámbito, para recuperar esa responsabilidad educativa**. Esta labor educativa en la prevención de riesgos **no consiste en dominar el aspecto técnico de las TIC, sino en adquirir una cultura digital básica** que permita a las familias educar en valores para una convivencia en positivo y la capacitación de destrezas y habilidades para que el menor adquiera una responsabilidad y autocontrol en el uso de las TIC. Algunas **pautas educativas** encaminadas a esa labor podrían ser:

- **Fomentar la comunicación y el diálogo.** *Es fundamental la comunicación y el diálogo entre padres, madres, hijas e hijos para tener una buena experiencia en la Red y en la vida* (Boniel-Nissim et al. 2014).
- **Ser un referente positivo.** A menudo l@s adult@s somos un ejemplo negativo en cuanto al uso de las TIC, pasamos mucho tiempo delante de las pantallas o usamos el *Smartphone* en horarios inapropiados como comidas o cenas (el llamado *phubing*). Según el estudio Opel Moka del Instituto Sondea sobre los niveles de adicción a Internet de los españoles de 18 a 55 años presentado en 2013<sup>14</sup>, más de la mitad de l@s españoles/as se consideran adictos a Internet, de l@s cuales el 43,61% piensa que es bastante adict@ y el 11,89% reconoce que es muy adict@. Esto debería hacernos pensar a l@s adultos sobre el papel como modelos de referencia para los menores y nuestra coherencia de cara a establecer pactos y normas.
- **Establecer pactos y normas razonadas** con el/la menor en cuanto a horarios de usos de las TIC, tiempos de conexión, puntos de acceso a Internet... Las normas y límites desde un estilo educativo democrático son imprescindibles para que el menor crezca con un buen equilibrio emocional y con confianza. En relación con esto, no hay una edad ideal para acceder a las TIC, o el uso de un soporte determinado. Sin embargo, a menudo los padres y madres son cómplices en prácticas de riesgo como regalar un *Smartphone* en la primera comunión, no regular el tiempo de conexión del menor por pensar que está más seguro que en la calle o por que no molesta...
- **No infundir a l@s menores un miedo injustificado hacia las TICs o, por el contrario, una visión romántica.** Se trata de transmitir una visión crítica, reconociendo las ventajas pero también los riesgos.
- **Trabajar en colaboración con el centro escolar y mantener comunicación con otros padres y madres.**
- **Mantener una actitud de formación permanente** ya que las Nuevas Tecnologías están en constante evolución. Una buena iniciativa para esto son las escuelas de padres y madres: *...conseguir que las protagonistas de dichas escuelas, las madres, se vean a sí mismas como agentes educativos que también necesitan reciclarse, autoformarse y, sobre todo, ayudarse mutuamente a obtener información y formación para ayudar a sus hijos/as. No cuesta tanto tener informada a la familia y ofrecerse como punto de encuentro de unas y otras, para que ellas mismas, de forma autónoma, desplieguen planes de autoayuda* (Rosario Ortega-Ruiz, R. y Fernández Alcaide, V. 2015: 223).
- **Llevar a cabo propuestas de ocio compartido** con el/la menor en los que las TIC jueguen un papel transversal (y a veces conectando lo *online* con lo *offline*): buscar recetas para preparar

---

<sup>14</sup> <http://media.gm.com/media/es/es/opel/news.detail.html/content/Pages/news/es/es/2013/opel/03-15-mokka-espanoles-internet.html> (Consulta: 03/06/2016).

comidas, uso de aplicaciones para crear rutas en bici, juegos familiares como el Geocaching<sup>15</sup> o Smartprivial<sup>16</sup>...

Para ninguna de las pautas anteriormente descritas es necesario tener un dominio informático de las TIC. Tal y como asegura el profesor de Psicología evolutiva y educación, y doctor en Filosofía y Ciencias de la educación Luís F. Vílchez, *hay que darles a conocer las pautas para un buen uso de estas tecnologías y, en concreto, del smartphone. Con una serie de líneas educativas, como entramado básico, en las que se combine el sentido crítico, la educación en la responsabilidad, el aprendizaje conjunto de padres e hijos, la gradualidad en el uso según las edades y las características de cada hijo y, en el caso de los adolescentes, llegar a compromisos y pactos. Y, como en muchos de los aspectos que atañen a la educación familiar, utilizar el sentido común y el equilibrio* (Vílchez, L.F. 2013).

Por último, intentaré abordar una de las cuestiones que más despierta controversias en las familias: *¿a qué edad puede mi hij@ acceder a las TIC?* Me temo que no hay una edad concreta a partir de la cual las TIC pueden estar libre de todo riesgo. Sí podemos asegurar que hay un tipo de tecnología y un tipo de uso apropiado a cada edad. En este sentido, es de dudosa legitimidad que un/a menor de 12 años tenga su propio móvil y tarifa contratada, pero eso no significa que no pueda acceder a Internet y llevar otras prácticas no sólo seguras, sino también buenas para el desarrollo del menor. Comparto en líneas generales el proceso de acompañamiento que establece Fernando García Fernández en *Internet en la vida de nuestros hijos. ¿Cómo transformar los riesgos en oportunidades?* (GARCÍA FERNÁNDEZ, F (2010): *Internet en la vida de nuestros hijos. ¿Cómo transformar los riesgos en oportunidades?* Navarra: Foro Generaciones Interactivas. (pags 53-54)):

1. *Con niños pequeños, desde que son bebés hasta que acaban la Educación Primaria, en torno a los 12 años, los padres deben acompañar a sus hijos en sus salidas al ciberespacio, de manera constante cuando son muy pequeños y de forma esporádica a medida que van cumpliendo años. Deben ser sus guías y compañeros de viaje. Deben proporcionarles buenas experiencias, divertidas y formativas, para que vayan descubriendo las infinitas posibilidades orientadas al bien que se nos ofrecen. Además, los niños van a crecer con la sensación de que sus padres son auténticos expertos.*
2. *Cuando comienzan la Educación Secundaria, debemos concederles cierta autonomía, pero siempre deben darnos razón de sus salidas al ciberespacio: dónde, cuándo, cuánto y con qué fin. La navegación sin un fin predeterminado suele acabar en naufragio. Además, si se ha cumplido la etapa anterior, saben de nuestro conocimiento del medio, por lo que sienten nuestra presencia aunque no estemos físicamente presentes, lo que siempre supone un freno a las malas acciones. Es algo similar a lo que sienten cuando se van a enfrentar a la bebida o a la droga o al sexo y son conscientes de que nosotros ya hemos pasado por esa etapa y sabemos lo que puede ocurrir y cuáles son sus efectos, porque estos temas han sido motivo de conversación familiar.*
3. *Al llegar al Bachillerato, en torno a los 16 años, una vez superada la etapa educativa más complicada, si hemos cumplido las premisas anteriores, ya habrán desarrollado suficiente espíritu crítico y tendrán la suficiente experiencia para discernir el bien del mal. Habrán ganado en responsabilidad por lo que se merecen mayor libertad. En cualquier caso, ya poco más podemos hacer. ¿Pondrías un microondas en su habitación?*

## CREAR UN MODELO BASADO EN LA CONVIVENCIA POSITIVA

---

### Una mirada en positivo

Tras habernos centrado en los riesgos y haber identificado el papel de los principales agentes de socialización en la infancia, me gustaría comenzar este apartado reconociendo las enormes ventajas que nos podrían ofrecer las TIC en el desarrollo de las personas en general y, especialmente, en los menores.

---

<sup>15</sup> El Geocaching consiste en buscar pistas que otras personas han escondido previamente y han registrado sus coordenadas e indicaciones en la Red. La principal plataforma es [www.geocaching.com](http://www.geocaching.com).

<sup>16</sup> Smartprivial es un aplicación creada por Pantallas Amigas para jugar en compañía y educar sobre la privacidad en Internet. Se puede descargar desde: [www.pantallasamigas.net/SaferIntenetDay-App-Videogame-SmartPrivial](http://www.pantallasamigas.net/SaferIntenetDay-App-Videogame-SmartPrivial).



No se trata de adquirir un enfoque romántico o *tecnofílico* hacia las TIC, ya que ninguna herramienta es neutra y se crea con alguna intención. No obstante, para adquirir una actitud crítica y constructiva tampoco podemos admitir los modelos y enfoques *tecnofóbicos* y catastrofistas. **Las personas tenemos la capacidad de definir la evolución de las herramientas tecnológicas según nuestra capacidad de apropiación y uso.** De cara a establecer esa mirada en positivo, establezco algunas ventajas de un correcto uso de las TIC:

- **Permite establecer lazos y relaciones con personas afines e intereses comunes**, aumentando nuestro círculo relacional con el que desarrollar habilidades sociales.
- Pueden ser utilizadas como **herramientas para el aprendizaje y como un recurso pedagógico**.
- Mantienen los **lazos en las distancias** con amig@s y familiares, rompiendo las fronteras físicas.
- **Facilitan la pertenencia a movimientos sociales y lazos de solidaridad** a través de espacios de coordinación e intercambio de información.
- Permite **procesos de análisis crítico de la información y fomenta la lectura**.
- Nos **permite ser creadores de contenidos**, trabajando la transmisión de la información, la escritura, los procesos creativos... y no sólo ser meros consumidores/as de información.
- **Acceso a la cultura** y a mucha información.
- **Amplía los espacios de relación** con las personas con las que ya tenemos contacto.
- Conociendo los recursos idóneos, **ofrece un ocio sano** que al mismo tiempo que entretiene puede contribuir a un correcto desarrollo emocional y cognitivo.
- **Facilita algunos trámites** institucionales o burocráticos.
- **Ofrece nuevas posibilidades educativas**: pizarras digitales, *Flipped Classroom*, Realidad Aumentada<sup>17</sup>, blogs educativos, nuevos soportes para la entrega de trabajos y la generación de contenido, MOOCs (Dave Cormier y Brian Alexander. 2008)<sup>18</sup>...
- **Permite romper el aislamiento de muchas personas**, aumentando la confianza, la autoestima y desarrollar habilidades sociales
- Permite **denunciar injusticias y el empoderamiento social** a través de plataformas y campañas de ciberactivismo, tecnopolítica, democracia 4.0<sup>19</sup>...
- Supone **un nuevo medio de orientación geográfica** a través de los GPS de móviles y tablets.

### La convivencia positiva como marco para la prevención. Enfoque proactivo vs reactivo

Cómo nos recuerda el ex-inspector de educación Pedro Uruñuela: *La sociabilidad nos permite alcanzar la condición de personas. Trabajar la convivencia es trabajar por nuestro desarrollo como personas* (Uruñuela, P. 2016: 32).

Por la relación directa con el campo de estudio en el presente texto, se escoge como una buena definición de la convivencia la que realiza Rosario Ortega<sup>20</sup> haciendo referencia a la convivencia

<sup>17</sup> La realidad aumentada consiste en la visión a través de un dispositivo tecnológico, directa o indirecta, de un entorno físico del mundo real, cuyos elementos se combinan con elementos virtuales para la creación de una realidad mixta en tiempo real.

<sup>18</sup> Massive Open Online Course (MOOC) o en español Curso Online Masivo Abierto. Son cursos en línea dirigidos a un amplio número de participantes a través de Internet según el principio de educación abierta y masiva.

<sup>19</sup> Para más información sobre estas formas de activismo online se recomienda la lectura del artículo: <http://hablemosdegestion.org/2014/11/20/formas-de-activismo-online-capacidad-de-transformacion-y-niveles-de-compromiso/>.



escolar: *En el centro educativo, la convivencia se entiende como el entramado de relaciones interpersonales que se dan entre todos los miembros de la comunidad educativa, y en el que se configuran procesos de comunicación, sentimientos, valores, actitudes, roles, status y poder* (Ortega-Ruiz, R. 1998).

Por su parte, Pedro Uruñuela, tras realizar un análisis de varias definiciones sobre convivencia, establece la siguiente afirmación sobre lo que podríamos entender por una convivencia positiva (y que el autor del presente trabajo comparte): *Entendemos la convivencia positiva como aquella que se construye día a día con el establecimiento de unas relaciones consigo mismo, con las demás personas y con el entorno (organismos, asociaciones, entidades, instituciones, medio ambiente, planeta Tierra...) fundamentadas en la dignidad humana, en la paz positiva y en el respeto a los Derechos Humanos* (Uruñuela, P. 2016: 35).

Parece haber un alto grado de consenso entre los expertos a la hora de reconocer la importancia del entorno, así como de la convivencia para la prevención o la reproducción de riesgos derivados de un mal uso de las TIC. Sin embargo, se mantiene, al menos de forma generalizada, un enfoque de intervención tradicional reactivo. Los *enfoques reactivos* refuerzan la figura de autoridad de los adultos a través de sanciones y la imposición de normas más duras.

**Desde la Administración Pública parece haberse fomentando este modelo reactivo desde diversos ámbitos.** Así lo demuestran las recientes leyes de Seguridad Ciudadana, la de Autoridad del Profesor, las instrucciones sobre cómo redactar los reglamentos de los centros educativos, el artículo 124 de la LOMCE con su insistencia en la importancia de las normas y las sanciones, el abandono de los programas innovadores como mediación o alumnado ayudante...

Pero es importante destacar que estos planteamientos reactivos se están demostrando ineficaces, ya que el número de situaciones de ciberacoso no ha hecho más que aumentar en los últimos años. Esto es fácil de entender, ya que esta intervención reactiva sólo reacciona cuando se ha manifestado un problema en sus últimas consecuencias. Por lo tanto, los enfoques reactivos van por detrás de los acontecimientos y no se actúa sobre los diversos agentes que originan el problema.

El modelo reactivo se centra en l@s alumn@s "conflictiv@s", obviando a tod@s los demás. Sin embargo, **para una verdadera prevención de riesgos se debe trabajar la competencia emocional, social y ética de todos los individuos.** Con esto no se quiere decir que no se realice una labor de contención en los casos de gravedad y que requieran urgencia, las conductas violentas no son aceptables y deben corregirse en tanto que suponen un riesgo para la integridad física y moral. Lo que aquí se defiende es que, actuando sólo sobre las conductas disruptivas, los comportamientos violentos volverán a surgir (sino en la misma persona, en otros individuos y otros lugares), ya que no se ha actuado sobre sus causas y los factores que desencadenan los riesgos. Las normas, reglamentos y sanciones pueden ser necesarios en algunos casos, pero se demuestran insuficientes y es necesario complementarlas con nuevas propuestas de intervención.

Una característica común a toda situación de violencia es que siempre existen agresores/as y víctimas. Se da una situación donde un@s que imponen su poder o fuerza y otr@s son sometid@s. Se trata de una **relación de dominio-sumisión**, que según nos dice Pedro Uruñuela, *se apoya en la falta de empatía e indiferencia ante el débil por parte del agresor o agresora hacia su víctima. Incapaz de ponerse en el lugar de la otra persona, incapaz de imaginarse y vivir los sentimientos y emociones que experimenta la víctima, ésta es considerada como un objeto, como algo inanimado, como algo que no tiene vida propia* (Uruñuela, P. 2016: 84).

El sociólogo y matemático noruego Johan Galtung nos habla de **tres tipos de violencia: la visible, la estructural y la cultural**; ésta última es la que justifica y da argumentos para las conductas visibles y es su profundo apoyo y cimiento, muy difícil de erradicar. Es ahí donde se deben buscar los factores

---

<sup>20</sup> Véase Ortega, R. (1998): *La convivencia escolar: qué es y cómo abordarla*. Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.

que explican la pervivencia y reproducción del modelo de dominio-sumisión, modelo que subyace en casi todas las formas de violencia.

Frente al modelo reactivo que no soluciona el problema estructural de la violencia fruto del esquema dominio-sumisión, **defendemos aquí un modelo proactivo basado en la convivencia en positivo:** *Este modelo parte de una actitud proactiva, tomando la iniciativa en los temas de convivencia, marcándose objetivos para el futuro, mirando hacia adelante convencidos de que, aunque no existieran determinados problemas de quiebra de la convivencia, seguiría teniendo sentido trabajar por su desarrollo, ya que implica la adquisición de unas actitudes, habilidades y valores imprescindibles para la vida en sociedad (Uruñuela, P. 2016: 36).*

**La convivencia en positivo se enmarca dentro de un desarrollo educativo integral que busca acabar con los modelos de dominio-sumisión,** base sobre la que se asientan las diferencias de poder que facilitan el surgimiento de la violencia entre iguales. Se trata de implementar *un modelo basado en derechos y deberes recíprocos. Quiere eliminar y deslegitimar cualquier tipo de violencia, sin limitarse únicamente a la violencia visible, y superar todas las discriminaciones que impiden el desarrollo integral de la persona, favoreciendo procesos de desarrollo y mejora personal y colectiva para una vida saludable y pacífica (Uruñuela, P. 2016: 37).*

**Tabla: Comparación modelos reactivo y proactivo en la prevención de riesgos TIC:**

	Modelo Reactivo	Modelo Proactivo
<b>Momento de actuación</b>	Después de haberse realizado el acoso.	Labor preventiva, permanente y transversal.
<b>Objetivo principal</b>	Labor de contención, parar un caso de acoso concreto.	Empoderamiento de los menores a través de un uso crítico y responsable de las TICs.
<b>Contenido</b>	Leyes, normas, sanciones, reglamentos...	Capacidades, competencias, habilidades, educación en valores...
<b>Destinatarios</b>	Menores directamente implicados (acosador y víctima).	Todos los miembros de la comunidad educativa.
<b>Causas del problema</b>	Casos aislados de inadaptación social.	Un problema estructural y una necesidad educativa no resuelta.
<b>Se presta atención a</b>	Conductas disruptivas visibles	Factores estructurales, culturales, agentes de socialización, relación entre personas...
<b>Forma de actuación</b>	Sanción que supone el aislamiento del infractor, expulsión y contención del caso concreto de ciberacoso.	Hacer reflexionar a toda la comunidad educativa, implicación de todos los agentes afectados, búsquedas de alternativas.

Fuente: elaboración propia

Crear espacios para la convivencia en positivo también nos permite **planificar una correcta estrategia de intervención.** Teniendo en cuenta que es imposible no educar desde (y en) la convivencia, toda relación establecida entre el grupo de iguales, profesorado y alumnado, dentro de la familia... así como los entornos derivados de nuestras actividades como la forma de organizar un grupo, la manera de impartir una materia, la forma en la que nos comunicamos con los menores... está influyendo constantemente en la socialización de los individuos. Y más aún, **al margen de nuestros campos de actuación, los menores se encuentran constantemente con ejemplos y referentes contrarios a lo que queremos enseñar:** en la televisión, la política, el deporte... Aceptando esta premisa, planificar nuestra intervención desde un modelo de convivencia positiva, nos permitirá crear estrategias y concretar nuestro trabajo a través de objetivos específicos e identificando los agentes con los que queremos intervenir.

Con este **modelo se trata de empoderar a las personas**, dotando a los menores de capacidad de actuación ante las situaciones de violencia conforme a unos criterios de rechazo y de construcción de un tipo de relación basado en la dignidad de las personas.

Podríamos pensar que implantar un modelo de prevención eficaz en la lógica descrita en este apartado es costoso, lento y difícil. Pero pienso que no es necesariamente así (aunque si lo fuera debería merecer la pena el esfuerzo):

- **La prevención a medio-largo plazo es más económica** porque previene de futuros problemas, en lugar de mantener de forma indefinida gastos destinados a paliar las consecuencias del acoso.
- **La prevención es más eficaz** porque tiene en cuenta a todos los agentes implicados, se trabaja desde las causas y las relaciones interpersonales.
- **La prevención sensibiliza y capacita**, lo que permite a los educadores/as, familias, orientadores/as... un entrenamiento en habilidades para la detección e intervención. Algo que actualmente resulta de extrema dificultad para much@s profesionales.

## Pautas y consejos para la prevención desde un enfoque educativo

Terminamos esta publicación con un apartado específico destinado a recopilar algunas pautas para la prevención de riesgos en el uso de las TIC. Se trata de pautas destinadas a profesionales de la intervención social, así como educadores, familia y los propios menores.

Los siguientes consejos se ofrecen para ser implementados ya sea de forma directa, o bien suponen un conocimiento útil para los profesionales de cara a ofrecer consejos y asesoramiento con las personas con las que se intervenga o nos coordinemos.

### Mejorar la comunicación

Seguramente, en opinión de los menores, l@s adult@s a veces nos ponemos demasiado “pesados” con las horas que pasan en Internet, con quien chatean, qué hacen... Por eso, debemos **buscar la mejor manera de comunicarnos** con ellos. Hay que **partir de reconocer muchas cosas buenas que ya hacen en Internet**, no centrarse únicamente en los riesgos. Sabemos que en este tema la impresión de l@s más jóvenes (y a menudo la de los adultos) es que ellos saben más que nosotros, así que un tono adoctrinador no les va a llegar.

Cuando l@s adult@s queremos establecer una comunicación tendemos a plantear preguntas generales que pueden bloquear a los menores si no están acostumbrad@s a hablar con nosotr@s. Por ejemplo, la pregunta *¿Qué tal en el colegio?* encierra más complejidad de lo aparente, es posible que el adolescente haya tenido alguna clase que le haya gustado y otras no, múltiples conversaciones con sus amigos, juegos en el recreo, deberes... Una pregunta general no facilita una conversación rica en matices, por lo que la respuesta también será general: *El colegio, bien* (silencio prolongado). Por ello, quizás sea preferible realizar más preguntas cortas y concretas. Si no estamos habituados a ello, y el menor tampoco, conviene no saturar tampoco a preguntas. Habrá que ir poco a poco.

**Para mejorar la comunicación es recomendable pasar tiempo junt@s**: navegar juntos en Internet, realizar búsquedas, leer blogs, jugar... Es posible que esto no surja del propio menor, seremos l@s adult@s quienes tendremos que buscar esos momentos compartidos. Podremos aprovechar algunas excusas que tengan relación directa con algo fuera de lo online, por ejemplo si nos vamos de vacaciones buscar rutas de senderismo, si vamos a cocinar algo buscar recetas... **El objetivo no es conocer toda su realidad TIC, sino normalizar el dialogo para mejorar la comunicación.**

Una vez tengamos un buen grado de comunicación, es cuando mejor podremos explicar pautas y consejos para un buen uso de las TIC. Algunos consejos que se podrían transmitir con un buen grado de comunicación podrían tener que ver con:

- **No facilitar nunca datos personales** (nombre completo, dirección, teléfono...), ni información personal (escuela en la que estudian, lugar donde juega...).
- Enseñarles que **la diferencia entre lo que está bien y lo que está mal, por lo general, es la misma en Internet que en la vida offline**; y se cumple la máxima de “no hagas lo que no quieras que te hagan”.
- Que nos presenten a sus “**ciberamig@s**”, del mismo modo que nos interesamos en conocer a su compañer@s de clase, juegos.... Much@s psicólog@s recomiendan que si nuestr@ hij@ nos confiesa que ha conocido a alguien nuevo o incluso quiere quedar con alguien no es una buena estrategia reprenderle de primeras, lo más probable es que no nos diga nada más y siga haciéndolo a escondidas. Debemos interesarnos por esa persona, ofreciendo al menor ideas o preguntas para que descubra realmente cómo es esa persona, y si se empeña en quedar con alguien es mejor acompañarle.
- **Mantener un mínimo nivel de privacidad**. En la mayoría de las Redes Sociales Online podemos elegir si queremos que nuestro perfil sea público o privado sólo a determinadas personas o amigos. Les podemos animar a que revisen su configuración.
- Hacerles **pensar sobre las imágenes que van a colgar** antes de subirlas: ¿Qué información se muestra en la foto? ¿Qué pensará de esa foto en unos años? ¿Con quién está y si tiene su consentimiento?...
- Insistir en la importancia de **no compartir contraseñas** y si se tiene indicios de que alguien ha entrado con sus datos cambiar inmediatamente la información de acceso. En este sentido, deberá tener cuidado cuando acceda desde cibercafés, ordenadores públicos y wifis abiertas ya que en ocasiones se deja abierta la sesión o los datos se guardan automáticamente.
- **Valorar usar un Nick o nombres falsos** en algunas ocasiones (chats o foros que no sean de confianza).
- Mantener **tapada la webcam**, puede ser activada de forma remota sin consentimiento.

Además de estas pautas para la prevención, si el menor acude a nosotros con un problema, no deberemos minimizar su magnitud. **Para mantener la buena comunicación, debemos reforzar su actitud agradeciendo su sinceridad y confianza, así como mostrar nuestro compromiso de ayuda.** Y, como dice Luis Fernando Vélchez, *en ningún caso deberemos infundir miedo al menor, pero sí informarles con realismo sobre los problemas que se dan en el uso del smartphone y en la exposición de uno mismo a los demás mediante este dispositivo* (Vélchez, L.F.).

### Establecer acuerdos

Much@s expertos recomiendan no imponer nada desde el principio, sino establecer acuerdos y consensos pactados con respecto al número de horas, cuándo pueden conectarse, qué dispositivos usar... así como **pactar también las consecuencias** del incumplimiento. Algunas normas a fijar pueden tener que ver con los horarios de uso de las TIC: no utilizar el móvil durante las comidas, desconectar los móviles por la noche o apagar la red wifi mientras se duerme...

Si llega el momento de prohibir el uso por incumplimiento de los acuerdos, tampoco debe asustarnos. Al fin y al cabo, **estamos cumpliendo nuestro rol al poner normas y limitaciones. Los menores necesitan ciertos límites para una correcta seguridad emocional.** Eso sí, cualquier



prohibición que se haga se debe justificar. Si razonamos el por qué no deben realizar determinadas acciones, es más probable que sea eficaz desde el punto de vista educativo. De lo contrario, prohibir algo puede ser hasta contraproducente, ya que podría animar a los adolescentes a realizarlo cuando los adultos no estemos para controlarles.

También deberemos enfrentarnos a establecer un criterio de edades, tanto para la utilización de la tecnología como para el acceso a los contenidos. Hay que hacerse preguntas como *¿Necesita un/a niñ@ de menos de 10 años un teléfono móvil?* o *¿Son los contenidos de esta página adecuados para un/a niñ@ de X años?* Con este precepto hay que tener en cuenta, como recuerda José María Avilés, *que hay que adaptarse a las herramientas psicológicas con que cuentan los menores en las diferentes etapas de su vida, a fin de que comprendan y asuman correctamente determinados conceptos y situaciones de la vida diaria.*

Asimismo, es importante adecuar las normas y expresarlas de forma clara en función del momento evolutivo del niño o niña, de modo que, si detectamos que la norma no se ajusta a la realidad, por ser demasiado estricta o permisiva, podremos siempre reformularla.

Además, l@s adultos debemos convertirnos en un referente de comportamiento online y predicar con el ejemplo. **A menudo somos l@s propi@s adult@s l@s que no hacemos un buen uso de las TIC delante de los menores.** Sin embargo, no podremos exigir un buen comportamiento si nuestra actitud no es coherente con lo que les queremos transmitir.

### Formación permanente

Las Nuevas tecnologías no pueden dejar de ser nuevas porque están en constante evolución. Por eso, deberemos mantener una actitud de formación permanente y mantenernos al día. **Esto no significa dominar las TIC constantemente, sino permanecer atentos a la evolución en los usos y estar sensibilizados sobre los posibles riesgos.** Algunas actividades para estar al día podrían ser:

- **Hablar con otras familias y profesionales** de forma periódica e incluso mantener grupos de debate.
- **Asistir a charlas, talleres, conferencias...** especializadas en el este campo.
- **Proponer sesiones de trabajo en los centros escolares** y presionar para que se lleven a cabo **campañas y actividades de sensibilización.**
- **Aprender las normas de Netiqueta.** Esta palabra proviene de la unión de Red (Net) + Etiqueta, que viene significando etiqueta en la Red. En la página [www.netiquetate.com](http://www.netiquetate.com) se define *Netiqueta* como *una manera de comportarse que se construye de manera colaborativa y de forma natural entre personas que desean establecer unas pautas de comportamiento que les son útiles para compartir un espacio, un lugar, una aplicación en la red.* No son reglas, son simplemente pautas generales de buen comportamiento en Redes Sociales, correo electrónico, herramientas de mensajería instantánea...

### Algunas medidas de tipo informático

En mi opinión, muchas de las medidas de tipo informático no solo no solucionan el problema a largo plazo (ni a corto, ya que se accede a Internet desde un sin fin de soportes y no controlamos todos), sino que además genera desconfianza y requiere de conocimientos técnicos. Aun así, hay algunas aplicaciones y recursos que a veces es necesario aplicar como medidas de contención en casos de extrema urgencia y con patologías asociadas, o bien suponen medidas de protección para toda la familia y los soportes tecnológicos usados.

Desde el punto de vista educativo es muy conveniente explicar que ese tipo de programas no se instala por los propios menores, sino que también los adultos queremos evitar inconvenientes como virus, contenidos indeseados como spam, robo de datos...



- **Mantener actualizado el antivirus, firewall y sistema operativo** de los soportes tecnológicos (no sólo pc, sino también móvil y tablet). Algunos antivirus gratuitos son Avast ([www.avast.com](http://www.avast.com)) o AVG Free ([www.avg.com](http://www.avg.com)). También existen portales para la descarga de software destinado a proteger nuestros equipos:
  - Descarga de útiles gratuitos del Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación: [http://cert.inteco.es/software/Proteccion/utiles\\_gratuitos](http://cert.inteco.es/software/Proteccion/utiles_gratuitos) (descarga de firewall, filtros spam, anti-fraude...).
  - [adblockplus.org](http://adblockplus.org) - bloqueador de publicidad y malware para navegadores.
- Si se navega desde el ordenador o televisiones inteligentes con **videocámaras y webcam** incorporadas, conviene tapar de alguna forma dicha cámara.
- **Cambiar la contraseña del router wifi** que viene por defecto y siempre es mejor conectarse por cable.
- Usar las **configuraciones incluidas en el sistema operativo** de muchos ordenadores o móviles como activar la protección infantil, restringir páginas webs concretas, establecer niveles de restricción en tipos de contenidos (violentos, sexuales, con lenguaje explícito...), crear diferentes cuentas de usuario con diferentes privilegios (como por ejemplo instalar programas o realizar modificaciones en el equipo).

### Software de control parental.

Son programas que tienen la capacidad de bloquear, restringir o filtrar el acceso a determinada información ofensiva o inadecuada para los menores, así como establecer límites de tiempo de conexión, monitorizar la actividad del menor...

Conveniente saber lo que dicen algunas investigaciones científicas sobre la utilización de software de control parental: *El uso de filtros y programas de control parental no parece reducir el riesgo de forma global. En edades tempranas sí, pero a medida que crecen va desapareciendo la correlación. Esto también podría ser, simplemente, por el menor uso y manejo de Internet a esas edades* (Livingstone & Haddon, 2014). También debemos recordar que cada vez es más sencillo encontrar otros dispositivos y lugares de conexión que la escuela o el hogar.

Los principales sistemas operativos tienen sus propias opciones de configuración de control parental. Y también existen webs como [www.segu-kids.org](http://www.segu-kids.org), que explican cómo activar el control parental que incorpora por defecto cada tipo de Sistema Operativo. Además, también hay multitud de herramientas específicas como Control Kids ([www.controlkids.com](http://www.controlkids.com)) o Qustodio ([www.qustodio.com](http://www.qustodio.com)), por poner dos ejemplos.

### Algunos portales online

Existen multitud de portales dedicados a la prevención de riesgos. Algunos ofrecen información para familias, educadores, los menores... Aquí recomendamos algunos de esos portales consultados en la elaboración de este texto.<sup>21</sup>

- [convivesenlaescuela.blogspot.com.es](http://convivesenlaescuela.blogspot.com.es) - Revista convives. Se trabaja desde un enfoque amplio de convivencia. Descarga de los números de la revista y otros materiales.
- [www.bastadebullying.com/informacion.php#contentInfo](http://www.bastadebullying.com/informacion.php#contentInfo) - Esta página aporta un enfoque fundamentado del acoso entre iguales, materiales y cursos de formación y recursos para distintos colectivos.

---

<sup>21</sup> Todos los portales aquí mencionados se han comprobado a fecha 03/05/2016.

- [www.protegetuinformacion.com](http://www.protegetuinformacion.com) - Para jóvenes, familia y profesionales de la intervención social. Ayuda a mejorar el nivel de seguridad con consejos y herramientas.
- [www.pantallasamigas.net](http://www.pantallasamigas.net) - Fomento de la ciudadanía digital responsable en la infancia y la adolescencia. Cuenta con material educativo audiovisual, programa para centros escolares, apoyo a padres y madres...
- [www.privacidad-online.net](http://www.privacidad-online.net) - Web creada por Pantallas Amigas para sensibilizar sobre la privacidad en la Red y cómo protegerse.
- [www.chaval.es](http://www.chaval.es) - Responde a la necesidad de salvar la brecha digital entre familias y educadores respecto al avance de los menores en el uso de las TIC. Su objetivo es formar e informar sobre las ventajas y riesgos que ofrece el panorama tecnológico.
- [www.sexting.es](http://www.sexting.es) - Noticias y consejos sobre *sexting*.
- [www.internet-grooming.net](http://www.internet-grooming.net) - Consejos y respuestas sobre *grooming*.
- [kidsandteensonline.com](http://kidsandteensonline.com) Blog del profesor Guillermo Cánovas. Ha dirigido durante los últimos 12 años el Centro de Seguridad en Internet para los menores en España, dependiente del Safer Internet Programme de la Comisión Europea.
- [www.segu-kids.org](http://www.segu-kids.org) - Nuevo espacio creado para brindar información a jóvenes, padres y docentes sobre seguridad en Internet.
- [www.osi.es](http://www.osi.es): Oficina de Seguridad del Internauta.
- [www.netiquetate.com](http://www.netiquetate.com) - Proyecto para la promoción de la Netiqueta Joven para las Redes Sociales.
- Direcciones de mails de utilidad:
  - Denuncias relacionadas con estafas y violencia en la red: [delitos.tecnologicos@policia.es](mailto:delitos.tecnologicos@policia.es).
  - Denuncias relacionadas con pornografía infantil: [denuncias.pornografia.infantil@policia.es](mailto:denuncias.pornografia.infantil@policia.es).
- [www.tudecideseninternet.es/agpd1](http://www.tudecideseninternet.es/agpd1) - Portal desarrollado por la Agencia Española de Protección de Datos que recopila información y recursos para jóvenes, familias y profesorado sobre protección de datos. Incluye guías, comics, juegos y una línea de atención telefónica.