

Formación Continuada a Distancia Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos

Edición nº 41 enero-marzo 2020

# BULLYING Y CYBERBULLYING: ANÁLISIS, EVALUACIÓN, PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN 2° Edición actualizada

MAITE GARAIGORDOBIL LANDAZABAL Facultad de Psicología Universidad del País Vasco





Curso válido como mérito formativo que puntuará para la obtención de las Acreditaciones Nacionales del Consejo General de la Psicología



ISSN 1989-3906



# Contenido

DOCUMENTO BASE	3
Bullying y Cyberbullying: Análisis, evaluación, prevención e intervención	
FICHA 1	<b>45</b>
Una propuesta de intervención para prevenir y reducir el bullying y cyberbullying: Cyberprogram y cybereduca 2.0	
FICHA 2	<b></b> 50
Una propuesta de intervención psicoeducativa para fomentar el desarrollo socioemocional y prevenir la violencia	



# Documento base.

# Bullying y Cyberbullying: Análisis, evaluación, prevención e intervención<sup>1</sup>

### ÍNDICE

### Introducción

- 1. Bullying y cyberbullying: análisis del fenómeno
  - 1.1. Definición del bullying y cyberbullying
  - 1.2. Bullying y Cyberbullying: Prevalencia, diferencias de género, cambios con la edad y conductas frecuentes
  - 1.3. Consecuencias para el desarrollo socioemocional y la salud mental del bullying y cyberbullying
- 2. Evaluación del bullying y cyberbullying desde el contexto escolar, familiar y clínico
  - 2.1. Indicadores de observación conductual para la detección de víctimas y agresores
  - 2.2. El cuestionario sociométrico como herramienta para identificar a víctimas y agresores
  - 2.3. Autoinformes para la evaluación del bullying y cyberbullying
- 3. Bullying y cyberbullying: prevención e intervención desde el contexto escolar
  - 3.1. Programas de intervención psicoeducativa para fomentar el desarrollo socioemocional y prevenir la violencia
  - 3.2. Programas antibullying para prevenir e intervenir en situaciones de bullying y cyberbullying
  - 3.3. El protocolo antibullying frente a situaciones de victimización/cibervictimización
  - 3.4. Pautas de conducta de los adultos con víctimas, agresores y observadores de bullying y cyberbullying
  - 3.5. Otras estrategias y pautas de acción frente al cyberbullying desde los centros educativos
- 4. Bullying y cyberbullying: prevención e intervención desde el contexto familiar
  - 4.1. Factores protectores: Conductas de educación parental que previenen la conducta violenta
  - 4.2. Intervención desde el contexto familiar: Cómo actuar como padres de una víctima, un agresor y un observador de bullying y cyberbullying
  - 4.3. Otras estrategias para prevenir el cyberbullying desde la familia
- 5. Bullying y cyberbullying: la intervención desde el contexto clínico

### En síntesis

### Referencias

Ficha 1. Una propuesta de intervención para prevenir y reducir el bullying y cyberbullying: Cyberprogram y Cybereduca 2.0

Ficha 2. Una propuesta de intervención psicoeducativa para fomentar el desarrollo socioemocional y prevenir la violencia

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Para facilitar la lectura, en este documento se utiliza el genérico que incluye ambos sexos.

### INTRODUCCIÓN

La revisión de los estudios epidemiológicos evidencia que el bullying/cyberbullying se observa en todos los países y en todas las clases sociales. En todos los lugares se constata la prevalencia del acoso entre iguales en todas sus modalidades sin que haya grandes diferencias por el contexto geográfico, cultural o educativo. Dejando al margen el debate sobre la gravedad o no de los números, lo real es que en todos los centros educativos hay personas que sufren por el acoso al que les someten sus iguales, y otros que adquieren conductas antisociales, teniendo para todos los implicados, víctimas y agresores, consecuencias muy negativas, en muchos casos para toda la vida. El bullying y el cyberbullying suponen por su extensión y sus efectos (ansiedad, depresión, estrés, somatizaciones, problemas académicos, suicidio, violencia...) un problema que hay que afrontar. Para ello, son necesarias medidas de tipo educativo y de concienciación sobre el fenómeno que impliquen a los centros, los estudiantes y sus familias, y a la sociedad en general. Y cuando la victimización se ha producido y el daño emocional es un hecho, también es necesario un abordaje clínico para neutralizar las negativas consecuencias que la experiencia le haya podido generar.

En este documento, en primer lugar, se realiza un breve análisis del fenómeno clarificando qué es bullying y cyberbullying, el porcentaje de estudiantes que sufre estas conductas, y las graves consecuencias que tiene para víctimas y agresores. En segundo lugar, se describen métodos e instrumentos (observación, sociometría y autoinformes) para identificar y evaluar a los estudiantes que sufren, realizan y observan estas conductas, y que pueden utilizarse desde el contexto escolar, familiar y clínico. El tercer capítulo se centra en las acciones de prevención e intervención que pueden llevarse a cabo desde los centros educativos (programas de desarrollo socioemocional, programas antibullying, protocolo antibullying, pautas de conducta de los adultos con víctimas, agresores y observadores de bullying/cyberbullying, y otras estrategias y pautas de acción frente al cyberbullying desde los centros educativos (acciones en el centro educativo y recomendaciones para los estudiantes). El cuarto capítulo gira en torno a la prevención e intervención desde el contexto familiar. Se identifican factores protectores o conductas de educación parental que previenen la conducta violenta. Se sugieren pautas de conducta si son padres de una víctima, un agresor y un observador de bullying y cyberbullying. Además, se identifican otras estrategias para prevenir el cyberbullying desde la familia. El quinto y último capítulo concluye con una breve descripción de la intervención en el contexto clínico cuando la victimización y perpetración ya se ha producido. Se aporta una guía para realizar una evaluación psicológica y/o psicodiagnótico en casos de bullying/cyberbullying, y se identifican los objetivos terapéuticos y las técnicas de intervención más frecuentes en el tratamiento de víctimas y/o agresores. Al final se sintetiza lo más relevante de lo expuesto en torno al tema objeto de estudio, enfatizando algunas conclusiones.

Complementariamente, se incorporan 2 fichas, ambas centradas en propuestas psicoeducativas de prevención e intervención.

La ficha 1 describe una propuesta de intervención para prevenir y reducir el bullying y cyberbullying para adolescentes y/o jóvenes. Esta propuesta se configura con dos herramientas, Cyberprogram 2.0, un programa de intervención para prevenir el cyberbullying (Garaigordobil y Martínez-Valderrey, 2014a) y Cybereduca cooperativo 2.0 un video juego antibullying para realizar en la escuela y en familia (Garaigordobil y Martínez-Valderrey, 2016b) que tienen como finalidad educar en el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), así como prevenir y reducir el bullying y el cyberbullying.

La ficha 2 describe una línea de intervención psicoeducativa que tiene por finalidad fomentar el desarrollo socio-emocional, y que está configurada con cuatro programas de juego cooperativo (Programas JUEGO. Garaigordobil, 2003ab, 2004, 2005, 2007) dirigidos a niños y niñas de educación infantil y primaria y un quinto programa dirigido a adolescentes de 12 a 14 años (Garaigordobil, 2008), que combina juego cooperativo y otras técnicas de dinámica de grupos. La validación experimental de los 5 programas ha evidenciado su relevante valor como instrumento de desarrollo socio-emocional y de prevención de la violencia.

### 1. BULLYING Y CYBERBULLYING: ANÁLISIS DEL FENÓMENO

### 1.1. Definición del bullying y Cyberbullying

El bullying es una forma específica de violencia escolar, donde uno o varios agresores intencionalmente causan dolor, acosan y someten reiteradamente a otro compañero. Cuando hablamos de bullying cara-a-cara o presencial hacemos referencia: (1) A la existencia de una víctima indefensa, acosada por uno o varios agresores/as; (2) Que realizan diversos tipos de conductas agresivas cara-a-cara hacia la víctima, conductas agresivas físicas contra el cuerpo de la víctima o sus propiedades (le golpean, empujan, rompen, esconden o roban sus objetos...), conductas agresivas verbales (le ponen motes, insultan, le dicen frases desagradables sobre su persona...), conductas de exclusión social (no le dejan participar, le excluyen, cuentan mentiras o falsos rumores sobre la víctima para que sea rechazada por otros...), conductas agresivas psicológicas (dirigidas a minar la autoestima, a crearle inseguridad y miedo, le amenazan, chantajean, se ríen de la víctima, la humillan...; aunque todas las formas de bullying tienen un componente psicológico); (3) Es violencia mantenida física y mental; (4) Hay intencionalidad de hacer daño por parte de los agresores, crueldad de hacer sufrir a la víctima; (5) Suele haber una desigualdad de poder entre la víctima y los/las agresores/as (desigualdad física, verbal o psicológica); (6) Estas conductas agresivas se repiten con frecuencia (no es una agresión puntual), existe una relación de dominio-sumisión del agresor/a o agresores/as hacia la víctima que se mantiene en el tiempo; y (7) Además, la agresión no solo genera dolor en el momento que se produce, ya que la víctima siente dolor y angustia de forma sostenida por las expectativas que tiene de futuros ataques, agresiones o humillaciones que anticipa sufrirá (Garaigordobil, 2017a).

En los últimos años han surgido otras formas de bullying como el cyberbullying que consiste en utilizar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), principalmente Internet y el móvil, para ejercer acoso a otros iguales. El cyberbullying es bullying en formato digital, tecnológico, cibernético. ¿Qué conductas realizan los ciberagresores? Una revisión de las conductas identificadas por numerosos autores/as (Aftab, 2010; Belsey, 2005; Gámez-Guadix, 2017; Garaigordobil, 2013, 2015, 2017a; Hernández Prados, 2006; Kowalski, Agatston, y Limber, 2010; Kowalski, Giumetti, Schroeder, y Lattanner, 2014; Smith et al., 2008; Tokunaga, 2010) permite identificar, entre otras, las siguientes conductas: (1) Envían mensajes a través del móvil o del correo electrónico insultantes, desvalorizantes y/o amenazantes, intimidatorios (eres feo y gordo; todos te odian, deberías morir; ten cuidado que te vamos a machacar; sacaremos fotos tuyas desnuda y nadie te hablará...); (2) Hacen llamadas de teléfono anónimas para atemorizar a la víctima; y/o llamadas para amenazarle, intimidarle, insultarle, desvalorizarle...; (3) Manipulan fotografías para ridiculizar o crear una imagen falsa de esa persona que distribuyen por móvil o internet; (4) Excluyen, aíslan a la persona de las redes sociales (Facebook, WhatsApp, Instagram, Snapchat, YouTube...); (5) Roban la contraseña y suplantan la identidad de la víctima (por ejemplo, envían mensajes agresivos a los contactos de la víctima de tal modo que éstos se enfaden con ella; violan su intimidad, cambian la contraseña para impedirle el acceso a su cuenta de correo...); (6) Provocan a la víctima en chats, juegos online... para conseguir una reacción violenta que luego denuncian al responsable del servicio para que éste le impida el acceso a ese servicio; (7) Crean un perfil falso a nombre de la víctima y, por ejemplo, hacen ofertas explícitas de contactos sexuales indicando el móvil de la víctima para contacto...; (8) Dan de alta la dirección de correo electrónico de la víctima en algunos sitios web con la finalidad de que la víctima reciba continuamente en su correo SPAM...; (9) Crean y difunden mentiras sobre la víctima para perjudicarla (falsos rumores, difamaciones...); (10) Difunden información secreta o embarazosa de la víctima, por ejemplo, referida a su orientación/identidad sexual...; (11) Denigran o hablan mal de la persona en una web, en el blog personal, en una red social...; (12) Hacen encuestas para denigrar a esa persona, por ejemplo, para elegirla como más fea, menos inteligente, la más gorda... y llenarle de puntos o votos que le llegan a su correo electrónico; (13) Envían virus informáticos para manipular el ordenador de la víctima (robo de contenidos, usurpación de identidad para perjudicar a la víctima...); (14) Dan una paliza o colocan a la víctima en una situación humillante, lo graban con el móvil y difunden el vídeo vía móvil o lo suben a YouTube (happy slapping)...

La naturaleza de las nuevas tecnologías que se adentran en cada espacio de la víctima, hace que estas no tengan respiro, es una violencia invasiva que hostiga incesantemente a los estudiantes. A diferencia del bullying tradicional, el hogar ya no es un lugar seguro, no es un lugar de refugio para la víctima: sigue recibiendo SMS, e-mails... No obstante, con independencia de las diferencias o semejanzas existentes entre el bullying tradicional y el cyberbullying, de manera recurrente, los diversos estudios han hallado correlaciones entre la violencia tradicional y la violencia a través de las TIC. Muchas investigaciones han encontrado una fuerte relación entre ser agresor en situaciones de violencia tradicional en la escuela y serlo a través de las TIC, al igual que entre ser víctima en uno y otro contexto (Garaigordobil, 2011b; Ybarra, Diener-West, y Leaf, 2007).

Por lo tanto, en una situación de bullying y cyberbullying podemos diferenciar 3 roles: una víctima, uno o varios agresores, y diversos observadores con cuyo silencio y pasividad en gran medida hacen posible que la situación se perpetúe en el tiempo. Muchas veces callan por falta de empatía con la víctima y otras por miedo a que el agresor se vuelva contra ellos. Si consiguiéramos movilizar a los observadores para empatizar y tomar partido por la víctima, bien a través de la ayuda directa o mediante la denuncia a los adultos de lo que observan, en gran medida se resolverían estas situaciones de violencia escolar.

### 1.2. Bullying y Cyberbullying: Prevalencia, diferencias de género, cambios con la edad y conductas frecuentes

¿Qué porcentaje de estudiantes sufre bullying y cyberbullying? ¿Hay diferencias entre sexos? ¿Se observan cambios a medida que aumenta la edad? ¿Qué conductas son las más frecuentes? Para dar respuesta a estos interrogantes, recientemente, se ha realizado una revisión (Garaigordobil, 2017a) utilizando diversidad de bases de datos (PsycInfo, Psicodoc, Scopus, Dialnet, CSIC, Latindex, PsycArticles, Eric, Google Scholar...) que ha permitido identificar 309 estudios epidemiológicos que han analizado la prevalencia del bullying y cyberbullying a nivel nacional e internacional, desde el primer estudio llevado a cabo por Olweus (1973). Una síntesis del resultados de la revisión se presenta a continuación.

### 1.2.1. Bullying: prevalencia, diferencias de género, cambios con la edad, y conductas frecuentes

Prevalencia: La revisión de los resultados de los estudios sobre bullying, nacionales (entre otros, Cerezo y Méndez, 2013; Fernández-Montalvo, Peñalva y Irazabal, 2015; Garaigordobil y Oñederra, 2010; García-Continente, Pérez-Giménez, Espelt y Nebot, 2013; García-Fernández, Romera-Félix, y Ortega-Ruiz, 2016; ISEI-IVEI, 2009, 2012; Navarro, Yubero y Larrañaga, 2015; Navarro, Ruiz-Oliva, Larrañaga, y Yubero, 2015) e internacionales (entre otros, Bogolyubova, Skochilov y Smykalo, 2015; Hase, Goldberg, Smith, Stuck, y Campain, 2015; Malhi, Bharti y Sidhu, 2015; McClanahan, McCoy y Jacobsen, 2015; Pabian y Vandebosch, 2016; Olweus, 2013; Safaria, 2016; Shin, Braithwaite y Ahmed, 2016; Sumter, Valkenburg, Baumgartner, Peter y Van der Hof, 2015; Ybarra, Espelage, y Mitchell, 2014) evidencia un porcentaje medio aproximado de victimización frecuente (severa) que oscila aproximadamente entre el 2% y el 16%, sin embargo, el porcentaje de estudiantes que sufren conductas violentas cara-a-cara, aunque sea ocasionalmente, supera en algunos estudios el 80%. En relación al porcentaje de agresores, los estudios muestran un rango de agresores severos entre 2% y 12%, aunque en algunos estudios el porcentaje de agresores ocasionales alcanza el 45%.

Diferencias entre sexos: La revisión de la literatura ha puesto de relieve resultados discrepantes, no obstante, la tendencia de los estudios es a constatar que hay más víctimas y más agresores varones, y que mientras que los varones realizan más agresión física, las mujeres ejercen más formas indirectas de acoso (murmuración, difamación...).

Cambios con la edad: Los estudios que han analizado las variaciones en el porcentaje de víctimas y agresores a medida que aumenta la edad han evidenciado una disminución del porcentaje de víctimas y agresores. En general, se puede afirmar que las conductas de bullying (especialmente la agresión física) disminuyen a medida que aumenta la edad. El momento de mayor prevalencia del problema se sitúa entre los 11 y los 14 años de edad, y disminuye algo después. No obstante, los estudios que incluyen muestras hasta los 18-20 años evidencian que las conductas agresivas de exclusión social y el acoso psicológico sigue estando presente en la adolescencia tardía y en la juventud.

Conductas más prevalentes: En general, las conductas de bullying más prevalentes son las de agresión verbal (insultar, poner motes, desvalorizar verbalmente...), seguidas de las conductas de acoso o maltrato social (ignorar, rechazar, excluir, no dejar participar en el grupo...) y, en último lugar, el abuso físico (patadas, golpes, empujones...). Los casos de amenazas con armas son raros en todos los estudios. A medida que aumenta la edad, el acoso social y psicológico desplaza al acoso físico.

### 1.2.2. Cyberbullying: prevalencia, diferencias de género, cambios con la edad, y conductas frecuentes

Prevalencia: La revisión de los estudios de prevalencia de cyberbullying, nacionales (por ejemplo, entre otros, Buelga, Cava, y Musitu, 2010; Calvete, Orue, Estévez, Villardón, y Padilla, 2010; Estévez, Villardón, Calvete, Padilla, y Orue, 2010; Gámez-Guadix, Orue, Smith, y Calvete, 2013; Garaigordobil, 2015; ISEI-IVEI, 2009, 2012; Navarro, Yubero, y Larrañaga, 2015; Navarro, Ruiz-Oliva, Larrañaga, y Yubero, 2015) e internacionales (por ejemplo, entre otros, Hase, Goldberg, Smith, Stuck, y Campain, 2015; Olweus, 2013; Pabian y Vandebosch, 2016; Safaria, 2016; Shin, Braithwaite, y Ahmed, 2016; Sumter, Valkenburg, Baumgartner, Peter, y Van der Hof, 2015; Stewart, Drescher, Maack, Ebesutani, y Young, 2014; Tsitsika et al., 2015; Wu et al., 2015; Ybarra, Espelage, y Mitchell, 2014) evidencia un porcentaje medio aproximado de cibervictimización grave o severa (muy frecuente) que oscila aproximadamente entre el 1% y el 10%, sin embargo, el porcentaje de estudiantes que sufren conductas de cyberbullying aunque sea ocasionalmente supera en algunos estudios el 60%. En relación al porcentaje de ciberagresores, los estudios muestran un rango de ciberagresores severos entre 1% y 8%, aunque en algún estudio el porcentaje de ciberagresores ocasionales alcanza el 70%.

El cyberbullying es un fenómeno en crecimiento ya que en cada estudio que se lleva a cabo aparecen mayores porcentajes de estudiantes cibervictimizados. Este incremento se está produciendo por diversas razones, entre otras porque: (1) se accede a las nuevas tecnologías (Internet, móvil...) cada vez a edad más temprana y sin supervisión adulta;

(2) la vida en el ciberespacio es cada vez más relevante para las personas de todas las edades, siendo un espacio relevante de socialización, ocio, aprendizaje...; (3) como no se produce una situación cara-a-cara se percibe menos el daño que se causa a la víctima, incluso a veces los ciberagresores consideran su conducta un juego, un rol de ficción, sin apenas conciencia del dolor que causa su conducta; (4) muchos ciberagresores piensan que su conducta es anónima lo que incrementa la sensación de impunidad, pensando que nadie puede identificarle como autor de esa conducta; y (5) en internet los ciberagresores se agrupan, elaboran y difunden materiales audiovisuales muy fácilmente.

Diferencias entre sexos: La revisión de la literatura del cyberbullying ha puesto de relieve resultados discrepantes. La tendencia de los estudios es a constatar que en cyberbullying disminuyen las diferencias de género, aunque pueda haber una mayor predisposición en las chicas a ser cibervíctimas y en los chicos a ser ciberagresores.

Cambios con la edad: Los estudios que han analizado los cambios en las conductas de cyberbullying con la edad muestran resultados contradictorios. Algunos informan un aumento a medida que aumenta la edad; sin embargo, otros observan una disminución de cibervíctimas y ciberagresores con la edad, y algunas investigaciones han encontrado una relación curvilínea entre cyberbullying y edad. Una explicación de estas discrepancias puede encontrarse en las diferentes edades que incluyen las muestras de los distintos estudios. No obstante, la tendencia de las investigaciones parece mostrar el inicio del cyberbullying en la preadolescencia y adolescencia temprana (desde 10-11 años), aumentos en la adolescencia media (14-15 años), y posteriormente cierta estabilidad (a veces ligeramente creciente y/o decreciente) en el porcentaje de cibervíctimas y ciberagresores. Estos datos ponen de relieve que estas conductas no desaparecen con la edad, aunque puedan observarse ligeras disminuciones. Además, se evidencia un incremento del fenómeno cada vez a edades más tempranas debido a la facilidad de acceso a las TIC, y se observa su permanencia en la adolescencia tardía y la juventud.

Conductas más prevalentes: Entre las conductas de cyberbullying más frecuentes identificadas en estos estudios caben destacar los mensajes de texto insultantes y amenazadores (a través de internet o el móvil), así como la difusión de imágenes (vídeo o fotos). Además, otras formas frecuentes de cyberbullying son la exclusión social (por ejemplo, impedir participar en grupos de redes sociales...), insultar (poner motes...) y hablar mal o difamar a una persona (vía móvil o internet).

En síntesis, los porcentajes de prevalencia del bullying y cyberbullying no son homogéneos, variando en los distintos estudios. Resulta difícil aportar una cifra concreta que refleje el grado de prevalencia en niños, adolescentes y jóvenes. Los datos de las investigaciones no son fácilmente comparables porque las muestras de los distintos estudios varían mucho en cuanto a la edad, los instrumentos de evaluación también difieren midiendo diferentes conductas (especialmente en cyberbullying), y el intervalo de tiempo considerado también varía (algunos preguntan en qué medida se ha sufrido en el último año, otros en los últimos meses, otros no establecen ninguna limitación temporal). Por todo ello, únicamente se puede aportar una horquilla de porcentajes de victimización grave (víctimas/cybervíctimas severas) y un porcentaje de victimización ocasional mucho más alto. No obstante, los resultados de los estudios de prevalencia ponen de relieve que el bullying/cyberbullying es un fenómeno que se produce en todos los países y en todas las clases sociales; y es un problema digno de consideración, lo que permite enfatizar la necesidad de evaluación, prevención e intervención (Garaigordobil, 2018a).

### 1.3. Consecuencias para el desarrollo socioemocional y la salud mental del bullying y cyberbullying

El bullying y cyberbullying tienen consecuencias muy nocivas para todos los implicados, aunque con distintos síntomas y grados de sufrimiento. Si bien los efectos más acusados se evidencian en la víctima, los agresores y los observadores también son receptores de aprendizajes y hábitos negativos que influirán en su comportamiento actual y futuro. Todos los implicados en situaciones de acoso, en cualquiera de los roles, están en mayor situación de riesgo de sufrir desajustes psicosociales y trastornos psicopatológicos en la adolescencia y en la vida adulta, comparados con aquellos chicos y chicas no implicados.

El daño emocional del bullying presencial y tecnológico es muy significativo. Las víctimas de bullying cara-a-cara experimentan depresión, ansiedad, fracaso escolar, estrés postraumático, descenso de su autoestima, sentimientos de culpa, trastornos del sueño, introversión, ansiedad social, somatizaciones, sentimientos de inseguridad, soledad e infelicidad..., es decir, diversidad de síntomas internalizantes y externalizantes (ver revisiones Garaigordobil y Oñederra, 2010; Garaigordoil, 2018a; Rivara, y Le Menestrel, 2016). Las víctimas de cyberbullying sufren lo mismo e incluso mayor daño psicológico, porque la información humillante está disponible 24 horas del día para todos, los ciberagresores con frecuencia son anónimos (lo que genera intensos sentimientos de angustia e indefensión), y generalmente es muy difícil eliminar el material publicado que permanece accesible durante mucho tiempo en el ciberespacio.

Al hablar de las consecuencias del bullying y cyberbullying, suelen emerger los episodios más dramáticos, es decir, los que implican amenazas graves contra la integridad de la víctima o los que conducen al suicidio. Hay evidencia de que en los últimos años algunos adolescentes y jóvenes cibervictimizados, no teniendo capacidad para soportar más sufrimiento se suicidaron. Algunos ejemplos de suicidios, entre otros, son:

- ✓ Ryan Patrick Halligan de 13 años (Vermont, EEUU, 2003) (Ryan, 2003)
- ✓ Phoebe Prince de 15 años (Massachusetts, EEUU, 2010) (Dpa, 2010; Miller 2010)
- ✓ Tyler Clementi de 18 años (Nueva Jersey, EEUU, 2010) (Tyler Clementi Foundation, 2010)
- ✓ Felicia García de 15 años (EEUU, 2012) (ABC, 2012; Yee, 2012)
- ✓ Amanda Todd de 15 años (Canada, 2012) (Díaz, 2018)
- ✓ Carla Díaz de 13 años (Gijón, España, 2013) (Gosálvez, 2014; Simón, 2014)
- ✓ Oriana Belen Picotti de 15 años (Argentina, 2016) (García, 2017)

Sin duda, estas situaciones son muy dramáticas, conmueven a la sociedad cuando suceden, alcanzado una gran repercusión mediática y, por tanto, un gran impacto sobre los padres, los docentes, y sobre toda la sociedad en general. En su punto más extremo, el bullying y cyberbullying, puede llevar al suicidio y a la violencia juvenil. Pero incluso cuando la victimización no llegue a tener estos dramáticos efectos, suele tener en general graves consecuencias para la vida de las personas, que afectan a su adaptación personal, social...

Una reciente revisión sistemática de estudios realizados entre 2004 y 2017 sobre las consecuencias del cyberbull-ying (Garaigordobil, 2018a) ha permitido identificar 38 investigaciones (entre otras, Cross, Lester y Barnes, 2015; Chang et al., 2013; Garaigordobil, 2013; González-Cabrera et al., 2017; Gradinger, Strohmeier, y Spiel, 2009; Heiman et al., 2015; Hinduja y Patchin, 2010; Iranzo, Buelga, Cava, y Ortega-Barón, 2019; Kowalski, Limber y Agatston, 2010; Landoll et al., 2015; McLoughlin, Burgess y Meyricke, 2009; Mitchell, Ybarra y Finkelhor, 2007; Navarro et al., 2015; Schneider et al., 2012; Sourander et al., 2010; Tsitsika et al., 2015; Vieno et al., 2014; Wright, 2016; Ybarra, Diener-West, y Leaf, 2007) que muestran los efectos a nivel emocional, psicosocial, académico...

Las cibervíctimas tienen sentimientos de inseguridad, soledad, tristeza, infelicidad, indefensión, ansiedad, irritabilidad, depresión moderada y/o severa, ideación suicida (algunas consuman el suicidio), estrés postraumático, temor, miedo, baja autoestima, falta de confianza en sí mismos, baja estabilidad emocional, sentimientos de ira y frustración, somatizaciones, trastornos del sueño, trastornos en la conducta alimentaria, fobias, dificultades en su rendimiento académico, ingesta de alcohol y drogas, bajo ajuste social, ansiedad social..., es decir, numerosos problemas internalizantes y externalizantes. Además, estas consecuencias en muchas ocasiones perduran a medio y largo plazo. No son pocas las personas que acuden a las consultas de los psicólogos por problemas de ansiedad, depresión, fobia social... que han sufrido bullying y/o cyberbullying durante la infancia, la adolescencia o la juventud. También los *ciberagresores* tienen mayor probabilidad de desconexión moral, falta de empatía, baja estabilidad emocional, dificultades de acatamiento de las normas, conductas delictivas, problemas por su comportamiento agresivo, dependencia de las tecnologías, absentismo escolar, ingesta de alcohol y drogas, sentimientos de soledad emocional, menor optimismo y felicidad...

El bullying/cyberbullying es una conducta cruel, que genera gran sufrimiento a la víctima y que tiene graves consecuencias para todos los implicados. El acoso en todas sus modalidades (presencial y tecnológico) constituye, hoy en día, un relevante problema en los centros escolares, y que ha experimentado un crecimiento en los últimos años. Su considerable prevalencia y las graves consecuencias que puede tener, permiten considerarlo como un problema de salud pública.

### 2. EVALUACIÓN DEL BULLYING Y CYBERBULLYING DESDE EL CONTEXTO ESCOLAR, FAMILIAR Y CLINICO

Las graves consecuencias del bullying en sus distintas modalidades y la significativa prevalencia evidenciada en los distintos estudios epidemiológicos (ver revisiones Garaigordobil, 2011ab, 2017a) permiten enfatizar la importancia de identificar a los niños, adolescentes y jóvenes que están involucrados en este tipo de violencia, y poner medidas de prevención e intervención cuando estas conductas aparecen. ¿Qué podemos hacer para detectar situaciones de bullying y cyberbullying? ¿Qué estrategias se pueden utilizar para identificar a los estudiantes que están sufriendo estas conductas agresivas por parte de sus compañeros y a los estudiantes que están perpetrando estas conductas a otros? Entre las estrategias que podemos utilizar para identificar a víctimas y agresores se pueden destacar tres: (1) la observación de la conducta desde el contexto escolar, familiar y clínico; (2) la información sociométrica, es decir, de los compañeros del grupo-aula; y (3) los autoinformes que pueden utilizarse tanto en contextos educativos como clínicos.

### 2.1. Indicadores de observación conductual para la detección de víctimas y agresores

La observación de la conducta es muy útil para identificar a las víctimas y a los agresores de bullying y cyberbull-

ying, desde el contexto escolar, familiar y clínico. Con la finalidad de facilitar la observación, partiendo de revisiones previas (Garaigordobil y Oñederra, 2010; Garaigordobil, 2011b, 2013, 2017b), se ha elaborado una lista de conductas o indicadores de observación para identificar a las víctimas y a los agresores que se exponen en los Cuadros 1 y 2 (Garaigordobil, 2018a). Existen una serie de signos de alerta, cuya identificación puede permitir sospechar que ese ni-

CUADRO 1 Indicadores de observación para identificar a las víctimas		
Conducta general	Conductas concretas	
Conductas de miedo, huida y evitación	<ul> <li>Falta a clase: el miedo y ansiedad le conducen a no acudir al centro educativo. Ausencias pobremente justificadas. Espera a que no haya nadie para llegar o salir de la escuela. Escoge rutas ilógicas para ir y venir de la escuela. Evita hablar de temas relacionados con el colegio. Oculta el problema, la mayoría de las veces no informa a los adultos de lo que le está sucediendo. Rehúsa decir por qué se siente mal, puede insistir en que no le pasa nada o usar pretextos para justificar su estado.</li> </ul>	
Conductas depresivas	<ul> <li>✓ Manifiesta tristeza, apatía, indiferencia, está poco comunicativo, se muestra pesimista, llora con facilidad, está deprimido.</li> <li>✓ En casos graves expresa ideaciones de suicidio, incluso pueden llegar a realizar alguna tentativa y en ocasiones consuman el suicidio.</li> </ul>	
Cambios de humor: Humor inestable	<ul> <li>Alterna tristeza e irritabilidad (momentos de tristeza, apatía o indiferencia y momentos en los que se muestra irascible, expresa ira o rabia, con explosiones momentáneas de agresividad).</li> <li>Alterna relajación y tensión</li> </ul>	
Conductas ansiosas	<ul> <li>✓ Manifiesta nerviosismo, ansiedad, angustia, estrés, insomnio, pesadillas síntomas que pueden derivar en ataques de pánico.</li> <li>✓ En clase muestra dificultades para hablar, da una impresión de inseguridad y/o ansiedad.</li> <li>✓ Manifiesta inseguridad y baja autoestima.</li> </ul>	
Dificultades en las relaciones sociales con iguales	<ul> <li>Se aísla socialmente, en la escuela o en la calle: pasa más tiempo en casa que antes, no quiere salir de casa, ni estar con amigos, pre fiere estar solo y se muestra muy poco comunicativo.</li> <li>No tiene amigos, no le invitan a fiestas de otros compañeros, y tampoco organiza ninguna fiesta porque piensa que ningún compañero acudirá.</li> <li>Busca "amigos" y compañeros de juego de menor edad.</li> <li>Cambios en sus grupos de amigos, en ocasiones radicales.</li> <li>Es objeto de burlas, bromas desagradables, le llaman con motes, le molestan.</li> <li>Falta de defensa o exagerada reacción ante supuestas bromas u observaciones públicas.</li> <li>En el juego son los últimos en ser elegidos.</li> <li>Suelen estar involucrados en discusiones y peleas en las que se encuentran indefensos y con frecuencia acaban perdiendo.</li> <li>Como consecuencia de la situación puede comenzar a amenazar o a agredir a otros (víctimas-agresivas).</li> <li>Adopta el rol de bufón, realizando payasadas o bromas para que los demás se rían.</li> </ul>	
Descenso del rendimiento académico	<ul> <li>✓ Presenta un descenso del rendimiento académico.</li> <li>✓ Tiene dificultades de atención y concentración, está distraído.</li> <li>✓ Pérdida de interés por la actividad escolar, por el trabajo académico.</li> <li>✓ Altibajos en los tiempos de estudio y en el rendimiento escolar.</li> </ul>	
Cambios corporales, síntomas físicos y psicosomáticos	<ul> <li>Manifestaciones de enfermedad o dolencias frecuentes. Somatizaciones diversas: dolores de cabeza, dolores de estómago, vómitos tartamudeo, malestar generalizado, mareos frecuentes con síntomas no comunes, diarreas frecuentes sin ir acompañadas de vómitos o fiebres (en ocasiones finge dolencias para evitar determinadas situaciones y entornos).</li> <li>Lesiones físicas frecuentes sin explicación razonable. Presenta señales de agresión física: la ropa rota o estropeada, lesiones externas o marcas corporales reiteradas</li> <li>Modificación de los hábitos alimenticios (irregularidades, pérdida de apetito, trastornos alimentarios).</li> </ul>	
Otros indicadores de victimización	<ul> <li>Pide dinero sin querer decir para qué lo necesita.</li> <li>Coge dinero o cosas de casa para saldar "deudas" que no existen, originadas por alguna amenaza o chantaje.</li> <li>Se queda sin bocadillo, hace las tareas de otros</li> <li>Pérdida y/o deterioro de pertenencias físicas: Le suelen faltar objetos personales (bolígrafos nuevos, estuche, calculadora, compás, pin turas). Su material a menudo se encuentra estropeado, sucio</li> <li>Aparece su nombre en graffitis o pintadas en las puertas del baño y en las paredes.</li> <li>Miedo a los recreos, ocupa rincones, paredes y espacios protegidos y controlables visualmente. Busca la cercanía de los adultos en lo recreos y lugares comunes de la escuela.</li> <li>Variaciones en las actividades de ocio habituales: Repentino abandono o ausencia en actividades hasta ese momento preferidas.</li> </ul>	
Otros indicadores de cibervictimización	<ul> <li>✓ Tiene "Ilamadas telefónicas extrañas" que le ponen nervioso y cuyo origen oculta.</li> <li>✓ Parece alterado después de estar en el ordenador o de ver un mensaje de texto en el móvil.</li> <li>✓ Cambios en el uso de dispositivos o de Internet.</li> <li>✓ Ocultamiento especial cuando se comunica por Internet o teléfono móvil.</li> </ul>	

ño, adolescente o joven esté siendo victimizado, esté sufriendo acoso en cualquiera de sus modalidades (bullying/cyberbullying) (ver Cuadro 1). A los agresores se les suele identificar con mayor facilidad. Los agresores suelen tener algunas conductas manifiestas, tanto en el contexto escolar como en el familiar, que con facilidad ayudan a identificarlos (véase Cuadro 2).

CUADRO 2 Indicadores de observación para identificar a los agresores		
Conducta general	Conductas concretas	
Conductas manifiestas de agresión física	<ul> <li>✓ Tiene comportamientos agresivos con miembros de la familia.</li> <li>✓ Agrede físicamente a sus compañeros.</li> <li>✓ Rompe, esconde, desordena, estropea cosas ajenas.</li> <li>✓ Incordia y persigue a otros.</li> <li>✓ Actúa en grupo obstaculizando el paso o arrinconando a otros.</li> <li>✓ En los juegos se enfada con facilidad y con frecuencia provoca peleas.</li> </ul>	
Conductas manifiestas de agresión psicológica	<ul> <li>Resalta constantemente defectos físicos de sus compañeros.</li> <li>Humilla y ridiculiza a sus compañeros para minar su autoestima.</li> <li>Con frecuencia se muestra enfadado, impaciente y emplea tonos despreciativos en sus valoraciones sobre los demás.</li> <li>Es intolerante con los demás.</li> <li>Chantajea y amenaza.</li> </ul>	
Conductas manifiestas de agresión verbal	✓ Insulta. ✓ Burla, pone motes. ✓ Habla mal de otros, crea rumores y calumnia.	
Conductas manifiestas de exclusión social	<ul> <li>Rechaza a algunos compañeros no dejándoles participar en tareas de grupo, tanto de trabajo como de ocio.</li> <li>Hace el vacío ignorando a otros.</li> <li>Influye en sus compañeros para marginar a alguien.</li> <li>Ignora los derechos de los demás.</li> </ul>	
Bajo rendimiento académico	<ul><li>✓ Manifiesta baja motivación para estudiar.</li><li>✓ Suele tener bajo rendimiento académico.</li></ul>	
Otros indicadores	<ul> <li>✓ Gasta bromas desagradables.</li> <li>✓ Ignora los derechos de los demás.</li> <li>✓ Con frecuencia suele estar involucrado en conflictos.</li> <li>✓ Suele estar implicado en problemas de disciplina y convivencia</li> <li>✓ Impone sus criterios utilizando la agresividad verbal, física o psicológica.</li> <li>✓ Es impulsivo, no controla sus reacciones.</li> <li>✓ Tiene baja tolerancia a la frustración.</li> <li>✓ Manifiesta escasa empatía hacia otras personas.</li> </ul>	

En los últimos años se está realizando un esfuerzo por identificar indicadores que pueden predecir la probabilidad de convertirse en cibervíctima y/o en ciberagresor. Entre los indicadores que predicen la probabilidad de convertirse en cibervíctima cabe destacar: (1) Ser o haber sido víctima de bullying cara-a-cara en la escuela; (2) Realizar conductas de riesgo en internet (compartir las contraseñas con amigos/as, utilizar siempre la misma contraseña, o contraseñas de bajo nivel de seguridad, colgar datos personales en redes sociales, webs... o dar estos datos a otras personas que se conocen por Internet, enviar fotos y videos personales insinuantes y/o eróticos a otras personas conocidas en Internet...); (3) Haberse reunido con personas a las que se ha conocido por Internet; (4) Pensar que Internet es un sitio seguro; y (5) Mostrar algunos rasgos de personalidad como la tendencia al aislamiento, a la introversión, baja autoestima...

Entre los indicadores que predicen la probabilidad de convertirse en ciberagresor se pueden destacar: (1) Haber sido agresor de bullying cara-a-cara en la escuela; (2) Realizar conductas de bajo nivel ético-moral (mostrar o difundir fotos/videos que considera graciosos aunque sean humillantes o desagradables para otra persona, no poseer normas de conducta éticas de uso de internet, haber suplantado la identidad de otra persona en internet o en el móvil...); (3) Tener un bajo nivel de socialización (rechaza cooperar con los iguales, no reconoce las cualidades de otras personas, muestra actitudes de prepotencia, de abuso de poder y de falta de respeto hacia sus iguales y hacia las figuras de autoridad, justificar la violencia en general, y también las situaciones de bullying o cyberbullying protagonizadas por otros...); y (4) Manifiesta baja tolerancia a la frustración y baja capacidad de empatía.

### 2.2. El cuestionario sociométrico como herramienta para identificar a víctimas y agresores

Para identificar a las víctimas y a los agresores además de observar la conducta se puede solicitar información a los compañeros, a los iguales, ya que ellos siempre saben lo que está sucediendo. Un cuestionario sociométrico anónimo al inicio del curso escolar puede ser una herramienta muy rápida y útil para identificar quien sufre y quien realiza conductas de bullying/cyberbullying. En tan sencillo como solicitar que indiquen los nombres de las personas del grupo-aula que son víctimas (que suelen sufrir agresiones físicas, insultos, humillaciones, no se les deja participar, les acosan a través de las redes sociales, internet, el móvil...), y después que indiquen los nombres de los agresores/as, de los que suelen realizar esas conductas.

### 2.3. Autoinformes para la evaluación del bullying y cyberbullying

En este apartado, se presenta un listado de diversos autoinformes que tienen como finalidad medir el bullying y el cyberbullying. Además, a modo de ejemplo de este tipo de estrategia de evaluación, se describe con mayor detalle un screening que permite evaluar el bullying y el cyberbullying de 12 a 18 años, que ha sido estandarizado y tiene garantías psicométricas de fiabilidad y validez.

### 2.3.1. Listado de autoinformes para evaluar el bullying y cyberbullying

A partir sucesivas revisiones sobre las herramientas de evaluación disponibles (Garaigordobil, 2011b, Garaigordobil, 2018a) se ha elaborado un cuadro en el que se detallan diversos instrumentos de evaluación de utilidad para detectar el bullying y el cyberbullying (ver Cuadro 3).

CUADRO 3 Instrumentos de evaluación del bullying y del cyberbullying		
Variable	Instrumentos de evaluación	
Bullying	<ul> <li>Cuestionario sobre intimidación y maltrato entre iguales (Ortega, Mora-Merchán y Mora, 1995)</li> <li>Cuestionario sobre violencia escolar: El maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria (Defensor del Pueblo, 2000, 2007)</li> <li>Evaluación de la agresividad entre escolares (BULL-S, Cerezo, 2000)</li> <li>CIMEI. Cuestionario sobre intimidación y maltrato entre iguales (CIMEI. Avilés, 2002a)</li> <li>PRECONCIMEI. Cuestionario sobre concepciones de intimidación y maltrato entre iguales (Avilés, 2002b)</li> <li>Cuestionario sobre problemas de convivencia escolar (Gázquez, Cangas, Padilla, Cano y Pérez-Moreno, 2005)</li> <li>Acoso y Violencia Escolar (AVE. Piñuel y Oñate, 2006)</li> <li>Evaluación de la Convivencia Escolar (CONVES. García Rincón, 2006)</li> <li>CAHV-25 Evaluación de las actitudes hacia la violencia en el contexto educativo (Ruiz, Llor, Puebla y Llor, 2007)</li> <li>CPCE. Cuestionario de Evaluación de Problemas de Convivencia Escolar (Peralta, Sánchez, De la Fuente, y Trianes 2007)</li> <li>Cuestionario de bullying de Olweus (Olweus, 2007)</li> <li>CUVE-R. Cuestionario de Violencia Escolar – Revisado (Álvarez-García, Núñez, Rodríguez, Álvarez y Dobarro, 2011)</li> <li>Cyberbullying. Screening de acoso entre iguales. Screening del acoso escolar presencial (bullying)</li> <li>y tecnológico (cyberbullying) (Garaigordobil, 2013)</li> </ul>	
Cyberbullying	<ul> <li>✓ Cuestionario de Cyberbullying (Smith, Mahdavi, Carvalho, y Tippett, 2006)</li> <li>✓ Cuestionario de Cyberbullying (Ortega, Calmaestra y Mora-Merchán, 2007)</li> <li>✓ Cuestionario Berlín de Cyberbullying-Cybervictimización (BCCQ, Schultze-Krumbholz y Scheithauer, 2009)</li> <li>✓ CBQ. Cuestionario de Cyberbullying (Calvete, Orue, Estevez, Villardón, Padilla, 2010)</li> <li>✓ Cuestionario de Cyberbullying (Calvete, Orue, Estevez, Villardón, Padilla, 2010)</li> <li>✓ El inventario de Cyber Bullying revisado (RCBI) (Topçu y Erdur-Baker, 2010)</li> <li>✓ Escala de Cibervictimización (Akbulut, Levent-Sahin, y Eristi, 2010)</li> <li>✓ Escala online de victimización (OVS; Tynes, Rose, y Williams, 2010)</li> <li>✓ Escala de cyberbullying (Menesini, Nocentini, y Calussi, 2011)</li> <li>✓ CUVE-R. Cuestionario de Violencia Escolar – Revisado (Álvarez-García, Núñez, Rodríguez, Álvarez y Dobarro, 2011)</li> <li>✓ La escala cybervictimización (CVBS; Çetin, Yaman, y Peker, 2011)</li> <li>✓ El cuestionario europeo del proyecto de intervención en cyberbullying (ECIP-Q) (Brighi et al., 2012)</li> <li>✓ Escala de evictimización de adolescents a través del móvil e internet (CYBVIC; Buelga, Cava, y Musitu, 2012)</li> <li>✓ La escala de E-victimización (E-VS; Lam y Li, 2013)</li> <li>✓ El cuestionario de cyberbullying (Gámez-Guadix, Villa-George y Calvete, 2014)</li> <li>✓ La escala de cyberbullying (CBS; Stewart, Drescher, Maack, Ebesutani, y Young, 2014)</li> <li>✓ Cyberbullying, Screening de acoso entre iguales. Screening del acoso escolar presencial (bullying) y tecnológico (cyberbullying) (Garaigordobil, 2013, 2017c)</li> <li>✓ El cuestionario de cybervictimización (CBV; Álvarez-García, Dobarro y Nuñez, y Dobarro, 2016)</li> <li>✓ Escala del impacto emocional de la cibervictimization (CVEIS. Elipe, Mora-Merchán, y Nacimiento, 2017)</li> <li>✓ Cuestionario de cyberbullying (González-Cabrera, León-Mejía, Machimbarrena, Balea y Calvete, 2019)</li> </ul>	

En relación a la evaluación del bullying y cyberbullying cabe destacar: (1) Que muchos cuestionarios no disponen de garantías psicométricas de fiabilidad y validez, ni baremos que permitan ubicar las puntuaciones de la persona evaluada dentro de su grupo de referencia normativo; y (2) Que existe un problema con la definición del constructo de cyberbullying, ya que es complejo y difícil de operacionalizar; este constructo puede ser entendido de forma diferente en distintas poblaciones, y la complejidad y evolución acelerada de las nuevas tecnologías, vuelve cualquier clasificación rápidamente obsoleta; en general, se necesitan más esfuerzos orientados teórica y empíricamente para superar algunas de las dificultades en el área y tratar de captar de manera más directa el sentido de los problemas cibernéticos para los adolescentes de la era digital (Garaigordobil, 2013).

### 2.3.2. Test Cyberbullying: Screening de acoso entre iguales (Garaigordobil, 2013, 2017c)

A modo de ejemplo de un autoinforme estandarizado con garantías psicométricas a continuación se describe el Test Cyberbullying, que se configura con 2 escalas que permiten explorar en la persona que está siendo evaluada algunas conductas de distintos tipos de bullying cara-a-cara (físico, verbal, social, psicológico), y 15 conductas de cyberbullying. La descripción de cada escala se presenta en el Cuadro 4.

El Test Cyberbullying se puede administrar de forma individual y colectiva. El adulto lee las instrucciones de la escala de bullying, y posteriormente los adolescentes y jóvenes informan de la frecuencia con la que han sufrido, realiza-

### **CUADRO 4** DESCRIPCIÓN DEL TEST CYBERBULLYING

### Descripción

Escala de Bullying La escala evalúa 4 tipos de acoso presencial o "cara a cara": físico (golpear, pegar, empujar, romper o robar los objetos de la víctima), verbal (insultos, motes, calumnias, hablar mal de la víctima...), social (excluir, aislar, no dejarle participar en grupos y actividades) y psicológico (humillar, crear inseguridad y miedo). Contiene 12 ítems, agrupados en torno al rol que se desempeña en la situación de agresión: víctima, agresor y observador. La respuesta a los ítems es triangular, es decir, desde los 3 roles, 4 ítems como víctima, como agresor y como observador respectivamente. Por lo tanto, cada persona evaluada responderá si ha sufrido esas conductas como víctima, si las ha realizado como agresor y si las ha visto realizar a otros o ha sabido que le han sucedido a alguien conocido.

### Escala de Cyberbullying

La escala evalúa 15 conductas de cyberbullying mediante ítems que se refieren a conductas relacionadas con el acoso cibernético. En concreto, las conductas exploradas son: enviar mensajes ofensivos e insultantes, hacer llamadas ofensivas, grabar una paliza y colgar el vídeo en YouTube, difundir fotos o vídeos comprometidos, hacer fotos robadas y difundirlas, hacer llamadas anónimas para asustar, chantajear o amenazar, acosar sexualmente, difundir rumores, secretos y mentiras, robar la contraseña de acceso al correo..., trucar fotos o vídeos y subirlos a YouTube, aislar en las redes sociales, chantajear para no divulgar cosas íntimas, amenazar de muerte, y difamar diciendo mentiras para desprestigiar.

La escala contiene 45 ítems agrupados en torno al rol que se desempeña en la situación de agresión: cibervíctima, ciberagresor y ciberobservador. La respuesta a los ítems es triangular, es decir, adolescentes y jóvenes informan desde los 3 roles, como víctima, como agresor y como observador (15 ítems respectivamente). Por lo tanto, cada persona objeto de evaluación responderá si ha sufrido esas conductas como víctima, si las ha realizado como agresor y si las ha visto realizar a otros o ha sabido que le han sucedido a alguien conocido. Lo prioritario es la identificación de conductas, con independencia del medio con el que se llevan a cabo (internet, móvil...). Los ítems de esta escala son:

¿Te han enviado mensajes ofensivos e insultantes a través del móvil o a través de Internet? ¿Te han hecho llamadas ofensivas e insultantes a través del móvil o de Internet (skype...)? ¿Te han agredido para grabarte y colgarlo en Internet? ¿Han difundido fotos tuyas privadas, o comprometidas, o vídeos, a través de Internet o el móvil? ¿Te han hecho fotos robadas en sitios como los vestuarios, playa, servicios y las han colgado en Internet o difundido por el móvil? ¿Has recibido llamadas anónimas, con el fin de asustarte y provocarte miedo? ¿Te han chantajeado o amenazado por medio de llamadas o mensajes? ¿Te han acosado sexualmente a través del móvil o de Internet? ¿Ha firmado alguien en tu blog, haciéndose pasar por ti, haciendo comentarios difamatorios, mentiras o contando tus secretos? ¿Te han robado la contraseña, para impedir que puedas acceder a tu blog o a tu correo electrónico? ¿Te han trucado tus fotos o vídeos para difundirlas a través de redes sociales o YouTube, para humillarte o reírse de ti? ¿Te han acosado para intentar aislarte de tus contactos en las redes sociales? ¿Te han chantajeado, obligándote a realizar cosas que no querías a cambio de no divulgar tus cosas íntimas en la red? ¿Te han amenazado de muerte a ti o a tu familia a través del teléfono móvil, de las redes sociales o de otro tipo de tecnología? ¿Te han difamado a través de Internet diciendo cosas de ti que son mentira para desprestigiarte o han difundido rumores sobre ti para hacerte daño? (Nota: los ítems se aplican a la víctima "ha sufrido", al agresor "ha realizado" y al observador "ha

### Información cualitativa

Además este screening contiene preguntas abiertas que recogen información cualitativa complementaria cuando se ha informado haber sido víctima, agresor u observador de bullying o de cyberbullying:

- ✓ Cuando la persona es (o ha sido) víctima se le pregunta sobre las personas a las que ha informado de la situación, sobre las acciones emprendidas, los sentimientos experimentados y los efectos de la experiencia de victimización.
- 🗸 Cuando la persona evaluada ha realizado conductas como agresor se le pregunta desde cuando lo hace, con qué frecuencia, si realiza estas conductas en solitario o en grupo, las razones que subyacen a su comportamiento y los sentimientos que experimenta cuando acosa a
- 🗸 Cuando la persona evaluada informa haber observado situaciones de acoso o ciberacoso, se explora qué ha hecho cuando ha observado la situación, a quién se lo ha comunicado y los sentimientos que ha experimentado al observar o conocer situaciones de bullying/cyberbullying que les han sucedido a personas que conoce.

do y observado, conductas de bullying físico, verbal, social y psicológico durante el último año. Posteriormente se repite el procedimiento con las conductas de cyberbullying.

Para la corrección se suman los puntos obtenidos en los 3 roles en cada escala. La prueba permite obtener tanto en bullying como en cyberbullying 4 indicadores o índices respectivamente:

- ✓ Nivel de victimización: Informa de la cantidad de conductas de victimización que la persona evaluada ha sufrido en el último año (rol víctima).
- ✓ Nivel de agresión: Informa de la cantidad de conductas agresivas, de acoso, que la persona evaluada ha realizado hacia otros en el último año (rol agresor).
- ✓ Nivel de observación: Informa de la cantidad de conductas agresivas, de acoso, que la persona evaluada ha observado ejecutar a otros o ha sabido que una persona que conoce las sufre o ha sufrido durante el último año (rol observador).
- ✔ Nivel de victimización agresiva: Integra el nivel de victimización y el nivel de perpetración e informa de la cantidad de conductas de acoso que se sufren como víctima y también que se realizan como agresor.

El test aporta baremos en puntuaciones percentiles para los 8 indicadores. Los baremos han sido elaborados con una muestra de tipificación del test (N = 3.026, adolescentes y jóvenes de 12 a 18 años). Estos baremos permiten transformar las puntuaciones directas en percentiles, situando al adolescente o joven que está siendo objeto de evaluación dentro de su grupo de referencia normativo (en función de edad y sexo), en los 4 roles (víctima, agresor, observador, víctima agresiva) en bullying y cyberbullying respectivamente. Además, la prueba permite identificar desde el punto de vista diagnóstico si el adolescente o joven "No" tiene problemas de bullying o de cyberbullying, está en una situación de "Riesgo", o sus puntuaciones informan claramente de la existencia de un "Problema".

En el proceso de tipificación de la prueba, se han realizado diversos estudios psicométricos del screening (Garaigordobil, 2013; Garaigordobil 2017c) que avalan las garantías de fiabilidad y validez del instrumento. Los coeficientes alpha de Cronbach en las escalas de bullying ( $\alpha$  = .81) y ciberbullying ( $\alpha$  = .91), evidencian elevada consistencia interna del test. El análisis factorial confirmó una estructura configurada por 3 factores (víctimas, agresores, observadores en las escalas de bullying y ciberbullying que explican respectivamente el 57,89% y 40,15% de la varianza. Estudios de validez convergente mostraron correlaciones positivas entre el nivel de perpetración y resolución agresiva de conflictos, neuroticismo, conducta antisocial, problemas escolares, trastornos psicopatológicos... y correlaciones negativas con empatía, responsabilidad, regulación emocional y adaptación social. Actualmente el instrumento se ha administrado a estudiantes del último ciclo de educación primaria (10-12 años) y próximamente se incluirán baremos para estas edades en el manual de la prueba.

El Test Cyberbullying es muy útil para ser utilizado en contextos educativos y clínicos. En ámbitos clínicos la evaluación será individual, sin embargo, en contextos educativos se puede administrar en pequeños grupos. La recomendación general es aplicar el test para identificar la gravedad del problema y, posteriormente, implementar las intervenciones que sean necesarias (programas de intervención escolar, orientaciones a los padres, intervención clínica...).

### 3. BULLYING Y CYBERBULLYING: PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN DESDE EL CONTEXTO ESCOLAR

Con el objetivo de clarificar qué se puede hacer para prevenir e intervenir en situaciones bullying/cyerbullying desde contextos educativos, en este capítulo, a modo de introducción, se describen varias pautas generales de prevención e intervención y, posteriormente, se identifican: (1) programas de intervención psicoeducativa para fomentar el desarrollo socioemocional y prevenir la violencia; (2) programas antibullying para prevenir e intervenir en situaciones de bullying y cyberbullying; (3) las fases del protocolo antibullying cuando se producen situaciones específicas de victimización/cibervictimización; (4) Pautas de conducta de los adultos con las víctimas, los agresores y los observadores de situaciones de bullying/cyberbullying, así como mensajes a trasmitir a todos los implicados; y (5) Otras estrategias y pautas de acción frente al cyberbullying desde los centros educativos (acciones en el centro educativo y recomendaciones para los estudiantes).

Aunque todos los casos de bullying se caracterizan por tener determinados elementos comunes, cada situación es única, por tanto, la intervención debe adecuarse a cada realidad. Al ser un fenómeno relacional, no solo hay que intervenir con la víctima y el agresor, sino también con los miembros del entorno. Todas las actuaciones encaminadas a la intervención concreta cuando se identifican situaciones de acoso, y a la mejora de la convivencia en general, así como todos los protocolos, deben ser recogidos y englobados dentro de un plan de convivencia de centro. La mejor forma de prevenir la violencia es construir la convivencia a través de la educación en valores. El clima de convivencia

constituye un aspecto fundamental en la prevención del acoso escolar. Todas las actuaciones encaminadas a mejorar las relaciones interpersonales de la comunidad educativa serán de utilidad.

La única manera de combatir el bullying en todas sus formas de expresión es la cooperación entre todos los implicados: profesores, padres, estudiantes, personal no docente... La intervención en situaciones de maltrato debe implicar 4 niveles de intervención: (1) Institucional, es decir, todo el centro educativo debe estar implicado; (2) Familiar, ya que es fundamental implicar a los padres en el proceso, informando de los resultados de las evaluaciones que se llevan a cabo en el centro, así como solicitando su colaboración y seguimiento cuando se producen incidentes; (3) Grupal, es decir, con el grupo aula en su conjunto; y (4) Individual, con el agresor, la víctima, y ambos conjuntamente si se estima oportuno.

Una propuesta de intervención en el bullying y el cyberbullying debe incluir: (1) Actuaciones genéricas dirigidas a mejorar la convivencia, prevenir la conflictividad y evitar la aparición del fenómeno; (2) Intervención cuando se detectan situaciones de maltrato incipientes, para evitar su consolidación, a través de la aplicación de un programa específico con intervenciones individuales y en el grupo de alumnos...); y (3) Intervención cuando se trata de situaciones consolidadas, dirigida a minimizar el impacto sobre los implicados, aportando apoyo terapéutico y protección a las víctimas, así como control a los agresores.

La mayoría de las Consejerías de Educación de las Comunidades Autónomas han desarrollado guías de actuación en los centros educativos que están a disposición de los centros en sus páginas web. La revisión de varias de estas guías permite enfatizar una serie de medidas preventivas para desarrollar en los centros educativos, a través de la observación activa de las interacciones que se producen entre los alumnos del centro, de las tutorías, de la implementación de programas de prevención e intervención... El objetivo final de estas intervenciones es formar personas conscientes, críticas, responsables y comprometidas en la construcción de relaciones personales y sociales justas y solidarias. Se trata de fomentar en los estudiantes el desarrollo socio-emocional y moral, una educación en valores y para la convivencia que tendrá un papel en la prevención de la violencia. Entre las pautas sugeridas en estas guías cabe destacar las siguientes:

- ✓ Elaborar conjuntamente con el alumnado normas básicas de convivencia, a fin de que sean asumidas por todos y se sientan responsables de su cumplimiento.
- ✓ Formar comisiones de alumnos para la mejora de la convivencia en general, la detección de posibles conflictos y la colaboración en la resolución de los mismos: equipos de mediación, ayudantes de recreo, consejeros...
- ✔ Para evitar las situaciones de riesgo se sugiere anular los espacios ciegos del centro, aquellos que escapan del control del personal laboral y docente. Todos los espacios y rincones de un centro escolar deben estar accesibles para la observación. La actividad de los pasillos debe ser observada por los profesores, y en los lugares de paso del alumnado, éstos siempre deben sentir la presencia del profesorado tanto para persuadirles de actos violentos como para darles seguridad y confianza.
- ✓ Utilizar las tutorías para evaluar y detectar posibles situaciones de bullying que se puedan estar produciendo en el grupo, informando al psicólogo o psicóloga del centro de los indicios o situaciones identificadas para que se analicen y se asesore al equipo docente sobre la intervención más conveniente.
- ✓ Establecer por parte de todo el equipo docente relaciones cercanas y de escucha con los alumnos. Mantener por medio de la tutoría individualizada una relación directa con el alumnado, especialmente ante cualquier indicio de un conflicto.
- ✓ Facilitar al alumnado cauces para romper la "ley del silencio" que tanto daño genera en la víctima y en la conciencia moral de quienes son testigos pasivos del acoso. Es aconsejable que en lugares preferentes y visibles del centro escolar se coloquen carteles con un número de teléfono, página web o un buzón a donde los estudiantes puedan dirigirse de forma anónima para denunciar algún problema o realizar consultas.
- ✓ Trasmitir un mensaje claro de "tolerancia cero" ante cualquier conducta agresiva que se manifieste en el grupo de iguales.

En los centros escolares, además de identificar a las víctimas y agresores utilizando diversidad de instrumentos disponibles, sería muy positivo desarrollar acciones psicoeducativas que mejoren la convivencia para prevenir la violencia (programas socioemocionales y antibullying), y también activar el protocolo antibullying e implicarse activamente cuando se detecten situaciones de victimización. Los centros educativos y las aulas deben ofrecer a los estudiantes un ambiente seguro donde crecer y aprender. Los adultos deben recordar de forma explícita que el bullying no se acepta en la escuela y que tal comportamiento tendrá consecuencias.

### 3.1. Programas de intervención psicoeducativa para fomentar el desarrollo socioemocional y prevenir la violencia

La mejor manera de combatir la violencia es fomentar el desarrollo social y emocional que favorece la convivencia. ¿Qué programas existen para fomentar la educación emocional, el desarrollo social y afectivo-emocional? Con la finalidad de identificar los programas nacionales que se han desarrollado en los últimos años (2000-actualidad), para ser aplicados durante la infancia y la adolescencia, se llevó a cabo una revisión (Garaigordobil, 2018ab). En esta revisión de los programas de intervención psicoeducativa se incluyeron aquellos que fomentaban la inteligencia emocional, el desarrollo socioemocional, las habilidades sociales, la felicidad... En el Cuadro 5 se presenta una selección de algunos de los programas hallados en esta revisión, añadiendo nuevos programas, y ampliando información sobre sus objetivos y contenidos.

	CUADRO 5 Programas de intervención para fomentar el desarrollo socioemocional		
DENOMINACIÓN	OBJETIVOS Y DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA		
Mediación de conflictos (Torrego, 2000)	El programa, dirigido a adolescentes y jóvenes, consta de seis módulos para personas interesadas en ejercer de mediadores en conflictos. Los módulos fomentan el aprendizaje de técnicas y habilidades básicas que se deben utilizar en un proceso de mediación. La mediación es una herramienta de diálogo y de encuentro interpersonal que puede contribuir a la mejora de las relaciones y a la búsqueda satisfactoria de acuerdos en los conflictos. Se caracteriza por una concepción positiva del conflicto; el uso del diálogo y el desarrollo de actitudes de apertura, comprensión y empatía; la colaboración; el desarrollo de habilidades de autorregulación y autocontrol; la práctica de la participación democrática; y el protagonismo de las partes. Se forma un equipo de mediadores para la resolución del conflicto, cuyos miembros deben ser aceptados por la comunidad escolar como tales y deben tener funciones específicas. Nunca deben ser parte integrante del conflicto y requieren un entrenamiento previo. Las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona, un estudiante mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio.		
Programas JUEGO (4-6, 6-8, 8-10, 10-12 años) (Garaigordobil, 2003b, 2004, 2005, 2007)	Los 4 programas configuran una línea de intervención psicoeducativa preventiva que fomenta el desarrollo socio-emocional, utilizando como herramienta metodológica los juegos cooperativos y la dinámica de grupos basada en el debate. En conjunto, las actividades tienen como finalidad fomentar la conducta prosocial, el desarrollo emocional y prevenir la violencia. Los programas de juego cooperativo tienen como objetivo fomentar la socialización potenciando las habilidades de comunicación, la conducta prosocial, valores ético-morales, y la disminución de conductas sociales negativas. Además, estas experiencias lúdicas cooperativas estimulan el desarrollo emocional promoviendo la capacidad para identificar, comprender, expresar emociones, afrontando constructivamente emociones negativas, la empatía, la autoestima, sentimientos de placer y de bienestar psicológico subjetivo Los programas contienen distintos tipos de juegos: (1) Juegos de comunicación y conducta prosocial (juegos de comunicación-cohesión grupal, juegos de ayuda-confianza y juegos de cooperación); y (2) Juegos cooperativos-creativos (juegos cooperativos que incluyen creatividad verbal, dramática, plástico-constructiva y/o gráfico-figurativa). Los 4 programas JUEGO han sido validados experimentalmente.		
Programa PEHIA Programa de Enseñanza de Habilidades Interpersonales para Adolescentes (Inglés 2003)	El programa PEHIA estimula las relaciones interpersonales de 12 a 18 años. Es un programa que pueden aplicar diversos profesionales de la psicología y la educación. El programa se puede aplicar a adolescentes, tanto sin problemas aparentes como los que se encuentran en situaciones de riesgo social (alumnos de programas de garantía social, internos en centros de menores, etc.), con problemas internalizantes (aislamiento y retraimiento social, timidez, baja autoestima, etc.) o con problemas externalizantes (agresividad, hostilidad, etc.). El programa consta de ocho sesiones en las que se enseña a los adolescentes las habilidades fundamentales para establecer relaciones satisfactorias con los demás: - Adquirir y mejorar la capacidad de expresar molestia, desagrado, disgusto Saber decir no Conocer los derechos personales y saber defenderlos Aprender o mejorar las habilidades para presentarse y pedir una cita, hacer y aceptar cumplidos, e iniciar, mantener y terminar conversaciones Saber llegar a acuerdos con los padres sobre problemas cotidianos. Todas las sesiones incorporan una guía para el adulto que dirige la intervención describiendo las actividades y pasos a seguir, y un cuestionario de evaluación de dificultades interpersonales en la adolescencia (CEDIA) junto a las normas para su aplicación, corrección e interpretación.		
Programa BIENESTAR. El bienestar personal y social y la prevención del malestar y la violencia (López, Carpintero, Del Campo, Lázaro, y Soriano, 2006)	El principal objetivo del programa es promocionar el bienestar emocional y social de los adolescentes. La intervención tiene como finalidad dotar a los adolescentes de recursos para resolver necesidades, potenciar sus capacidades, la conducta prosocial, y la adaptabilidad. Los contenidos del programa giran en torno a las normas, el concepto de ser humano, valores y desarrollo moral, autoestima, empatía, autocontrol y habilidades para la comunicación interpersonal. El programa está orientado a potenciar los recursos personales que permiten a los adolescentes alcanzar su propio bienestar y el de los demás, evitando así el malestar y la violencia. La intervención se centra en conseguir que los adolescentes tengan recursos adecuados para afrontar la vida y, más concretamente, las relaciones emocionales y sociales, que, cuando se resuelven de forma adecuada, son las que más contribuyen a su bienestar y al de los demás. En síntesis, el programa fomenta una adecuada socialización.		
PAHS Cómo promover la convivencia. Programa de asertividad y habilidades sociales (Monjas, 2007)	Propuesta de intervención para desarrollar la asertividad y las habilidades sociales para educación infantil, primaria y secundaria. El PAHS pretende la promoción de las habilidades sociales del alumnado, fomentando actitudes, enseñando conductas y recursos personales de convivencia positiva con los iguales y con los adultos, previniendo problemas de adaptación y de relación. Los contenidos del programa se organizan en 5 módulos: comunicación interpersonal, asertividad, emociones, interacciones sociales positivas, interacciones sociales difíciles. Las actividades se centran en objetivos tales como: comunicación verbal y no verbal; expresar y escuchar activamente; relación asertiva; deberes y derechos asertivos; emociones positivas; emociones negativas; pensar y decir lo positivo; ayuda, apoyo y cooperación; críticas, quejas y reclamaciones; burlas, agresiones e intimidaciones.		

# CUADRO 5 PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN PARA FOMENTAR EL DESARROLLO SOCIOEMOCIONAL (Continuación)

### DENOMINACIÓN

### OBJETIVOS Y DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

Inteligencia Emocional para la Convivencia Escolar. El Programa PIECE (Vallés, 2007) Programa para estudiantes de primaria y secundaria (6-16 años) dirigido a fomentar el aprendizaje emocional, que estimula del desarrollo de competencias cognitivas, emocionales, sociales y de autocontrol que favorecen la convivencia pacífica y una madurez personal en el ámbito de los afectos. PIECE tiene como finalidad desarrollar la inteligencia emocional intrapersonal e interpersonal. Incorpora componentes del ámbito emocional, del autoconcepto-autoestima, de las habilidades sociales, de la resolución de conflictos y del aprendizaje de valores de respeto a los derechos humanos básicos... Todo ello dirigido a lograr la plena conciencia emocional, cognitiva y conductual aplicada a la mejora de la convivencia escolar. El programa se configura con 8-10 unidades de trabajo (en función de los niveles educativos) que abarcan 6 dimensiones emocionales: (1) conocimiento de la propia emocionalidad; (2) expresión y vivencia emocional; (3) asociación pensamiento-emoción; (4) conocimiento de la emocionalidad ajena (empatía); (5) gestión inteligente de la emocionalidad negativa; y (6) familia como base del desarrollo emocional.

Programa de intervención con adolescentes (Garaigordobil, 2008) El programa tiene tres grandes objetivos: (1) Crear y promover el desarrollo del grupo (autoestima, respeto hacia los demás, comunicación, hábitos de escucha activa, cooperación, expresión emocional, resolución de conflictos...); (2) Identificar y analizar percepciones, estereotipos y prejuicios (experimentar las limitaciones fisiológicas y psicológicas de la percepción, percepciones, creencias, prejuicios..., ampliar miras, apertura a otras posibles percepciones, explicaciones o puntos de vista sobre el mismo hecho...); y (3) Analizar la discriminación y disminuir el etnocentrismo (diferenciar distintas formas de discriminación, por sexo, raza-etnia, religión..., identificar situaciones de discriminación en el grupo, planteando objetivos de cambio...). El programa de intervención ha sido diseñado y validado para su administración a grupos de adolescentes de 12 a 14 años, aunque muchas de estas actividades se pueden utilizar en edades superiores. El programa está constituido por 60 actividades distribuidas en 7 módulos o ejes de intervención: autoconocimiento-autoconocepto, comunicación intragrupo, expresión y comprensión de sentimientos, relaciones de ayuda-cooperación, percepciones y estereotipos, discriminación y etnocentrismo, resolución de conflictos. Cada módulo incluye aproximadamente de 8 a 10 actividades.

Programa CONVIVIR (Justicia, Benítez, Fernández, Fernández de Haro, y Pichardo, 2008) Programa de prevención del comportamiento antisocial para el alumnado de tres años. El programa tiene como objetivo desarrollar la competencia social para abordar situaciones de conflicto y evitar conductas antisociales. Este programa está dividido en 4 bloques temáticos desarrollados a partir del trabajo con marionetas que el educador/a debe saber manejar. Estos bloques son: normas y su cumplimiento, sentimientos y emociones, habilidades de comunicación, ayuda y cooperación. Para conseguir los objetivos utilizan estrategias como el uso de marionetas, colorear, plastilina, juegos, canciones y escenificaciones. Cada bloque se divide en 4 unidades que contienen 2 sesiones cada una. Cada sesión, a su vez, se divide en dos partes, una primera en la que se desarrolla la actividad en grupo y se presentan los contenidos de la sesión por medio de las marionetas y, una segunda individual donde tienen que colorear un dibujo, trabajo con plastilina, algún juego, canciones o escenificaciones. Así mismo en la primera sesión de cada unidad se realiza una actividad en casa junto con la familia, de manera que se facilite el diálogo y la generalización a otros ámbitos de la vida cotidiana. Cada sesión tiene unos objetivos que se evalúan al finalizar y se refuerza a los niños y niñas si los consiguen.

Programa de educación de las emociones: la convivencia (Mestre, Tur, Samper y Malonda,

Programa de educación de las emociones que tiene como objetivo promover la convivencia en la infancia (3-12 años). En el marco de la psicología positiva el programa, orientado a la mejora de la convivencia en la infancia, está estructurado en 4 bloques: (1) Conocimiento y gestión de las emociones (emociones positivas, emociones de los otros, autocontrol...); (2) Autorregulación de las emociones y autonomía personal (actitudes positivas, autoestima, responsabilidad, autorregulación y automotivación.; (3) Habilidades de comunicación (asertividad, comunicación, expresión de ideas, dar las gracias, pedir favores, expresar una queja, escucha activa, empatía y prosocialidad, escucha a los sentimientos de los demás); y (4) Habilidades de afrontamiento eficaz y asentamiento social (identificación de problemas, resolución de conflictos, negociación...). Incluye actividades para fomentar el conocimiento de sí mismo/a y de los demás, la búsqueda de soluciones eficaces en la resolución de conflictos, el control de emociones sobre los principios de autocontrol para desarrollar personas socialmente maduras. Fomenta el desarrollo de una comunicación eficaz, estimulando la convivencia sobre la base de principios democráticos. Se trabaja la capacidad de comprender opiniones diferentes a las propias, discernir entre diversos puntos de vista y argumentar a partir de distintas aportaciones teóricas, para ampliar la estructura mental y a buscar nuevas alternativas ante los conflictos de la vida cotidiana.

INTEMO. Programa de habilidades emocionales para jóvenes de 12 a 18 años (Ruiz, Cabello, Salguero, Palomera, Extremera y Fernández-Berrocal, 2013) El programa INTEMO dirigido a adolescentes y jóvenes de 12 a 18 años, se fundamenta en el modelo de Mayer y Salovey, y se configura con 12 sesiones en torno a 4 objetivos: (1) Percepción y expresión emocional (percepción, valoración y expresión de emociones); (2) Facilitación emocional (conciencia de las emociones y habilidad para generar emociones que faciliten el pensamiento); (3) Comprensión emocional (entender y etiquetar emociones con un vocabulario amplio); y (4) Regulación emocional (regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual). Mediante ejercicios, los miembros del grupo desarrollan estas habilidades emocionales para convertirlas en una herramienta esencial de su vida académica y personal. Aborda entre otros contenidos: la importancia de la inteligencia emocional, jugando a expresar y percibir emociones, emocionando mis recuerdos, comprensión de las emociones, desarrolla tu vocabulario emocional, el valor de las emociones, aprende a conectar con los demás, ¿Qué hago cuando me siento? Cómo relacionarme conmigo y los demás...

FORTIUS. Fortaleza psicológica y prevención de las dificultades emocionales (Méndez, Llavona, Espada y Orgilés, 2013) El objetivo del programa es fortalecer psicológicamente a niños y niñas de 8 a 13 años, para prevenir las dificultades emocionales y resolver los problemas personales. Se realizan 12 sesiones de 60 minutos, trabajando las fortalezas a tres niveles: (1) Fortaleza emocional, dirigida a comprender la utilidad de las emociones negativas y a aprender a controlarlas por medio de la relajación progresiva, de la respiración diafragmática y de la visualización mental; (2) Fortaleza conductual, a nivel interpersonal, practicando la escucha activa y las habilidades sociales, y a nivel personal, mediante la planificación del estudio y la programación del tiempo libre; y (3) Fortaleza cognitiva, para mejorar los procesos de pensamiento incluyendo el diálogo interno, a través de la reestructuración cognitiva, de la resolución de problemas y de las autoinstrucciones. Para facilitar su aplicación, el programa incluye instrucciones precisas y abundantes materiales didácticos en un DVD: pósteres, diapositivas, actividades, grabaciones, diplomas, escalas de valoración, consejos para los padres, etc.

DULCINEA. La Educación Emocional en Educación Secundaria: Programa "Dulcinea" (Pérez-González, Cejudo y Benito, 2014) El programa tiene como finalidad principal que los adolescentes adquieran estrategias emocionales básicas y mejoren las habilidades empáticas, asertivas y sociales que favorezcan el desarrollo integral de la personalidad. Los objetivos específicos del programa son: (1) Adquirir un mejor conocimiento de las propias emociones y de las de los demás; (2) Fomentar la autoestima y el autoconocimiento; (3) Potenciar las habilidades de relación interpersonal para mejorar sus interacciones sociales; (4) Conocer y aplicar nuevas estrategias de regulación emocional; y (5) Valorar la importancia de la felicidad y del optimismo como características personales adaptativas ante el afrontamiento de las situaciones de la vida. El programa incluye 17 sesiones y utiliza diversidad de técnicas (dramatizaciones, reflexión individual, debates en grupos de discusión, cine-fórum, disco-fórum, torbellino de ideas, diario emocional...). Las actividades fomentan la autorreflexión personal, el conocimiento/comprensión emocional, la empatía y la regulación de las emociones, es decir, la inteligencia intrapersonal e interpersonal.

### **CUADRO 5** PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN PARA FOMENTAR EL DESARROLLO SOCIOEMOCIONAL (Continuación)

### DENOMINACIÓN

### OBIETIVOS Y DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

PROBIEN Bienestar en Educación Primaria: mejorando la vida personal y las relaciones con los demás (Carpintero, López, del Campo, Lázaro y Soriano, 2015)

El programa para grupos de 6 a 12 años (educación primaria) tiene como objetivo principal conseguir que los estudiantes obtengan recursos adecuados para afrontar la vida y, más en concreto, las relaciones emocionales y sociales. Se configura con 7 unidades didácticas pensadas para su aplicación conjunta: (1) Bases de la convivencia (se sientan las bases para la mejora de nuestra convivencia); (2) Concepto del ser humano (el mundo, la vida y los seres humanos valen la pena); (3) Valores y desarrollo moral (mis derechos, tus derechos, nuestros derechos); (4) Promoción de la autoestima (yo soy importante, yo valgo la pena); (5) La empatía (o el corazón social inteligente); (6) Las habilidades de comunicación (Saber decir bien las cosas); y (7) La autorregualción: ¿Quieres ser tu dueño y relacionarte bien con los demás? Este programa conecta con el programa BIENESTAR para adolescentes (López et al., 2006).

Programa TEI Tutoría entre iguales (González Bellido, 2015)

El TEI, de aplicación en los centros educativos de primaria y secundaria, es un programa de convivencia para prevenir la violencia y el acoso escolar. Implica a toda la comunidad educativa y tiene como objetivo básico mejorar la integración escolar, trabajar por una escuela inclusiva y no-violenta, fomentando que las relaciones entre iguales sean más satisfactorias, orientadas a la mejora del clima y la cultura del centro respecto a la convivencia, conflicto y violencia. El TEI, se basa en la metodología de Tutorías entre iguales, concretando su intervención en alumnos-tutores de 2 cursos superiores, con carácter voluntario, centrada en competencias emocionales, con modelo positivo. Se basa en la tutorización emocional entre iguales donde el respeto, la empatía y el compromiso son los pilares básicos de su desarrollo en los centros educativos (en secundaria los alumnos de 3º son tutores emocionales de los de 1º, en primaria, los alumnos de 5º son tutores emocionales de los de 3º y en infantil los alumnos de 5 años son tutores emocionales de los de 3 años...

PREDEMA. Programa de educación emocional para adolescentes (Montova, Postigo v González-Barrón, 2016)

El programa está dirigido a maestros emocionales que quieren aprender de sí mismos y enseñar a los adolescentes el valor de las emociones en el desarrollo de una vida con sentido. Las emociones, como los valores, no pueden educarse solamente desde la razón. Las competencias emocionales, como la ética, no pueden transmitirse verbalmente, sino que deben mostrarse en la relación y mediante el ejemplo. Así, la educación en emociones requiere de un maestro que, a su vez, haya desarrollado sus propias competencias emocionales. El programa pretende ayudar al docente tanto en la necesaria reflexión sobre la educación emocional, como en su puesta en práctica. PREDEMA presenta una reflexión sobre el sentido de las emociones y la educación emocional en las aulas, así como una sugerencia práctica estructurada, a la vez que flexible y versátil. El programa se configura con 11 sesiones de educación emocional que se realizan semanalmente en tutorías. Entre las actividades se incluyen dinámicas vivenciales, ejercicios de atención, mindfulness, darse cuenta, relajación, conciencia emocional, juegos, role playing, dinámicas de reflexión, diálogo, reflexión grupal e individual, trabajo con dibujos, plastilina, esquemas, etc.

Programa EMOCIONES para estudiantes de 6 a 11 años (Giménez-Dasí, Quintanilla, Arias, 2016)

Este programa dirigido a niños y niñas de 6 a 11 años fomenta el desarrollo de competencias emocionales y sociales. Su objetivo es que los niños/as mejoren competencias y que éstas reviertan en su rendimiento académico, autoestima y bienestar psicológico. El programa propone el uso combinado de la filosofía para niños (FpN) y las técnicas de atención plena (mindfulness), dos formas complementarias de trabajar las competencias emocionales. La FpN constituye la parte reflexiva que se expresa a través del lenguaje; los niños utilizan el diálogo entre iguales como forma de construir conocimiento significativo. La atención plena, al contrario, supone la parte experiencial. A través de las actividades de atención plena que se plantean, se pretende aumentar la capacidad de concentración de los niños y hacer que se fijen en emociones y sensaciones corporales que suelen pasar inadvertidas. Ambas formas son complementarias: se puede reflexionar sobre las experiencias sentidas y sentir prestando especial atención a las emociones y sensaciones corporales. El programa está estructurado por edades.

Programa SEA. Desarrollo de habilidades sociales, emocionales y de atención plena para jóvenes (Celma y Rodríguez, 2017)

El programa SEA tiene como objetivos mejorar en los jóvenes su capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos, así como su habilidad para manejarlos, es decir, mejorar la inteligencia socioemocional. El programa se estructura en 18 sesiones semanales en las que se llevan a cabo distintas actividades individuales y colectivas. A lo largo de las sesiones se trabajan diferentes aspectos para el entrenamiento en habilidades socioemocionales (atención y comprensión emocional, regulación y reparación emocional, regulación y adaptación social). Se trabaja de forma transversal y la atención plena (mindfulness) es empleada como recurso de apoyo en la mitad de las sesiones. Las técnicas utilizadas son diversas (actividades de relajación y role-playing, visionado de vídeos...). Todas ellas cuentan con un formato estructurado y todos los materiales necesarios para facilitar el desarrollo de la sesión. El programa ha sido especialmente diseñado para su empleo en el ámbito escolar, pudiéndose ajustar la duración a una sesión de tutoría. Sin embargo, puede ser una herramienta de gran utilidad en otros contextos (clínico, social...) en los que se trabaje con jóvenes.

Programa EMOCIONES. Pensando las emociones con atención plena. para Educación Infantil (Giménez-Dasí, Fernández, Daniel v Arias, 2017)

El programa para niños y niñas de Educación Infantil contiene actividades para cada edad con objetivos evolutivos diferenciados. Pensando las emociones con 2 años: las bases del conocimiento emocional. Pensando las emociones con 3 años: los inicios de la reflexión emocional. Pensando las emociones con 4 años: los inicios del diálogo entre iguales. Pensando las emociones con 5 años: los primeros intercam-Programa de intervención bios filosóficos. Las raíces del bambú y la mente sana. Actividades de atención plena para niños de 3 años. Actividades de atención plena para niños de 4 años. Actividades de atención plena para niños de 5 años. Entre las características/estrategias utilizadas con niños y niñas de 2 y 3 años: Marionetas, juegos y cuentos; y con niños de 4 y 5 años: Lectura de cuentos, cuestiones a debatir, diálogo y actividades de reflexión. Este programa conecta con el dirigido a estudiantes de 6 a 11 años (Giménez-Dasí et al., 2016).

Las evaluaciones de los programas y los resultados obtenidos permiten ratificar la importancia de implementar en todos los niveles educativos programas de desarrollo socioemocional. Tal y como se concluye en una reciente revisión (Garaigordobil, 2018b): (1) En el momento actual disponemos de muchos programas de intervención socioemocional, sin embargo, no todos han sido validados experimentalmente; (2) Cuando se han evaluado los efectos de los programas para fomentar competencias sociales y emocionales, los resultados en general son positivos, aumentando variables adaptativas y disminuyendo variables disfuncionales; (3) Hay muchos programas para educación primaria y secundaria, pero existen pocas intervenciones para niños y niñas de edad preescolar o educación infantil; (4) Los pro-

gramas evaluados eficaces son aquellos realizados sistemáticamente y que tienen actividades que promueven: la capacidad de comunicación, la conducta prosocial, la capacidad para resolver conflictos pacíficamente, el desarrollo de valores ético-morales, la capacidad de empatía, la autoestima y estima de los demás; la capacidad para identificar emociones, para comprender causas y consecuencias de las emociones, así como el afrontamiento constructivo de la mismas; la destreza para gestionar emociones negativas, y para fomentar las emociones positivas; el respeto por las diferencias, la reflexión sobre los prejuicios (racistas, sexistas, homófobos...)...; y (5) Los centros educativos deberían implementar programas multicomponente (escuela y familia) que refuercen la conducta prosocial, fomenten el desarrollo emocional y la prevención de la violencia. Este tipo de intervenciones preventivas realizadas a lo largo de toda la escolarización se han evidenciado un modelo eficaz.

### 3.2. Programas antibullying para prevenir e intervenir en situaciones de bullying y cyberbullying

Complementariamente a estos programas que fomentan el desarrollo socioemocional para prevenir la violencia en general, se deben plantear actividades antibullying, que confrontan directamente con las situaciones de bullying y cyberbullying, con la finalidad de promover que los estudiantes no lo hagan, apoyen a la víctima, y/o informen cuando observan que se está produciendo.

En los últimos años, la mayor sensibilización social y educativa hacia el fenómeno del acoso, ha promovido un incremento de medidas preventivas y paliativas cuando esta situación se produce. Aunque algunos de estos programas de prevención e intervención han sido validados experimentalmente, un amplio conjunto de ellos requiere aún procesos de validación. Además, es importante señalar que los resultados de los programas antibullying son inconsistentes. Los efectos varían considerablemente entre los programas y algunos tienen efectos muy débiles. No obstante, la alta prevalencia del bullying y cyberbullying, con las graves consecuencias que tiene, permiten enfatizar la necesidad de desarrollar recursos que tengan como finalidad prevenir y reducir estas conductas de acoso presencial y cibernético, evaluando la eficacia de estas intervenciones.

En relación a los programas antibullying, recientemente se ha realizado una revisión de los programas nacionales e internacionales, identificando varios programas de intervención (Garaigordobil, 2017b, 2018a). Partiendo de estas revisiones, en el Cuadro 6, se incluye la selección de algunos de estos programas para niños, adolescentes y jóvenes, y se incorporan otros programas antibullying más recientes, ampliando información sobre sus contenidos.

### **CUADRO 6** PROGRAMAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN ANTIBULLYING

D	enominación	Descripción del programa
Br 'B Pr 'B 20 Fl Sr	BBPP-First Olweus ullying Prevention Bergen 1' y New Bergen roject against Bullying; Bergen 2' (Olweus, 1991, 004; Olweus, Limber, erx, Mullin, Riese, y nyder, 2007; Olweus y imbert, 2010ab)	Este programa multifactorial, incluye una serie de componentes a nivel de todo el colegio (creación de un equipo coordinador para la prevención del acoso escolar, administración de cuestionarios para la detección, desarrollo de normas y medidas disciplinarias, implicación de los padres), intervenciones dentro de la clase (reuniones generales con toda la clase para tratar el tema del acoso escolar y las relaciones con los iguales), intervenciones individuales (intervenciones con los implicados inmediatas cuando el acoso se produce, con los padres de los implicados), y toda una serie de componentes a nivel de la comunidad (difusión de mensajes antiacoso, creación de asociaciones con otros miembros de la comunidad para apoyar el programa del colegio). Cinco ejes guían la intervención: grupos de discusión, comité de prevención de bullying, reglas de clase, supervisión de estudiantes y participación comunitaria. Dirigido a Educación Primaria y Secundaria. Es el programa más evaluado empíricamente a nivel internacional, habiendo obtenido resultados desiguales en los estudios llevados a cabo en diferentes países.
	efriending Intervention rogram (Menesini	Intervención a nivel de aula y a nivel individual. La intervención tiene como objetivos: (1) reducir los episodios de acoso escolar mediante el desarrollo en los agresores de una conciencia de su propio comportamiento y el de los demás, (2) mejorar la capacidad de

y formación de nuevos alumnos ayudantes, a cargo de los más veteranos.

Codecasa, Benelli y Cowie, los niños para ofrecer apoyo a las víctimas del acoso escolar, (3) mejorar la responsabilidad y participación de los observadores, y (4) 2003)

Escolar (Ortega, 1997; Ortega, del Rey y Mora-

Merchan, 2004)

SAVE-Sevilla Anti-Violencia Intervención a 5 niveles: comunidad escolar, aula, profesores, alumnos consejeros e individual. Los ejes de esta intervención dirigida a niños y adolescentes son: gestión democrática de la convivencia (negociación y consenso), trabajo en grupo cooperativo, entrenamiento emocional, empatía, actitudes y valores, e intervenciones con participantes en riesgo. El programa de ayuda entre iguales consta de tres programas preventivos (gestión de la convivencia, trabajo en grupo cooperativo, educación de sentimientos y valores en la intervención directa con los escolares en riesgo de sufrir problemas de maltrato) y otro programa de atención directa a los escolares que sufren

mejorar la calidad de las relaciones interpersonales en el grupo-aula. Los ejes de la intervención se centran en fomentar conductas prosociales y redes de apoyo entre iguales, entrenamiento de alumnos ayudantes, trabajo de alumnos ayudantes con el grupo de pares,

problemas de maltrato o los provocan. El modelo incluye la articulación de los distintos sistemas sociales que son responsables de la convivencia humana en la escuela.

# CUADRO 6 PROGRAMAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN ANTIBULLYING (Continuación)

### Denominación

### Descripción del programa

Programa de Sensibilización contra el maltrato entre iguales (Monjas y Avilés, 2006) El programa tiene tres objetivos: (1) Aportar información sobre el maltrato entre iguales al profesorado, familias, alumnado y sociedad en general; (2) Sensibilizar y concienciar a los profesionales de los centros de secundaria sobre la necesidad de intervenir y desarrollar actuaciones para su reducción y prevención; y (3) Estimular el establecimiento de políticas escolares antibullying y antiviolencia. La propuesta incluye orientaciones para los profesores, la familia y los alumnos, de cara a la prevención y a la actuación cuando se detectan situaciones concretas de maltrato. Es un programa de prevención, ya que la sensibilización es una forma de prevención precoz. La propuesta contiene un conjunto de ideas y materiales para analizar, reflexionar, comentar y debatir. Trata de aportar orientaciones, sugerencias y pistas que pueden ayudar a las y los profesionales en la detección e intervención del maltrato entre compañeros.

El juego sobre el acoso escolar (Berg, 2007) Programa de intervención estructurado en base a un juego para niños y niñas a partir de los 8 años, destinado a intervenir en actitudes y comportamientos de tres grupos (acosadores, víctimas y espectadores) con objetivos de aprendizaje diferenciales para cada grupo, desde la psicología positiva. El acoso escolar lo inicia un acosador pero se mantiene y perpetúa debido al comportamiento de los espectadores del acoso y los propios acosados. Por tanto, un programa de intervención completo requiere cambiar las actitudes y comportamientos de los tres grupos: acosadores, victimas y espectadores. El Juego sobre el Acoso Escolar es un programa de intervención enfocado a los tres tipos de grupos de implicados. El juego se realiza a partir de tarjetas que describen diversas situaciones de acoso escolar. Existen tres tipos de tarjetas: de acosador, de víctima y de espectador. En el manual del juego se incluye un inventario sobre el acoso escolar a contestar por los profesores o cuidadores que permite identificar el rol que desempeña cada niño y los objetivos que se pretenden alcanzar. El juego puede adaptarse a las necesidades y enfoques terapéuticos de profesionales de diversas orientaciones teóricas.

Programa CIP: Concienciar, Informar y Prevenir (Cerezo, Calvo y Sánchez, 2011)

Programa de intervención en el aula para niños y adolescentes con la finalidad de mejorar la convivencia y prevenir el bullying. Los objetivos generales del programa son: mejorar el clima de relaciones entre escolares, favorecer el control del comportamiento agresivo, favorecer el desarrollo de estrategias de afrontamiento en la víctima, propiciar el desarrollo de actitudes prosociales en el conjunto de grupo-aula y facilitar al profesorado herramientas de detección e intervención precoz. Del conjunto de las actividades del programa se pueden destacar: orden en el banco, representamos situaciones, bullying y TIC, ideas claves sobre el fenómeno bullying, las siluetas, la caja mágica, puzzle de frases, resolvemos conflictos diarios, analizamos situaciones, emociones positivas y negativas, normas de grupo... Los niveles de implicación son: equipo de dirección, profesorado, grupos de alumnos, alumnos en situación de riesgo y familias, partiendo de la figura del tutor como persona que coordina y ejecuta el plan con el apoyo del resto de niveles implicados. Confluyen la formación del profesorado, el trabajo con el grupo aula en su conjunto, el tratamiento específico de los implicados (agresores y víctimas), las entrevistas y el compromiso familiar.

El programa anti acoso escolar KiVA 1 y 2 (Salmivalli, Kärnä y Poskiparta, 2011; Kärnä, et al., 2011, 2013; Williford et al., 2012, 2013) Programa para niños y adolescentes con 4 niveles de intervención: escuela, aula, individual y profesorado. El objetivo de este programa es que los alumnos reconozcan las diferentes formas de acoso y que sean capaces de evitarlas y detenerlas. Principalmente se propone que los observadores tomen conciencia de que ellos también son parte del problema y que tienen que apoyar a la víctima y no al agresor. Es un programa que requiere de la implicación y de la concienciación de toda la comunidad educativa. Lo aplican los profesores, incluye tres versiones adaptadas a diferentes grupos de edad (7-9, 10-12, 13-15) e implica 2 tipos de acciones: (1) Prevención: Aplicación sistemática de acciones universales con todos los alumnos (20 horas/curso) mediante debates, trabajos en grupo, películas, video-juego, teatro... para tomar conciencia del papel de los observadores, empatizar con la víctima, generar estrategias de apoyo a la víctima, desarrollar habilidades de confrontación frente al acoso; y (2) Intervención: Acciones con los implicados en la situación de acoso identificada. En este caso 2 o 3 profesores (equipo KiVA), disponen de manuales y formación para la implementación del programa, entrevistan a todos los alumnos (acosadores, víctima, observadores), comunican la situación a los padres, y hacen un seguimiento del caso.

Programa ConRed, "Conocer, construir, convivir en Internet y las redes sociales" (del Rey et al., 2012) El programa aplicado a adolescentes de 11 a 19 años, incluye actividades para la familia y la escuela (estudiantes y profesores). ConRed está diseñado para potenciar y sensibilizar a la comunidad educativa en un uso seguro, positivo y beneficioso de Internet y las redes sociales. Objetivos generales: Mejorar y reducir problemas como el cyberbullying, la dependencia a Internet y la desajustada percepción del control de la información en las redes sociales, para así potenciar el uso beneficioso de éstas. Objetivos específicos: mostrar la importancia de un buen conocimiento de los mecanismos de seguridad y protección de los datos personales en Internet y las redes sociales; aprender a realizar un uso seguro y saludable de la Red conociendo los beneficios que puede aportar; conocer la prevalencia del fenómeno del cyberbullying y otros riesgos; prevenir la implicación como víctimas o agresores del alumnado en acciones de agresión, acoso, difamación, etc. en las redes sociales; fomentar una actitud de ayuda hacia las personas involucradas en episodios violentos o nocivos en Internet; descubrir cuál es la percepción del control que poseen sobre la información que comparten en las redes sociales; y prevenir el abuso de las TIC y mostrar las consecuencias de una dependencia tecnológica.

Cyberprogram 2.0.(Garaigordobil y Martínez-Valderrey, 2014a, 2016b) El programa (Cyberprogram 2.0) tiene como finalidad prevenir y reducir el acoso en todas sus modalidades. La intervención ha sido validada con adolescentes aunque muchas actividades pueden llevarse a cabo en el último ciclo de educación primaria. El programa contiene 25 actividades que tienen 4 objetivos: (1) identificar y conceptualizar bullying y cyberbullying, así como los roles implicados en este fenómeno; (2) analizar las consecuencias del bullying y cyberbullying tanto para las víctimas como para los agresores y los observadores, potenciando la capacidad crítica y de denuncia ante el conocimiento de este tipo de actuaciones; (3) desarrollar estrategias de afrontamiento para prevenir y/o intervenir en conductas de bullying y cyberbullying; y (4) promover objetivos transversales como aumentar la empatía, la capacidad de cooperación, la expresión de emociones. El programa se complementa con un video juego (cybereduca.com) de acceso gratuito, para realizar con el grupo-aula a modo de síntesis y cierre de Cyberprogram 2.0.

# CUADRO 6 PROGRAMAS NACIONALES E INTERNACIONALES DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN ANTIBULLYING (Continuación)

### Denominación

### Descripción del programa

El programa del Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid (Luengo, 2010, 2014)

La guía "Cyberbullying: Guía de recursos para centros educativos en casos de ciberacoso (2010) busca prevenir este fenómeno y para ello, se estructura en varias unidades didácticas, estas son: intimidad y privacidad en la red, relaciones entre acoso y ciberacoso, ciberacoso, derechos y responsabilidades del uso cotidiano de las TIC (incluyendo implicaciones legales de cada comportamiento), buen uso de la Red, un día cualquiera en Internet, y por último, opiniones de los propios adolescentes sobre Internet. Así mismo incluye un protocolo de actuación frente al ciberacoso que comprende: la obtención de información preliminar; la valoración del caso; la elaboración de un plan de actuación, así como su seguimiento; la prevención, que ofrece pautas para que los propios alumnos puedan detectar si ellos o sus compañeros están siendo víctimas de ciberacoso, del mismo modo se detallan pautas de actuación que se puede llevar a cabo con los alumnos ayudantes. La propuesta de 2014 es una actualización del programa de 2010. Profundiza en la clarificación de cyberbullying, grooming y acceso a contenidos inadecuados; la ética en las relaciones sociales en el entorno digital y las buenas prácticas desde Educación Primaria; el proyecto de alumnos ayudantes en TIC; el protocolo de intervención en situaciones de conflicto en los centros educativos, aportando ejemplos para la acción didáctica en los centros educativos.

The Media Heroes Cyberbullying Prevention Program (Chaux, Velásquez, Schultze-Krumbholz, y Scheithauer, 2016)

El programa dirigido a estudiantes de secundaria (11-17 años) tiene como objetivo prevenir el cyberbullying promoviendo la empatía, proporcionando conocimiento sobre riesgos y consecuencias, así como las estrategias asertivas desde los observadores para defender a las víctimas de cyberbullying. Contiene 2 versiones: (1) una versión larga compuesta por 15 sesiones de 45 minutos y (2) una versión corta de 4 sesiones de 90 minutos que se supone deben ser implementadas en un único día. Las actividades incluyen juegos de roles, debates, análisis de historias escritas, noticias y películas, aprendizaje cooperativo, y presentaciones entre estudiantes y padres.

El Proyecto antibullying (Avilés, 2017)

El proyecto aporta herramientas para realizar un recorrido a través de diversas etapas educativas en el que se analiza "¿De dónde partimos? ¿Qué necesitamos? ¿Qué nos proponemos? ¿Cómo pensamos llevar a la práctica el proyecto? ¿Hasta qué punto lo vamos consiguiendo?". El recorrido discurre a lo largo de 26 tareas que pueden abordarse con cierto orden o de forma libre, según el punto de desarrollo en que se encuentren los profesionales educativos que quieran acometerlas. La propuesta se organiza en torno a 4 fases: (1) Fase de análisis de la realidad que comienza con tareas de análisis de contexto y/o escenarios problemáticos; (2) Fase de concienciación y de investigación de lo que sucede en la comunidad educativa (definición del bullying y cyberbullying, logro de consensos, evaluación del fenómeno, prevención de riesgos en las redes sociales...); (3) Fase de planificación del proyecto antibullying que se quiera desarrollar, clarificando qué se desea proponer, y cómo se piensa llevar a la práctica; y (4) Fase de ejecución del proyecto que implica la puesta en práctica de las actuaciones en cada uno de los sectores, sobre los cambios necesarios en los elementos institucionales y en las estructuras organizativas, las actuaciones para gestionar el bullying en el currículo y en la práctica docente cotidiana, en la vida del grupo-aula y en la de cada uno de los implicados... El recorrido termina evaluando el propio proyecto y sus resultados e incorporando los cambios necesarios.

Prev@cib Programa de intervención para la prevención del cyberbullying (Ortega-Baron, 2018; Ortega-Barón et al., 2019) El programa Prev@Cib tiene como objetivo la prevención y reducción de las conductas de acoso entre escolares a través de nuevas tecnologías (ciberagresión y cibervictimización). Además tiene como objetivo formar al profesorado en la problemática del cyberbullying, la conducta violenta escolar, los peligros de Internet, y otras cuestiones relativas a la etapa adolescente, como el desarrollo afectivo (autoestima, empatía, valores) y la satisfacción vital. El programa dirigido a adolescentes se centra en los roles de cibervíctima y de ciberagresor, y la importancia del observador. Se estructura en 10 sesiones que se reparten a lo largo del curso académico y que se organizan entorno a tres módulos: (1) Información sobre características, tipos, factores de riesgo asociados y prevención del bullying y cyberbullying, para que aumenten su conciencia, detecten los peligros en el mundo virtual, y aprendan estrategias para protegerse en Internet y evitar involucrarse en posibles problemas de cyberbullying; (2) Concienciación y sobre las consecuencias negativas de la violencia entre iguales; y (3) Implicación y compromiso con la prevención e intervención en el cyberbullying. Se hace hincapié en el papel de todos los estudiantes para detener y prevenir la aparición de estas conductas.

En relación a los programas preventivos, en la misma dirección que Rivara y Le Menestrel (2016), se puede concluir: (1) Los programas de prevención antibullying eficaces son programas escolares multicomponentes que contienen elementos de estrategias universales y específicas (intervenciones con el grupo-aula, tratamiento a víctimas y agresores, implicación de las familias...). Para que las intervenciones sean eficaces debe haber una conexión fuerte entre programas en la escuela, participación de las familias e intervenciones terapéuticas con las víctimas y agresores; (2) Cuando los efectos son positivos, es más probable que haya cambios sobre las actitudes, los conocimientos y las percepciones. Los programas necesitan una evaluación más a fondo con respecto a los efectos en el comportamiento de intimidación (bullying y cyberbullying), la violencia y los problemas de salud mental; (3) Hay pocos programas de intervención dirigidos específicamente al cyberbullying, y pocos programas antibullying para edades tempranas; y (4) Existen pocos programas antibullying que incluyan componentes de intervención específicos para los jóvenes en riesgo (minorías étnicas, minorías sexuales, jóvenes con discapacidades...), o para los jóvenes que ya están involucrados en la intimidación como perpetradores o víctimas. Por consiguiente, es necesario incluir componentes dirigidos a poblaciones vulnerables (LGTB, obesos, con discapacidades, con altas capacidades, grupos raciales minoritarios...).

### 3.3. El protocolo antibullying frente a situaciones de victimización/cibervictimización

En todos los centros escolares debe haber un protocolo de actuación para los casos de acoso escolar, así como un plan de prevención de la violencia y promoción de la convivencia escolar. Todos los estudiantes deben participar en programas de prevención con el objeto de que la prevalencia del bullying sea la menor posible, y los psicólogos educativos, y/o sanitarios son las figuras mejor formadas para estas tareas. Todos los colegios deberían tener elaborados planes preventivos y de intervención para situaciones de acoso escolar, incluidos en el currículo educativo del centro.

Hay programas de intervención socioemocional que se pueden aplicar de forma sistemática desde edades tempranas, y programas antibullying para educación primaria y secundaria, que pueden tener un papel relevante en la prevención de la violencia en general y del acoso en particular. Sin embargo, cuando pese a ello se detectan situaciones de acoso, los centros educativos deben poner en marcha protocolos antibullying de intervención que en los últimos años se han sistematizado en todas las Comunidades Autónomas (CCAA). Aunque hay matices diferenciales entre los protocolos de las diversas CCAA, después de revisar los de varias comunidades, en general, la activación del protocolo implica las siguientes fases de actuación:

- 1) Detección y obtención de información inicial: Se analiza la información recibida, las pruebas, se identifica a la víctima y al agresor/es...
- 2) Diagnóstico del caso: Se realizan entrevistas con todos los implicados (víctima, agresor, familias, compañeros, profesores...), para elaborar un informe que clarifique: naturaleza, intensidad, duración, difusión, gravedad de la situación, alumnos implicados, efectos producidos, características de los dispositivos utilizados...
- 3) Diseño e implementación de un plan de intervención: Se realizan actuaciones con todos, con la víctima (apoyo), con el agresor (control), con los compañeros (programas de sensibilización y movilización de los observadores)...; facilitando procesos de mediación entre víctima y agresor (programas de mediación con participación de iguales, comisión de convivencia...), y con las familias de la víctima y del agresor (orientaciones, pautas de atención y apoyo, seguimiento...).
- 4) Evaluación y seguimiento del plan de acción: Resultados del plan en relación a la víctima y al agresor, situación de la víctima y del agresor tras la actuación, y resultados de las acciones desarrolladas con el grupo-aula, en el centro, de formación del profesorado, sensibilización con las familias...
- 5) Sensibilización: Desarrollo de actividades sistemáticas de identificación (aplicación de cuestionarios para detectar casos...) y actividades de sensibilización para evitar que estas situaciones no se vuelvan a producir (por ejemplo, actividades de programas antibullying como cyberprogram 2.0...).

### 3.4. Pautas de conducta de los adultos con víctimas, agresores y observadores de bullying y cyberbullying

3.4.1. Pautas de conducta del profesorado con las víctimas, los agresores y los observadores

Los profesores son figuras muy relevantes para la intervención en situaciones de bullying/cyberbullying. Por ello puede ser útil sugerir algunas pautas de acción para la prevención de estas situaciones, así como para la intervención directa cuando éstas se producen (ver Cuadro 7).

# CUADRO 7 PAUTAS DE CONDUCTA DEL PROFESORADO CON LAS VÍCTIMAS, LOS AGRESORES Y LOS OBSERVADORES

### Pautas de conducta

Con la víctima

- ✓ Dar protección y seguridad: Protegerle y hacerle sentirse segura, darle confianza y que vea interés y esfuerzo por acabar con la situación de acoso y con su sufrimiento. En situaciones de bullying presencial se puede organizar grupos o individuos solidarios con la víctima para que le acompañen, principalmente en los momentos de mayor riesgo.
- ✓ Fomentar el desarrollo de sus habilidades sociales: Habilidades para defenderse, para resolver conflictos de forma constructiva, asertividad, conductas prosociales...
- ✓ Fortalecer su autoestima: Ayudarle a sentirse querido y valioso, digno de consideración...
- Recomendar Terapia Individual: En determinadas circunstancias facilitar que reciba ayuda terapéutica individual si se evidencian problemas emocionales graves y/o ideación suicida.



### **CUADRO 7**

### PAUTAS DE CONDUCTA DEL PROFESORADO CON LAS VÍCTIMAS, LOS AGRESORES Y LOS OBSERVADORES (Continuación)

### Pautas de conducta

### Con el agresor

- ✓ Identificarle claramente las conductas inaceptables: Definir con claridad los comportamientos negativos que no se toleran.
- 🗸 Analizar las consecuencias de su conducta: Ayudarle a comprender que su comportamiento daña a la víctima y le acarreará problemas a él mismo. Estimular que comprenda y experimente el impacto que su comportamiento tiene sobre los demás.
- ✓ Promover el cese de su conducta y que repare el daño: Dejar de acosar y pedir perdón. Promover que el agresor se responsabilice de sus acciones, que pida perdón a las víctimas, y repare el daño (pedir perdón en la red social en la que se comportado inadecuadamente, eliminar contenidos negativos que han sido subidos a webs...).
- ✓ Estimular la empatía: Fomentar el desarrollo de su capacidad de empatía, que comprenda cómo se siente su víctima, que se haga cargo de los estados emocionales de otras personas, afectiva y cognitivamente. Llevar a cabo actividades que promuevan habilidades de toma de perspectiva, la empatía y el desarrollo moral.
- ✓ Evaluar los problemas del agresor: Valorar los problemas emocionales y de conducta del agresor e intentar consecuencias no hostiles que le ayuden a modificar su comportamiento.
- 🗸 Recomendar Terapia Individual: En determinadas circunstancias facilitar que reciba ayuda terapéutica individual para el control de la impulsividad y la conducta agresiva y el abordaje de otros problemas que el agresor pueda tener.

### Con los observadores y la clase

- ✓ Detectar y evaluar el bullying/cyberbullying: Administrar autoinformes y cuestionarios sociométricos para obtener información de la situación, indicios, roles...
- ✓ Tolerancia 0 contra el acoso: Trasmitirles que el centro no tolera las conductas violentas, "tolerancia cero" con la intimidación y el acoso en todas sus modalidades.
- ✓ Enseñarles estrategias de afrontamiento para ayudar a la víctima: Mostrar los recursos que disponen los estudiantes en el propio centro y fuera para defenderse, pedir ayuda o denunciar las agresiones. En caso de que no existan hay que crearlos y difundirlos, tales como el buzón de sugerencias y denuncias, un apartado específico en la página web del centro sobre la violencia escolar con correo electrónico, un número de teléfono de avuda...
- 🗸 Aclarar la diferencia entre "ser un chivato" y "ser un compañero solidario" con la víctima. Desmontar la idea de que hablar de las conductas de bullying/cyberbullying entre compañeros es delatar, denunciar, convertirse en "chivato". Hacer que sean conscientes de que debe importarles todo cuanto les rodea, especialmente lo que se refiere a las personas. Desarrollar en los estudiantes un sentido crítico y de denuncia de estas situaciones cuando las observan. Es importante educarles en la importancia de hablar, de prestar asistencia a la víctima y denunciar a los agresores.
- ✓ Analizar las consecuencias de la violencia: Realizar actividades que les permita analizar las consecuencias de la violencia entre iguales para todo el grupo, para todos los implicados, para las víctimas, los agresores y los observadores.
- Fomentar competencias sociales y emocionales: Llevar a cabo actividades para fomentar la empatía, la asertividad, la solidaridad, las habilidades sociales como saber pedir ayuda..., creando un buen ambiente de aula, que promueva el rechazo a las conductas agresivas.
- 🗸 Estimular la conducta prosocial: Potenciar el compañerismo y la solidaridad, desarrollando habilidades prosociales, por ejemplo, a través de juegos y trabajos cooperativos.

- Con los padres / Implicación de los padres: Solicitar la colaboración de los padres afectados, mantener reuniones, que vean el interés del centro por solucionar el problema y que se sientan respaldados. Escucharles y no discutir con ellos. Informarles que el objetivo de la escuela es crear un entorno seguro v de protección.
  - ✓ Aportar apoyo emocional: Fomentar que los padres puedan expresar sus sentimientos, ya que con ello se crea un ambiente de confianza, que ayuda a mantener una relación fluida, y a afrontar tanto la situación del hijo como víctima o como agresor/a.
  - ✓ Dar orientación y consejo: Ofrecerles ayuda, orientarles, aconsejarles... para afrontar positivamente la situación del hijo. Facilitar que todas las partes puedan trabajar juntas para encontrar soluciones.
  - ✓ Clarificar las consecuencias del acoso: Informarles de las consecuencias graves que tiene el acoso para todos los implicados (víctimas, agresores
  - Observar la conducta del hijo: Insistir para que observen atentamente la conducta del hijo, y no bajen la alerta ante su comportamiento.
  - ✓ Informar de la actitud del centro educativo: Aportar un contexto seguro que posibilite un desarrollo integral óptimo de los estudiantes, atendiendo al desarrollo social, moral, emocional, intelectual...

En síntesis, los profesionales de los centros educativos deben apoyar a las víctimas y sus padres, así como ayudar a buscar una solución con los acosadores/ciberacosadores y sus padres. Es importante que los profesores puedan: (1) observar lo que ocurre en su grupo, pese a que el acoso suele producirse fuera del aula (recreo, pasillos, baños, autobús escolar, vía móviles y ordenadores), donde la supervisión es limitada; (2) ser conscientes de la gravedad del bullying/cyberbullying, e (3) intervenir para detener la situación inmediatamente si se produce, informando al director del centro para su investigación. Además, en caso de que un profesor se involucre de alguna forma, se recomienda elaborar un diario para registrar o anotar todos los detalles (libro de registro), todo lo que le han contado, todas las circunstancias e indicios que rodean un posible acoso escolar. Es muy importante anotar todos los detalles con sus correspondientes fechas: quién lo ha contado, qué ha contado, lo que se ha observado, con quién se ha hablado, qué, dónde y cuándo ocurrió, quiénes estuvieron implicados, los testigos... Un diario bien elaborado da mucha credibilidad y respeto en el caso de que se agrave la situación y se requiera información precisa.

### **CUADRO 8** MENSAJES PARA LOS ALUMNOS VÍCTIMAS, AGRESORES Y OBSERVADORES

Rol Mesajes

### Víctima

- ✓ Reconoce que eres una víctima y busca ayuda: Es importante que reconozcas que eres una víctima de acoso, pero no aceptes esa situación y reflexiona sobre cómo buscar soluciones. Ante los agresores demostrarás fortaleza si pides ayuda y te ven apoyado.
- ✓ No muestres el sufrimiento a los agresores: Es normal que te sientas muy mal, pero ante los agresores es mejor no mostrarse débil ni expresar el sufrimiento (Ilorar...), porque disfrutan viéndote así y eso les motiva a seguir acosando. Intenta no mostrarte temeroso, preocupado o enfadado. En la medida de lo posible evitar llorar, enfadarte o mostrarle al agresor que te afecta lo que te está haciendo, ya que ello le crea satisfacción. Aunque te sientas mal en ese momento evita mostrar esos sentimientos ante él. Más tarde muestra tus sentimientos a otras personas (a tus padres, a un hermano, a un profesor...) dejándoles claro que lo que te está sucediendo te afecta muy negativamente. Las emociones hay que desahogarlas (con los padres, con los amigos...), no sufras en silencio.
- ✓ No te sientas culpable: No es por tu culpa. La violencia no está justificada y es tu derecho vivir en paz y que te respeten. Son los agresores los que tienen un problema, no tú.
- Ignora al agresor: Ignora al agresor, como si no lo oyeras, ni siquiera lo mires, no le prestes atención. No te enfrentes. Ignora la agresión o di NO de forma tajante, date la vuelta y márchate.
- ✔ Protégete: No estés solo en los lugares en los que te agreden. Intenta evitar estar solo en los lugares donde tú sabes que el agresor puede acorralarte.
- No respondas con agresividad: No pierdas el control, mantén la calma, cuenta hasta 10, intenta relajarte, usa el humor, idea o imagina respuestas inteligentes o divertidas. Responder con agresividad, aporta justificación a los agresores para continuar con su conducta.
- Construye un Diario: Escribe un diario donde recojas con el máximo detalle quiénes, cuándo, dónde, cómo... te agreden. Cuantos más datos tengas recogidos más fácil te va a resultar explicar tu situación para pedir ayuda y defenderte mejor.
- ✓ Intenta hacer amigos: Los amigos son personas que quieren las mismas cosas que tú, te defienden y te ayudan cuando lo necesitas, son personas en las que puedes confiar. Para ello da la bienvenida a la gente que quiere unirse a la actividad que tú haces, brinda tu ayuda cuando los demás la necesitan, haz cumplidos a tus amigos, comparte juegos y juguetes, escucha lo que otros tienen que decir, expresa tus opiniones y aporta lo que puedas, presta atención a los sentimientos de los demás... Tener un grupo de amigos frena a los acosadores, amplía tu círculo de amigos.
- 🗸 Valórate e intenta ser feliz: No te centres en tus errores, valora tus cualidades y capacidades, siéntete orgulloso de tus logros, perdónate a ti mismo si cometes errores, deja de evaluarte negativamente. No te preocupes, intenta ser feliz, piensa en cosas positivas, intenta cambiar lo que te hace infeliz, valora lo que tienes, desarrolla una actitud positiva, si te comportas como una persona rechazada, el rechazo seguirá...
- ✓ Lo peor es no hacer nada: No pienses que con el tiempo ya pasará, seguramente empeorará y las consecuencias serán más graves. Si no has podido cortar la situación no esperes más, este tipo de conflictos no se resuelven sin más. Busca ayuda. No hay que avergonzarse por eso, al contrario, buscar ayuda implica inteligencia y habilidad para resolver problemas, nadie ha nacido sabiendo cómo resolver problemas. Pide urgentemente ayuda y cuenta lo que te pasa, a tus amigos, a tus hermanos, a tus padres, a algún docente de confianza, a la dirección del centro... No eres el primero a quien le ocurre esto, si buscas encontrarás personas que te comprenderán y ayudarán.

### Agresor

- ✓ Reconoce que eres un agresor: Es importante que tomes conciencia de que eres un agresor y que esta conducta hace sufrir a los demás. Las consecuencias son negativas para todos, nadie gana y todos pierden. Convéncete de que tienes que dejar de ser maltratador.
- ✓ Se consciente de las consecuencias negativas de tus acciones: Toma conciencia de las graves consecuencias que tienen tus conductas para la víctima y también para ti mismo. No son bromas, no te engañes, haces daño.
- ✓ Deja de hacer daño a otros compañeros y repara el daño que has hecho: Cambia de actitud, repara el daño, pide perdón, borra los contenidos que has difundido..., y sé consecuente aceptando las sanciones cuando hayas cometido alguna falta. Si te metes con alguien y te arrepientes, pídele perdón sinceramente, ganarás respeto como persona. Mejor que te respeten por solidario y buen compañero que porque te tengan miedo.
- ✓ Las conductas agresivas que dañan a otros, no se toleran en este centro. Es importante que sepas que las conductas agresivas (físicas, verbales, sociales, tecnológicas....) en este centro no se toleran. Describirles de forma clara y concreta las conductas que debe modificar y las medidas sancionadoras si no cesan.
- ✓ Ponte en el punto de vista del otro, en los zapatos del otro: Aprende a ponerte en el lugar de quien sufre, pide a algún adulto que te hable de la empatía. Piensa en el sufrimiento que provocas en la víctima y cesa tu conducta. Piensa como te sentirías tu, si alguien se comporta contigo de ese modo.
- ✓ No te relaciones con amigos agresivos: Si lo haces, deja de salir con gente que se mete en problemas, busca nuevos amigos o grupos con actividades positivas, vivirás más relajado y mejor contigo mismo.
- ✔ Pedir ayuda para cambiar es de valientes: Pide ayuda y cuenta lo que te pasa, a tus amigos, a tus padres, a algún profesor de confianza... Comunica que quieres cambiar, no es vergonzoso, esa actitud demuestra valentía y querer ser una buena persona. No eres el primero ni serás el último a quien le ocurra esto, si buscas encontrarás gente que te comprenderá y ayudará. Aprende a controlar tu agresividad y para ello puedes pedir a un psicólogo que te enseñe v avude.
- ✓ Implícate activamente en el cambio del clima escolar: Participa en un programa de intervención del centro educativo y sigue las indicaciones de los profesores y de tu familia, no te quepa duda que lo hacen por tu bien.

- Observador 🗸 Reconócete como un observador, y por ello implicado en la situación: Es importante que tomes conciencia de que eres un observador, que estás implicado y que tienes gran influencia para ayudar la víctima y frenar a los agresores.
  - ✓ Rompe la ley del silencio: No te calles, con tu silencio eres cómplice del sufrimiento de la víctima y del encubrimiento del agresor. Evitar una situación de sufrimiento de una persona no es convertirse en chivato sino en solidario y buen compañero. Pide ayuda para cortar la situación, aunque la víctima no sea tu amigo, no permitas más sufrimiento. Habla de la situación con los amigos, con la familia, con los profesores... No tengas miedo a las represalias del agresor, cuanta más gente sepa lo que está sucediendo más protegido estarás. Manifiesta tu rechazo a los acosadores. No te dejes influir por la pasividad de los demás y actúa en defensa de la víctima.
  - ✓ Apoya a la víctima: Muestra tu valentía, habla con la víctima mostrándole tu apoyo y solidaridad, y habla con el agresor diciéndole que no estás de acuerdo con su actitud. Con tu comportamiento cotidiano sé ejemplo de compañero solidario y muestra rechazo hacia las conductas intimidatorias.
  - ✓ El grupo es un escudo protector, movilízate: Forma un grupo solidario y apoyaros mutuamente actuando en conjunto.
  - Las consecuencias son negativas para todos: Ten en cuenta las consecuencias negativas que esas conductas tienen para la víctima, para el agresor y también para quien presencia la situación. Además, hoy la víctima es otro compañero pero la próxima puedes ser tú.
  - ✓ Implicate activamente en el cambio del clima escolar: Participa activamente en las actividades de convivencia y antibullying que se realicen en tu centro educativo

### 3.4.2. Mensajes para las víctimas, los agresores y los observadores

Complementariamente, los adultos en general y el profesorado en particular, pueden trasmitir mensajes positivos a las víctimas, agresores y observadores. Un listado de algunos de estos mensajes, sugerencias y pautas de acción para cada uno de los roles implicados en situaciones de bullying/cyberbullying, actualizadas a partir de trabajos previos (Garaigordobil y Oñederra, 2010; Garaigordobil, 2011c; 2018a), se presenta en el Cuadro 8.

### 3.5. Otras estrategias y pautas de acción frente al cyberbullying desde los centros educativos

### 3.5.1. Estrategias y pautas de acción desde el centro educativo

El cyberbullying es la nueva forma de intimidación, y trae desafíos adicionales para los profesionales de la psicología y la educación. Debido a los aspectos únicos del cyberbullying, psicólogos escolares y profesores necesitan estrategias para guiar a los estudiantes frente a este comportamiento amenazante. Para Willard (2005) un enfoque global debe contener los siguientes elementos: (1) Incrementar la conciencia de preocupación sobre el cyberbullying; (2) Dotar a padres, educadores, estudiantes y miembros de la comunidad de información sobre cómo prevenir y responder al cyberbullying; (3) Alertar a los ciberagresores, y a sus padres, de las posibles consecuencias negativas; (4) Evaluar proactivamente la preocupación sobre cyberbullying en los centros mediante políticas y seguimiento eficaz; (5) Desarrollar un plan de acción para implicarse en un análisis eficaz del peligro de cualquier denuncia de cyberbullying que aumente la preocupación de violencia o suicidio; y (6) Desarrollar un enfoque eficaz basado en la comunidad que evalúe el cyberbullying que ocurre fuera de los centros. Esta investigadora identifica 8 pasos que los centros educativos deben realizar para prevenir e intervenir en el cyberbullying:

- 1. *Implicarse en un plan anticipatorio*: Incorporar las cuestiones de cyberbullying en los planes de seguridad escolar; implicar al personal de informática en el comité de seguridad escolar; e implicar participantes "no escolares" (organizaciones de padres, servicios sociales comunitarios...).
- 2. Realizar una evaluación de necesidades: Llevar a cabo una encuesta con los estudiantes para identificar tasas de incidencia, lugares donde se producen los incidentes, y factores que pueden facilitar la denuncia de incidentes.
- 3. Asegurarse de que se está llevando a cabo un programa anti-bullying eficaz: Ausencia de reglas autoritarias, empatía predictiva, normas con los iguales contra el bullying, habilidades de intervención con iguales, respuestas administrativas eficaces cuando los estudiantes denuncien bullying.
- 4. Revisar políticas y procedimientos: Las políticas relacionadas con los dispositivos de comunicación por Internet y móvil deben prohibir el uso de la red, y de dispositivos personales de comunicación móvil y de imagen digital para capturar imágenes embarazosas para los estudiantes; también deben incluir algún tipo de supervisión técnica para un uso de Internet adecuado y establecer una caja de denuncias anónimas donde los estudiantes pueden presentar denuncias sobre intimidación y acoso cibernético.
- 5. Llevar a cabo el desarrollo profesional individual: Las personas clave del centro necesitan comprender en profundidad las cuestiones relacionadas con el cyberbullying, así como los recursos disponibles y las posibles respuestas; todos los educadores deben tener un conocimiento básico del cyberbullying; el resto del personal deberá ser advertido de los problemas relacionados con el cyberbullying, especialmente los relacionados con la detección del mismo.
- 6. Proporcionar educación a los padres: Educación en estrategias para prevenir el cyberbullying, para detectar e intervenir si su hijo es víctima del mismo, información de las posibles consecuencias, si su hijo está involucrado en cyberbullying como agresor, incluyendo la disciplina escolar, los pleitos civiles, y el enjuiciamiento penal.
- 7. *Proporcionar educación a los estudiantes*: Desarrollar lecciones sobre cyberbullying incorporadas en las clases sobre habilidades para la vida/prevención del bullying.
- 8. Evaluar los programas de prevención e intervención en cyberbullying: Evaluar la eficacia de los programas implementados. Además, Willard (2005) sugiere algunas estrategias de intervención dirigidas a estudiantes tales como: (1) Guardar las pruebas porque éstas son importantes para justificar cualquier intervención, sobre todo una respuesta jurídica; y para ello el centro debe instruir a padres, estudiantes y personal sobre el modo de preservar las pruebas en el ordenador; (2) Llevar una evaluación de riesgo tanto de suicidio como de amenaza de violencia; (3) Evaluar las opciones de respuesta, por ejemplo, respuestas disciplinarias, si ocurre en el centro escolar; (4) Identificar a los autores; (5) Apoyar a la víctima, ofreciendo asesoramiento o mediación; (6) Brindar orientación sobre cómo eliminar o detener mensajes (por ejemplo: enviar un mensaje que indique claramente "no se comunique conmigo de nuevo o me pondré en contacto con las autoridades competentes"; ponerse en contacto con el proveedor de internet, remitirle los mensajes y solicitar que se interrumpa esa cuenta; si el mensaje está en un sitio web, informar al sitio y solicitar su eliminación; si el mensaje está llegando a través del teléfono móvil, el número de localización y el teléfono de contacto de la empresa;

utilizar la función de bloqueo de correo electrónico, mensajería instantánea, y los teléfonos móviles; lo mejor es utilizar la función de filtro para el correo electrónico para preservar las pruebas adicionales; cambiar la dirección de correo electrónico; cambiar el número de teléfono...; y (7) Tratar de utilizar las estrategias informales de resolución (por ejemplo, ponerse en contacto con los padres del estudiante agresor y solicitar su ayuda; suponer que estarán dispuestos a ayudar, si no sugerirles que consulten con un abogado; ofrecer facilitar el asesoramiento o la mediación en el ámbito escolar; reconocer que el intimidador es también una persona con problemas...).

En la misma dirección, Kowalski, Limber y Agatston (2010) han planteado un conjunto de orientaciones para prevenir e intervenir en el acoso cibernético o cyberbullying desde los centros educativos, de las cuales cabe resaltar:

- 1. Evaluar el acoso cibernético: El primer paso antes de poner en marcha un programa de prevención del cyberbullying es evaluar el problema, aplicando cuestionarios que recojan información sobre el acoso a través de diversos medios.
- 2. Ofrecer al personal una formación en acoso cibernético: Aunque no es necesario que todos los profesores sean unos expertos en acoso cibernético, todos deben estar familiarizados con el problema y algunos miembros del personal (orientadores psicopedagógicos, especialistas en medios de comunicación...) deben estar capacitados para reconocer y responder a las cuestiones relativas al cyberbullying que afectan a los estudiantes y al entorno escolar.
- 3. *Definir el acoso cibernético*: Definir, y hablar de ello con los estudiantes y con el personal docente y no docente. Definir con claridad qué es acoso y qué no lo es, así como los distintos métodos que pueden utilizarse para acosar.
- 4. Elaborar unas normas y una política clara respecto del acoso cibernético: En los centros educativos se deben elaborar unas normativas que se ocupen del cyberbullying. Estas normativas deben incluir disposiciones que prohíban utilizar la tecnología del centro para acceder, enviar, crear o colgar en la red contenidos o comunicaciones electrónicas que sean dañinos, ofensivos, obscenos, amenazantes o degradantes para otras personas; y las infracciones deben tener consecuencias que han de ser especificadas de forma clara.
- 5. Alentar a que se informe de los casos de acoso cibernético: Los estudiantes deben saber que existen unas personas a su disposición a las que se pueden dirigir si están siendo acosados o ciberacosados y que estos adultos pueden ayudarles a ver la forma de solucionar el problema. Los centros escolares pueden poner buzones repartidos por el centro, con impresos que los estudiantes pueden rellenar de forma anónima, o no, para informar de situaciones de acoso y ciberacoso. Se les puede pedir que describan los incidentes, el lugar donde se den, las direcciones web donde se estén produciendo... Kowalski et al. (2010) proponen una hoja de notificación con los siguientes datos: Nombre. Fecha. ¿Qué ha pasado o está pasando? ¿Cuánto tiempo lleva pasando? ¿Cuándo y dónde está pasando? (indica la dirección web o incluye una prueba impresa si procede) ¿Vio alguien lo que sucedió? ¿Has informado de la situación? En caso afirmativo ¿A quién? ¿Cómo prefieres que nos pongamos en contacto contigo? (marca la casilla que corresponda para establecer contacto en caso de ser necesario: teléfono de casa, e-mail, me gustaría hablar con un orientador del centro, preferiría que no me llamen...).
- 6. Informar a los padres sobre los recursos existentes: Las hojas informativas dirigidas a los padres deben incluir la siguiente información: (a) La debida ciberetiqueta para moverse en la Red; (b) Directrices para garantizar la seguridad online; (c) Definición de acoso cibernético; (d) Ejemplos de acoso cibernético; (e) Cómo informar del acoso cibernético entre los estudiantes del colegio; (f) Consejos prácticos para responder al acoso cibernético (por ejemplo, cómo ignorar, bloquear, alertar...); (g) Formas seguras de utilizar las redes sociales y cómo informar a estas webs de posibles abusos; (h) Cuándo avisar a la policía; (i) Posible responsabilidad de los padres por la conducta online de los menores; y (j) Con quién pueden contactar para más información o ayuda.
- 7. Dedicar un tiempo de clase al tema del acoso cibernético: Aclarar con los alumnos qué es el cyberbullying, cuál es la política y la normativa del colegio en relación con el cyberbullying; qué mecanismos existen en el colegio para informar del cyberbullying; y cuál sería la mejor forma de responder al cyberbullying (por ejemplo, cuándo es mejor ignorar, bloquear, o informar de ello). Es importante ayudar a los estudiantes a desarrollar empatía hacia los compañeros de clase que están siendo elegidos como blanco de acoso cibernético, creando un clima que anime a los espectadores a manifestarse abiertamente en contra de las conductas de acoso (por ejemplo, a través de comentarios positivos, cartas y mensajes instantáneos o e-mails). Algunas pautas de conducta para fomentar son: (a) no ver contenidos maliciosos, (b) no chismorrear ni difundir rumores en la Red, ni en el colegio, (c) apoyar a la víctima (enviarle mensajes positivos), (d) si se conoce a la persona acosada, invitarla a relacionarse con ella, (e) decírselo a un adulto, o en casa o en el colegio, (f) imprimir las pruebas para enseñárselas a un adulto, y (g) desalentar al acosador, expresarle de forma clara que considera que lo que está haciendo no está bien.
- 8. Enseñar a los estudiantes una "ciber-etiqueta", a bloquear sin riesgos y a vigilar su reputación por la red: Las habilidades para comportarse adecuadamente en la Red se están volviendo esenciales a medida que la tecnología se está

incorporando cada vez más a la mayoría de las salidas profesionales. Los orientadores psicopedagógicos deben dar clases para guiar a los estudiantes sobre la importancia de mantener una reputación positiva por la red como parte de la orientación profesional y universitaria. Tomar conciencia que el perfil personal que aparece en una red social online puede tener un efecto positivo o negativo sobre el futuro. Demostrar lo fácil que es buscar estas páginas web y acceder a información personal, garantizará que los estudiantes se enteren de que los comentarios que cuelgan en la Red son información pública, y que como tal, pueden volverse contra ellos en el futuro. Algunos han perdido su trabajo, han sido procesados y expulsados de universidades por la información personal y declaraciones ofensivas que han colgado en las redes sociales online.

- 9. Formar mentores estudiantes: La web i-SAFE.org tiene excelentes recursos gratuitos para educadores, incluido un programa donde los estudiantes trabajan con los compañeros de clase o con estudiantes más jóvenes para darles clase sobre ciberacoso, ciberdepredadores, ciberseguridad, y propiedad intelectual.
- 10. Usar la pericia de los estudiantes: Los estudiantes son una magnífica fuente de información respecto de cuál es la mejor forma de abordar los "puntos más conflictivos" en relación con el acoso tradicional o electrónico que puede estar sucediendo en un centro educativo en concreto. Ellos conocen los sitios web más populares y las nuevas tecnologías que están siendo utilizadas por la población estudiantil.
- 11. Asociaciones escolares y comunitarias: Las organizaciones juveniles también tiene un papel importante que desempeñar en la prevención del acoso electrónico (y en todas las formas de acoso escolar). Muchos estudiantes se apuntan a programas y actividades fuera del horario de clases, que incluyen el uso de ordenadores y de las nuevas tecnologías, y el desarrollo de las habilidades sociales suele ser uno de los objetivos de las muchas organizaciones juveniles existentes dentro de la comunidad.

La HRSA *Health Resources and Services Administration* (2010), también ha enunciado algunas sugerencias para los docentes, en relación al cyberbullying, entre las que cabe destacar:

- 1. Educar a los alumnos sobre el cyberbullying, sus peligros y sobre qué hacer si alguien es ciber-intimidado.
- 2. Asegurarse de que las reglas y políticas antibullying del centro incluyen el cyberbullying.
- 3. Controlar de cerca el uso que hacen los estudiantes de los ordenadores en el centro educativo.
- 4. Usar programas de filtro y rastreo en todos los ordenadores, pero no confiar únicamente en estos programas para detectar el cyberbullying y otros comportamientos problemáticos en internet.
- 5. Investigar las denuncias sobre cyberbullying de inmediato. Si la ciberintimidación ocurre a través del sistema de Internet del centro escolar, el centro está obligado a tomar medidas. Si la ciberintimidación ocurre fuera del campus, hay que considerar qué medidas se podrían tomar para erradicar las conductas de cyberbullying, por ejemplo: (a) Informar a los padres de las víctimas y de los acosadores; (b) Notificar a la policía si la ciberintimidación conocida o sospechada involucra una amenaza grave; (c) Observar el comportamiento de los estudiantes afectados para valorar si existen otras conductas de acoso (bullying); (d) Hablar con todos los estudiantes sobre los daños causados por el cyberbullying; (e) Investigar para ver si la víctima podría necesitar apoyo de un profesional de salud mental establecido en el centro educativo; y (f) Contactar con la policía si la ciberintimidación conocida o sospechada involucra actos tales como: amenazas de violencia, extorsión, llamadas telefónicas o mensajes de texto obscenos o acosadores, hostigamiento, acecho o delitos de odio, pornografía infantil, explotación sexual o tomar una foto de alguien en un lugar donde dicha persona esperaría tener privacidad.

En la misma dirección, Hoff y Mitchell (2009) enfatizan que los centros educativos deben formar sobre seguridad en la red y conducta ética. Estos investigadores subrayan la importancia de educar a los estudiantes, profesores y padres sobre los peligros que acechan en el ciberespacio y sobre formas específicas para proteger a los estudiantes en esta era tecnológica. En Estados Unidos muchas escuelas han comenzado este tipo de formación para los estudiantes, utilizando conferenciantes invitados a asambleas y clases de tecnología para comprender mejor las formas en que la tecnología representa una amenaza para su seguridad. Además, la formación en torno a la seguridad en Internet, aunque es muy necesaria, es un pequeño aspecto de un enfoque global. En cambio, el entrenamiento sobre Internet y la discusión sobre un comportamiento ético necesitan implicar a estudiantes, educadores y padres. Para los estudiantes esta información y la formación debe comenzar a una edad temprana (los estudios muestran que el acoso cibernético comienza hacia los diez años). La participación en los debates sobre los peligros de la intimidación y cómo ayudar cuando ellos ven comportamientos de acoso cibernético ayudará a crear una cultura escolar más positiva que beneficie a todos los estudiantes. Además, se sugiere crear un grupo de profesionales bien capacitados, profesores, consejeros, y administradores que se conviertan en contactos seguros, dando a los estudiantes un lugar donde acudir en caso de ser víctimas o si desean informar sobre otros estudiantes

que creen pueden ser objetivos. El establecimiento de contactos seguros ayudará a reducir la percepción de los estudiantes de que las escuelas no están interesadas en actuar, y reduciría sus temores acerca de la confidencialidad. También la formación de los padres sobre los peligros de este comportamiento, sobre la manera de supervisar el comportamiento online de sus hijos, y qué hacer si descubren que su hijo es un participante o una víctima, sería cerrar el círculo y enviar un mensaje de que el acoso cibernético no se tolerará en la escuela ni en casa. Intervenciones de este tipo pueden ayudar a que estudiantes, padres, profesores y administradores trabajen juntos para crear normas aceptables de tecno-comportamiento.

### 3.5.2. Prevenir y afrontar el cyberbullying: recomendaciones para los estudiantes

Teniendo en cuenta la información aportada por diversas fuentes (APA, 2016; Garaigordobil, 2018a; Hoff y Michell, 2009; INTECO, 2009; Kowalski et al., 2010; Gámez-Guadix, 2017; Willard, 2005) se han elaborado 3 cuadros que contienen recomendaciones para prevenir y afrontar el cyberbullying que los adultos (padres, profesores....) pueden transmitir a los estudiantes. El Cuadro 9 incluye recomendaciones para los estudiantes que reducen la probabilidad de convertirse en cibervíctima, es decir, pautas de conducta que previenen la cibervictimización. El Cuadro 10 contiene recomendaciones para ayudar a afrontar ciberconductas negativas que los estudiantes puedan estar sufriendo. El Cuadro 11 expone algunos mensajes a trasmitir para los estudiantes sobre pautas de conducta adecuadas y éticas en el ciberespacio.

### CUADRO 9 QUÉ HACER PARA PREVENIR LA CIBERVICTIMIZACIÓN

- ✓ Cuida tu privacidad. Controla lo que publicas y quien tiene acceso a esos contenidos: Se cuidadoso con los datos personales que publicas, no publiques datos personales importantes (dirección, teléfono, DNI, colegio en el que estudias, horarios, fechas en las que viajas, donde lo harás...) en Internet (redes sociales, plataformas, blogs, foros...). Estos datos podrían ser utilizados contra ti o tu entorno. Es recomendable no publicar más datos de los necesarios y, datos como correo electrónico o teléfono móvil... publicarlos privadamente. Cuanta más información personal compartas, más vulnerable eres y mayor riesgo de que puedan dañarte. La exposición de datos personales puede generar muchos problemas (usurpación de identidad, uso de los datos para extorsionar...). Controla, utilizando las opciones de privacidad, quién puede acceder a los contenidos y datos que publicas. Instala filtros de seguridad y privacidad para que la información que publicas en las redes sociales sea solo privada y esté al alcance de familiares y verdaderamente amigos. Una página de referencia para ayudar a configurar la privacidad: https://www.osi.es/es/redes-sociales
- ✓ Controla lo que se publica sobre ti, tu reputación: Informa a tus amigos que no difundan tus datos personales, y que si van a publicar fotografías o vídeos en los que estás implicado, soliciten tu permiso previo envío del contenido que vaya a ser publicado. Comprueba tu reputación, qué se dice de ti en las redes sociales (en el ciberespacio), la información sobre ti que ha sido publicada por otras personas... Si encuentras información lesiva (comentarios, fotos...) pon en marcha acciones para su eliminación. Contacta con los administradores del sitio web y/o de los servidores de telefonía para solicitarles la eliminación del contenido y/o el contacto con el ciberagresor para que cese su conducta.
- ✓ No agregues como amigos a desconocidos: Para asegurarse, en caso de que el nombre de usuario no sea reconocible, pregunta a tus contactos si es conocido por ellos (amigos comunes, compañeros de colegio...). Acepta solicitudes de amistad sólo de personas que te den confianza.
- ✓ No envíes fotos o vídeos personales a desconocidos: Evita enviar imágenes o vídeos a usuarios en los que no confíes o no conozcas personalmente. En caso de que un contacto desconocido te solicite el envío de una foto o encender la cámara web, no envíes nada, sospecha y se muy prudente por las negativas consecuencias que podría tener. Piensa antes de enviar. Algunas de esas fotos o vídeos pueden permanecer en el ciberespacio para siempre.
- ✓ No envíes fotos o videos sexuales, eróticos, pornográficos o comprometidos: No lo hagas ni con tus parejas (noviazgo...), ni con tus amistades, ni tampoco con desconocidos. No lo hagas nunca, las consecuencias son muy graves y pueden perturbar el resto de tu vida. Tus fotos o vídeos pueden acabar en páginas de pornografía, ser objeto de sextorsión... Las imágenes y vídeos que se difunden no se borran nunca. Piensa que lo que publicas no se puede borrar. No debes sentirte presionado para hacer sexting si alguien te lo pide, no lo dudes, puede tener graves consecuencias, responde simplemente "No".
- ✓ Se precavido, desconfía, no te expongas: No te creas todo lo que lees. Hay mucha información falsa circulando por el ciberespacio (fake news). No pienses que estás del todo seguro al otro lado de la pantalla. No aceptes citas cara-a-cara con desconocidos, con personas a las que únicamente has conocido por Internet. No aceptes regalos. Utiliza la webcam con seguridad. Tapa la webcam cuando no esté en uso. Evita el radio de visión de la cámara para que no se graben aspectos personales que no deseas que el otro conozca. Nunca realices en la webcam actividades sexuales que puedan observarse, y por consiguiente grabarse y difundirse sin ningún control. No confundas lo real con lo virtual.
- ✓ Respeta las recomendaciones de los adultos: Respeta las recomendaciones y limitaciones que padres y profesores te indican tanto de tiempo de uso como en acceso a espacios webs inadecuados (violentos, sexistas, pornográficos, apuestas online...). Entra en páginas adecuadas a tu edad. No entres en webs sospechosas. Consulta con un adulto antes de realizar compras por Internet y no compres nunca sin el permiso de tus padres.
- ✓ Controla tu equipo y utiliza normas de seguridad informática: Instala un sistema de protección antivirus seguro. Realiza chequeos de tu equipo para asegurarte de que no tienes software malicioso (troyanos, spyware...). Cambia las claves de acceso a los servicios online que usas y utiliza contraseñas robustas (combina números, letras, mayúsculas/minúsculas y otros caracteres). No compartas tus contraseñas. No abras archivos de personas desconocidas.
- ✓ Usa una identidad digital: Utiliza seudónimos o nicks personales con los que operar a través de Internet, lo que protegerá tu vida personal y en el futuro la profesional.

  O profesio
- ✓ Controla el tiempo de uso de las TIC con fines de ocio: Utiliza la tecnología de forma adecuada, controla el tiempo de uso diario de Internet con fines de ocio, no abuses, cuida a tus amigos y realiza otras actividades lúdicas y de tiempo libre cara-a-cara. Ten en cuenta que el uso excesivo de la tecnología puede derivarse en tecnoadicción. Desconecta cualquier dispositivo electrónico durante la noche para que no perturbe tu sueño.

# CUADRO 10 CÓMO AFRONTAR CIBERCONDUCTAS NEGATIVAS Y/O DE CYBERBULLYING

- ✓ Frente a ciberconductas negativas y/o de cyberbullying: Si sufres alguna conducta negativa, la mejor opción es bloquear el contacto de forma inmediata. Utiliza los sistemas de bloqueo de los sitios web, bloquea al acosador y denuncia. Una recomendación general es no responder a esas provocaciones, ya que no ayuda y estimula al agresor a seguir molestando. Intenta mantener la calma y no actúes de forma impulsiva o agresiva. Si el acosador insiste, pregúntale que busca con su conducta, comunícale educadamente que su conducta te molesta, y que quieres que cese, que deje de hacerlo. Informa al ciberacosador que lo que hace es un delito, y que si no cesa tendrás que comunicarlo a las autoridades con las pruebas del acoso que has recogido. Si la situación es grave, urgentemente, debes ponerlo en conocimiento de un adulto de confianza, así como del responsable (administrador del sitio web, servidor de telefonía...) y/o de las autoridades competentes judiciales o policiales si es necesario.
- ✓ Ante la primera amenaza de chantaje: No ceder en ningún caso, ni por ninguna razón. Ceder aumenta la posición de poder del agresor. Amenazarle con denunciar a la policía y/o a la justicia. Ante amenazas y/o chantajes informa cuanto antes a tus padres, profesorado u otro adulto de confianza.
- ✓ Frente a peticiones sexuales: En el momento en que se detecte una situación de riesgo, o en la que un tercero comience a solicitarte temas relacionados con aspectos sexuales, comunícalo urgentemente a tus padres y/o tutores legales para que lo pongan en conocimiento de la policía y la justicia. Abandona la conexión y pide ayuda.
- ✓ Ante agresores anónimos: No des por hecho que es alguien que conoces y le confrontes, porque puede no serlo y agravarás tus problemas. No obstante, intenta identificar al ciberacosador utilizando estrategias legales para ello.
- ✓ Las pruebas del bullying cara-a-cara y/o cyberbullying: Guarda las pruebas del acoso, tanto se refiera a conductas presenciales como tecnológicas. Realiza capturas de pantalla con las pruebas. Las pruebas serán de gran ayuda. No borres mensajes de texto o imágenes que puedan servir para una denuncia posterior. Pide ayuda.
- ✓ Identifica el acoso en tu pareja (o ex-pareja) y cuéntalo a un adulto de confianza: El acoso en las parejas de adolescentes y jóvenes muchas veces pasa desapercibido hasta para los miembros de la pareja que no lo suelen identificar como tal. Por ello es importante poder identificar este acoso que se manifiesta mediante diversas conductas, por ejemplo, llamar por teléfono insistentemente, enviar mensajes continuamente, difundir a través de las redes sociales falsos rumores para difamar y desprestigiar, escribir mensajes negativos en facebook... difundir información íntima generalmente de naturaleza sexual para causar daño, crear un falso perfil de la pareja para crearle problemas... Y tras identificar que esas conductas son acoso es importante que le solicites al acosador que cese su conducta, y si la conducta persiste, informa a un adulto.

# CUADRO 11 CONDUCTAS ÉTICAS EN EL CIBERESPACIO

- ✓ Compórtate igual que si estuvieras cara-a-cara: Compórtate con educación en la Red. Trata con respeto a las personas. No hagas en la Red lo que no harías a la cara. No te dirijas a los demás de forma grosera, humillante, irrespetuosa... No insultes, humilles o menosprecies, ni tampoco lo permitas. Piensa bien los comentarios y las opiniones que publicas, no confundas la libertad de expresión con la conducta de insultar o humillar a otros. Compórtate con los demás como te gustaría que ellos se comportaran contigo.
- ✓ Respeta la privacidad de los demás. No publiques ni reenvíes fotos o videos de otros: Ten especial cuidado a la hora de publicar contenidos audiovisuales y gráficos, dado que en este caso pueden estar poniendo en riesgo la privacidad e intimidad de personas de su entorno. Siempre que vayas a publicar información de terceros, pide su autorización. Pide permiso para fotografiar y grabar a otra persona. No envíes fotos o videos de otras personas. No manipules imágenes de otros (fotos, vídeos...) ni las difundas. Pide permiso para etiquetar. Si recibes fotos o vídeos inadecuados de otras personas (eróticas, humillantes...), o si recibes rumores o mensajes humillantes sobre otros, no los reenvíes. No hagas pública información privada de otras personas.
- ✓ Si ves conductas negativas, toma partido, no lo toleres: Si observas conductas inadecuadas (insultos, humillaciones, envío de fotografías manipuladas...) solicita a los agresores que cesen, y si la conducta persiste denúncialo al administrador de la web o del servicio de telefonía. Si observas conductas delictivas, notifícalo, denúncialo a la policía y/o la justicia. Son conductas ilícitas, por ejemplo, entre otras, leer el correo electrónico o los chat de las redes sociales de otra persona sin su permiso; fotografíar o filmar a otros sin su consentimiento y enviar las fotos vídeos a terceros; suplantar la identidad de otro; usurpar la identidad para acceder al ordenador de otra persona sin su permiso para robar archivos; publicar amenazas, humillaciones, hostigamiento continuado, acoso sexual, coacciones o chantajes para obligar a otro a realizar algo que no desea y es ilícito... No colabores con los juegos de los trolls (agitadores que disfrutan provocando disputas entre los usuarios), no interactúes con ellos, ni les des atención.
- ✔ Respeta los derechos de autor: No piratees música, películas, libros, o juegos... respeta los derechos de autor.

En conclusión, a partir de lo expuesto en este capítulo cabe concluir que en la actualidad existen numerosos recursos para afrontar desde los centros educativos la erradicación de la conducta violenta en general y del bullying/cyberbullying en particular. Sin embargo, el último informe de Amnistía Internacional (2019) sobre el acoso en España, concluye que los casos no son tratados rigurosamente en algunos centros, que las víctimas siguen siendo ignoradas y se minimizan las situaciones por las que pasan. Según muchos testimonios de este informe, frecuentemente las víctimas de acoso escolar suelen sentirse indefensas, creen que nadie está de su parte, sienten que no tienen apoyo, se sienten desamparadas... Las conclusiones de los grupos focales con adolescentes y las entrevistas con jóvenes mostraron que, en su opinión, el acoso escolar no se toma en serio por parte de los implicados y que se sigue sin aceptar la diversidad en las aulas. El reciente informe de Amnistía Internacional (2019) en sus principales conclusiones enfatiza que: (1) las autoridades no están adoptando todas las medidas necesarias para proteger a niños y niñas, prevenir el acoso escolar y facilitar que se informe de todas las quejas y denuncias a los servicios de Inspección Educativa; y (2) los centros deben proteger a los niños y niñas de la discriminación y de todas las formas de violencia en la escuela, para lo que es necesario proporcionar formación obligatoria en temas de acoso escolar con contenidos relevantes y prácticos en la formación de maestros.

### 4. BULLYING Y CYBERBULLYING: PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN DESDE EL CONTEXTO FAMILIAR

La intervención en el acoso escolar en cualquiera de sus modalidades debe ser multinivel, y por ello la intervención de la familia en la prevención y resolución de estas situaciones es fundamental. Las intervenciones desde el contexto escolar son muy importantes, ya que es un contexto significativo de modelado de la conducta social, sin embargo, el contexto familiar tiene primordial relevancia en el desarrollo y mantenimiento de la conducta social positiva, así como en la prevención y el afrontamiento del bullying y cyberbullying.

La investigación ha evidenciado que frecuentemente los niños y adolescentes agresivos viven en: (1) Familias desestructuradas (con abuso de sustancias, conflictos de pareja, problemas de delincuencia, que no aportan cuidado y afecto, donde hay abandono, maltrato y abuso hacia los hijos, que utilizan modelos educativos muy autoritarios, agresivos-punitivos...); y (2) Familias muy permisivas (con disciplina inconsistente, donde no hay normas estables y por lo tanto no hay diferenciación entre conductas adecuadas e inadecuadas...). Mientras que los niños y adolescentes que tienen un vínculo de apego seguro y buenas relaciones en la familia no suelen ser violentos. La educación familiar desempeña un papel esencial, ya que los padres que son modelos de empatía y conducta social positiva, y que refuerzan estas conductas en sus hijos e hijas, tienen con mayor probabilidad hijos menos violentos.

Por ello, en este capítulo, en primer lugar, se identifican algunas pautas de educación parental, de crianza parental que son factores protectores, es decir, que reducen la probabilidad de que sus hijos tengan conductas violentas. En segundo lugar, se sugieren algunas pautas de conducta cuando el acoso se ha producido, es decir, cuando la situación de victimización/cibervictimización se ha materializado, aportando un conjunto de sugerencias sobre cómo actuar como padres de una víctima, un agresor y un observador. Finalmente, se comentan otras estrategias para prevenir el cyberbullying desde la familia.

### 4.1. Factores protectores: Conductas de educación parental que previenen la conducta violenta

La formación parental, por ejemplo, a través de escuelas de padres donde se aporta información sobre pautas de crianza positivas que inhiben la violencia se ha evidenciado eficaz. Para prevenir que los hijos se conviertan en víctimas y/o agresores, hay pautas de crianza, conductas de educación parental que son factores protectores, entre las que se pueden señalar:

- 1) Estimular la autoestima del hijo: Hacerle sentirse querido y valioso, elogiar sus logros, fomentar su progresiva independencia, evitar el uso de palabras hirientes...).
- 2) Reconocer las conductas positivas que realiza de forma espontánea y reforzarlas: Es importante estar atento a las conductas positivas, para reforzarlas y valorarlas ya que es más eficaz el refuerzo para alentar la conducta positiva a largo plazo que las reprimendas continuas.
- 3) Demostrar amor incondicional: Evitar culpar, criticar, enfatizar defectos... Educar es alentar, motivar, ayudar a crecer. Es importante que sientan que el amor de sus padres es incondicional, incluso si se equivocan o cometen errores. El apoyo y el afecto familiar son fundamentales.
- 4) Promover la empatía y la conducta prosocial, educando en valores (igualdad, tolerancia, solidaridad, justicia, paz...): Ayudar a los hijos a ponerse en el lugar de otros en diferentes situaciones, analizándolas, potenciando su capacidad para hacerse cargo de los estados emocionales de otros seres humanos, se asocia con conducta prosocial.
- 5) Límites basados en el diálogo y en la razonamiento moral: Los límites son necesarios para un desarrollo adecuado de una personalidad flexible y con capacidad para adaptarse a los cambios, pero es importante poner límites sin ser autoritarios, es decir, hablar y razonar sobre los mismos, y siendo coherentes en la disciplina, es decir, no castigando por un hecho un día, ignorando ese hecho una semana después. Además, es importante adaptar las normas y la disciplina a la edad.
- 6) Dedicar tiempo a los hijos: Dedicar tiempo es primordial porque "tiempo" es simbólicamente amor, afecto y además aumenta el conocimiento de los hijos, lo que permite identificar los problemas incipientemente y evitar su evolución. Los niños que no reciben la atención que necesitan a menudo se comportan mal porque de este modo la recibirán.
- 7) Ser modelos de conducta: Es fundamental que los padres sean modelos de las conductas que desean desarrollar en sus hijos. Es más eficaz un buen modelo que mil discursos (por ejemplo, evitar usar el móvil en momentos familiares...).

8) Hacer de la comunicación la prioridad en casa: Es importante compartir con los hijos cómo ha ido el día en el colegio y en el trabajo, que la comunicación diaria sea una norma. También es importante razonar las normas para facilitar la comprensión y el aprendizaje, así como hablar de las consecuencias de algunas conductas, de las implicaciones para otras personas... Es importante que en el seno de la familia se pueda hablar abiertamente de todo (drogas, sexualidad, pornografía, los riesgos y ventajas de las TIC, bullying/cyberbullying...)

# 4.2. Intervención desde el contexto familiar: Cómo actuar como padres de una víctima, un agresor y un observador de bullying y cyberbullying

Con la finalidad de profundizar en el papel de la familia en la intervención en el bullying y cyberbullying, y producto de sucesivas actualizaciones (Garaigordobil, 2018a; Garaigordobil y Oñederra, 2010; Garaigordobil, en prensa), en los Cuadros 12 y 13 se presentan algunas sugerencias para actuar como padres de una víctima y/o de un agresor de bullying y/o cyberbullying. Además, el Cuadro 14 presenta recomendaciones para los padres de los observadores, es decir, para los padres de todos los estudiantes, pautas de acción parental que tienen un efecto positivo en la prevención de este tipo de violencia. En cada cuadro primero se comentan sugerencias ante una situación de acoso presencial y, posteriormente, se aportan recomendaciones complementarias si se trata de una situación de cyberbullying. No obstante, cabe destacar que con frecuencia aquellos que sufren bullying cara-a-cara también sufren cyberbullying.

### CUADRO 12 CÓMO ACTUAR COMO PADRES DE UNA VÍCTIMA DE BULLYING Y CYBERBULLYING

### Víctima de bullying

- ✓ Comunicación y escucha: Fomentar la comunicación, que cuente lo que ha sucedido. Alentarle a hablar. Hacerle preguntas abiertas para tratar de averiguar qué es lo que ha sucedido. Hacerle saber que esta situación no debe ocultarse y que cualquier problema que tenga puede arreglarse. No esperar a que el hijo sea el primero que cuente su situación, muchas veces no lo cuentan. Lo más difícil es romper el silencio.
- ✔ Brindar ayuda emocional: La ayuda emocional es primordial. Hacerle sentirse seguro, valorado, estimado. No culpar a la víctima, eliminarle los sentimientos de culpabilidad y no reprocharle nada, no tiene la culpa. Trasmitirle confianza. Actuar con calma y pedirle que explique lo que le sucede y cómo se siente. Rebajar la ansiedad, actuar seguros pero con calma. Darle apoyo emocional es lo primero para que remita su angustia. Hacerle fuerte emocionalmente para que ignore el acoso, para que no le afecte de forma relevante a nivel emocional.
- ✓ Actitud firme y positiva de afrontamiento: Demostrarle determinación para atajar la situación y positivismo. Ayudar al hijo o hija a ver el problema abordándolo en todas sus dimensiones y complejidad. Hacerle ver la necesidad de afrontar la situación, cuidando de no forzar la situación de enfrentamiento que pueda producirle mayor temor. Mostrarle firmeza en la certeza que la situación de acoso en cualquiera de sus modalidades cesará.
- ✓ Conocer qué ha hecho y qué desea hacer: Preguntarle lo que él o ella cree que debe hacer. ¿Qué es lo que ha hecho ya? ¿Qué funcionó y qué no? Planificar en común estrategias para acabar con la situación. Cualquier paso que los padres vayan a dar debe ser con el acuerdo del hijo.
- ✓ Apoyo incondicional: Nunca decirle al hijo que intente solucionarlo por su cuenta, si pudiera hacerlo ya lo habría hecho.
- ✓ No estimular la agresividad o la venganza: No promover la violencia contra el agresor. Algunas víctimas realizan como venganza conductas de acoso a otros, y en estos casos conviene abordar el tema de la inadecuación de estas conductas. Es importante mostrar empatía con la frustración que pueden sentir por la victimización que sufren y dotarles de otras estrategias de afrontamiento de la situación de acoso.
- ✓ Evitar sentimientos de culpa y vergüenza: Evitar sentirse culpables o avergonzados por lo que le sucede al hijo o hija.
- ✓ Enseñarle a hacer valer sus derechos y fomentar su autoestima: Ayudarle en el desarrollo de las habilidades sociales, de su asertividad (aprender a defenderse, a afrontar el rechazo, hacer amigos, empatía, decir no...), y su autoestima (sentirse querido y valioso).
- ✓ Enseñarle a afrontar adecuadamente la intimidación: Hablando sobre formas de responder y escenificar situaciones en casa, donde el hijo aprende a ignorar a un acosador escolar y/o desarrollar estrategias asertivas para hacer frente a la intimidación.
- ✓ Elaborar un diario para registrar todos los detalles de la victimización: Con la ayuda del hijo, elaborar un diario registrando todas las circunstancias e indicios que rodean la victimización. Es muy importante anotar todos los detalles: fechas, qué, dónde y cuándo ocurrió, quiénes estuvieron implicados, los testigos... Recoger todas las pruebas del acoso sea presencial y/o tecnológico (conversaciones chat, correos, fotos manipuladas...). Un diario bien elaborado aporta credibilidad en el caso de que se estime necesaria una denuncia en cualquier instancia.
- ✓ Solicitar la intervención del centro educativo: Cuando los agresores sean del centro educativo (algo frecuente), buscar en el centro a una persona que ofrezca confianza. Informar a la escuela, al director y al psicólogo del centro, para recibir el apoyo necesario. No culpar al colegio y animar al hijo a hablar con el profesor, psicólogo escolar o con la dirección. Mostrar al colegio las pruebas disponibles, el personal del colegio puede ayudar a vigilar la situación. Solicitar en el centro activar el protocolo antibullying, aplicar un programa de intervención y participar activamente.
- ✓ Contactar con los padres del acosador/ciberacosador: Cuando los acosadores están el mismo centro educativo, se puede solicitar al colegio realizar entrevistas conjuntas con los padres del acosador/ciberacosador... Con frecuencia los padres del acosador/ciberacosador se muestran indiferentes a la defensiva en relación con el acoso y minimizan la conducta de sus hijos como cosas de niños, o bromas. Se sugiere que los padres de la víctima muestren las pruebas del acoso a los padres del acosador en determinados casos.
- ✓ Buscar apoyo clínico: Solicitar ayuda a algún profesional de la salud mental si el hijo manifiesta un desarreglo emocional digno de consideración, baja autoestima, ideación suicida... Prestar atención a la gravedad y frecuencia del acoso, así como a la manera en que la víctima lo sufre.
- ✓ Informar a los servicios de inspección y a la justicia: Si centro escolar no da una respuesta satisfactoria, se puede acudir a la inspección, para solicitar ayuda e intervención, o a órganos institucionales superiores. La justicia se debe usar para casos graves y cuando no se encuentre otra vía de resolución y reparación de daños.
- ✓ Lo peor es no hacer nada: No pensar que es mejor no hacer nada para no agravar el problema. No creer que con el tiempo se pasará; si no se interviene, con probabilidad, empeorará.

# CUADRO 12 CÓMO ACTUAR COMO PADRES DE UNA VÍCTIMA DE BULLYING Y CYBERBULLYING (Continuación)

### Cibervíctima

- ✓ La prioridad es el cese del acoso y la eliminación de la información lesiva: Frente al cyberbullying, lo inmediato debe ser detener la situación de acoso que está afectando a la víctima y eliminar de la Red la información ofensiva y/o denigrante. Busca ayuda de expertos en este tipo de problemáticas, por ejemplo, www.anar.org, www.padres20.org.
- Cuardar las pruebas del acoso: No destruir las evidencias. Guardar e imprimir los mensajes de texto y de las páginas web. Hacer uso del dispositivo de guardado en el caso de los mensajes instantáneos. Los padres deben enseñar a los hijos a guardar cualquier prueba de acoso. Si reciben alguna fotografía ofensiva o les llevan a entrar en una web ofensiva, deben apagar la pantalla y no el ordenador para que los padres puedan posteriormente registrar las pruebas y enviarlas al proveedor (del sitio web...).
- ✓ Ignorar, bloquear o responder: Si la primera ofensa es leve se sugiere ignorar, bloquear o borrar al remitente. Habitualmente la mejor respuesta a un mensaje ofensivo es no responder. No obstante, frente a estos mensajes se sugiere bloquear el envío de mensajes instantáneos y también bloquear los mensajes y los números de los móviles desde los que se envíen los mensajes de texto.
- ✓ Localizar la procedencia de los e-mails, los mensajes de texto, los comentarios en las redes sociales online y en las webs: Informar al proveedor de la telefonía móvil y/o reenviar al proveedor/administrador una copia del texto o material recibido. Contactar con la compañía del medio que se ha empleado para cometer el acoso (compañía de teléfono, el dueño del dominio o sitio de la web...) para tratar de identificar al ciberagresor (averiguar su IP, recurrir a especialistas en informática y a la policía), y eliminar los contenidos lesivos y/o humillantes.
- ✓ Opciones legales: Justicia y Policía: A veces amenazar con llamar a la policía, o ponerse en contacto con un abogado es suficiente para que el acoso electrónico cese. Si el cyberbullying es grave se debe contactar a un abogado ya que en algunas circunstancias, el derecho civil permite a las víctimas demandar a una persona que molesta o intimida y a sus padres con la finalidad de reparar los daños. Si el cyberbullying es criminal (o si los padres sospechan que podría serlo), es importante comunicarse con la policía y solicitar un rastreo. Hay que llamar a la policía si el acoso incluye amenazas de daño físico, de violencia física, acecho obsesivo u hostigamiento, delitos de odio, pornografía infantil, extorsión, explotación sexual... Cuando se dan amenazas graves el tema debe tomarse muy en serio, máxime cuando consta que quien acosa dispone de datos personales concretos del menor (como la dirección o el centro escolar en el que estudia). Recurrir a la policía no está de sobra en estos casos.

# CUADRO 13 CÓMO ACTUAR COMO PADRES DE UN AGRESOR DE BULLYING Y CYBERBULLYING

### Agresor de bullying

- ✓ Asumir la conducta del hijo, no negar la evidencia: A los padres de los agresores con frecuencia les cuesta asumir "mi hijo es un agresor", pero "No" es cosa de niños, y su futuro también está en juego. No negar la evidencia y aceptar que el hijo ha podido participar en una situación de acoso. Aceptar la conducta del hijo acosador mediante las evidencias que los otros les muestran, combinando sanciones y orientación psicoeducativa. Aceptar lo que ha hecho no significa que su hijo vaya a ser un acosador siempre. No culpar a otros por la conducta del hijo.
- ✓ Comunicación y análisis de la situación: Hablar directamente sobre lo que está pasando y actuar con calma. Investigar las razones por las que su hijo es un acosador.
- ✓ Firmeza y Consecuencias: La actitud de la familia debe ser firme. Dejarle claro que la familia no tolera ese tipo de conductas. Tolerancia 0 a la violencia. Explicarle las posibles consecuencias y castigos de estas situaciones, aplicándolos si la situación persiste.
- ✓ Integración en grupos antisociales: Explorar si el hijo está integrado en grupos que fomentan la conducta antisocial. Indagar sobre su participación en estos grupos y fomentar la ruptura de estas relaciones.
- ✓ Control de la conducta y reparación de daños: Dejarle claro que estas situaciones deben pararse, que debe reparar los daños (materiales, psicológicos, morales o de honor...), pedir perdón y cambiar su actitud. Fomentar que el hijo pida disculpas al menor acosado y a los otros miembros de la familia a los que haya podido hacer daño. Además, hay que hacerle asumir el cumplimiento de una sanción por su conducta si ésta continúa.
- ✓ Fomentar la conducta prosocial y la empatía: Enseñarle a practicar buenas conductas y trabajar la empatía, recompensando sus conductas positivas. Elogiar las buenas acciones.
- ✓ Analizar las consecuencias para la víctima y para el agresor: Hacerle ver que esas conductas son dañinas y peligrosas tanto para la víctima como para él. Que el problema preocupa en la familia y que hay que resolverlo.
- ✓ Ser modelos de conducta prosocial y no-violencia. Es muy importante ofrecerle modelos de comportamiento positivos. Lo que los padres son y hacen se convierte en la mejor vía para adquirir conductas y actitudes nuevas, son la principal referencia y ejemplo para los hijos e hijas. Los padres deben ofrecer un ejemplo positivo de conducta a sus hijos en sus relaciones con otras personas y con ellos.
- ✓ Educar sobre el acoso: Educar a sus hijos sobre el bullying y cyberbullying, el daño moral que implica y también las consecuencias legales que pueden tener. Ayudarle a comprender que lo que está haciendo es perjudicial.
- ✓ Seguimiento de la evolución de la conducta: Una vez puestas las medidas, observar cuidadosamente los cambios. Hablar con el tutor, y/o el psicólogo del centro y hacer un seguimiento de la evolución de la conducta del agresor.
- ✓ Solicitar en el centro la aplicación de un programa de intervención y participar activamente. Observar y valorar si existe un problema de autoestima: Los niños y adolescentes con baja autoestima suelen intimidar para sentirse mejor con ellos mismos. Incluso algunos que parecen populares y muy queridos puede tener conductas desagradables con sus compañeros, y la baja autoestima subyace a estos comportamientos.
- ✓ Buscar apoyo clínico: Solicitar ayuda a algún profesional de la salud mental si el hijo manifiesta problemas emocionales y de conducta, baja empatía, dificultades de control de la ira, impulsividad, baja tolerancia a la frustración, baja autoestima...

### Ciberagresor

- ✓ Control del cese de la conducta y reparación de daños: Fomentar que el hijo cese las conductas de cyberbullying, se implique en la eliminación de los contenidos y que pida disculpas a la cibervíctima y a los que haya podido hacer daño.
- ✓ Elaborar un acuerdo por escrito: Los padres pueden realizar un contrato con el menor acosador, explicando el uso apropiado del ordenador y aclarando que la utilización de las TIC para hostigar o degradar a los demás no se puede aceptar. Este acuerdo debe identificar consecuencias y sanciones claras en caso de que la conducta vuelva a repetirse.
- ✓ Supervisar detenidamente el uso de Internet que haga el menor: Controlar que el hijo se está comunicando únicamente de una forma positiva por la Red y accediendo únicamente a las páginas web acordadas. Un elemento facilitador es el control de la navegación que realiza el hijo vía el ordenador y/o el móvil.

# CUADRO 14 CÓMO ACTUAR COMO PADRES DE UN OBSERVADOR DE BULLYING Y CYBERBULLYING

### Observador de bullying

- ✓ Fomentar la capacidad de empatía: Decirle que se imagine ponerse en el lugar de la víctima y analice cómo se puede sentir, trabajar la empatía. Fomentar en los hijos la empatía y modelar la compasión hacia los demás evitará que participen en conductas de acoso como observadores pasivos.
- ✓ Educar en valores: La educación en valores (solidaridad, prosocialidad, paz, igualdad, respeto por las diferencias...) por parte de los padres desempeñará una función de prevención del acoso relevante. Hablar con sus hijos sobre los valores y el comportamiento ético con sus iguales
- ✓ Ser modelos de empatía y prosocialidad: Los padres que son modelos de conducta social positiva y empatía ante situaciones injustas y crueles, tienen con mayor probabilidad hijos empáticos y solidarios.
- ✓ Hablar sobre el acoso: Los padres deben hablar activamente del tema de las conductas de acoso en todas sus modalidades. Establecer comunicación sobre este tema y darle opción a que exprese cómo se siente ante esas situaciones, cuál es su reacción y por qué. Discutir e identificar estrategias de actuación de quienes lo presencian, a fin de preparar a los hijos para enfrentarse a las situaciones con las que se podrían encontrar.
- Analizar las consecuencias de acoso para todos los implicados: Informar a los hijos de las consecuencias negativas, tanto para la víctima como para el agresor/a, de llevar a cabo situaciones de acoso.
- ✓ Hacerle ver que el agresor también necesita ayuda: Conversar para que el hijo comprenda que también el agresor necesita ayuda, porque ese tipo de conductas le van a ser muy perjudiciales y puede sufrir consecuencias negativas en el futuro, para su vida.
- ✓ Estimular que sea capaz de "Decir No": Ayudarle y animarle a "decir no" ante hechos que perjudican o dañan la dignidad de las personas.
- ✓ Fomentar una actitud de rechazo activa: Promover que el hijo adopte una actitud de defensa activa de la víctima mostrando su rechazo a los acosadores, apoyando a la víctima, y/o denunciando la situación, comunicándola a un adulto. Estimular que apoye a la víctima y ayude a poner fin a la situación. Para ello, se sugiere hablar sobre diferentes estrategias de afrontamiento para ayudar a la víctima.
- ✓ Desmontar el concepto de chivato: Debatir y desmostar el concepto de chivato versus compañero solidario. Desmontar con él la idea de que hablar de malos tratos entre compañeros es delatar, ser "chivato". Hacerle ser consciente de que todo cuanto nos rodea debe importarnos, especialmente lo que se refiere a nuestra relación con las personas. Desarrollar en el hijo un sentido crítico y de denuncia de estas situaciones cuando las observe. Animarle a buscar apoyo entre sus iguales para que no se sienta solo en su lucha contra la injusticia que ve.
- ✓ Solicitar en el centro la aplicación de un programa de intervención y participar activamente.

### Ciberobservador

- ✓ Analizar y debatir sobre fenómenos negativos relacionados con la vida en el ciberespacio y los riesgos de la comunicación en ese contexto: Grooming (acoso sexual de un adulto pedófilo), Nomofobia (adicción al móvil), Griefing (acoso en los juegos online), Cyberbaiting (acoso a los profesores), Trolling (publicar comentarios despectivos para provocar a otros usuarios), Flaming (envío de mensajes vulgares que muestran enfado sobre una persona a un grupo o a la misma persona), tecnoadicción (adicción a las tecnologías: internet, móvil, videojuegos...)...
- ✓ Hablar con los hijos de los riesgos de Internet: Por ejemplo, contenidos pornográficos, webs que estimulan el suicidio y comunidades de autolesión, bandas, sectas y fomento de la violencia, de trastornos (conducta alimentaría...). Es importante hablar con los hijos sobre los aspectos negativos de las relaciones online con desconocidos. Sugerirles que incluyan en sus redes únicamente a personas que conozcan presencialmente. Preguntarles si conocen algún caso de cyberbullying cercano. Aprovechar la publicación de noticias sobre casos en los medios de comunicación para comentar con el hijo por qué suceden estas cosas o incluso para preguntarle si conoce en su entorno algún caso de estas característica, cómo ha respondido a esta situación, si ha hecho algo para denunciarlo..., e incluso si en algún momento ha sido un acosado o un acosador.
- ✓ Trasmitirles que la familia tiene "Tolerancia 0" ante cualquier forma de acoso: Trasmitir a los hijos que la familia no tolera las conductas violentas, "tolerancia cero" con la intimidación y el acoso.
- ✓ Informales de la importancia de proteger las contraseñas: Para acceder a las redes sociales online, los programas de mensajería instantánea, cuentas para los juegos por Internet, correo electrónico...
- ✓ Trasmitirles que no hay "anonimato" en la Red: Deben ser conscientes que siempre se puede identificar al usuario de una acción. Cualquier acción que se realize puede ser objeto de investigación y de identificación del usuario que la ha realizado. La percepción de anonimato favorece la desinhibición y se dicen cosas que no se dirían cara-a-cara.
- ✓ Enfatizarles que en Internet no todo es lo que parece. Y por ello deben ser cautelosos y precavidos en sus interacciones en las redes sociales y el ciberespacio.

  Que la gente a veces no es sincera, y que nunca estamos seguros de quién está al otro lado de la pantalla.
- ✓ Explorar la reputación de sus hijos en la Red: Ayudarles a tomar conciencia de que todo lo que hagan en una red social online podrá ser observado no solo por sus amigos. Que todo lo que hagan en Internet no se podrá borrar fácilmente, incluso que algunos contenidos pueden perdurar a lo largo de la vida, y tener efectos muy negativos en su vida actual y futura.
- ✓ Poner filtros o programas de rastreo: En importante conocer lo que el hijo hace y ve en Internet. el caso de sospechar que su hijo está teniendo conductas inadecuadas online, pueden poner filtros o programas de rastreo (Spectorsoft, lamBigBrother...) que les permiten registrar las webs que ha visitado y las teclas que ha pulsado. Aunque estos dispositivos deben ser utilizados como último recurso.

### 4.3. Otras estrategias para prevenir el cyberbullying desde la familia

La guía legal sobre cyberbullying y grooming que ha desarrollado INTECO (2009) plantea ocho recomendaciones dirigidas a los padres:

- 1. Involucrarse en el uso que los menores hacen de Internet: La brecha digital existente entre adultos y niños puede hacer que los padres se mantengan alejados de la realidad virtual en la que viven los menores y adolescentes, para los cuales el uso de las herramientas de la web 2.0 es parte de su vida cotidiana. Esto provoca que, en ocasiones, los padres no consigan comprender las consecuencias que un mal manejo de la tecnología puede tener para sus hijos.
- 2. *Instalar los ordenadores en zonas comunes*: Es importante que el ordenador se encuentre en algún sitio común de la casa, permitiendo de esta forma que los padres puedan conocer, en cierto modo, el uso que los menores hacen

de Internet "utilización de servicios, acceso a determinados contenidos, frecuencia de conexión, duración de las sesiones..."; sin que esto implique una intromisión en la intimidad del menor.

- 3. Establecer un horario al uso de Internet y del ordenador: Los menores y adolescentes pasan muchas horas frente al ordenador. Las TIC han cambiado la forma de comunicación entre los jóvenes ya que ahora las redes sociales y las plataformas colaborativas son puntos de encuentro, públicos y masivos. Los niños se aproximan a Internet de un modo natural. No lo hacen necesariamente con una finalidad, simplemente "están en Internet", "viven" allí y lo utilizan para estudiar, charlar o escuchar música. Internet constituye una herramienta básica de relación social y de identidad, y como tal, la presencia de los niños en Internet es una realidad básica e inexorable, y el aprovechamiento que hacen del mismo apoya esta certeza. Asumiendo este aspecto como una realidad, es necesario no obstante determinar unas pautas de utilización claras sobre duración o momento de conexión, servicios utilizados...
- 4. *Impulsar el uso responsable de la cámara web*: Este servicio es una herramienta de comunicación muy utilizada por los usuarios de Internet. Un uso inadecuado puede posibilitar una puerta de entrada para usuarios malintencionados.
- 5. *Uso de imágenes*: Para los menores y adolescentes, las fotografías e imágenes constituyen la principal vía de presentación ante los demás. En este sentido, es fundamental plantearles que no deben enviar fotos ni vídeos personales a ningún desconocido, ya que pueden dar un mal uso.
- 6. *Supervisión:* Basta con mantener el control sobre el ordenador o las cuentas de los menores y ver el historial de búsquedas y del navegador. No se trata de que se sientan controlados y coartados, este control debe ser realizado de la forma menos intrusiva posible en su intimidad.
- 7. Comunicación: Establecer un diálogo permanente con los menores y adolescentes es tarea fundamental de los padres. La comunicación debe abordar tanto los aspectos positivos del uso de la tecnología como los posibles riesgos que Internet puede implicar. Solo con un conocimiento riguroso de las situaciones que pueden tener lugar en Internet es posible estar preparado para responder a ellas.
- 8. Autoprotección: Es necesario plantear a los menores y adolescentes la necesidad de ser cuidadosos con los datos que faciliten en Internet, publiquen en las redes sociales o proporcionan a través de los servicios de mensajería instantánea. Los niños deben comportarse con responsabilidad, respeto y sentido común en la Red, igual que lo hacen en el mundo físico.

Otras recomendaciones recientes (APA, 2016) complementan algunas pautas de acción para prevenir el cyberbullying por parte de los padres, por ejemplo: (1) Que eduquen a sus hijos sobre cyberbullying, enseñándoles a no responder y/o reenviar correos electrónicos amenazantes; (2) Que configuren los filtros adecuados en el ordenador de su hijo; y (3) Que si entregan a su hijo un teléfono móvil, piensen cuidadosamente si le permitirán tener una opción de cámara, y que establezcan también un horario de uso del teléfono, por ej., dejándolo guardado durante la noche, para evitar así que pueda recibir mensajes desagradables o sea intimidado en esa franja horaria.

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño identifica a los adultos como responsables de proteger a los niños y adolescentes de todas las formas de violencia física y mental, lesiones o abuso. Actualmente, los niños y los adolescentes participan de forma regular e intensa en el ciberespacio y se está produciendo un rápido incremento de la intimidación cibernética lo que requiere la aplicación de urgentes medidas de cara a la prevención y protección de los niños y jóvenes. En la actualidad, los jóvenes dependen cada vez más de las TIC para el entretenimiento, la búsqueda de información, las interacciones sociales... Por ello, es esencial que los adultos reconozcamos, entendamos y aceptemos Internet y las TIC y la comunicación como un medio viable y real de interacción para niños y jóvenes a fin de proporcionar la orientación necesaria de cara a la protección y a la seguridad en la Red. No se trata de hacer demagogia de lo tecnológico, pero el desarrollo tecnológico debería ir acompañado del desarrollo ético que favorezca un uso adecuado. No se trata de "demonizar" la tecnología, más bien, se debe reivindicar una actuación pedagógica que propicie la interacción con las TIC desde un plano educativo, constructivo, relacional y ético. La solución no es prohibir, es educar para prevenir.

### 5. BULLYING Y CYBERBULLYING: LA INTERVENCIÓN DESDE EL CONTEXTO CLINICO

Cuando la prevención no ha sido suficiente, y la situación de victimización se ha producido, manifestándose problemas emocionales y/o de conducta en las víctimas y/o los agresores, otro contexto de intervención relevante es el clínico. La intervención clínica debe comenzar con la realización de una evaluación psicológica y/o diagnóstico inicial, que permita formular un diagnóstico e identificar objetivos terapéuticos que guíen el subsiguiente tratamiento.

En este capítulo, sintéticamente, se presenta un modelo de evaluación psicológica para casos de bullying y cyberbullying, se identifican objetivos terapéuticos frecuentes con víctimas y/o agresores, y se definen algunas técnicas terapéuticas de utilidad para la intervención clínica con niños-niñas, adolescentes o jóvenes que han sufrido conductas de bullying y/o cyberbullying o las han realizado a otros. Para ampliar información del modelo de evaluación y algunas directrices para la intervención ver Garaigordobil (2018a).

En la primera fase de la evaluación psicológica se recoge información a través de: (1) la realización de varias entrevistas psicológicas con la víctima y/o agresor, y sus padres; y (2) la aplicación de tests u otros instrumentos de evaluación. La información recogida se procesa, se formula un diagnóstico y las recomendaciones que se derivan del proceso diagnóstico.

La primera fase de recogida de información sobre el caso se lleva a cabo mediante una entrevista con la víctima y/o el agresor y otra con sus padres o tutores legales. Las entrevistas tienen como objetivos: (1) Analizar todo lo referido a la situación de bullying/cyberbullying (conductas sufridas y/o realizadas, naturaleza, intensidad, difusión, duración, evolución, gravedad de la situación, efectos producidos, características de los dispositivos utilizados...); (2) Identificar síntomas psicopatológicos que pueden estar asociados a la situación de bullying/cyberbullying (ansiedad, depresión, ideación/tentativa de suicidio, estrés postraumático, problemas de comportamiento...); (3) Explorar el desarrollo evolutivo del menor implicado en la situación de bullying/cyberbullying; y (4) Conocer las características del contexto familiar. Para facilitar la recogida de datos que se lleva a cabo en estas entrevistas se ha sistematizado una guía para entrevistar a víctimas, agresores y sus padres (ver Garaigordobil, 2018a).

La primera entrevista se realiza con la víctima o con el agresor (niño-niña, adolescente o joven) y tiene como principales objetivos:

- 1) Explorar las conductas de bullying y cyberbullying sufridas por la víctima y/o realizada por el agresor para valorar la historia de la victimización/perpetración, la situación actual y gravedad del acoso. Con la víctima: descripción de las conductas sufridas y/o los hechos o incidentes de la situación de acoso, consecuencias y sentimientos que ha generado, conductas y cogniciones frente al acoso.... Con los agresores: descripción de las conductas realizadas y/o los hechos de la situación de acoso a otros, motivos para realizar las conductas, sentimientos que genera..., cogniciones sobre las conductas de acoso que realiza y sobre su erradicación...
- 2) Conocer los usos de internet que realiza la víctima y/o el agresor: actividades que llevan a cabo en Internet (estudiar, hacer amigos, descargar música, ver videos, jugar online...), tiempo de uso, control parental del tiempo de uso y de acceso a contenidos...
- 3) *Percepción del Contexto Familiar:* Detectar la percepción que tiene la víctima y/o el agresor de su familia, así como del impacto que la situación de acoso ha producido en el ámbito familiar.
- 4) Valoración Clínica: Identificar síntomas clínicos que víctima y/o agresor puedan experimentar, explorando síntomas psicopatológicos en formato de screening para valorar la "posible" existencia de algún trastorno clínico en la víctima y/o en el agresor. Se exploran diversos síntomas psicopatológicos que suelen observarse en las víctimas y en los perpetradores: Ansiedad, depresión, obsesión-compulsión, estrés postraumático, síntomas somáticos, problemas de conducta alimentaria, problemas de comportamiento, conductas adictivas, TDHA...

La segunda entrevista, se lleva a cabo con los padres o tutores legales de la víctima o el agresor, y tiene como principales objetivos recoger información de la biografía del estudiante evaluado, así como del contexto familiar en el que está inscrito:

- 1) *Historia Evolutiva:* Formulando preguntas a los padres se recoge información biográfica, del desarrollo evolutivo de la víctima o del agresor (alimentación, motricidad, lenguaje, sueño, sociabilidad, afectividad, enfermedades-hospitalizaciones, escolaridad, tiempo libre-entretenimientos....), y también de los síntomas clínicos que los padres puedan observar.
- 2) Contexto Familiar: Se recoge información sobre la percepción que los padres tienen del hijo víctima o agresor y de la situación de acoso, así como las características del contexto familiar. En concreto se registra información sobre tipo de vínculos (entre los padres, de los padres con los hijos, de los hijos con los padres, entre los hermanos...), sobre la afectividad de los miembros de la familia, conflictos intrafamiliares, estilos educativos de los padres (autoritario, negligente, indulgente...), expectativas de la familia en relación a su hijo (victima/agresor)...

Para completar la fase de recogida de información, además de las entrevistas psicológicas (con la víctima/agresor y con los padres) en las que se identifican los principales problemas que aparecen en la víctima/agresor y su historia biográfica, se administran varios instrumentos de evaluación (tests...). En base a las hipótesis formuladas con la infor-

mación recogida en las entrevistas, y con el objeto de medir variables conductuales, de personalidad, psicopatológicas, contextuales... que se consideren pertinentes, se administrarán varios instrumentos de evaluación.

Además de alguna prueba estandarizada para medir el bullying y cyberbullying, se sugiere administrar al menos un instrumento de cada dimensión de evaluación (conducta social, rasgos de personalidad, síntomas psicopatológicos, ambiente familiar). Por ejemplo: Cyberbullying: Screening de acoso entre iguales (Garaigordobil, 2013); Cuestionario de conductas antisociales-delictivas (Seisdedos, 1988/1995); Cuestionario de empatía (Mehrabian y Epstein, 1972); Listado de adjetivos para la evaluación del autoconcepto (Garaigordobil, 2011d); Escala de Autoestima (Rosenberg, 1965); Cuestionario de felicidad de Oxford (Hills y Argyle, 2002); Inventario de expresión de ira estado-rasgo (Spielberger, 2000); Cuestionario para medir estilos de mensaje en el manejo del conflicto (Kimsey y Fuller, 2003); Inventarios de Beck para niños y adolescentes-2 (Beck, Beck, Jolly y Steer, 2017); Inventario de estrés cotidiano infantil (Trianes, Blanca, Fernández-Baena, Escobar y Maldonado, 2011); Screening de problemas emocionales y de conducta infantil (Garaigordobil y Maganto, 2012); Cuestionario de 90 síntomas revisado (Derogatis, 2002); Escala de estilos de socialización parental en la adolescencia (Musitu y García, 2001); Escala de estrés parental (Berry y Jones, 1995)... Algunos instrumentos pueden ser cumplimentados por la víctima y/o agresor, y otros por sus progenitores y profesores.

En la segunda fase de la evaluación psicológica, *la fase de procesamiento de la información*, se analizan los datos recogidos en las entrevistas, se corrigen los instrumentos aplicados y se interpretan los resultados, y se formula el diagnóstico y las recomendaciones pertinentes, todo lo cual queda plasmado en el informe psicológico que se elabora, identificando los siguientes campos: Datos de identificación personal y familiar; Objetivo de la evaluación (motivo de consulta); Otros problemas que aparecen; Áreas de funcionamiento positivo o adaptativo; Técnicas de evaluación aplicadas y resultados obtenidos; Comportamiento durante la evaluación; Diagnóstico (conclusiones); Recomendaciones: orientaciones y/o objetivos de intervención.

Respecto a los objetivos terapéuticos más frecuentes con las víctimas y los agresores de bullying/cyberbullying, en relación a las víctimas, además de fortalecer sus recursos de afrontamiento, frecuentemente hay que: (1) incrementar su autoestima, autoconfianza, resiliencia...; (2) fomentar el desarrollo de sus habilidades sociales (asertividad, prosocialidad, resolución positiva de problemas...); y (3) aumentar sus competencias emocionales (capacidad de identificar y comprender emociones propias y ajenas, capacidad de regulación emocional para el control de la ansiedad, depresión, ira...), estimulando su estabilidad emocional, los sentimientos de equilibrio, tranquilidad, sosiego... En relación a los agresores, además de desarrollar mecanismos de control de la violencia, con frecuencia hay que: (1) ayudarle a reconocer que sus conductas provocan daño, que acepte la terapia y cambiar el comportamiento; (2) desarrollar su capacidad de empatía; (3) mejorar sus habilidades sociales (comunicación asertiva, resolución pacífica de conflictos;...); (4) mejorar sus competencias emocionales (capacidad de identificar y comprender emociones propias y ajenas, capacidad de regulación emocional, para reducir emociones negativas como la ira, ansiedad, tristeza..., para aumentar la tolerancia a la frustración, el control de la ira-impulsividad... En ocasiones, se requiere también atender terapéuticamente adicciones identificadas en la fase diagnóstica (drogas, alcohol, tecnologías...).

Para cubrir estos objetivos terapéuticos en el contexto del tratamiento individual con víctimas y/o agresores, las 3 técnicas más utilizadas son las: (1) Técnicas conductuales como el entrenamiento en habilidades sociales (asertividad, conducta prosocial, resolución problemas...), y reforzamiento de conductas positivas (control de la agresión en el agresor y defensa de derechos propios en la víctima); (2) Técnicas cognitivas como la reestructuración cognitiva para cambiar creencias irracionales por otras formas de pensar más adaptativas (en víctimas -mejor no hacer nada, me lo hacen porque me lo merezco-, en agresores -así me respetarán), entrenamiento en autoconcontrol mediante el análisis de consecuencias y el aprendizaje de técnicas de reducción de la ira; y (3) Técnicas emocionales como el dibujo, el juego, los cuentos, la dramatización..., que facilitan la expresión de emociones, y el manejo constructivo de las mismas.

### **EN SÍNTESIS**

Los estudios han evidenciado que son muchos los factores que influyen en que las personas tengan conductas violentas, que la conducta social es una conducta compleja que está multideterminada. Teniendo en cuenta que la violencia aparece debido a múltiples factores (socio-culturales, familiares, escolares y personales), la intervención debe ser multidireccional: Desde la sociedad, la escuela, la familia y también a nivel terapéutico individual. La única manera de combatir el bullying en todas sus formas de expresión es la cooperación entre todos los implicados (profesores, padres, estudiantes, personal no docente, psicólogos educativos y clínicos...) y desde numerosos ámbitos (social, escolar, familiar, clínico...).

- La sociedad debería: (1) Controlar e inhibir el nivel de violencia que se expresa en la TV, internet, video-juegos... que refuerzan las conductas agresivas y antisociales, racistas, sexistas... ya que ver violencia aumenta la probabilidad de comportarse violentamente; (2) Realizar campañas mediáticas (televisión, radio, Internet...) dirigidas a toda la sociedad para acabar con los mitos o creencias irracionales que circulan socialmente sobre el bullying/cyberbull-ying (minimizan el daño que supone, destacan incluso su utilidad sugiriendo que el acoso curte, fortalece la personalidad, enfatizan la imposibilidad de erradicar estas conductas...), ya que estas creencias fomentan la pasividad frente a este fenómeno; y (3) Fomentar conductas no-violentas en los adultos adoptando mediante diversos mecanismos, actitudes combativas intelectual y moralmente contra todo tipo de violencia (colectiva, de género, entre iguales, racista...).
- La escuela es un contexto relevante para detectar, prevenir e intervenir en la violencia entre iguales. Las intervenciones en ámbitos educativos mediante la aplicación de programas se han demostrado eficaces. En general los programas que fomentan el desarrollo de competencias sociales y emocionales (comunicación, cooperación, tolerancia, empatía, respeto por las diferencias, resolución de conflictos, destrezas para gestionar emociones negativas, autoestima y estima de los demás, valores ético-morales...) inhiben las conductas violentas. También los programas antibullying, que confrontan a los estudiantes directamente con el bullying/cyberbullying son eficaces para prevenir y reducir estas conductas violentas entre iguales. Y cuando la victimización se ha producido es fundamental la activación del protocolo antibullying con la implicación completa de toda la comunidad educativa. No obstante, como enfatiza el reciente informe de Amnistía Internacional (2019), aún queda mucho trabajo por hacer desde la escuela en aras de conseguir escuelas libres de acoso.
- La educación familiar desempeña un papel primordial, ya que los padres que son modelos de empatía y conducta prosocial, que refuerzan estas conductas en sus hijos, tienen con mayor probabilidad hijos menos violentos. Los valores ético-morales que los padres manifiestan y fomentan en sus hijos tienen un papel muy relevante en las conductas de sus hijos. En relación a las intervenciones con la familia, se ha mostrado eficaz la formación parental en la que los padres aprenden qué es el bullying/cyberbullying, factores de riesgo y protección, a identificar conductas que pueden observarse en las víctimas y en los acosadores, a tener conductas adecuadas si se encuentran que su hijo es una víctima y/o un acosador... Por ello, es necesario poner en marcha acciones formativas con esta finalidad que se pueden realizar dentro y fuera de los centros educativos (escuelas de padres, conferencias para padres....).
- Finalmente, cuando la violencia se ha producido, también es relevante la intervención clínica, primero diagnóstica y después terapéutica, con el agresor y con la víctima. Con las víctimas fundamentalmente para fomentar sus habilidades sociales e incrementar su autoestima, su resiliencia...; y con los agresores para desarrollar su capacidad de empatía, la tolerancia a la frustración, el control de la ira y la impulsividad...
- Las acciones antibullying desde los distintos ámbitos de intervención (sociedad, escuela, familia...) son necesarias, ya que para eliminar la violencia se requiere la intervención de la sociedad en su conjunto, como dicen los *Masai* para educar a un niño hace falta la tribu entera.

### **REFERENCIAS**

- ABC. (2012). Otra adolescente víctima de ciberbullying se suicida en Nueva York arrojándose a la vía del tren. http://www.abc.es/20121030/familia-padres-hijos/abci-nuevo-suicidio-adolescente-relacionado-201210301402.html
- Amnistía Internacional (2019). *Hacer la vista... ¡gorda!: El acoso escolar en España, un asunto de derechos humanos.* Madrid: Amnistía Internacional España. Descargado desde https://www.es.amnesty.org/acoso-escolar/descargas-informe
- APA. American Psychological Association-Asociación Americana de Psicología. (2016). *Bullying: ¿Cómo pueden prevenirlo padres, profesores y niños?: Recomendaciones de la APA*. http://www.infocop.es/view\_article.asp?id=6358
- Aftab, P. (2010). What is Cyberbullying? http://www.stopcyberbullying.org/pdf/what\_is\_cyberbullying\_exactly.pdf Akbulut, Y., Levent-Sahin, Y., y Eristi, B. (2010). Development of a scale to investigate cybervictimization among online social utility members. *Contemporary Educational Technology*, *1*(1), 46-59.
- Andreu, J. M. (2010). CAPI-A: Cuestionario de Agresividad Premeditada e Impulsiva en Adolescentes. Madrid: TEA. Álvarez-García, D., Barreiro-Collazo, A., Núñez, J.C., y Dobarro, A. (2016). Validity and reliability of the Cyber-aggression Questionnaire for Adolescents (CYBA). The European *Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 8, 69-77. http://dx.doi.org/10.1016/j.ejpal.2016.02.003

- Álvarez-García, D., Dobarro, A., y Núñez, J. C. (2015). Validez y fiabilidad del cuestionario de cibervictimización en estudiantes de Secundaria. *Aula Abierta*, *43*, 32-38. http://dx.doi.org/10.1016/j.aula.2014.11.001
- Álvarez-García, D., Núñez, J.C., Rodríguez, C., Álvarez, L., y Dobarro, A. (2011). Propiedades psicométricas del Cuestionario de Violencia Escolar Revisado (CUVE-R). *Revista de Psicodidáctica*, *16*(1), 59-83. https://www.ehu.eus/ojs/index.php/psicodidactica/article/view/1146
- Avilés, J.M. (2002a). La intimidación y el maltrato entre iguales (bullying) en la Educación Secundaria Obligatoria. Validación del cuestionario CIMEI y estudio de incidencia. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Valladolid, Facultad de Psicología.
- Avilés, J.M. (2002b). *PRECONCIMEI. Cuestionario sobre intimidación y maltrato entre iguales*. Valladolid: Autor. https://www.bienestaryproteccioninfantil.es/imagenes/tablaContenidos03SubSec/BULLYING\_Intimidacion\_Maltrato\_entreAlumnado(1).PDF
- Aviles, J.M. (2017). Proyecto Antibullying. Prevención del Bullying y el Cyberbullying en la comunidad educativa. Madrid. CEPE.
- Beck, J.S., Beck, A.T., Jolly, J.B. y Steer, R.A. (2017). BYI-2, Inventarios de Beck para niños y adolescentes-2. Madrid: Pearson.
- Belsey, B. (2005). Cyberbullying: An emerging Threta to the always of generation. http://www.cyberbullying.ca Berg, B. (2007). *El juego sobre el acoso escolar*. Madrid: TEA.
- Berry, J.O., y Jones, W.H. (1995). The parental Stress Scale: Initial psychometric evidence. *Journal of Social and Personal Relationship*, *12*, 463-472. http://dx.doi.org/10.1177/0265407595123009
- Bogolyubova, O., Skochilov, R., y Smykalo, L. (2015). Childhood victimization experiences of young adults in St. Petersburg, Russia. *Journal of Interpersonal Violence*, 30(7), 1153-1167. http://dx.doi.org/10.1177/0886260514539849
- Brighi, A., Ortega, R., Pyzalski, J., Scheithauer, H., Smith, P.K., Tsormpatzoudis, C., y Barkoukis, V. (2012). *European Bullying Intervention Project Questionnaire* (ECIPQ). University of Bologna. Unpublished manuscript.
- Bryant, B. (1982). An Index of Empathy for Children and Adolescents. *Child Development, 53,* 413-425. http://dx.doi.org/10.2307/1128984. https://www.jstor.org/stable/1128984
- Buelga, S., Cava, M.J., y Musitu, G. (2010). Cyberbullying: victimización entre adolescentes a través del teléfono móvil y de internet. *Psicothema*, 22(4), 784-789
- Buelga, S., Cava, M.J., y Musitu, G. (2012). Validación de la escala de victimización entre adolescentes a través del teléfono móvil y de Internet. *Revista Panamericana de Salud Publica*, 32, 36-42. http://dx.doi.org/10.1590/S1020-49892012000700006.
- Calvete, E., Orue, I., Estévez, A., Villardon, L., y Padilla, P. (2010). Cyberbullying in adolescents: Modalities and aggressors' profile. *Computers in Human Behavior*, *26*(5), 1128-1135. http://dx.doi.org//10.1016/j.chb.2010.03.017
- Carpintero, E., López, F., del Campo, A., Lázaro, S., y Soriano, S. (2015). *Programa PROBIEN. Bienestar en Educación Primaria: mejorando la vida personal y las relaciones con los demás.* Madrid: Pirámide.
- Celma, L., y Rodríguez, C. (2017). *Programa SEA. Desarrollo de habilidades sociales, emocionales y de atención plena para jóvenes*. Madrid: TEA.
- Cerezo, F. (2000). *El Test Bull-S. Instrumento para la evaluación de la agresividad entre escolares*. Madrid: Albor-Cohs. http://www.acosomoral.org/pdf/Art\_9\_115.pdf
- Cerezo, F., y Méndez, I. (2013). Agresores en *bullying* y conductas antisociales. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education, 3*(1), 5-14. https://doi.org/10.30552/ejihpe.v3i1.32
- Cerezo, F., Calvo, A.R., y Sánchez, C. (2011). *El programa CIP: Concienciar, Informar y Prevenir, para la intervención específica en bullying.* Madrid: Pirámide.
- Çetin, B., Yaman, E., y Peker, A. (2011). Cyber victim and bullying scale: A study of validity and reliability. *Computers y Education*, *57*, 2261–2271. http://dx.doi.org/10.1016/j.compedu.2011.06.014
- Chang, F.C., Lee, C.M., Chiu, C.H., Hsi, W.Y., Huang, T.F., y Pan, Y.C. (2013). Relationships among cyberbullying, school bullying, and mental health in Taiwanese Adolescents. *Journal of School Health*, 83(6), 454-462. http://dx.doi.org/10.1111/josh.12050
- Chaux, E., Velásquez, A. M., Schultze-Krumbholz, A., y Scheithauer, H. (2016). Effects of the cyberbullying prevention program Media Heroes (*Medienhelden*) on traditional bullying. *Aggressive Behavior*, *42*, 157-165. http://dx.doi.org/10.1002/ab.21637

- Cross, D., Lester, L., y Barnes, A. (2015). A longitudinal study of the social and emotional predictors and consequences of cyber and traditional bullying victimization. *International Journal of Public Health*, 60, 207–217. http://dx.doi.org/10.1007/s00038-015-0655-1
- Defensor del Pueblo (2000). Violencia Escolar: El Maltrato entre Iguales en la Educación Secundaria Obligatoria. Elaborado por encargo del Comité Español de UNICEF. Madrid: Publicaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo. Informes y documentos: Informes monográficos. https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2-015/05/2000-01-Violencia-escolar-el-maltrato-entre-iguales-en-la-educaci%C3%B3n-secundaria-obligatoria.pdf
- Defensor del Pueblo (2007). Violencia Escolar: El Maltrato entre Iguales en la Educación Secundaria Obligatoria 1999-2006. Elaborado por encargo del Comité Español de UNICEF Madrid: Publicaciones de la Oficina del Defensor del Pueblo. Informes y documentos: Informes monográficos. https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2-015/05/2007-01-Violencia-escolar-el-maltrato-entre-iguales-en-la-Educaci%C3%B3n-Secundaria-Obligatoria-1999-2006.pdf
- del Rey, R., Casas, J.A. y Ortega, R. (2012). El programa ConRed, una práctica basada en la evidencia. *Revista Científica de Educomunicación*, 20(39), 129-138. http://dx.doi.org/10.3916/C39-2012-03-03
- Derogatis, L.R. (2002). SCL-90-R. Cuestionario de 90 síntomas revisado. Madrid: TEA.
- Díaz, P. (2018). El desgarrador vídeo de Amanda Todd contando su dramático caso de "sextorsión" y ciberbullying. https://muhimu.es/violencia/desgarrador-video-amanda-todd-contando-dramatico-caso-sextorsion-ciberbullying/
- Dpa (2010). EEUU juzga a nueve adolescentes por acosar a una alumna que se suicidó (2010). *El mundo*. http://www.elmundo.es/america/2010/04/05/estados\_unidos/1270481224.html
- Elipe, P., Mora-Merchán, J., y Nacimiento, L. (2017). Development and validation of an instrument to assess the impact of cyberbullying: The Cybervictimization Emotional Impact Scale. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 20(8), 479-485. https://doi.org/10.1089/cyber.2017.0069
- Estévez, A., Villardón, L., Calvete, E., Padilla, P., y Orue, I. (2010). Adolescentes víctimas de cyberbullying: prevalencia y características. *Behavioral Psychology / Psicología Conductual, 18*(1), 73-89.
- Fernández-Montalvo, J., Peñalva, M.A., y Irazabal, I. (2015). Hábitos de uso y conductas de riesgo en Internet en la preadolescencia. *Comunicar*, *44*(22), 113–120. http://dx.doi.org/10.3916/C44-2015-12.
- Gámez-Guadix, M. (2017). Escuela de padres 3.0. Guía para educar a los niños en el uso positivo de internet y los smartphones. Madrid. Pirámide.
- Gámez-Guadix, M., Orue, I., Smith, P.K., y Calvete, E. (2013). Longitudinal and reciprocal relations of cyberbullying with depression, substance use, and problematic internet use among adolescents. *Journal of Adolescent Health*, 53(4), 446–452. http://dx.doi.org/10.1016/j.jadohealth.2013.03.030
- Gámez-Guadix, M., Villa-George, F., y Calvete, E. (2014). Psychometric properties of the Cyberbullying questionnaire (CBQ) among Mexican adolescents. *Violence and Victims*, 29(2), 232-247. http://dx.doi.org/10.1891/0886-6708.VV-D-12-00163R1
- Garaigordobil, M. (2003a). *Intervención psicológica para desarrollar la personalidad infantil. Juego, conducta prosocial y creatividad.* Madrid: Pirámide. (Volumen 1).
- Garaigordobil, M. (2003b). *Programa Juego 8-10 años. Juegos cooperativos y creativos para grupos de niños de 8 a 10 años.* Madrid: Pirámide. (Volumen 3).
- Garaigordobil, M. (2004). *Programa Juego 10-12 años. Juegos cooperativos y creativos para grupos de niños de 10 a 12 años.* Madrid: Pirámide. (Volumen 4).
- Garaigordobil, M. (2005). *Programa Juego 6-8 años. Juegos cooperativos y creativos para grupos de niños de 6 a 8 años.* Madrid: Pirámide. (Volumen 2).
- Garaigordobil, M. (2007). *Programa Juego 4-6 años. Juegos cooperativos y creativos para grupos de niños de 4 a 6 años.* Madrid: Pirámide. (Volumen 5).
- Garaigordobil, M. (2008). *Intervención psicológica con adolescentes. Un programa para el desarrollo de la personalidad y la educación en derechos humanos*. Madrid: Pirámide. (2ª edición, original publicado en 2000).
- Garaigordobil, M. (2011a). Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, *11*(2), 233-254.
- Garaigordobil, M. (2011b). *Bullying y cyberbullying: conceptualización, prevalencia y evaluación*. En FOCAD Formación Continuada a Distancia. Duodécima Edición Enero-Abril 2011 (pp. 1-22). Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos.

- Garaigordobil, M. (2011c). Bullying y cyberbullying: programas y estrategias de prevención e intervención desde el contexto escolar y familiar. En FOCAD Formación Continuada a Distancia. Duodécima Edición Enero-Abril 2011 (pp. 1-29). Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos.
- Garaigordobil, M. (2011d). LAEA. Listado de adjetivos para la evaluación del Autoconcepto. Madrid: TEA.
- Garaigordobil, M. (2013). *Cyberbullying. Screening de acoso entre iguales*. Screening del acoso escolar presencial (bullying) y tecnológico (cyberbullying). Madrid: TEA.
- Garaigordobil, M. (2015). Cyberbullying in adolescents and youth in the Basque Country: prevalence of cybervictims, cyberaggressors, and cyberobservers. *Journal of Youth Studies*, 18(5), 569-582. http://dx.doi.org/10.1080/13676261.2014.992324
- Garaigordobil, M. (2017a). *Bullying y cyberbullying: definición, prevalencia consecuencias y mitos*. Barcelona: Fundació per la Universitat Oberta de Catalunya.
- Garaigordobil, M. (2017b). *Bulling y cyberbulling: evaluación, prevención e intervención*. Barcelona: Fundació per la Universitat Oberta de Catalunya.
- Garaigordobil, M. (2017c). Psychometric properties of the Cyberbullying Test, a screening instrument to measure cybervictimization, cyberaggression, and cyberobservation. *Journal of Interpersonal Violence*, 32(23) 3556–3576. http://dx.doi.org/10.1177/0886260515600165
- Garaigordobil, M. (2018a). *Bullying y Cyberbullying: Estrategias de evaluación, prevención e intervención*. Barcelona: Oberta UOC Publishing.
- Garaigordobil, M. (2018b). La educación emocional en la infancia y la adolescencia. *Revista Participación Educativa,* 8, 107-127.
- Garaigordobil, M. (en prensa). Cibervictimización durante la adolescencia: Reflexiones sobre un fenómeno en crecimiento y estrategias de intervención. *INJUVE. Revista de Estudios de Juventud*.
- Garaigordobil, M., y Fagoaga, J.M. (2006). *Juego cooperativo para prevenir la violencia en los centros educativos: Evaluación de programas de intervención para educación infantil, primaria y secundaria*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia. CIDE. Colección Investigamos.
- Garaigordobil, M., y Maganto, C. (2012) SPECI: Screening de problemas emocionales y de conducta infantil. Madrid: TEA. Garaigordobil, M., y Martínez-Valderrey, V. (2014a). Cyberprogram 2.0. Un programa de intervención para prevenir y reducir el ciberbullying. Madrid: Pirámide.
- Garaigordobil, M., y Martínez-Valderrey, V. (2014b). Effect of Cyberprogram 2.0 on reducing victimization and improving social competence in adolescence. *Revista de Psicodidáctica / Journal of Psychodidactics, 19*, 289-305. http://dx.doi.org/10.1387/RevPsicodidact.10239
- Garaigordobil, M., y Martínez-Valderrey, V. (2015a). Cyberprogram 2.0: Effects of the intervention on "face-to-face" bullying, cyberbullying, and empathy. *Psicothema*, *27*, 45-51. http://dx.doi.org/10.7334/psicothema2014.78
- Garaigordobil, M., y Martínez-Valderrey, V. (2015b). The effectiveness of Cyberprogram 2.0 on conflict resolution strategies and self-esteem. *Journal of Adolescent Health*, *57*(2), 229-234. http://dx.doi.org/10.1016/j.jadohealth.2015.04.007
- Garaigordobil, M., y Martínez-Valderrey, V. (2016a). Cyberprogram 2.0: Impact of the program on different types of school violence and premeditated/impulsive aggressiveness. *Frontiers in Psychology*, 7:428. http://dx.doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00428
- Garaigordobil, M., y Martínez-Valderrey, V. (2016b) *Cybereduca cooperativo 2.0. Juego para la prevención del bull-ying y cyberbullying*. http://www.cybereduca.com.
- Garaigordobil, M. y Martínez-Valderrey, V. (2018). Technological resources to prevent cyberbullying during adolescence: the cyberprogram 2.0 program and the cooperative cybereduca 2.0 videogame. *Frontiers in Psychology*, 9,745. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00745
- Garaigordobil, M., y Oñederra, J.A. (2010). *La Violencia entre iguales: Revisión teórica y estrategias de intervención.* Madrid: Pirámide.
- García Rincón, E. (2006). CONVES. Evaluación de la convivencia escolar. Madrid: TEA.
- García, M. (2017). El trágico adiós de Oriana, una víctima de acoso escolar. http://cnnespanol.cnn.com/2017/05/02/el-tragico-adios-de-oriana-una-victima-del-acoso-escolar/

- García-Continente, X., Pérez-Giménez, A., Espelt, A., y Adell, M.N. (2013). Bullying among schoolchildren: Differences between victims and aggressors. *Gaceta Sanitaria*, 27(4), 350–354. https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2012.12.012
- García-Fernández, C. M., Romera-Félix, E. M., y Ortega-Ruiz, R. (2016). Relaciones entre el bullying y el cyberbull-ying: prevalencia y co-ocurrencia. *Pensamiento Psicológico, 14*(1), 49–61. http://dx.doi.org/10.11144/Javerianacal-i.PPSI14-1.rbcp
- Gázquez, J.J., Cangas, A.J., Padilla, D., Cano, A., y Pérez-Moreno, P.J. (2005). Assessment by pupils, teachers and parents of school coexistence problems in Spain, France, Austria and Hungary: Global psychometric data. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy, 5,* 101-112. https://www.ijpsy.com/volumen5/num2/113/assessment-by-pupils-teachers-and-parents-EN.pdf
- Giménez-Dasí, M., Fernández, M., Daniel, MF., y Arias, L. (2017). *Programa EMOCIONES. Pensando las emociones con atención plena. Programa de intervención para Educación Infantil*. Madrid: Pirámide.
- Giménez-Dasí, M., Quintanilla, L., y Arias, L. (2016). *Programa Emociones Programa EMOCIONES 6 a 11 años. Pensando las emociones con atención plena. Programa de intervención para Educación Primaria*. Madrid: Pirámide.
- González Bellido, A. (2015). Programa TEI "tutoría entre iguales". *Innovación Educativa*, 25, 17-32. http://dx.doi.org/10.15304/ie.25.2854
- González-Cabrera, J.M., León-Mejía, A., Machimbarrena, J.M., Balea, A., y Calvete, E. (2019). Psychometric properties of the cyberbullying triangulation questionnaire: A prevalence analysis through seven roles. *Scandinavian Journal of Psychology*, 60(2), 160-168. https://doi.org/10.1111/sjop.12518.
- González-Cabrera, J., Calvete, E., León-Mejía, A., Pérez-Sancho, C., y Peinado, J.M. (2017). Relationship between cyberbullying roles, cortisol secretion and psychological stress. Computers in Human Behavior, 70, 153-160. https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.12.054
- Gosálvez, P. (2014). Me decían: son cosas de crías. El País. https://elpais.com/sociedad/2014/09/27/actualidad/1-411839254\_086464.html
- Gradinger, P., Strohmeier, D., y Spiel, C. (2009). Traditional bullying and cyberbullying: Identification of risk groups for adjustment problems. *Zeitschrift für Psychologie/Journal of Psychology*, 217(4), 205-213.http://dx.doi.org/10.1027/0044-3409.217.4.205
- Hase, C.N., Goldberg, S.B., Smith, D., Stuck, A., y Campain, J. (2015). Impacts of traditional bullying and cyberbull-ying on the mental health of middle school and high school students. *Psychology in the Schools*, 52(6), 607-617. http://dx.doi.org/10.1002/pits.21841
- Heiman, T., Olenik-Shemesh, D., y Eden, S. (2015). Cyberbullying involvement among students with ADHD: Relation to loneliness, self-efficacy and social support. *European Journal of Special Needs Education*, 30(1), 15–29. http://dx.doi.org/10.1080/08856257.2014.943562.
- Hernández Prados, M.A. (2006). Cyberbullying: Una auténtica realidad. Memorias III Congreso Online Observatorio para la sociedad. 20 de noviembre a 3 de diciembre.
  - http://www.cibersociedad.net/congres2006/gts/comunicacio.php?id=925&llengua=es
- Hills, P., y Argyle, M. (2002). The Oxford Happiness Questionnaire: a compact scale for the measurement of psychological well-being. *Personality and Individual Differences, 33,* 1073-1082. http://dx.doi.org/10.1016/S0191-8869(01)00213-6
- Hinduja, S., y Patchin, J.W. (2010). Bullying, Cyberbullying, and suicide. *Archives of Suicide Research*, 14(3), 206–221. http://dx.doi.org/10.1080/13811118.2010.494133
- Hoff, D.L., y Mitchell, S.N. (2009). Cyberbullying: causes, effects, and remedies. *Journal of Educational Administration*, 47(5), 652-655. http://dx.doi.org/10.1108/09578230910981107
- HRSA. Health Resources and Services Administration (2010). http://www.hrsa.gov/index.html
- Inglés C.J. (2003). *Programa PEHIA. Programa de Enseñanza de Habilidades Interpersonales para Adolescentes.* Madrid: Pirámide.
- INTECO. Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación. (2009). *Guía legal sobre ciberbullying y grooming*. Observatorio de la Seguridad de la Información de INTECO. https://www.educacion.navarra.es/documents-/57308/57740/ciberbullyng.pdf/1c169fb5-b8ab-478f-b7f4-7e3d22adab14
- Iranzo, B., Buelga, S., Cava, M., y Ortega-Barón, J. (2019). Cyberbullying, psychosocial adjustment, and suicidal ideation in adolescence. *Psychosocial Intervention*, *28*, 75-81. https://doi.org/10.5093/pi2019a5

- ISEI-IVEI. Irakas-sistema ebaluatu eta ikertzeko erakundea-Instituto vasco de evaluación e investigación educativa (2009). El maltrato entre iguales en Euskadi. Consultado desde http://www.isei-ivei.net/cast/pub/bullying2009/Bullying2009.pdf.
- ISEI-IVEI. Irakas-sistema ebaluatu eta ikertzeko erakundea-Instituto vasco de evaluación e investigación educativa (2012). El maltrato entre iguales en Educación Primaria y ESO. http://www.isei-ivei.net/cast/pub/bullying2012/Informe\_Ejecutivo%20\_maltrato2012.pdf.
- Justicia, F., Benítez, J.L., Fernández, M., Fernández de Haro, E., y Pichardo, M.C. (2008). Aprender a convivir: programa de prevención del comportamiento antisocial en educación infantil. *Cadernos de Psicoloxía*, 32, 37-47.
- Kärnä, A., Voeten, M., Little, T.D., Alanen, E., Poskiparta, E., y Salmivalli, C. (2013). Effectiveness of the KiVa antibull-ying program: Grades 1-3 and 7-9. *Journal of Educational Psychology*, 105(2), 535-551. http://dx.doi.org/10.1037/a0030417
- Kärnä, A., Voeten, M., Little, T.D., Poskiparta, E., Kaljonen, A., y Salmivalli, C. (2011). A large-scale evaluation of the KiVa antibullying program: Grades 4-6. *Child Development, 82*(1), 311-330. http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-8624.2010.01557.x
- Kymsey, W.D., y Fuller, R.M (2003). Conflictalk: An instrument for measuring youth adolescent conflict management message styles. *Conflict Resolution Quartely*, *21*(1), 69-78.
- Kowalski, R.M., Giumetti, G.W., Schroeder, A.N., y Lattanner, M.R. (2014). Bullying in the digital age: A critical review and meta-analysis of cyberbullying research among youth. *Psychological Bulletin*, *140*, 1073-1137. http://dx.doi.org/10.1037/a0035618.
- Kowalski, R., Limber, S.P, y Agatston, P. (2010). *Cyber Bullying: El acoso escolar en la era digital*. Bilbao: Desclée de Brower. (original publicado en 2008: Kowalski, R., Limber, S., y Agatston, P. Cyber Bullying: Bullying in the digital age. Malden, MA: Blackwell).
- Lam, L.T., y Li, Y. (2013). The validation of the E-Victimisation Scale (E-VS) and the E-Bullying Scale (E-BS) for adolescents. *Computers in Human Behavior*, 29, 3-7. http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2012.06.021
- Landoll, R.R., La Greca, A.M., Lai, B.S., Chan, S.F., y Herge, W.M. (2015). Cyber victimization by peers: Prospective associations with adolescent social anxiety and depressive symptoms. *Journal of Adolescence*, 42, 77–86. http://dx.doi.org/10.1016/j.adolescence.2015.04.002
- López, F., Carpintero, E., Del Campo, A., Lázaro, S., y Soriano, S. (2006). *Programa BIENESTAR. El bienestar personal y social y la prevención del malestar y la violencia*. Madrid: Pirámide.
- Luengo, J. A. (2010). Ciberbullying: Guía de recursos para centros educativos en casos de ciberacoso. La intervención en los centros educativos: materiales para equipos directivos y acción tutorial. Madrid: Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid.
- Luengo, J. A. (2014). Ciberbullying: Prevenir y actuar: Guía de recursos didácticos para centros educativos. Madrid: COP. Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid.
- Malhi, P., Bharti, B., y Sidhu, M. (2015). Peer victimization among adolescents: relational and physical aggression in Indian schools. *Psychological Studies*, *60*(1), 77-83. http://dx.doi.org/10.1007/s12646-014-0283-5
- McClanahan, M., McCoy, S.M., y Jacobsen, K.H. (2015). Forms of bullying reported by middle-school students in Latin America and the Caribbean. *Advances in School Mental Health Promotion*, 8(1), 42–54. http://dx.doi.org/10.1080/1754730X.2014.978118
- McLoughlin, C., Burgess, J., y Meyricke, R., (2009). Bullies in cyberspace: How rural and regional Australian youth perceive the problem of cyberbullying and its impact. En T. Lyons, y G. McPhan (Eds.), *ISFIRE 2009: International symposium for innovation in rural education*. Armidale, NSW: University of New England.
- Mehrabian, A., y Epstein, N. (1972). A measure of emotional empathy. *Journal of Personality*, 40(4), 525-543. http://dx.doi.org/10.1111/j.1467-6494.1972.tb00078.x
- Méndez, F.X., Llavona, L.M., Espada, J.P., y Orgilés, M. (2013). *Programa FORTIUS. Fortaleza psicológica y prevención de las dificultades emocionales*. Madrid: Pirámide.
- Menesini, E., Codecasa, E., Benelli, B., y Cowie, H. (2003). Enhancing children's responsibility to take action against bullying: evaluation of a befriending intervention in Italian Middle schools. *Aggressive Behavior*, 29(1), 1-14. http://dx.doi.org/10.1002/ab.80012
- Menesini, E., Nocentini, A., y Calussi, P. (2011). The measurement of cyberbullying: Dimensional structure and relative item severity and discrimination. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking, 14*, 267–274. http://dx.doi.org/10.1089/cyber.2010.0002

- Mestre, M.V., Tur, A., Samper, P., y Malonda, E. (2012). *Programa de educación de las emociones: la con-vivencia*. Tirant lo Blanch: Valencia.
- Miller, C. (2010). Phoebe Prince's final days: Bullied girl suffered "intolerable" abuse before suicide, say Court docs. *CBS news*. https://www.cbsnews.com/news/phoebe-princes-final-days-bullied-girl-suffered-intolerable-abuse-before-suicide-say-court-docs/
- Mitchell, K. J., Ybarra, M., y Finkelhor, D. (2007). The relative importance of online victimization in understanding depression, delinquency, and substance use. *Child Maltreatment*, 12(4), 314–324. http://dx.doi.org/10.1177/1077559507305996
- Monjas, I. (2007). Como promover la convivencia: Programa de asertividad y habilidades sociales PAHS. Madrid: CE-PF
- Monjas, M.I., y Avilés, J.M. (2006) *Programa de sensibilización contra el maltrato entre iguales*. Valladolid: Consejería de Educación. Junta de Castilla y León.
- Montoya, I., Postigo, S., y González-Barrón, R. (2016). *Programa PREDEMA. Programa de educación emocional para adolescentes*. Madrid: Pirámide.
- Moraleda, M., González, J., y García Gallo, J. (1998/2004). AECS. Actitudes y estrategias cognitivas sociales. Madrid: TEA
- Musitu, G., y García, F. (2001). ESPA29. Escala de Estilos de Socialización Parental en la Adolescencia. Madrid: TEA
- Navarro, R., Ruiz-Oliva, R., Larrañaga, E., y Yubero, S. (2015). The impact of cyberbullying and social bullying on optimism, global and school-related happiness and life satisfaction among 10-12-year-old schoolchildren. *Applied Research in Quality of Life*, *10*, 15-36. http://dx.doi.org/10.1007/s11482-013-9292-0
- Navarro, R., Yubero, S., y Larrañaga, E. (2015). Psychosocial risk factors for involvement in bullying behaviors: Empirical comparison between cyberbullying and social bullying victims and bullies. *School Mental Health: A Multidisciplinary Research and Practice Journal*, *7*(4), 235–248. http://dx.doi.org/10.1007/s12310-015-9157-9
- Olweus, D. (1973). Hackkycklingar och oversittare: forsking orn skol-mobbning. Estocolmo: Almqvist y Wiksell.
- Olweus, D. (1991). Bully/victim problems among schoolchildren: Basic facts and effects of a school based intervention program. En D.J. Pepler y K.H. Rubin (Eds.), *The development and treatment of childhood aggression* (pp. 411-448). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Olweus, D. (2004). The Olweus Bullying Prevention Programme: Design and implementation issues and a new national initiative in Norway. En P.K. Smith, D. Pepler, y K. Rigby (Eds.), *Bullying in schools: How successful can interventions be?* (pp. 13-36). Cambridge: Cambridge University Press.
- Olweus, D. (2007). Olweus bullying Questionnaire. Center City, MN: Hazelden Foundation.
- Olweus, D. (2013). School bullying: development and some important challenges. *Annual Review of Clinical Psychology*, *9*, 751-780. http://dx.doi.org/10.1146/annurev-clinpsy-050212-185516
- Olweus, D., Limber, S.P., Flerx, V.C., Mullin, N., Riese, J., y Snyder, M. (2007). *Olweus bullying prevention program:* Schoolwide guide. Center City, MN: Hazelden Foundation.
- Olweus, D., y Limber, S.P. (2010a). Bullying in school: Evaluation and dissemination of the Olweus Bullying Prevention Program. *American Journal of Orthopsychiatry*, 80(1), 120-129. http://dx.doi.org/10.1111/j.1939-0025.2010.01015.x.
- Olweus, D., y Limber, S. P. (2010b). The Olweus Bullying Prevention Program: Implementation and evaluation over two decades. En S. R. Jimerson, S. M. Swearer, y D. L. Espelage (Eds.), *The handbook of school bullying: An international perspective* (pp. 377-402). Nueva York, NY: Routledge.
- Ortega, R. (1997). El Proyecto Sevilla Anti-Violencia Escolar (SAVE): un modelo de intervención preventiva contra los malos tratos entre iguales. *Revista de Educación*, *313*, 143-158.
- Ortega, R., del Rey, R., y Mora-Merchán, J.A. (2004). SAVE Model: An anti-bullying intervention in Spain. En P.K. Smith, D. Pepler, y K. Rigby (Eds.), *Bullying in schools: How successful can interventions be?* (pp. 167-186). Cambridge: Cambridge University Press.
- Ortega, R., Calmaestra, J., y Mora-Merchán, J.A. (2007). *Cuestionario Cyberbullying*. Junta de Andalucía. Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa. Universidad de Córdoba. Material no publicado.
- Ortega, R., Mora-Merchán, J.A., y Mora, J. (1995). *Cuestionario sobre intimidación y maltrato entre iguales*. En Ortega y Mora-Merchán (2000). *Violencia escolar: Mito o realidad*. Sevilla: Mergablum.

- Ortega-Barón, J. (2018). Prevención del acoso en adolescentes a través de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación: Programa Prev@cib (tesis doctoral). Valencia: Publicaciones de la Universidad de Valencia.
- Ortega-Barón, J., Buelga, S., Ayllón, E., Martínez-Ferrer, B., y Cava, M.J. (2019). Effects of Intervention Program Prev@cib on traditional bullying and cyberbullying. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16:527. http://dx.doi.org/10.3390/ijerph16040527
- Pabian, S., Vandebosch, H., Poels, K., Van Cleemput, K., y Bastiaensens, S. (2016). Exposure to cyberbullying as a bystander: An investigation of desensitization effects among early adolescents. *Computers in Human Behavior*, 62, 480-487. http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2016.04.022
- Peralta, F.J., Sánchez, M.D., De la Fuente, J., y Trianes, M.V. (2007). *CPCE. Cuestionario de Evaluación de Problemas de Convivencia Escolar*. Madrid: EOS.
- Pérez-González, J.C., Cejudo, J., y Benito-Moreno, S. (2014). *Teoría y práctica de la educación emocional*. Madrid: McGraw-Hill.
- Piñuel, I., y Oñate, A. (2006). AVE. Acoso y Violencia Escolar. Madrid: TEA.
- Rivara, F., y Le Menestrel, S. (2016). Preventing bullying through science, policy, and practice. national academies of sciences, engineering, and medicine. Washington, DC: The National. Academies Press. http://dx.doi.org/10.17226/23482.
- Rosenberg, M. (1965). Society and the adolescent self-image. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Ruiz, D., Cabello, R., Salguero, J, Palomera R., Extremera, N., y Fernández-Berrocal, P. (2013). *Guía para mejorar la inteligencia emocional en adolescentes. Programa INTEMO*. Madrid: Pirámide.
- Ruiz, J.A., Llor, L., Puebla, T., y Llor, B. (2007). CAHV-25 Evaluación de las actitudes hacia la violencia en el contexto educativo. En Gázquez, J.J., Pérez ,M.C., Cangas, A.J., y Yuste, N. (2007). *Mejora de la convivencia y programas encaminados a la prevención e intervención del acoso escolar* (pp. 49-54). Almería: Grupo Editorial Universitario.
- Ryan (2003). La historia de Ryan. http://www.ryanpatrickhalligan.org/ https://es.wikipedia.org/wiki/Ryan\_Halligan
- Safaria, T. (2016). Prevalence and Impact of Cyberbullying in a Sample of Indonesian Junior High School. TO/ET: The Turkish Online Journal of Educational Technology, 15(1), 82–91. http://www.tojet.net/articles/v15i1/1519.pdf
- Salmivalli, C., Kärnä, A., y Poskiparta, E. (2011). Counteracting bullying in Finland: The KiVa program and its effects on different forms of being bullied. *International Journal for Behavioral Development*, *35*, 405-411. https://doi.org/10.1177/0165025411407457
- Schneider, S.K., O'donnell, L., Stueve, A., y Coulter, RW.S. (2012). Cyberbullying, school bullying, and psychological distress: A regional census of high school students. *American Journal of Public Health, 102*(1), 171-177. http://dx.doi.org/10.2105/AJPH.2011.300308
- Schultze-Krumbholz, A., y Scheithauer, H. (2009). Measuring cyberbullying and cybervictimisation by using behavioral categories –the Berlin Cyberbullyingç Cybervictimisation Questionnaire (BCCQ). En Menesini, E., Smith, P.K. y Zukauskiene, R. (Eds.), *Cyberbullying: definition and measurement. Abstract Book*. (p.17). Mykolas Romeris University Publishing Center: Vilnius, Lithuania
- Seisdedos, N. (1995) *AD. Cuestionario de conductas antisociales-delictivas*. Madrid: TEA. (trabajo original publicado en 1988)
- Shin, H.H., Braithwaite, V., y Ahmed, E. (2016). Cyber- and face-to-face bullying: who crosses over? *Social Psychology of Education*, 19(3), 537-567. http://dx.doi.org/10.1007/s11218-016-9336-z
- Simón, P. (2014). Agresión escolar y salto al vacío. *El Mundo*. http://www.elmundo.es/espana/2014/03/23/532e0acde2704e4f3d8b4574.html
- Smith, P., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S., y Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49(4), 376-385. http://dx.doi.org/10.1111/j.1469-7610.2007.01846.x
- Smith, P.K., Mahdavi, J., Carvalho, M., y Tippett, N. (2006). *An investigation into cyberbullying, its forms, awareness and impact, and the relationship between age and gender in cyberbullying*. Research Brief No. RBX03-06. London: DfES. https://www.staffsscb.org.uk/Professionals/Key-Safeguarding/e-Safety/Task-to-Finish-Group/Task-to-Finish-Group-Documentation/Cyber-Bullying—-Final-Report.pdf
- Sourander, A., Klomek, A.B., Ikonen, M., Lindroos, J., Luntamo, T., Koskelainen, M., Ristkari, T., y Helenius, H. (2010). Psychosocial risk factors associated with cyberbullying among adolescents: A population-based study. *Archives of General Psychiatry*, *67*(7), 720-728. http://dx.doi.org/10.1001/archgenpsychiatry.2010.79

- Spielberger, C. D. (2000). STAXI-2. Inventario de Expresión de Ira Estado-Rasgo. Madrid: TEA.
- Stewart, R.W., Drescher, C.F., Maack, D.J., Ebesutani, C., y Young, J. (2014). The Development and Psychometric Investigation of the Cyberbullying Scale. *Journal of Interpersonal Violence*, 29(12), 2218–2238. http://dx.doi.org/10.1177/0886260513517552
- Sumter, S.R., Valkenburg, P.M., Baumgartner, S.E., Peter, J., y van der Hof, S. (2015). Development and validation of the Multidimensional Offline and Online Peer Victimization Scale. *Computers in Human Behavior*, 46, 114–122. http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2014.12.042
- Tokunaga, R.S. (2010) Following you home from school: A critical review and synthesis of research on cyberbullying victimization. *Computers in Human Behavior*, *26*, 277-287. http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2009.11.014
- Topçu, Ç., y Erdur-Baker, Ö. (2010). The revised Cyber Bullying Inventory (RCBI): validity and reliability studies. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, *5*, 660-664. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.07.161Get rights and content
- Torrego, J.C. (2000). Mediación de conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores. Madrid: Narcea.
- Trianes, M. V., Blanca, M. J., Fernández-Baena, F. J., Escobar M., y Maldonado, E. F. (2011) *IECI: Inventario de estrés cotidiano infantil*. Madrid: TEA.
- Tsitsika, A., Janikian, M., Wójcik, S., Makaruk, K., Tzavela, E., Tzavara, C., Greydanus, D., Merrick, J., y Richardson, C. (2015). Cyberbullying victimization prevalence and associations with internalizing and externalizing problems among adolescents in six European countries. *Computers in Human Behavior*, *51*, 1-7. http://dx.doi.org/10.1016/j.chb.2015.04.048
- Tyler Clementi Foundation (2010). La historia de Tyler Clementi. https://tylerclementi.org/tylers-story/
- Tynes, B.M., Rose, A., y Williams, D. (2010). The development and validation of the Online Victimization Scale for adolescents. Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace, 4, Article 2. https://cyberpsychology.eu/article/view/4237/3282
- Vallés, A. (2007). Programa PIECE. Programa de inteligencia emocional para la convivencia escolar. Madrid: EOS.
- Vieno, A., Gini, G., Lenzi, M., Pozzoli, T., Canale, N., y Santinello, M. (2014). Cybervictimization and somatic and psychological symptoms among Italian middle school students. *The European Journal of Public Health*, 25(3), 433–437. http://dx.doi.org/10.1093/eurpub/cku191
- Willard, N. (2005). *Educator's guide to ciberbullying and ciberthreats*. https://education.ohio.gov/getattachment/Topics/Other-Resources/School-Safety/Safe-and-Supportive-Learning/Anti-Harassment-Intimidation-and-Bullying-Resource/Educator-s-Guide-Cyber-Safety.pdf.aspx
- Williford, A., Boulton, A, Noland, B., Little, T.D., Kärnä, A., y Salmivalli, S. (2012). Effects of the KiVa Anti-bullying Program on Adolescents' Depression, Anxiety, and Perception of Peers. *Journal of Abnormal Child Psychology*, 40(2), 289-300. http://dx.doi.org/10.1007/s10802-011-9551-1
- Williford, A., Elledge, L.C., Boulton, A.J., DePaolis, K.J., Little, T.D., y Salmivalli, Ch. (2013). Effects of the KiVa antibullying program on cyberbullying and cybervictimization frequency among Finnish youth. *Journal of Clinical Child y Adolescent Psychology*, *42*(6), 820-833. http://dx.doi.org/10.1080/15374416.2013.787623
- Wright, M.F. (2016). Cybervictimization and substance use among adolescents: the moderation of perceived social Support. *Journal of Social Work Practice in the Addictions*, 16, 93-112. http://dx.doi.org/10.1080/1533256X.2016.1143371
- Wu, J., He, Y., Lu, C., Deng, X., Gao, X., Guo, L., Wu, H., Chan, F., y Zhou, Y. (2015). Bullying behaviours among Chinese school-aged youth: A prevalence and correlates study in Guangdong Province. *Psychiatry Research*, 225, 716–722. http://dx.doi.org/10.1016/j.psychres.2014.11.004
- Ybarra, M.L., Diener-West, M., y Leaf, P. (2007). Examining the overlap in Internet harassment and school bullying: Implications for school intervention. *Journal of Adolescent Health*, 41(6), 42-50. http://dx.doi.org/10.1016/j.jadohe-alth.2007.09.004
- Ybarra, M.L., Espelage, D.L., y Mitchell, K.J. (2014). Differentiating youth who are bullied from other victims of peeraggression: the importance of differential power and repetition. *Journal of Adolescent Health*, *55*, 293-300. http://dx.doi.org/10.1016/j.jadohealth.2014.02.009
- Yee, V. (2012). On staten island, relentless bullying is blamed for a teenage girl's suicide. The New York Times. http://www.nytimes.com/2012/10/26/nyregion/suicide-of-staten-island-girl-is-blamed-on-bullying.html

## Ficha 1.

## Una propuesta de intervención para prevenir y reducir el bullying y cyberbullying: Cyberprogram y cybereduca 2.0

La propuesta de intervención para prevenir y reducir el cyberbullying durante la adolescencia se configura con un programa (Cyberprogram 2.0 Garaigordobil & Martínez-Valderrey, 2014a) y un videojuego (Cybereduca cooperativo 2.0 Garaigordobil & Martínez-Valderrey, 2016b), que tienen por finalidad prevenir y reducir el bullying y el cyberbullying durante la adolescencia y educar en el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

## Objetivos de la propuesta de intervención

El conjunto de actividades que configuran la propuesta de intervención para prevenir y disminuir el cyberbullying, gira en torno a 4 grandes objetivos generales con varios objetivos específicos:

- 1. Identificar y conceptualizar bullying y cyberbullying, así como los roles implicados en este fenómeno: (1) Aportar una visión específica de los conceptos de bullying y cyberbullying; (2) Definir los tres roles implicados en el fenómeno (víctima, agresor, observador) y tomar conciencia de las conductas asociadas a estos roles; y (3) Identificar y analizar casos de cyberbullying que se hayan producido o se estén produciendo en el centro o fuera del centro escolar.
- 2. Analizar las consecuencias del bullying y cyberbullying, tanto para las víctimas como para los agresores y los observadores, potenciando la empatía hacia la víctima, y la capacidad crítica y de denuncia ante el conocimiento de este tipo de actuaciones: (1) Potenciar la capacidad crítica ante el bullying/cyberbullying; (2) Analizar y poner de relieve los sentimientos de las víctimas, los agresores y los observadores; y (3) Fomentar la empatía hacia la víctima, incrementando la capacidad crítica y para identificar derechos y obligaciones de los implicados en las conductas de ciberbullying.
- 3. Desarrollar estrategias de afrontamiento para prevenir y/o intervenir en conductas de bullying y cyberbullying: (1) Fomentar el diálogo como método de solución de conflictos; (2) Desarrollar el sentido de responsabilidad compartida; (3) Desarrollar pautas de actuación constructivas para cada uno de roles implicados (víctima, observador, agresor); y (4) Proporcionar medidas de protección cibernética, como primer nivel de seguridad.
- 4. Promover competencias sociales y emocionales transversales: (1) Aumentar la capacidad de empatía, para ponerse en el lugar del otro, para hacerse cargo de los estados emocionales de otros seres humanos; (2) Mejorar la comunicación intragrupo, fomentando la escucha activa y la expresión de ideas, pensamientos y sentimientos; (3) Desarrollar habilidades sociales (comunicación asertiva, afrontar conflictos...); (4) Promover un incremento de estrategias de control de la ira e impulsividad en pro de la solución de conflictos; (5) Potenciar la capacidad de cooperación entre los miembros del grupo; y (6) Fomentar la expresión de emociones a través de la dramatización, el dibujo...

La propuesta de intervención fomenta una reestructuración cognitiva en relación a los roles implicados en el bullying/cyberbullying; y la modificación de cogniciones promueve cambios a nivel conductual. Las víctimas aprenden a defenderse y los observadores a intervenir a favor de las víctimas.

#### Características, módulos y actividades de la propuesta

Cyberprogram 2.0 ha sido diseñado para su aplicación con grupos adolescentes, pero también se puede implementar con grupos de jóvenes de mayor edad. Esta experiencia puede ser llevada a cabo por el docente-tutor del grupo o por el psicólogo del centro educativo. El programa está constituido por 25 actividades distribuidas en 3 módulos o ejes de intervención en torno al bullying/cyberbullying:

1. Conceptualización e identificación de roles: Módulo compuesto por 5 actividades para identificar diferencias y semejanzas existentes entre bullying y cyberbullying. Se pretende que el grupo adquiera los conocimientos necesa-

rios para poder identificar y definir los diferentes tipos de bullying y cyberbullying, analizar las diferencias existentes entre ambos fenómenos, identificando los principales implicados en estos comportamientos, ya que con frecuencia no consideran que el observador sea un rol implicado y relevante en estas situaciones.

- 2. Consecuencias, derechos y responsabilidades: Módulo formado por 5 actividades dirigidas a analizar las consecuencias directas e indirectas del bullying y cyberbullying, así como los derechos y responsabilidades de todos los implicados. Es importante comprender qué pasa, qué sienten las víctimas, qué efectos tiene en todos los implicados..., para finalmente desarrollar competencias que inhiban tales comportamientos.
- 3. Estrategias de afrontamiento: Módulo que contiene 15 actividades con el objetivo identificar pautas de acción desde los tres roles implicados (víctima, agresor, observador) para prevenir, afrontar y eliminar este tipo de violencia. En otras palabras supone la aplicación de los conocimientos adquiridos orientados hacia la búsqueda de soluciones plausibles y eficaces ante situaciones de bullying y cyberbullying.

Uno de los aspectos clave de la intervención es la sensibilización de los participantes para conocer las consecuencias del acoso en todas sus modalidades, para empatizar y defender a la víctima, y/o denunciar cuando se observan esas conductas. El programa concluye con el vídeo-juego Cybereduca cooperativo 2.0.

MÓDULOS Y ACTIVIDADES DE LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	
Módulos	Actividades
Módulo 1.	El rincón del cyberbullying
Conceptualización e identificación de	Pasapalabra 2.0.
roles	Collage
	¿Quién es quién?
	Post-it de colores
Módulo 2.	Secretos a cibervoces
Consecuencias, derechos y	Sexting y falsas promesas
responsabilidades	Posters
	Redes Sociales
	No te fíes del todo
Módulo 3.	Bromas a parte
Estrategias de afrontamiento	Megan Meier y Ryan Halligan
	Hablemos de Patty
	Solución de problemas: ¿Qué pueden hacer las víctimas?
	Rompe la ley del silencio
	Respondiendo a los agresores
	Firmando un contrato
	Bloquea el acoso en Internet
	Inspector Gadget
	Veo Veo ¿Qué ves?
	El impacto del cyberbullying
	Comic fotográfico
	Creación de un blog
	Cinefórum
	Visita al museo
Cierre de la Intervención	Vídeo-juego Cybereduca cooperativo 2.0

Las actividades de Cyberprogram 2.0 se describen en formato de fichas técnicas que incluyen seis campos informativos: objetivos, descripción de la actividad, discusión o debate, materiales, tiempo y estructura grupal. El manual del programa contiene las fichas técnicas de las actividades, así como la metodología para implementarlo y evaluar sus efectos. A modo de ejemplo se presentan dos actividades de Cyberprogram 2.0 (Garaigordobil y Martínez-Valderrey, 2014a).

La actividad "Secretos a cibervoces", tiene como objetivos: (1) identificar conductas que forman parte del fenómeno cyberbullying; (2) concienciar de las graves consecuencias del cyberbullying para todos los implicados; (3) reflexionar sobre el valor de la confianza en las ciberelaciones (intimidad y privacidad); (4) analizar los riesgos de compartir información en el ciberespacio; (5) desarrollar una capacidad crítica para el uso saludable de las tic; (6) fomentar la empatía hacia las cibervíctimas; y (7) promover la comunicación, la cooperación y la expresión emocional. En esta actividad, primero los miembros del grupo visionan un vídeo (http://www.youtube.com/watch?v=97ZBIhvCCEg) en el

que una adolescente difunde información íntima de dos compañeras referida a su orientación sexual. El video versa sobre una situación en la que se produce un robo de imágenes. La relación afectiva, amorosa entre dos chicas, es fotografiada, y difundida por todo el instituto. Posteriormente, los estudiantes analizan los sentimientos de las víctimas y las consecuencias de esa conducta para todos los implicados (ya que descubrir/revelar/difundir secretos en un delito tipificado en el código penal). Más tarde, se forman equipos de 4-5 estudiantes, y cada equipo debe pensar en estrategias de afrontamiento de la situación por parte de la víctima y/o de los observadores, analizarlas y seleccionar la forma que consideren más positiva y eficaz para afrontar la situación por parte de la víctima y/o de los observadores. Por turnos, cada equipo realiza la representación mostrando la estrategia de afrontamiento que han considerado más eficaz. Finalizadas las representaciones se abre un debate en el que los equipos informan de otras estrategias que han considerado positivas para ser utilizadas por víctimas y observadores con la finalidad de afrontar esa situación.

La actividad "El impacto del cyberbullying". Esta actividad tiene como objetivo analizar casos reales de cyberbullying que han tenido consecuencias graves, potenciar la empatía hacia las víctimas, fomentar la implicación de los observadores, identificar estrategias positivas de afrontamiento del bullying/ciberbullying, analizar la conducta del agresor, fomentar la escucha activa y la cooperación. Después de dividir el grupo en equipos, cada equipo recibe una tarjeta en la que se describe un caso real de cyberbullying (robo de contraseña y suplantación de identidad, difusión de vídeo personal íntimo, grooming, sexting, acoso después de la muerte, difamación, difusión de un video para ridiculizar...) que ha tenido consecuencias muy graves (suicidio, problemas psicológicos profundos y duraderos...). Cada equipo debe analizar el caso que ha recibido y los miembros del equipo deben proponer formas de afrontamiento de la situación. Posteriormente, seleccionan por consenso la forma de afrontamiento que consideren más eficaz y constructiva. Por turnos, cada equipo dramatiza la situación que se describe en la ficha que ha recibido, mostrando en la representación la estrategia de afrontamiento que ha seleccionado como más eficaz para afrontar/resolver la situación problema. Después de las dramatizaciones, en gran grupo, sentados en el suelo en posición circular, se analiza lo sucedido en cada una de las representaciones, el impacto de las situaciones planteadas para la víctima, los agresores y los observadores, así como las estrategias más eficaces aportadas por cada equipo. Además, se explora la posible existencia de casos similares que se hayan producido en el entorno de los participantes.

#### Procedimiento de implementación de la propuesta de intervención

La aplicación de la propuesta de intervención con un grupo implica el mantenimiento de las siguientes variables constantes: (1) Constancia intersesional: La aplicación de este programa implica la realización de una sesión de intervención semanal de 1 hora de duración, durante el curso escolar; (2) Constancia espacio-temporal: La experiencia se lleva a cabo el mismo día, en el mismo horario semanal y en el mismo espacio físico, un aula grande libre de obstáculos y que disponga de una pizarra, colchonetas, así como ordenador y cañón para proyectar presentaciones y videos, navegar...; (3) Constancia de la figura que dirige el programa de intervención, un adulto (profesor-tutor, psicólogo...); y (4) Constancia en la estructura de la sesión: Los miembros de grupo se sientan en el suelo en posición circular y el adulto explica la actividad, los objetivos de la misma, así como las instrucciones para su desenvolvimiento. Posteriormente, los participantes desarrollan la acción, y finalizada la tarea, los miembros se sitúan en un gran círculo y se abre la fase de discusión-debate y reflexión. En la fase de discusión, el adulto guía el debate hacia la reflexión de los resultados de la actividad. Esto se lleva a cabo fundamentalmente mediante la formulación de preguntas y el análisis de los productos de la actividad de los equipos. Las técnicas de dinámicas de grupos utilizadas por el programa son variadas y tienen por función facilitar el proceso de desarrollo grupal, estimulando el desarrollo de la acción y el debate. Entre ellas se pueden destacar el juego, el dibujo, pequeños grupos de discusión, torbellino de ideas, estudio de casos, role playing, y discusión guiada mediante la formulación de preguntas.

## Cybereduca cooperativo 2.0. Un video-juego para prevenir y reducir el bullying y cyberbullying

Para reforzar los efectos de Cyberprogram 2.0 se ha construido un video-juego Cybereduca cooperativo 2.0. Juego para la prevención del bullying y cyberbullying (Garaigordobil y Martínez-Valderrey, 2016b) al que se puede acceder en la siguiente dirección: http://www.cybereduca.com

El video-juego se juega online y es de acceso gratuito. Está pensado para jugar en equipos, con un adulto que guíe el desarrollo del juego y fomente la reflexión, aunque también se puede jugar de forma independiente por los adolescentes a los que va dirigido y en modo individual. Es multilingüe, se puede jugar en castellano, euskera e inglés, pudiéndose implementar en diversidad de contextos: en los centros educativos jugando con todo el grupo-aula con la

guía del docente, en grupos de tiempo libre, en el contexto familiar jugando padres e hijos... Con frecuencia el videojuego se juega con el grupo-aula, como última actividad de Cyberprogram 2.0, a modo de cierre del mismo, y con la finalidad de recordar y revisar todo lo reflexionado y experimentado en el transcurso de su implementación.

Este video-juego es un trivial con preguntas y respuestas que giran en torno al tema del bullying y del cyberbullying, del acoso presencial cara-a-cara y del acoso utilizando las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación: Internet, móvil...). Este trivial cibernético se organiza en torno a una historia de fantasía, a un cómic que guía el juego y tiene tres características: Es un juego cooperativo, constructivo y no-sexista.

El juego comienza con un terremoto en la ciudad de Zanthia en la que están los personajes. El terremoto provoca la apertura de un vórtice, y todos los personajes/gremios caen por el vórtice al ciberespacio. Los personajes/gremios representan los cinco roles implicados en una situación de bullying/cyberbullying: (1) Agresores (gremio de los canteros calavera); (2) Víctimas (gremio de los pintores solitarios; (3) Observadores defensores de las víctimas (gremio de los ingenieros de la justicia; (4) Observadores que apoyan a los agresores (gremio de los carpinteros risitas); y (5) Observadores pasivos que no intervienen (gremio de los fontaneros impasibles).

Los gremios (jugadores/equipos) deben realizar retos (abrir puertas, liberar a personajes desaparecidos) y reconstruir mundos (bahía del botín, villa gadget, nido de dragones, vuelo alto y ciudad de Zhantia). Para ello deben cooperar respondiendo preguntas. El juego completo contiene 120 preguntas que giran en torno a 5 temas: ciberfenómenos, seguridad, cibersexualidad, consecuencias y afrontamiento del bullying/cyberbullying

Tema 1. Ciberfenómenos: Los contenidos de las preguntas ayudan a identificar y definir que es bullying, cyberbull-ying, y otros ciberfenómenos (grooming, nomofobia, cyberbaiting, flaming, griefing, trolling, outing, cyberstaking, phising...)

Tema 2. Seguridad: Las preguntas que contiene este tema por un lado, ayudan a clarificar conceptos informáticos (firewall, cookie, blogger, spam, programas anti pop-up...), aportan datos sobre normas de protección y uso seguro de las TIC, y, por otro lado identifican comportamientos de riesgo y enseñan normas éticas de conducta en las redes sociales y el ciberespacio.

*Tema 3. Cibersexualidad:* Las preguntas ayudan a identificar, prevenir y afrontar el sexting, y permiten reflexionar sobre diversas conductas sexuales que se realizan utilizando las TIC y que tienen consecuencias muy negativas (sextorsión, groming, abuso sexual, etc).

Tema 4. Consecuencias del bullying y cyberbullying: Los contenidos de las preguntas permiten identificar las consecuencias del acoso presencial y electrónico en las víctimas, los agresores y los observadores (efectos emocionales, sociales, intelectuales...), potenciando el desarrollo de la empatía hacia las víctimas.

Tema 5. Afrontamiento del bullying y cyberbullying: En este tema se presentan situaciones problemáticas mostrando conductas adecuadas para afrontar situaciones de bullying, cyberbullying y otros fenómenos asociados al uso de las TIC, desde la perspectiva de las víctimas, los observadores y los agresores.

En la dinámica de este juego los equipos van respondiendo preguntas que les permiten abrir puertas, liberar personajes del video-juego, y reconstruir mundos para retornar a la ciudad de Zanthia, siempre con la cooperación de todos los jugadores. El juego se gana cuando entre todos consiguen los objetivos tras responder a las preguntas y reconstruir los mundos mediante acciones de construcción cooperativa. Ello les permite regresar a la ciudad de Zanthia en la que a partir de ese momento reinará un clima social positivo, de armonía y camaradería entre los gremios.

### Estudio empírico de evaluación de la propuesta de intervención: Metodología y Resultados

Esta propuesta de intervención ha sido validada experimentalmente. El estudio se llevó a cabo con una muestra de 176 adolescentes, de 13 a 15 años, que cursan Educación Secundaria Obligatoria. Del conjunto de la muestra 52,8% fueron asignados aleatoriamente a la condición experimental y 47,2% a la condición de control. El estudio utilizó un diseño de medidas repetidas pretest-postest con grupo de control. Para evaluar los efectos de la intervención, antes y después del programa se administraron 8 instrumentos de evaluación con garantías psicométricas: Cyberbullying: Screening de acoso entre iguales (Garaigordobil, 2013); CUVE-R. Cuestionario de violencia escolar revisado (Álvarez-García, Núñez, Rodríguez, Álvarez, y Dobarro, 2011); AVE. Acoso y Violencia Escolar (Piñuel y Oñate, 2006); CAPI-A. Cuestionario de Agresividad Premeditada e Impulsiva en Adolescentes (Andreu, 2010).; AECS. Actitudes y Estrategias Cognitivas Sociales (Moraleda, González y García Gallo, 1998/2004); RSE. Escala de Autoestima (Rosenberg, 1965); CONFLICTALK. Cuestionario para medir los estilos de mensaje en el manejo del conflicto (Kimsey y Fuller, 2003); IECA. Escala de activación empática (Bryant, 1982).

Los resultados obtenidos han evidenciado que el programa potenció significativamente: (1) Una disminución de las conductas de victimización, agresión y victimización-agresiva tanto en situaciones de bullying presencial o cara-a-cara como de cyberbullying. (2) Una disminución de la percepción de los estudiantes sobre distintos tipos de violencia escolar (violencia del profesorado hacia el alumnado, violencia física por parte del alumnado, violencia verbal por parte del alumnado, exclusión social, violencia a través de las TIC). (3) Una disminución de las conductas de agresividad premeditada e impulsiva. (4) Un aumento de todas las conductas sociales positivas evaluadas, conductas de conformidad social, de ayuda-colaboración, de seguridad-firmeza y de liderazgo prosocial. (5) Un incremento de la autoestima. (6) Una reducción del uso de estrategias de resolución de conflictos negativas (agresivas, evitativas) y un aumento de las positivas-cooperativas, y (7) Una mejora de la capacidad de empatía, de la capacidad para hacerse cargo de los estados emocionales de otros seres humanos (Garaigordobil y Martínez-Valderrey, 2014b, 2015ab, 2016a, 2018).

Los resultados aportan evidencia de la eficacia del programa, validan la propuesta de intervención, y en su conjunto permiten enfatizar la importancia de implementar programas para prevenir el cyberbullying y otros cyberfenómenos negativos (nomofobia, sexting, sextorsión, grooming...). El estudio aporta una herramienta de intervención psicoeducativa eficaz para prevenir y reducir el bullying y cyberbullying, durante la adolescencia.

## Ficha 2.

# Una propuesta de intervención psicoeducativa para fomentar el desarrollo socioemocional y prevenir la violencia

En el transcurso de dos décadas se ha sistematizado una línea de intervención psicoeducativa que tiene por finalidad fomentar el desarrollo socioemocional. Esta propuesta de intervención se configura con cuatro programas de juego cooperativo (Programas JUEGO. Garaigordobil, 2003ab, 2004, 2005, 2007) dirigidos a niños y niñas de educación infantil y primaria y un quinto programa dirigido a adolescentes de 12 a 16 años (Garaigordobil, 2008), que combina juego cooperativo y otras técnicas de dinámica de grupos. Estos programas de intervención preventiva que utilizan el juego cooperativo-creativo y diversas técnicas de dinámica de grupos, se han administrado experimentalmente en grupos escolares de 4 a 16 años, aunque pueden aplicarse en diferentes contextos de educación para la paz, derechos humanos, fomento de convivencia... La validación experimental de los 5 programas evidenció su relevante valor como instrumento de desarrollo socioemocional y de prevención de la violencia.

## Objetivos de la propuesta de intervención

Los Programas JUEGO tienen como objetivo fomentar la socialización potenciando: (1) la interacción multidireccional, amistosa, positiva, constructiva con los compañeros del grupo; (2) las habilidades de comunicación verbal y no verbal (exponer, escuchar activamente, dialogar, negociar, tomar decisiones por consenso...); (3) las conductas sociales positivas para la socialización (consideración, autocontrol, sensibilidad, liderazgo...); (4) la conducta prosocial (dar, ayudar, cooperar, compartir, consolar...); (5) valores socio-morales como el diálogo, la tolerancia, la igualdad, la solidaridad..., y (6) la disminución de las conductas sociales negativas y perturbadoras para la socialización (de agresividad, retraimiento, timidez, antisociales...). Además, con estas experiencias se pretende favorecer el desarrollo emocional promoviendo: (1) la identificación de emociones variadas; (2) la expresión de emociones a través de la dramatización, las actividades con música-movimiento, el dibujo y la pintura; (3) la comprensión de las causas que generan emociones positivas y negativas; (4) el afrontamiento o resolución de emociones negativas; (5) el desarrollo de la empatía ante los estados emocionales de otros seres humanos; (6) la mejora del autoconcepto-autoestima; y (7) sentimientos de placer y de bienestar psicológico subjetivo... Los programas están configurados con juegos inscritos en dos grandes categorías: (1) Juegos de comunicación y conducta prosocial (contienen juegos de comunicación-cohesión grupal, juegos de ayuda-confianza y juegos de cooperación); y (2) Juegos cooperativos-creativos (contienen juegos que se desarrollan en interacción cooperativa combinados con creatividad verbal, dramática, plástico-constructiva y gráfico-figurativa).

El programa de intervención socioemocional para adolescentes, que enlaza con los programas de juego cooperativo, tiene 3 grandes objetivos: (1) crear y promover el desarrollo del grupo (mejorar la autoestima, la capacidad de comunicación, cooperación, empatía, expresión y regulación emocional, resolución positiva de conflictos....); (2) identificar y analizar percepciones, estereotipos y prejuicios (analizar percepciones, creencias..., contrastando con las percepciones de otros; reflexionar sobre el origen de las percepciones, sobre el impacto de éstas en la conducta y sobre los mecanismos que favorecen los estereotipos y prejuicios...); y (3) analizar la discriminación, disminuir el etnocentrismo y comprender la interdependencia entre individuos, grupos y naciones (reconocer las percepciones que se tienen de otros grupos sociales y culturales, identificando actitudes discriminatorias, racistas o xenófobas; disminuir el etnocentrismo, aumentar la tolerancia hacia otras culturas, razas y formas de vivir; diferenciar distintos tipos o formas de discriminación (sexo, raza, religión...); identificar situaciones de discriminación concretas que se den en el seno del propio grupo, planteando objetivos de cambio...).

## Características, módulos y actividades de los programas que configuran la propuesta

Los Programas JUEGO contienen 500 actividades lúdicas cooperativas que estimulan la conducta prosocial (conductas de ayuda, confianza, cooperación...) y el desarrollo afectivo-emocional. En su conjunto estos juegos estimulan la comunicación, la cohesión y la confianza, subyaciendo a ellos la idea de aceptarse, cooperar y compartir, jugando e inventando juntos. Los juegos seleccionados para configurar estos programas tienen 5 características estructurales: (1) la participación de todos, porque en estos juegos nunca hay eliminados ni nadie pierde; (2) la comunicación y la interacción amistosa, porque todos los juegos estructuran procesos de comunicación intragrupo que implican escuchar, dialogar, tomar decisiones, negociar...; (3) la cooperación, ya que los juegos estimulan una dinámica relacional que conduce a los jugadores a darse ayuda mutuamente para contribuir a un fin común; (4) la ficción y creación, porque en muchos juegos se juega a hacer el "como si" de la realidad, y a combinar estímulos para crear algo nuevo; y (5) la diversión, ya que con estos juegos los miembros del grupo se divierten interactuando de forma positiva, amistosa, constructiva con sus compañeros de grupo. Con la finalidad de ejemplificar distintos tipos de juegos que contienen estos programas, a continuación se presenta un juego de cada programa.

Un ejemplo de actividad del *Programa Juego 4-6 años*, (Garaigordobil, 2007) es *Un camino de Emociones*. Este juego tiene como principal objetivo aprender a identificar y expresar emociones variadas. Además, fomenta el placer y la diversión que conlleva la expresión exagerada de las emociones. En este juego primero se diseña un camino o recorrido con papel de periódico, colocando un pliego detrás de otro. El adulto comunica una emoción, la define de forma sencilla, la expresa y los jugadores, en fila india, se desplazan por encima de los periódicos, recorren el camino mientras expresan la emoción indicada de forma exagerada, hasta que el adulto dice "Stop". En este momento los jugadores se detienen, el adulto indica otra emoción, y los jugadores comienzan a desplazarse por el camino expresando la nueva emoción, y así sucesivamente con diversas emociones (alegría, tristeza, miedo, ira, sorpresa, asco...). Posteriormente, en el debate que se realiza después del juego, se analizan las causas, factores y/o situaciones que provocan esa emoción (¿Qué cosas nos ponen tristes?), las consecuencias de la misma (¿Qué sucede cuando estamos tristes?), y las formas de afrontar positivamente las emociones negativas (¿Qué podemos hacer para dejar de sentirnos tristes?).

Otro ejemplo de actividad del *Programa Juego 6-8 años*, (Garaigordobil, 2005) es *Bazar de palabras* que tiene como objetivos fomentar la comunicación, la cohesión grupal, y principalmente la capacidad de cooperación, la conducta prosocial. Además, desde el punto de vista afectivo, el juego promueve sentimientos de placer de conseguir la meta, placer de ayudar / ser ayudado, y sentimientos de aceptación, ya que cada jugador tiene un papel necesario para llegar a la meta del juego. Los miembros del grupo se dividen en equipos de 5 jugadores. A los equipos se les plantean las siguientes pautas de juego: "Jugando, en cada equipo, debéis construir 5 frases. Voy a daros a cada miembro del equipo un sobre que contiene 5 palabras. Distribuidas entre los 5 sobres, están las palabras con las que se pueden formar 5 frases. Cada uno debe hacer una frase, en frente de él, pero la meta del juego se consigue cuando entre los 5 jugadores consigáis construir las 5 frases, dándoos ayuda, es decir, dando palabras a los compañeros y recibiendo palabras de ellos. Además, tenéis que seguir las siguientes reglas de juego: Podéis dar las palabras que tenéis a vuestros compañeros de equipo a los que les pueda hacer falta para completar la frase que tienen delante de ellos, pero no podéis pedir, ni quitar palabras, debéis esperar que otro compañero vea que tiene la palabra que os hace falta y os la ceda voluntariamente". Cuando los equipos construyen las frases, en gran grupo se analizan las conductas y sentimientos que se han tenido durante el juego, así como las dificultades encontradas y la forma de resolverlas.

Otro ejemplo de actividad del *Programa Juego 8-10 años*, (Garaigordobil, 2003b) es *Si yo dibujo... tu que dibujarías* que tiene como objetivos fomentar el placer de crear, que procura sentimientos de logro y dominio que mejoran el autoconcepto; la expresión emocional y de la fantasía a través de la pintura, así como la capacidad de comunicación y cooperación a través de una tarea de creatividad gráfico-figurativa. En este juego los jugadores se colocan en semicírculo mirando hacia la pared en la que se adhiere un papel grande de embalar, varios rotuladores de colores de punta gruesa y pinturas de cera. El juego comienza cuando un jugador del grupo se sitúa frente al papel, realiza un dibujo, por ejemplo, dibuja el sol y les dice al resto de los compañeros: "si yo dibujo un sol, ¿tú qué dibujarías?", y se sienta de nuevo en el círculo. Cuando el jugador 1 termina, otro participante sale, dibuja un árbol con un pajarito y dice: "yo dibujaría un árbol con un pajarito que toma el sol sobre una rama del árbol", y añade: "si yo dibujo un árbol con un pajarito que toma el sol, ¿tú qué dibujarías?". De forma espontánea, el tercer jugador dibuja un niño que va en un tren y mira al árbol, y dice: "si tú dibujas un árbol con un pajarito que toma el sol, yo dibujaría un niño que va en el tren y mira al árbol y al pajarito", y así sucesivamente van realizando cooperativamente el dibujo, van elaborando

una historia verbalmente para conectar unos dibujos con otros. El debate gira en torno a la cooperación, la escucha y la creatividad del dibujo elaborado.

Un ejemplo de actividad del Programa Juego 10-12 años (Garaigordobil, 2004) es Dramatización de culturas que tiene como objetivos fomentar la comunicación, la escucha activa, la cooperación, la cohesión grupal, la expresión emocional, la creatividad dramática, además de la interculturalidad y el descentramiento etnocéntrico. Tras formar equipos de 6 a 8 jugadores, al azar se les asigna una cultura (una tribu africana, un grupo de chinos, japoneses, americanos, argentinos, un grupo de Tuaregs en el desierto, una familia de esquimales en el Polo Norte...). Se le pide que preparen una representación de esa cultura que muestre las características que consideren más significativas de la misma. Para adquirir información sobre las distintas culturas los miembros del grupo dispondrán de libros, enciclopedias, acceso a bases de datos, páginas web..., que permitan precisar información sobre la cultura que deberán representar. Esta parte de la actividad se lleva a cabo antes de la sesión. Después de recoger información sobre esa cultura, deben hacer un pequeño debate sobre las cosas que quieren destacar de ésta, las costumbres que más les sorprenden, los hábitos que son muy diferentes a los suyos... Esta información es registrada por un secretario del grupo. Además se solicita que los miembros de los equipos imaginen una escena donde puede o no haber un problema o dificultad e imaginar cual sería la actuación de una persona de esa cultura. Tras preparar la historia así como los materiales y disfraces para la representación, los equipos por turnos representan la escena diseñada. Después de las representaciones, un representante de cada equipo comenta al resto del grupo la información que dispone su equipo sobre la cultura que han representado. El debate gira en torno a las diferencias interculturales y la importancia de respetar las distintas culturas siempre que éstas respeten los derechos humanos.

El programa de intervención dirigido a adolescentes 12-16 años (Garaigordobil, 2008) está constituido por 60 actividades distribuidas en 7 módulos cada uno de los cuales incluye de 8 a 10 actividades. Estos módulos son: (1) autoconocimiento-autoconcepto, (2) comunicación intragrupo, (3) expresión y comprensión de sentimientos, (4) relaciones de ayuda-cooperación, (5) percepciones-estereotipos, (6) discriminación-etnocentrismo, y (7) resolución de conflictos. A modo de ejemplo, se describen a continuación algunas actividades.

Un ejemplo de actividad del módulo dirigido a estimular la comunicación intragrupo, el desarrollo de hábitos de escucha activa, la capacidad de dialogar... es *Polarización eléctrica*. En esta actividad una pared del aula representa el "Sí" y la opuesta representará el "No". Los jugadores se colocan en el centro del aula y el adulto dice en voz alta una afirmación o frase, da una palmada y todos los miembros del grupo se desplazan. O bien, se sitúan en la pared del "Sí", si están de acuerdo con la afirmación, o en la pared del "No", si están en contra. Posteriormente, el adulto pregunta las razones por las que se situaron en los respectivos polos. Cuando se han expuesto los principales argumentos el adulto informa que aquellos que están de acuerdo con algún argumento dicho por el grupo de enfrente, pueden desplazarse hacia ese lado, debiendo hacerlo más o menos en función del grado en el que los argumentos del otro grupo les hayan convencido. Si hay cierto grado de acuerdo se puede intentar llegar a una frase de consenso en donde todos estarían más o menos de acuerdo. Con esta técnica se trabajan diversos contenidos. Algunas afirmaciones utilizadas han sido: solucionaríamos el problema del racismo si las distintas razas vivieran en lugares diferentes, los hombres históricamente han dominado el mundo y así debe de seguir siendo, los marroquíes quitan el trabajo a las personas del país, un hombre vale si tiene dinero y cultura...

Otro ejemplo de actividad del módulo de expresión y comprensión de sentimientos es "Abanico de sentimientos". Esta actividad además de estimular la comunicación, fomenta la capacidad para identificar emociones, analizar causas, consecuencias y formas de afrontamiento de emociones negativas, y expresar emociones a través del cuerpo. En la primera fase los miembros del grupo están sentados en el suelo en posición circular y el adulto les muestra fotografías con rostros humanos que expresan distintas emociones (ira, miedo, alegría, tristeza...) y que ellos deben identificar observando las expresiones faciales de esas personas. En la segunda fase, se forman equipos, a cada equipo se le asigna una emoción y debe analizar las causas, consecuencias y formas de afrontamiento de esa emoción. Posteriormente, deben inventar cooperativamente, con la contribución de todos, una historia que contenga esa emoción. Al final cada equipo, por turnos, representa la escena en la que se muestra la emoción con la que han trabajado, expresándola de un modo muy exagerado, y los demás miembros del grupo deben adivinar la emoción dramatizada. En el debate cada equipo aportará la información de su análisis de esa emoción.

El programa utiliza diversas técnicas de dinámica de grupos para el desarrollo de la acción (juegos de comunicación, cooperación, dramatización, dibujo, pequeños grupos de discusión, torbellino de ideas, frases incompletas, estudio de casos, rol-playing...) así como otras técnicas de estimulación y regulación de la discusión o debate (discusión guiada, el micrófono...).

## Procedimiento de implementación de la propuesta de intervención

El procedimiento de aplicación de los 5 programas con un grupo de cualquier nivel de edad, implica el mantenimiento de una serie de variables constantes que configuran el encuadre metodológico de la intervención. Las variables para la administración de esta experiencia son la constancia intersesional, ya que se lleva a cabo una sesión de intervención semanal durante todo el curso escolar, la duración temporal de las sesiones es variable en función de la edad (60 minutos de 4-6 años, 90 minutos de 6 a 10 años, 2 horas de 10 a 16 años). La experiencia se realiza en el mismo horario semanal y en el mismo espacio físico. Las sesiones son dirigidas por 2 adultos, por un lado, el profesor o profesora del grupo que dirige la dinámica del grupo y, por otro lado, un adulto con formación psicopedagógica que lleva a cabo la evaluación pretest-postest (administración de pruebas de evaluación antes-después de aplicar el programa), y la evaluación continua (observación sistemática de las sesiones). Cada sesión de intervención se estructura con una secuencia de 2 o 3 actividades cooperativas y sus debates. La sesión comienza con una breve fase de apertura, posteriormente se realiza la primera actividad y el debate posterior a la misma, al término de ésta, se lleva a cabo una segunda actividad con el subsiguiente debate... La sesión concluye con una breve fase de cierre.

## Estudios empíricos de evaluación de los programas que configuran la propuesta de intervención: Metodología y Resultados

La evaluación experimental de los 5 programas ha confirmado los efectos positivos de este tipo de experiencias cooperativas en diversos factores del desarrollo socio-emocional en la infancia y la adolescencia. Los resultados obtenidos en los estudios han validado esta línea de intervención psicológica, basada en el juego cooperativo y la dinámica de grupos, para el desarrollo de la personalidad infanto-juvenil. En los 5 estudios experimentales de evaluación de los programas se han utilizado diseños de investigación multigrupo de medidas repetidas pretest-postest con grupos de control (Garaigordobil y Fagoaga, 2006).

La evaluación del programa de educación infantil confirmó que la experiencia de juego había estimulado en los participantes experimentales un incremento de: (1) la conducta altruista con los iguales, (2) las estrategias cognitivas prosociales de resolución de problemas interpersonales, (3) la normatividad o conocimiento y cumplimiento de las normas sociales indicadas por los adultos, y (4) la madurez afectiva o capacidad para dar respuestas afectivas acordes al nivel evolutivo.

La evaluación del programa para niñas y niños de 6 a 8 años constató que el programa había potenciado: (1) un incremento de conductas sociales positivas (liderazgo, jovialidad, sensibilidad social, respeto-autocontrol); (2) una disminución de conductas sociales negativas (agresividad, retraimiento, timidez); (3) un aumento de la capacidad de cooperación grupal; (4) una mejora de las relaciones de aceptación intragrupo; (5) un menor empleo de estrategias cognitivas agresivas como técnica de resolución de conflictos sociales; (6) una mejora del autoconcepto; y (7) un aumento de la estabilidad emocional.

El estudio del programa para niños y niñas de 8 a 10 años evidenció: (1) un incremento de la conducta prosocial altruista; (2) una disminución de las conductas sociales no asertivas (pasivas-agresivas) en la interacción con los iguales; (3) un aumento de los mensajes positivos en la comunicación intragrupo, así como una disminución de los mensajes negativos; y (4) una mejora del autoconcepto.

La validación experimental del programa para niños y niñas de 10 a 12 años puso de relieve: (1) un incremento de las conductas de respeto por las normas de la sociabilidad y autocontrol de los impulsos, de las conductas de liderazgo, de las conductas asertivas, y de las conductas prosociales; (2) una mejora de la imagen de los compañeros del grupo percibidos como prosociales; (3) un aumento de las estrategias cognitivas de interacción social asertivas; (4) una disminución de las conductas agresivas y antisociales; (5) un aumento de la estabilidad emocional; y (6) una elevación del autoconcepto.

En la misma dirección, la evaluación experimental del programa para adolescentes confirmo que el programa había estimulado una mejora de: (1) las relaciones amistosas y prosociales intragrupo; (2) las conductas asertivas, de consideración con los demás y de liderazgo; (3) la empatía; (4) el autoconcepto-autoestima; (5) la percepción de los compañeros del grupo; (6) las estrategias cognitivas asertivas de afrontamiento de situaciones sociales conflictivas; (7) la capacidad para analizar sentimientos negativos; (8) las cogniciones prejuiciosas hacia otros grupos socio-culturales; (9) la ansiedad estado-rasgo; (10) las conductas sociales de timidez-retraimiento; y (11) las conductas antisociales.

Los resultados obtenidos al evaluar los cinco programas de intervención han confirmado el papel positivo que desempeña la actividad cooperativa en el desarrollo infanto-juvenil y en las relaciones intragrupo dentro del contexto

escolar. En general, los estudios han evidenciado aumentos significativos de conductas sociales positivas (asertivas, prosociales, de ayuda, cooperación...), disminución de conductas sociales negativas (retraimiento, ansiedad social, agresivas, antisociales...), mejoras del autoconcepto y del concepto de los demás, aumento de la empatía, de la capacidad para identificar y analizar emociones, de la estabilidad emocional...

El positivo efecto de los programas se deriva, por un lado, de las características de las actividades y, por otro lado, del énfasis que se realiza durante los debates que se llevan a cabo en las sesiones. En estos debates se reflexiona sobre el impacto de las conductas en los sentimientos y pensamientos, sobre la satisfacción que genera recibir mensajes positivos de uno mismo, sobre el daño moral y el impacto de éste sobre la conducta de percibir mensajes negativos de uno mismo, sobre los beneficios de cooperar frente a competir, sobre beneficios y/o dificultades del trabajo en equipo... Todo ello estimula el desarrollo cognitivo y moral con las consiguientes implicaciones que esto tiene en la adaptación personal y social, así como en la mejora de la convivencia y la prevención de la violencia.

Los resultados obtenidos validan la eficacia de los cinco programas para un amplio conjunto de objetivos de desarrollo socioemocional y apuntan en la misma dirección de otras investigaciones que ponen de relieve los positivos efectos de este tipo de experiencias que combinan diversas técnicas de dinámica de grupos en el contexto de actividades que promueven comunicación, cooperación, confianza en uno mismo y los demás, respeto por las diferencias...