



Colegio



Ntra. Sra.  
del Carmen

# PROTOCOLO CIBERBULLYING



*Este documento es propiedad del Colegio Ntra. Sra. del Carmen quien se reserva el derecho de solicitar su devolución cuando así se estime oportuno.*

*No se permite hacer copia parcial o total del mismo, así como mostrarlo a empresas o particulares sin la expresa autorización por escrito del Colegio Ntra. Sra. del Carmen de Valladolid.*

# 1. INTRODUCCIÓN.

El ciberbullying es tipo de bullying, el referido al maltrato entre escolares, cuya principal diferencia respecto de aquel es el uso de las TIC para llevar a cabo el acoso. Sin embargo, en este caso, pueden darse situaciones de acoso por medio de las TIC que no se dan entre no iguales, como por ejemplo cuando un alumno o alumna, o un grupo de ellos, ridiculizan en Internet a un docente, lo que supone un caso de hostigamiento usando las TIC.

El ciberbullying por propia definición se lleva a cabo por medio de las TIC, lo que implica que puede ser ejercido, padecido y presenciado desde cualquier lugar y en cualquier momento.

El hecho de que el ciberbullying se desarrolle on-line o usando el teléfono móvil conlleva una invasión del espacio personal de la víctima, incluido el hogar. Es un problema que impregna todos los ámbitos de nuestra vida y de nuestra convivencia. A esta característica que alude al alcance del ciberbullying es a lo que se conoce como 24/7, que hace referencia a que el potencial de agresión o victimización es de 24 horas los 7 días a la semana.

## a. ANONIMATO.

El anonimato, al igual que ocurre en las situaciones de bullying, es un factor que agrava los efectos del acoso, pero en el ciberbullying es más notorio por las facilidades que ofrecen las nuevas tecnologías.

Tanto agresores, como víctimas y resto de personas implicadas pueden desconocer quién es o quiénes son las otras personas con las que se ha establecido esta destructiva relación o vínculo. Es decir, quien acosa tiene una gran facilidad para ocultar su identidad e, incluso, inducir al engaño sobre la autoría del acoso. Igualmente, puede que las agresiones vayan dirigidas hacia alguien desconocido y que en ellas participen personas que simplemente se encontraron con un determinado suceso que, cuando menos, les hubiera parecido entretenido o incluso divertido.

Sin embargo, la mayoría de los episodios de ciberbullying se desarrollan entre personas que se conocen y con las que se mantiene un cierto grado de convivencia. De hecho, muchos de estos episodios suelen ser continuación de otros perpetrados en la convivencia directa de los centros educativos o de otros escenarios de convivencia de los chicos y las chicas.

También se da, no obstante, la situación contraria en la que el problema nace on-line y contagia la vida off-line. En este sentido, es importante tener presente que el hecho de que los implicados se conozcan no significa que éstos estén identificados, esto es, que la víctima sepa quién o quiénes están perpetrando el hostigamiento.

## b. ESCENARIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS.

En materia de ciberbullying se pueden describir dos situaciones diferentes:

- Aquellas agresiones que se realizan en un ámbito privado y en las que sólo el agresor y la víctima son protagonistas.

- Las situaciones de acoso público, en las que hay más participantes o más personas que presencian el acoso que la propia víctima y el acosador.

Esta última situación suele ser la más habitual por las características del medio en el que se transmiten las acciones de acoso (Internet o telefonía móvil).

### c. REITERACIÓN.

El cyberbullying es un acoso que se repite o prolonga en el tiempo. Sin embargo, es importante tener en cuenta que una única acción por parte del agresor puede suponer una experiencia de victimización prolongada para el destinatario de la misma. La facilidad de distribución y copia de los archivos digitales propia de las TIC posibilita, por ejemplo, que subir on-line un único vídeo o imagen pueda suponer un caso de cyberbullying continuado por la potencialidad de acceso masivo a dicha información ofensiva.

El agresor puede realizar la acción una sola vez mientras que la víctima lo recibirá de forma continuada por las características propias del medio. Por tanto, el efecto es repetido, pero la conducta del agresor no tiene por qué serlo. Es decir, el cyberbullying es peculiar respecto a esta cuestión de reiteración ya que permite un alto grado de asincronía, no sólo entre las partes implicadas, sino también entre la realización por parte de quien acosa de los hechos lesivos y la percepción de los mismos por las personas acosadas.

### d. INTENCIONALIDAD.

La intencionalidad es un elemento que se repite en casi todas las definiciones científicas sobre cyberbullying, pero ésta puede ser entendida de muchas maneras. Es decir, el hecho de que quien realice la acción no se detenga a evaluar o no sea capaz de proyectar los verdaderos o potenciales efectos de la misma, o malinterprete o desdeñe la forma en que la otra persona, o incluso otras terceras, pueden percibir los hechos, hace que en muchas ocasiones una acción no malintencionada, como puede ser una broma, pueda resultar profundamente incómoda u ofensiva para el interpelado.

En este sentido, la falta de conocimiento o dominio de los recursos técnicos puede derivar en casos de cyberbullying no intencionado. Por ejemplo, esto puede ocurrir cuando un alumno, creyendo que está en un ámbito privado, expresa algo negativo en la red sobre un compañero o amigo sin ser consciente de que ese comentario puede ser visto por otras personas ajenas. Sin existir intencionalidad, una víctima es dañada y, por tanto, es un problema que el Centro debe abordar desde la formación en el uso adecuado de las TIC.

El desconocimiento no exime de la responsabilidad pero ésta es considerada menor, por lo que no se suelen tomar las mismas medidas para aquellos agresores que tengan conciencia del daño que pueden estar causando (intencionalidad) que para aquellos que no la tengan (imprudencia). Cabe mencionar también aquí el término “temeridad” ligado a la imprudencia consciente que causa efectos no intencionados.

## e. ROLES.

Considerado como una forma especial de maltrato entre escolares, el ciberbullying no debe ser analizado como un comportamiento de un alumno, o como un problema individual de un chico que está sufriendo ya que la mayoría de los compañeros pueden ser conscientes de muchos de los episodios de ciberbullying que acontecen y cada uno se comporta de manera diferente ante dicha situación. Es conveniente, por tanto, hablar de los roles que los diferentes menores implicados pueden adquirir en este proceso, especialmente cuando es analizado con miras a la prevención e intervención. Los matices que pueden presentar las actitudes y conductas de los alumnos este tipo hechos, hacen que se puedan diferenciar los siguientes roles:

- Agresor o agresores, quienes realizan la agresión.
- Reforzador del agresor, quien estimula la agresión.
- Ayudante del agresor, quien apoya al agresor.
- Defensor de la víctima, quien ayuda o intenta ayudar a la víctima a salir de la victimización.
- Ajeno, que no participa de ningún modo en la dinámica.
- Víctima, que es quien padece el acoso.

Por tanto, ante un episodio de ciberbullying se debe intentar comprender las relaciones entre los diferentes roles que, en la mayoría de las ocasiones, trascienden desde el espacio en la Red al espacio físico personal. Se podría decir que el papel de la llamada "audiencia" es de vital importancia ante este tipo de hechos ya que los espectadores pueden convertirse fugazmente en colaboradores. Hay personas que sin ser agresores o víctimas, pueden verse implicadas de forma indirecta ya sea apoyando o reforzando a los agresores o, por el contrario, intentando ayudar a la víctima.

## f. TIPOS DE CIBERBULLYING.

El ciberbullying se identifica fundamentalmente como bullying indirecto que puede concretarse en tres formas de acoso:

- Hostigamiento, por ejemplo cuando se envían imágenes o vídeos denigrantes sobre una persona, se realiza seguimiento a través de software espía, se envían virus informáticos, en los videojuegos on-line se elige siempre al jugador menos habilidoso para ganarle constantemente y humillarle, etc.
- Exclusión, cuando se usan entornos públicos para acosar repetidamente, o mandar comentarios despectivos o rumores difamatorios con el fin de provocar una respuesta expansiva; cuando se niega el acceso a foros, chats o plataformas sociales de todo el grupo a la víctima, etc.
- Manipulación, cuando se utiliza la información encontrada en las plataformas, como por ejemplo las redes sociales, para difundirlas de modo no adecuado entre los miembros de las mismas, cuando se accede con la clave de otra persona y se realizan acciones que le perjudican o pueden perjudicarle en su nombre, etc.

## g. CONSECUENCIAS.

De la naturaleza peculiar del ciberbullying pueden derivar consecuencias nefastas para todos los implicados ya que las acciones de ciberacoso pueden alcanzar magnitudes

inesperadamente grandes al tener un impacto potencial que, en ocasiones, escapa incluso al control de los acosadores.

La dificultad de controlar la velocidad a la que circulan los mensajes electrónicos de acoso, la posibilidad de que la identidad del agresor sea desconocida e incluso falsa, el desconocimiento de las repercusiones de las acciones que se realizan en la web y la continua accesibilidad (24/7), entre otras, contribuyen a la indefensión, el sufrimiento y la escasa capacidad de reacción ante este tipo de problemas. Además, los alumnos y chicas, y sus responsables legales, suelen desconocer que este tipo de actos pueden suponer delitos. Al mismo tiempo, los espectadores pueden ignorar que están colaborando en un acto de ciberbullying.

## 2. IDENTIFICACIÓN.

Detectar lo antes posible un caso de ciberbullying significará poder abordarlo en la fase más incipiente y, por tanto, con menores consecuencias para los implicados.

Conocer lo que es ciberbullying no es suficiente para asegurar la detección de los posibles casos que puedan estar aconteciendo en nuestro entorno ya que una de las más significativas características del ciberbullying es la ley del silencio. Podemos contar con una serie de indicadores de comportamientos que nos ayuden a contrarrestar esta ley del silencio y que nos permitan descubrir aquellas situaciones que podrían suponer un riesgo de ciberbullying.

### a. INDICADORES DE POSIBLE IMPLICACIÓN COMO VÍCTIMA O AGRESOR.

- Pasar muchas horas conectado a Internet y/o con el móvil.
- No ser objeto de supervisión parental sobre el uso de Internet.
- No comentar lo que hace o le sucede en Internet.
- Tener cuentas en una o varias redes sociales.
- Disponer de dispositivos conectados a internet habitación, en el teléfono móvil o tablet, o en otro sitio en el que no se tiene supervisión cuando se conecta.
- Molestarse por las interrupciones sufridas cuando está conectado a Internet o utilizando el móvil.
- Tener la necesidad de estar siempre disponible en el móvil, incluso mientras se duerme.
- Usar el móvil en el Colegio.
- Considerar como uno de los peores castigos que se pueden sufrir la prohibición de acceso al móvil o a Internet.
- Participar cada vez menos en actividades que supongan la no disponibilidad de Internet o el teléfono móvil.
- Normalizar el uso de la violencia y abuso de poder, utilizando expresiones como “son bromas”.
- Justificar la ley del silencio, “son cosas nuestras”.
- Cambiar de humor en situaciones sin acceso a Internet ni teléfono móvil.

## b. COMPORTAMIENTOS DE UNA POSIBLE VÍCTIMA.

- Dar la contraseña de correo electrónico o de algún programa de Internet a algún amigo.
- Utilizar la misma contraseña para varios programas/páginas de Internet.
- Dar o colgar datos personales en Internet.
- Pensar que Internet es un sitio seguro.
- Ser o haber sido víctima de bullying tradicional en la escuela.
- Haber intentado reunirse con personas a las que había conocido por Internet.
- Haber intercambiado fotos o vídeos personales con otras personas que ha conocido por Internet.
- Intercambiar de forma poco meditada la dirección de correo electrónico perfiles en RRSS. con desconocidos.
- Aceptar como amigos en Internet a personas que no conoce.
- Manifestar cambios de humor repentinos.
- Mostrar tristeza o desgana para realizar las actividades cotidianas.
- Sufrir deterioro de habilidades sociales, especialmente las asertivas, de defensa de sus intereses y derechos.
- Tener tendencia al aislamiento.
- Poseer baja autoestima o muestras de inseguridad.
- Rechazar el hablar de situaciones de ciberbullying.

## c. COMPORTAMIENTOS DE UN POSIBLE AGRESOR.

- Haberse hecho pasar por otra persona en el móvil o Internet.
- No poseer normas de uso de Internet.
- Mostrar/pasar fotos o vídeos que considera graciosos aunque sean humillantes o desagradables para el protagonista del vídeo.
- Haber intimidado o acosado a alguno de sus compañeros en el Colegio.
- Justificar situaciones de ciberbullying protagonizadas por otros.
- Justificar la violencia, especialmente la indirecta.
- Reducir las actividades que signifiquen no disponer de Internet o el teléfono móvil.
- Tener escasa tolerancia a la frustración.
- Mostrar actitudes de prepotencia, de abuso de poder y de falta de respeto de sus iguales.
- Faltar al respeto a la autoridad, los docentes o los padres y las madres.
- Evidenciar una actitud negativa hacia actividades cooperativas en las que se potencie la colaboración y el reconocimiento de las cualidades de cada uno.

## 3.COMUNICACIÓN DE LA SITUACIÓN.

Cualquier miembro de la Comunidad educativa que tenga sospechas, considere la existencia de indicios razonables o tenga conocimiento expreso de una situación de ciberbullying tiene la obligación de comunicarlo al Equipo Directivo del Colegio. De hecho, es obligación de toda persona o autoridad el comunicar a la autoridad o sus agentes las situaciones de riesgo que puedan afectar a un menor sin perjuicio de prestarle el auxilio inmediato que precise (Artículo 13 de la ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor)

Por tanto, la denuncia de la situación podrá tener su origen en la comunicación del propio afectado o la que pueda efectuar cualquier miembro de la Comunidad Educativa. Esta solicitud de información irá dirigida al Director Pedagógico correspondiente y se acompañará de la información inicial esencial que permita iniciar la investigación. Se utilizará el modelo establecido en Anexo I.

Una vez se haya recibido la comunicación de una posible situación de ciberbullying, el Colegio trabajará de forma inmediata y simultánea en dos líneas de actuación: valoración y acciones de protección.

## 4. VALORACIÓN.

El Director Pedagógico, una vez recibida la solicitud de intervención, constituirá un Equipo de Valoración por formado por:

- El Director Pedagógico.
- El Coordinador de Sección correspondiente.
- La Orientadora.
- El Tutor del alumno presuntamente acosado.
- El Coordinador TIC del Colegio.

Este equipo establecerá un proceso de recogida y triangulación de información, supervisado por el Coordinador de Sección correspondiente, que sirva de fundamento para la valoración del supuesto caso de ciberbullying. En este proceso es importante tener presente la posibilidad de conseguir pruebas de las acciones de intimidación que supuestamente está padeciendo la posible víctima.

Este proceso de valoración debe caracterizarse por la actuación comedida, pausada y ajustada a las circunstancias. Las prisas no deben caracterizar el proceso, pero la diligencia y la prontitud son buenas aliadas de éste. Los casos de ciberbullying pueden tener consecuencias graves y merecen toda nuestra atención y contundencia, pero ello no implica la necesidad de reacciones improvisadas ni alarmistas que poco suelen ayudar. Todos aquellos pasos que sean dados en falso podrán provocar nuevos obstáculos en el camino y aquellos aliados que posiblemente nos puedan resultar necesarios pueden volvernó la espalda.

Las fuentes de conocimiento para esta fase deben ser las personas supuestamente implicadas y sus familias, así como toda aquella información que pueda ser verificada a través de pruebas de la victimización o la agresión.

En todo momento debe respetarse la privacidad del menor o menores, evitarse el alarmismo y todo aquello que pudiera interferir el desarrollo óptimo del proceso y de la integridad de todo menor. Muy importante para ello es la confidencialidad y la triangulación de la información como herramienta de verificación de los datos que se hayan podido obtener en las entrevistas realizadas a las personas que se haya considerado conveniente.

Esta fase de valoración debe caracterizarse por la comprensión de la posible víctima y, por ello, se recomienda comenzar este proceso de recogida de información por el alumno que supuestamente está siendo victimizado (Anexo II), posteriormente con sus padres o tutores legales (Anexo III) para luego continuar con posibles alumnos o alumnas conocedores de los hechos (Anexo IV), el

chico, la chica o el grupo que pudiera estar provocando la victimización (Anexo V) y sus padres o tutores legales (Anexo VI).

Se evitará en todo momento la no coincidencia de las presuntas partes acosadas y acosadoras en el lugar de las entrevistas así como los padres y madres de los implicados como supuestos acosados y agresor o agresores.

El encuentro con la supuesta víctima debe procurar, especialmente, que la misma:

- Analice lo que le ha sucedido y qué ha pasado para llegar a esa situación.
- Identifique qué hechos concretos ha padecido y si conoce o no a la persona o las personas que están provocando la situación.
- Señale las plataformas mediante las que se ha producido el supuesto acoso (fijas o móviles), los medios (Internet, teléfono móvil) y las aplicaciones utilizadas (redes sociales, mensajería instantánea, páginas web, foros, blogs, e-mail, etc.).
- Ayude a identificar las posibles pruebas disponibles o que pudieran ser encontradas.

Con la familia de la supuesta víctima se recomienda efectuar una entrevista individual. En la misma se les informaría sobre el problema y de los hechos que se investigan, las medidas preventivas adoptadas, el proceso educativo y disciplinario que se iniciaría si se confirmase la existencia de una situación de acoso y, en caso necesario, las medidas paliativas que se adoptarían. Se dejará tiempo para que se expresen sobre lo que saben, lo que les preocupa y cómo valoran ellos la dimensión del problema.

En esta misma línea debe realizarse el resto de entrevistas en caso de que las hubiera, ya que puede que no se hayan podido identificar alumnos conocedores de los hechos ni quienes estén detrás de la supuesta agresión.

Una vez finalizada la recogida de información y concluidas las entrevistas, el Coordinador de Sección realizará un breve informe (Anexo VII) sobre los datos más relevantes de la situación denunciada en el que valorará si hay indicios suficientes para confirmar o no la existencia de una situación de ciberbullying y las acciones inmediatas que se deben llevar a cabo.

Con este informe, el Equipo de Valoración determinará la existencia o no de un caso de ciberbullying.

En caso de no constatarse una situación de ciberbullying, el Director Pedagógico podrá impulsar la puesta en marcha de acciones preventivas.

En caso de verificarse la situación como ciberbullying, a iniciativa del Director Pedagógico, se iniciarán las acciones sancionadoras pertinentes, según lo establecido en el Reglamento de Régimen Interior, pudiendo incluso derivar en comunicación al Cuerpo Nacional de Policía o Fiscalía de Menores.

En cualquier caso, emitirá comunicación de la situación al Área de Inspección Educativa, adjuntando, en su caso, un informe sobre la situación de ciberbullying (Anexo VIII).



## 5. ACCIONES DE PROTECCIÓN.

Durante el proceso de valoración es necesario tomar en consideración ciertas orientaciones psicoeducativas para el momento en que se ha detectado un posible caso de ciberbullying. En estas situaciones lo más importante es ofrecer apoyo y establecer los pasos de la intervención incluso previamente a la confirmación de la existencia de un caso de ciberbullying.

### a. ACCIONES CON LOS ALUMNOS EN SITUACIÓN DE RIESGO DE SER VICTIMIZADOS.

Con independencia de las características, procedencia e intensidad del hostigamiento y de forma complementaria a otras medidas de acompañamiento, es imprescindible reducir de manera inmediata la posible repetición de las situaciones de acoso.

Para ello se pueden tomar las siguientes medidas:

- No temer hablar del tema con la posible víctima, estar siempre dispuestos a hacerlo.
- Decirle que siempre se estará dispuesto a escucharle, que es un problema de todos y no suyo.
- Hacerle saber que no debe ocultar ni éste ni otro problema, porque con ayuda todo puede arreglarse.
- Explicarle que estas cosas no están pasando por su culpa.
- Hablar y planificar con ella qué hacer.
- Realizar una evaluación de vulnerabilidades sobre las que se pueda apoyar la persona acosadora para repetir el hostigamiento.
- Animarle a que hable con sus padres.
- Explicarle que es necesaria la ayuda de los demás.
- Disminuir la frecuencia e intensidad de uso de las TIC llegando, en función de los casos, a ser recomendable la privación temporal o incluso definitiva de ese contexto virtual (supóngase que el daño se está produciendo en una determinada red social).
- Continuar con la comunicación familia-centro educativo para facilitar el conocimiento del problema y el abordaje del mismo.
- Intentar que informe sobre cómo van las cosas durante esta primera fase del proceso.
- Procurar que no perciba la preocupación de los adultos, pero sí su interés por el problema.
- Potenciar su seguridad personal.
- Provocar que perciba sus propias cualidades personales.
- Insistir en que no tome represalias y que no conteste a los mensajes de los agresores.
- Guardar pruebas de lo que está sucediendo.
- Empezar y mantener las medidas de ayuda que entendamos pueden servir de cortafuegos frente a nuevas agresiones.

Esta acción protectora y preventiva puede, llegado el caso, realizarse de forma gradual si pudiera resultar que de su continuidad dependiera la identificación o inculpação de quien ejerce la agresión.

## b. ACCIONES CON LOS ALUMNOS EN SITUACIÓN DE RIESGO DE SER CIBERAGRESORES.

En entornos vituales muchas cosas pueden no ser lo que parecen y la autoría de las mismas puede no ser la aparente. El hecho de que nos afecten o nos lesionen no debe llevarnos al establecimiento de prejuicios por muy evidente que pueda parecer la procedencia de los hechos ofensivos. Precisamente inducir al engaño es una especialidad de quien se oculta on-line para causar daño a terceros, “el engaño es el primer daño”. De hecho, es muy común la suplantación de identidad, bien para ocultar la del agresor, bien para provocar más molestias que las derivadas del propio acto hostil, o incluso para ambas cosas.

En general, dos cuestiones suelen darse por supuestas: por un lado, quiénes son las personas autoras de la ofensa, salvo que sea anónima e inesperada y no se posean ni antecedentes ni indicios que señalen a presuntos culpables y, por otro, el carácter premeditado de la acción con el fin de causar daño.

Igualmente, puede darse el caso de que quien realizó la acción no conociera el impacto que tuvo y que esté dispuesto a poner todos los medios para su reparación, situándonos más en la posición de un desafortunado incidente que en la de un acoso premeditado.

Tampoco debemos asumir que se conoce toda la realidad. El ciberespacio tiene muchos caminos que se pueden recorrer de manera consecutiva pero también de forma alternativa y en paralelo. Siempre es positivo un margen de prudencia y mantener el beneficio de la duda.

Es muy aconsejable, si es posible, tratar de cerciorarse de que quien acosa es conocedor de que ha causado un daño y de la acción que lo provocó y de que ha realizado la acción lesiva de manera voluntaria, esto es, que no ha sido fruto de un descuido o una negligencia.

Entre las medidas a desarrollar con los alumnos en riesgo de ser ciberacosadores pueden estar:

- Comunicarle que esas situaciones no pueden seguir pasando.
- Hacer notar que es muy importante afrontar la situación.
- No evadir el problema y hablar con él o ella sobre lo que se piensa.
- Discutir sobre las consecuencias negativas de las situaciones de ciberbullying, tanto para víctimas como para agresores.
- Hacerle saber la importancia de pedir disculpas y reparar el daño.
- Establecer comunicación familia–centro para el conocimiento del problema y abordaje del mismo.
- Hablar sobre sus amigos y sobre cómo ocupan su tiempo.
- Decirle que para tener amigos no es necesario tener enemigos.
- No hacerle sentir culpable, pero ayudarle a que cambie su manera de comportarse.
- Hacerle entender que los adultos y los iguales son el espejo en el que él o ella se refleja.

- Reforzar positivamente sus cambios por muy pequeños e insignificantes que parezcan.
- Tener presente que, si uno de los compromisos implica cambiar hábitos, estará pasando por momentos difíciles y ayudarle.

## 6. ACTUACIONES.

Una vez verificado un caso de ciberbullying, el Director Pedagógico decidirá las medidas a tomar. Para ello podrá solicitar asesoramiento del Área de Inspección Educativa.

Los principios básicos de las medidas a adoptar perseguirán:

- El cese del acoso.
- La protección de la víctima.
- La reparación del daño.
- La adopción de medidas disciplinarias con los agresores, entre las que deberían primar las educativas.
- En todo caso, siempre se velará por la coherencia con la cultura de centro y el respeto a la normativa interna.

### a. ACTUACIONES GENERALES.

- Reflexión global sobre la calidad de la convivencia en el Colegio y análisis de cómo esta convivencia trasciende a las relaciones personales a Internet y la telefonía móvil.
- Revisión del Plan de Acción Tutorial y del Plan de Convivencia.
- Formación del profesorado en el manejo de conflictos generados a través de medios electrónicos, bien sea Internet o telefonía móvil, incidiendo en el aspecto de las adecuadas interacciones sociales y personales que los menores han de mantener cuando los usan.
- Formación del alumnado para el uso positivo de las TIC.
- Creación de comisiones de alumnado que se impliquen en la mejora de la convivencia on-line y off-line.
- Creación y difusión de estructuras y recursos para recibir denuncias, reclamaciones y quejas.

### b. ACTUACIONES CON TODO EL ALUMNADO.

- Capacitación y motivación para la diferenciación de la conducta de “chivar” de la de “denunciar” el sufrimiento de un compañero.
- Realización de seguimientos del clima relacional del aula, procurando siempre introducir el tema de buen uso de Internet y telefonía móvil.
- Desarrollo de programas de habilidades sociales con énfasis en cómo el buen uso de Internet puede favorecerlas.
- Implementación de programas de desarrollo personal, social y moral, ayudándose de herramientas de Internet.
- Establecimiento de diálogos con ellos sobre sus amigos y qué cosas hacen con ellos.

- Realización de un análisis de las potencialidades y riesgos de Internet y los teléfonos móviles.
- Análisis de los usos que hacen de Internet y los teléfonos móviles.
- Establecimiento de conversaciones para que den su opinión sobre los problemas de cyberbullying.
- Ofrecimiento de una explicación que les permita ver que estas cosas no están pasando por su culpa, aunque se puede ayudar a que no se repitan.
- Fomento de la reflexión con ellos sobre la importancia de ayudar a los demás a que no sufran.
- Promover la comunicación a padres y profesores de cualquier posible caso de bullying o cyberbullying que conozca
- Fortalecimiento de su autoestima y autoconfianza.
- Otorgamiento de la debida atención y consideración a la posibilidad de que la modificación de hábitos y comportamientos habituales en ellos puede hacerles pasar momentos difíciles, por lo que hay que ofrecerles ayuda para promover estos cambios.
- Valoración de sus cambios por muy pequeños e insignificantes que parezcan pero que contribuyan a la erradicación del cyberbullying.

### c. ACTUACIONES CON LA VÍCTIMA.

Cuando se verifique que un alumno está siendo víctima de cyberbullying, ya se estará realizando un conjunto de acciones destinadas a velar por su protección y óptimo desarrollo, tal y como se ha descrito en el apartado anterior. Sin embargo, una vez verificada la situación de victimización, el Director Pedagógico, con el Equipo de Valoración y los asesores que considere, deben valorar la idoneidad o no de desarrollar algunas medidas específicas que, junto a las realizadas con todo el alumnado, intensifiquen la respuesta del centro con la finalidad de:

- Frenar la situación de acoso.
- Ofrecer apoyo a la víctima.
- Brindarle seguridad y apoyo.
- Desarrollar ciertas habilidades que le podrían ser de ayuda.
- Potenciar la sensibilidad y empatía del resto de alumnos.

Para el último punto, puede instaurarse, por ejemplo, un programa de cybermentores, en el que alumnos con mayor dominio de Internet y los teléfonos móviles enseñan a las víctimas cómo funcionan, cómo prevenir algunos tipos de ciberacoso y cómo usarlos de forma positiva.

En cualquier caso, el Director Pedagógico designará un responsable de realizar el seguimiento de la víctima y quien sugiriera la idoneidad de derivarlo o no a algún profesional.

Por otro lado, se debe ofrecer a la víctima y a sus familiares información sobre las diferentes posibilidades que tienen a su alcance (denuncia en Comisaría, denuncia en Fiscalía,...), para que puedan elegir aquella que consideren más adecuada a sus circunstancias.

#### d. ACTUACIONES CON EL AGRESOR.

Siempre teniendo de referencia la normativa al respecto, el Director Pedagógico podrá decidir la adopción de algunas de las siguientes medidas:

- Petición de disculpas de forma oral y/o por escrita.
- Vigilancia específica por parte del equipo docente.
- Aplicación de las normas disciplinarias del Reglamento de Régimen Interior y del Real Decreto de Deberes y Derechos de los Alumnos procurando tener en cuenta aquellas que pudieran resarcir al agredido.
- Adopción, por parte del tutor, de medidas para favorecer la integración del agresor o agresores en el grupo respetando los intereses y derechos de los demás, con el asesoramiento de la Orientadora.
- Puesta en marcha de programas de modificación de conducta, desarrollo personal, ejercicio de comportamientos prosociales, etc. y buen uso de los medios electrónicos.
- Intervención mediante un compromiso de cambio a través de un contrato en el que el agresor se comprometa a participar en actividades y estrategias para mejorar sus habilidades en la utilización correcta de Internet y la telefonía móvil.
- Puesta en conocimiento de los padres y/o madres del alumnado implicado de que se dará a conocer a los Servicios de Protección del Menor las situaciones en las que existan evidencias claras de que alguno de los implicados haya sufrido alguna de las situaciones derivadas del incumplimiento o del inadecuado ejercicio de la patria potestad, contempladas la Ley de Protección del Menor.
- Consideración de que una conducta violenta continuada de un adolescente puede ser consecuencia de otra violencia ejercida sobre él, en el contexto familiar u otros, pudiendo alertar de un posible maltrato familiar.
- Realización de trabajos específicos (relacionados con el buen uso de Internet y la telefonía móvil) en horario no lectivo relacionados con el daño causado con autorización familiar.
- Solicitud de colaboración familiar para la vigilancia y control del uso de Internet y el teléfono móvil de sus hijos e hijas.
- Amonestación por falta leve o grave, dependiendo de la intencionalidad.
- Comparecencia ante el Coordinador de Sección de forma puntual o periódica.
- Cambio de grupo del agresor o agresores, en caso de que éstos perteneciesen al mismo grupo físico. De lo contrario, se solicitará al acosador o acosadores que eviten compartir los mismos espacios en Internet con el compañero agredido.
- Suspensión del derecho a participar en actividades complementarias y extraescolares.
- Suspensión del derecho de asistencia al Centro por el plazo establecido en el RRI.
- Apertura de expediente disciplinario.

El Director Pedagógico mantendrá informado al Consejo Escolar y a la Comisión de Convivencia, desde el principio del proceso, de las situaciones detectadas y de las actuaciones tomadas. Al finalizar el, realizará un informe de la situación denunciada y de las actuaciones realizadas que enviará al Área de Inspección Educativa.

---

En todo caso, se han de tener presentes las limitaciones existentes relativas la Protección de Datos Personales y el respeto a la privacidad.

### e. ACTUACIONES CON LAS FAMILIA DE LOS ALUMNOS IMPLICADOS.

- Es imprescindible contar con todas las familias afectadas y solicitar su colaboración para lograr un progreso socioeducativo adecuado para sus hijos.
- Las familias han de tener conocimiento de cada una de las actividades que sus hijos realizan on-line o a través de la telefonía móvil. Dado que ambos pueden ser medios desconocidos para algunos padres y madres se les proporcionará, si fuera necesario, toda la ayuda disponible para establecer unas estrategias actuación.
- Han de sentirse siempre respaldados para evitar que tomen iniciativas que agraven la situación.
- Se mantendrán reuniones informativas sobre la conducta de sus hijos y las medidas establecidas por el centro. Las reuniones serán individuales y en ningún caso se tratará de culpabilizar, sino de pedir colaboración a las familias a través de los compromisos que se considere oportunos.
- Las familias han de tener la posibilidad de expresar sus opiniones acerca de la situación. De este modo, se les ayudará a analizar el problema intentando siempre no restar importancia a los hechos ni tampoco sobredimensionar las consecuencias.
- Se les ofrecerán pautas relacionadas con las actitudes que el menor ha de tener tanto on-line como off-line para poder afrontar de forma adecuada el problema.
- Se intentarán evitar reuniones generales de familias y se mantendrá la máxima discreción y confidencialidad posible.
- Si se estima conveniente, se orientará a la familia sobre la posibilidad de recibir apoyo externo para poder afrontar y superar este problema.

## 7. ANEXOS

### a. ANEXO I: SOLICITUD DE INTERVENCIÓN Y RECOGIDA INICIAL DE INFORMACIÓN.

DATOS DEL ALUMNO SUPUESTAMENTE CIBERACOSADO			
NOMBRE Y APELLIDOS			
CURSO		EDAD	

ORIGEN DE LA SOLICITUD			
	FAMILIA		ALUMNO POSIBLE VÍCTIMA
	PROFESORADO		COMPAÑEROS
	TUTOR		PERSONAL NO DOCENTE
	ORIENTADORA		OTROS: _____

BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS	

ACTUACIONES REALIZADAS POR EL INFORMANTE	

FECHA DE LA SOLICITUD DE INTERVENCIÓN	
---------------------------------------	--

**SR. DIRECTOR PEDAGÓGICO DEL COLEGIO NTRA. SRA. DEL CARMEN DE VALLADOLID.**

## b. ANEXO II: GUÍA PARA LA ENTREVISTA LA PRESUNTA VÍCTIMA.

La conversación con el alumno que supuestamente está siendo víctima de ciberbullying debe ser especialmente cuidadosa. Durante la entrevista el entrevistador debe contrastar la veracidad de la sospecha al tiempo que ofrecer apoyo y escucha. Es muy importante que se sienta cuestionado.

Se puede comenzar por preguntas genéricas y abiertas como, ¿cómo estás? o ¿qué tal te va en el Colegio? intentando que se relaje y establecer un ambiente distendido.

A continuación, se debe centrar la entrevista en los supuestos hechos partiendo de preguntas menos comprometidas y genéricas para llegar a las más específicas y difíciles. En todo caso, la entrevista debe adaptarse al caso concreto, especialmente si es el alumno su familia quien ha comunicado los hechos. En este caso no será necesario detenerse en exceso en las primeras preguntas.

DATOS DEL ALUMNO			
NOMBRE Y APELLIDOS			
CURSO		EDAD	

RECOGIDA DE INFORMACIÓN
Me he enterado que hay chicos/as que están metiéndose con otros por medio del móvil e Internet, ¿sabes algo?
¿Qué opinas de que eso?, ¿por qué crees que lo hacen?
¿Qué hace el chico/a que recibe los insultos o burlas?, ¿qué podría hacer?
¿Conoces a alguien que le esté pasando?, ¿sabes de alguien que se burla de los demás o que sufre burlas?
Tú sabes que en el Colegio estamos para ayudaros y que no podemos permitir que esto suceda a nuestros alumnos, ¿te ha pasado a ti algo parecido?
Coméntame, algunas cosas desagradables que te han pasado cuando estabas usando el móvil o internet.
¿Desde cuándo te pasan estas cosas? ¿Son hechos aislados o se repiten?
¿El problema es con Internet o con el teléfono móvil? ¿redes sociales, e-mail, youtube, etc.?
¿Sabes quién lo está haciendo?, ¿cómo lo sabes? Suele ser muy difícil saber quién hace estas cosas, ¿no?
¿Qué haces cuando te ocurre?
¿Hay más personas que lo saben?, ¿se lo has contando?
¿Qué hacen los demás para ayudarte?
¿Te ha pasado algo parecido sin que sea por estos medios? ¿Como qué?

INFORMAR
Contar a la posible víctima las medidas que se van a tomar intentado tranquilizarla.

CONCLUIR
Resumir volviendo a preguntar: ¿Así que dices que...?



### c. ANEXO III: GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA FAMILIA DE LA PRESUNTA VÍCTIMA.

La conversación con la familia del alumno que supuestamente está siendo víctima de ciberbullying debe ser especialmente cuidadosa. Durante la entrevista el entrevistador debe contrastar la veracidad de la sospecha al tiempo que ofrecer apoyo y escucha. Es muy importante que la familia no se sienta cuestionada. Se recomienda recabar la mayor información posible que esté disponible en el Colegio sobre el alumno para lo cual es muy útil la información del equipo docente.

Se puede comenzar por preguntas genéricas y abiertas como, ¿cómo están? o ¿cómo le va a su hijo en el Colegio? intentando que la familia se relaje y establecer un ambiente distendido.

A continuación, se debe ir centrando la entrevista en el ciberbullying partiendo de preguntas menos comprometidas y genéricas para llegar a las más específicas y difíciles. En todo caso la entrevista debe adaptarse al caso concreto, especialmente si la familia es ya conocedora de los hechos. En este caso no será necesario detenerse en exceso en las primeras preguntas.

DATOS	
NOMBRE Y APELLIDOS DEL ALUMNO	
NOMBRE Y APELLIDOS DEL PADRE	
NOMBRE Y APELLIDOS DE LA MADRE	

INFORMAR
Informar de los hechos que se están investigando.
Informar de las actuaciones inmediatas emprendidas por el Colegio.
Informar de las medidas que se ponen en marcha en el Centro para modificar la situación.

RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA A LOS HECHOS DENUNCIADOS
¿Se lleva bien con sus compañeros? ¿Están en contacto también a través del móvil e Internet? ¿Utiliza mucho el móvil e internet? ¿Tiene acceso a Internet desde el teléfono móvil? Nos han llegado noticias de que su hijo/a podría estar teniendo problemas con Internet y/o el móvil, ¿saben algo de eso? ¿Han notado algún cambio en su hijo/a?, ¿cuáles? ¿Les ha contado algo al respecto? ¿Creen que le pueda estar sucediendo algo?, ¿Cómo qué? ¿Han hablado con él?, ¿Qué les ha dicho? ¿Cómo creen que podríamos ayudarle?

ACONSEJAR
Ofrecer ayuda según lo descrito en el apartado 6.e.

PETICIÓN DE COLABORACIÓN
Informar a la familia de cómo puede colaborar.

### d. ANEXO IV: GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LOS POSIBLES CONOCEDORES.

Se puede comenzar por preguntas genéricas y abiertas como, ¿cómo estás?, ¿qué tal te va en el Colegio?, ¿cómo te llevas con tus compañeros?, ¿tienes buena relación con todos? intentando que el alumno se relaje y establecer un ambiente distendido.

A continuación, se debe centrar la entrevista en los supuestos hechos partiendo de preguntas menos comprometidas y genéricas para llegar a las más específicas y difíciles.

Anotar el nombre del alumno observador y recabar información sobre la relación con la presunta víctima y el presunto acosador, pero no preguntando directamente estos datos.

NOMBRE	
	¿Os mantenéis en contacto, además de en el Colegio o en la calle, por Internet y por teléfono móvil?
	Me he enterado que hay chicos/as que están metiéndose con otros por medio del móvil e Internet, ¿sabes algo?
	¿Qué opinas de que eso?, ¿por qué crees que lo hacen?
	¿Qué hace el chico/a que recibe los insultos o burlas?, ¿qué podría hacer?
	¿Conoces a alguien que le esté pasando?, ¿sabes de alguien que se burla de los demás o que sufre burlas?
	Si has presenciado alguna situación de este tipo, ¿sabes por qué ha empezado esta situación y qué medios han utilizado para acosar a ese amigo/compañero/conocido (redes sociales, chats, e-mail, vídeos online, blogs...)?
	¿Por qué crees que se ha desencadenado esta situación, son simples bromas, quieren molestar al otro, se lo merecía?
	¿Has intervenido de alguna forma cuando has visto esto?
	¿Cómo te sientes cuando presencias este tipo de situaciones?
	¿Has contado a alguien lo que estaba ocurriendo? ¿Lo habéis comentado entre compañeros o entre los amigos que tienes en Internet?
	Tú sabes que en el Colegio estamos para ayudaros y que no podemos permitir que esto suceda a nuestros alumnos, ¿cómo crees que podríamos solucionar este problema?

## e. ANEXO V: GUÍA PARA LA ENTREVISTA EL PRESUNTO CIBERACOSADOR.

Normalmente, en los episodios de ciberbullying suele haber más de un chico/a acosador/a. Si éste fuera el caso, se deben hacer las entrevistas de forma individual e intentando que no se comuniquen entre ellos hasta que se entreviste a todos los supuestos acosadores.

Igualmente importante es haber hecho la entrevista previamente a la supuesta víctima y a algunos de los posibles observadores para contar con la mayor cantidad de información sobre los hechos.

La conversación con el alumno que supuestamente está provocando el ciberbullying debe ser especialmente cuidadosa. Durante la entrevista el entrevistador debe dejar claro que se está contrastando la veracidad de la sospecha y que se pretende ofrecer apoyo y escucha a todas las partes. Es muy importante que el alumno no se sienta cuestionado.

Se puede comenzar por preguntas genéricas y abiertas como, ¿cómo estás? o ¿qué tal te va en el Colegio?, ¿cómo te llevas con tus compañeros?, ¿tienes buena relación con todos? intentando que se relaje y establecer un ambiente distendido.

A continuación, se debe centrar la entrevista en los supuestos hechos partiendo de preguntas menos comprometidas y genéricas para llegar a las más específicas y difíciles. En todo caso la entrevista debe adaptarse al caso concreto, especialmente si es el alumno es conocedor del motivo de la entrevista. En este caso no será necesario detenerse en exceso en las primeras preguntas.

DATOS DEL ALUMNO			
NOMBRE Y APELLIDOS			
CURSO		EDAD	

RECOGIDA DE INFORMACIÓN
Me he enterado que hay chicos/as que están metiéndose con otros por medio del móvil e Internet, ¿sabes algo?
¿Qué opinas de que eso?, ¿por qué crees que lo hacen?
¿Qué hace el chico/a que recibe los insultos o burlas?, ¿qué podría hacer?
¿Conoces a alguien que le esté pasando?, ¿sabes de alguien que se burla de los demás o que sufre burlas?
Parece ser que hace unos días se ha producido una situación de supuesto acoso por Internet o por teléfono móvil ¿sabes algo?
Tú sabes que en el Colegio estamos para ayudaros a todos y que no podemos permitir que esto suceda a nuestros alumnos...Coméntame algunas cosas de las que has hecho con el móvil o Internet que creas que hayan podido resultar desagradables a algún compañero o compañera. ¿Son hechos aislados o se repiten? ¿Qué utilizas para ello internet o el teléfono móvil? ¿Redes sociales, chat, e-mail, youtube, etc.? ¿Por qué crees que no les gusta aquello que haces?, ¿cómo lo sabes?, ¿sabe esa persona que eres tú? ¿Qué hacen cuando te pasa? ¿Se lo cuentan a alguien? ¿Hacen los demás algo para ayudarle? ¿Y para ayudarte a ti? ¿Lo haces también en la vida real, cara a cara?

INFORMAR
Explicar las medidas que pueden llegar a aplicarse (apartado 6.d), insistir en que estos hechos no se pueden permitir y que se va a seguir el caso

## f. ANEXO VI: GUÍA PARA LA ENTREVISTA CON LA FAMILIA DEL PRESUNTO CIBERACOSADOR.

La conversación con la familia del alumno que supuestamente está realizando ciberbullying debe ser especialmente cuidadosa. Durante la entrevista el entrevistador debe contrastar la veracidad de la sospecha al tiempo que ofrecer apoyo y escucha. Es muy importante que la familia no se sienta cuestionada y que perciba que el Colegio quiere lo mejor para su hijo. Se recomienda recabar la mayor información posible que esté disponible en el Colegio sobre su hijo.

Se puede comenzar por preguntas genéricas y abiertas como, ¿cómo están? o ¿cómo le va a su hijo en el Colegio? intentando que la familia se relaje y establecer un ambiente distendido.

A continuación, se debe ir centrando la entrevista en el ciberbullying partiendo de preguntas menos comprometidas y genéricas para llegar a las más específicas y difíciles. En todo caso la entrevista debe adaptarse al caso concreto, especialmente si la familia es ya conocedora de los hechos. En este caso no será necesario detenerse en exceso en las primeras preguntas.

DATOS	
NOMBRE Y APELLIDOS DEL ALUMNO	
NOMBRE Y APELLIDOS DEL PADRE	
NOMBRE Y APELLIDOS DE LA MADRE	

RECOGER INFORMACIÓN REFERIDA A LOS HECHOS DENUNCIADOS
<p>¿Se lleva bien con sus compañeros? ¿Están en contacto también a través del móvil e Internet? ¿Utiliza mucho el móvil e Internet? ¿Tiene acceso a Internet desde el teléfono móvil?</p> <p>Nos han llegado noticias de que su hijo podría estar usando Internet y/o el móvil de forma que otro alumno se está sintiendo molesto, ¿saben algo de eso?</p> <p>¿Han notado algún cambio en su hijo/a?, ¿cuáles?</p> <p>¿Les ha contado su hijo/a algo al respecto? ¿Y otras personas?</p> <p>¿Cómo creen que podríamos ayudarle?</p> <p>¿Cómo creen que podríamos que esto dejara de pasar?</p>

INFORMAR
<p>En todo momento se debe intentar tranquilizar a los familiares informándoles sobre los hechos que se están investigando, pero intentando que no se sientan culpables, ni cuestionen al alumno supuestamente víctima.</p> <p>Afirmar rotundamente que este tipo de hechos no se pueden permitir y que el Colegio va a desarrollar las actuaciones se consideren idóneas para el bien de su hijo y del resto de compañeros.</p> <p>Es conveniente hacer ver a la familia que Internet y el teléfono móvil son herramientas muy potentes que pueden causar graves daños de los que son corresponsables.</p> <p>Aconsejar según lo descrito en el apartado 6.e.</p>

PETICIÓN DE COLABORACIÓN
<p>Informar a la familia de cómo puede colaborar.</p>

## g. ANEXO VII: GUÍA PARA EL INFORME DE VERIFICACIÓN.

**ESTE INFORME TIENE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

NOMBRE DE LA PERSONA QUE ELABORA EL INFORME: \_\_\_\_\_

ORIGEN DE LA DENUNCIA (alumnos, familia, profesor,...) \_\_\_\_\_

DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE Y APELLIDOS DEL ALUMNO PRESUNTAMENTE CIBERACOSADO		CURSO	
		EDAD	
NOMBRE Y APELLIDOS DEL ALUMNO PRESUNTAMENTE CIBERACOSADOR		CURSO	
		EDAD	

FECHAS Y MEDIOS DE LAS AGRESIONES

DESCRIPCIÓN DE LOS TIPOS DE AGRESIONES Y FRECUENCIA		

OBJETIVO DE LAS AGRESIONES

CONSECUENCIAS DE LAS AGRESIONES

RESUMEN DE LAS REUNIONES CELEBRADAS

---

--

<b>CONCLUSIONES</b>
---------------------

--

(Fecha y firma)

## h. ANEXO VIII: GUÍA PARA EL INFORME DE SITUACIÓN DE CIBERBULLYING.

### INFORME DE LA DIRECCIÓN DEL COLEGIO NTRA. SRA. DEL CARMEN SOBRE LA SITUACIÓN DE ACOSO PARA EL ÁREA DE INSPECCIÓN

**ESTE INFORME TIENE CARÁCTER CONFIDENCIAL**

DATOS DE IDENTIFICACIÓN			
NOMBRE Y APELLIDOS DEL ALUMNO PRESUNTAMENTE CIBERACOSADO		CURSO	
		EDAD	
NOMBRE Y APELLIDOS DEL ALUMNO PRESUNTAMENTE CIBERACOSADOR		CURSO	
		EDAD	
ORIGEN DE LA SOLICITUD	<input type="checkbox"/> Familia <input type="checkbox"/> Alumnos <input type="checkbox"/> Profesores <input type="checkbox"/> Otros _____		

FECHAS Y MEDIOS DE LAS AGRESIONES

DESCRIPCIÓN DE LOS TIPOS DE AGRESIONES Y FRECUENCIA	

OBJETIVO DE LAS AGRESIONES

CONSECUENCIAS DE LAS AGRESIONES

--

<b>RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DESARROLLADO</b>

MEDIDAS APLICADAS		
DE PROTECCIÓN A LA VÍCTIMA	MEDIDA	RESPONSABLE
APLICACIÓN DE MEDIDAS CAUTELARES	MEDIDA	RESPONSABLE

APERTURA DE EXPEDIENTE DISCIPLINARIO		
<input type="checkbox"/> SÍ		<input type="checkbox"/> NO
FECHA		
INSTRUCTOR		

OTRAS MEDIDAS Y ACTUACIONES PREVISTAS		
CON EL ALUMNADO IMPLICADO		
MEDIDA	RECURSOS	TEMPORALIZACIÓN
CON EL GRUPO		
MEDIDA	RECURSOS	TEMPORALIZACIÓN
CON LAS FAMILIAS		
MEDIDA	RECURSOS	TEMPORALIZACIÓN



CON EL EQUIPO DOCENTE		
MEDIDA	RECURSOS	TEMPORALIZACIÓN
CON LA COMUNIDAD EDUCATIVA		
MEDIDA	RECURSOS	TEMPORALIZACIÓN

(Fecha y firma)

El Director

## i. ANEXO IX: DECÁLOGO CONTRA EL CIBERBULLYING.

1. **Pide ayuda** a tu padre o tu madre o, en su defecto, a una persona adulta de confianza te servirá de gran ayuda. Asegúrate de que esa persona conoce y entiende estas pautas para que ambos podáis remar en el mismo sentido y para que su ánimo de protección no se vuelva en vuestra contra. Cuando el caso es grave porque, está causando severos daños o porque contiene amenazas serias, habría que acudir a presentar una denuncia.
2. **Nunca respondas a las provocaciones.** Hacerlo no te ayuda en nada y, sin embargo, es un estímulo y una ventaja para quienes te victimizan. Mantén la calma y no actúes de forma exagerada o impulsiva en ningún caso.
3. **No hagas presunciones.** Puede que ni las circunstancias ni las personas que parecen implicadas sean como aparentan. Mantén un margen para la duda razonable porque actuar sobre bases equivocadas puede aumentar los problemas.
4. **Trata de evitar aquellos lugares en los que eres agredido** en la medida de lo posible hasta que la situación se vaya clarificando.
5. **Protege tu privacidad.** Cuanto más se sepa de ti, más variado e intenso es el daño que pueden causarte. Cierra las puertas de tu vida on-line a personas que no son de plena confianza. Para ello:
  - a. Realiza un chequeo a fondo de tu equipo para asegurarte de que no tienes software malicioso (troyanos, Spyware) que puede dar ventajas a quien te acosa.
  - b. Cambia periódicamente las claves de acceso a los servicios on-line que usas.
  - c. Revisa y reduce tanto la lista de contactos que tienes agregados en las redes sociales (o en otros entornos sociales on-line) como las opciones de privacidad configuradas.
  - d. Comprueba qué información, publicada por ti o por otras personas, está accesible on-line y trata de eliminarla si crees que puede ser utilizada para hacerte daño.
6. Durante todo el tiempo, **guarda las pruebas** del acoso, sea cual fuere la forma en que éste se manifieste, porque pueden serte de ayuda. Trata también de conocer o asegurar la identidad de quienes te acosan pero, en todo caso, sin invadir derechos de ninguna persona.
7. **Trata de hacer saber a quienes te acosan que lo que están haciendo te molesta y pídeles,** sin agresividad, que dejen de hacerlo. Recuerda que no debes presuponer hechos o personas en tu comunicación, por lo que debes medir muy bien cómo lo haces, sin señalar a nadie en público, pero a la vez haciendo que se entere la persona o personas implicadas.
8. Si el acoso persiste, de nuevo, si te es posible, **trata de hacerles saber que lo que están haciendo es perseguible por la ley.**
9. Si a pesar de ello continúa el acoso, **debes hacer constar que estás en disposición de presentar una denuncia** porque cuentas con pruebas suficientes recopiladas desde el

inicio y sabes cómo y dónde presentarlas. Debes indicarle que, si el acoso persiste, te verás obligado a acudir a la policía.

10. Llegado este punto, si la situación de acoso no ha cesado, **toma medidas legales.**

## j. ANEXO X: NETIQUETA JOVEN PARA REDES SOCIALES.

La Netiqueta Joven para Redes Sociales tiene como finalidad mejorar la experiencia online de adolescentes y jóvenes en estos nuevos entornos de socialización intensiva. Contribuye a mejorar la ciberconvivencia y a evitar conflictos, potencia el sentimiento de pertenencia a la comunidad y de corresponsabilidad, y deviene, en definitiva, en el ejercicio y construcción de la ciudadanía digital activa y responsable como único garante de los derechos y deberes individuales y colectivos.

Cuenta con 16 enunciados articulados en función de tres fines principales:

- Guardar consideración y respeto por las demás personas.
- Preservar la privacidad ajena.
- Contribuir al buen ambiente de la Red.

### **Muestra consideración y respeto hacia los demás:**

1. Pide permiso antes de etiquetar fotografías subidas por otras personas. Puede ser que a pesar de estar publicadas online no sea conveniente estar etiquetado para alguien.
2. Utiliza las etiquetas de manera positiva, nunca para insultar, humillar o dañar a otras personas. Ayuda a crear el ambiente agradable y de confianza que a todos nos gusta compartir.
3. Mide bien las críticas que publicas. Expresar tu opinión o una burla sobre otras personas puede llegar a vulnerar sus derechos e ir contra la Ley. La libertad de expresión termina donde comienzan los derechos de los demás. La injuria, la calumnia y otras acciones contra el honor o la intimidad son delitos.
4. No hay problema en ignorar solicitudes de amistad, invitaciones a eventos, grupos, etc. Si lo hacen contigo, no insistas ni pidas explicaciones.
5. Evita la denuncia injusta de SPAM para no perjudicar a quienes hicieron comentarios correctos. La información abundante, interesante y veraz es un tesoro.
6. Usa las opciones de denuncia cuando esté justificada la ocasión. Realizar acusaciones a la ligera o de manera injusta genera desconfianza y enfado.

### **Cuida la privacidad de las demás personas:**

7. Pregúntate qué información de otras personas expones y asegúrate de que no les importa. En ocasiones contamos aspectos de nuestra vida con otras personas o de la vida de los demás sin tener en cuenta cómo les puede afectar que eso se sepa. Respeta la privacidad de los demás como te gustaría que respetasen la tuya.
8. Para etiquetar a otras personas debes hacerlo sin engaño y asegurarte de que no les molesta que lo hagas. Cuando etiquetas a alguien estás aportando mucha información que además, en muchos casos, se propaga de forma inesperada e incómoda.
9. No puedes publicar fotos o vídeos en las que salgan otras personas sin tener su permiso, como regla general. La imagen (fotografía, vídeo,...) de cada cual es un dato personal y el derecho a decidir cómo se utiliza le pertenece a esa persona en exclusiva.
10. Antes de publicar una información que te han remitido de manera privada, pregunta si lo puedes hacer. En las redes sociales, la información circula con demasiada velocidad de un lado a otro y lo que es privado se puede convertir en un secreto a voces.

**Contribuye al buen ambiente de la Red:**

11. Facilita a los demás el respeto de tu privacidad e intimidad. Comunica a tus contactos, en especial a los nuevos, cómo quieres manejarlas. Deja claro tu criterio para que lo puedan respetar diciéndoles qué cosas no admites como, por ejemplo, que reutilicen fotos que puedan ver en tus álbumes privados, que te etiqueten sin permiso o que expongan datos acerca de ti en páginas a la vista de otros.
12. Recuerda que escribir todo en mayúsculas puede interpretarse como un grito. Se trata de un acuerdo, de una norma no escrita que muchas personas utilizan. Tenerla en cuenta no supone esfuerzo y ayuda a entenderse bien en cualquier circunstancia.
13. Usa los recursos a tu alcance (dibujos, símbolos, emoticonos,...) para expresarte mejor y evitar malentendidos. El estado de ánimo, las diferencias culturales o sociales, las experiencias previas, etc.,... pueden dificultar la comunicación entre dos personas, más aún si ni están cara a cara. Comprender y utilizar símbolos de apoyo te ayudará a esquivar problemas por malas interpretaciones.
14. Ante algo que te molesta, trata de reaccionar de manera calmada y no violenta. Nunca actúes de manera inmediata ni agresiva. A veces las cosas no son como parecen. Puede que simplemente busquen la provocación o el engaño y si se reacciona mal habrán conseguido su objetivo. Puede tratarse también de errores o acciones no intencionadas.
15. Dirígete a los demás con respeto, sobre todo a la vista de terceros. Si alguien comete algún error, imprudencia o te molesta, sé amable al hacérselo ver y, si es posible, hazlo en privado.
16. Lee y respeta las normas de uso de las redes sociales en las que participas. No todas tienen las mismas reglas. Sin embargo, siempre son las reglas de juego de obligado cumplimiento para todos.