

EL PAPEL DEL EDUCADOR SOCIAL ANTE EL CIBERBULLYING

Judith Martín Lucas. *Salamanca*

491

Introducción.

La convivencia es una condición básica en todo proceso de socialización del ser humano. Sin embargo, no todos respetan esa condición, este hecho junto con el avance de las nuevas tecnologías en nuestra sociedad, da lugar a uno de los nuevos retos, y por ende, nuevas actuaciones de los profesionales de la educación, el cyberbullying.

Un fenómeno que se presenta como un nuevo tipo de violencia, alejado de ejercer la fuerza física, y que permite burlar las dimensiones espacio-temporales, un fenómeno que no conoce de límites geográficos y que se abre hueco tanto dentro como fuera del entorno escolar, requiriendo la atención de toda la comunidad educativa.

Un fenómeno que abre nuevos retos dentro del mundo de la educación social y que plantea algunos interrogantes, ¿debe la escuela asumir la responsabilidad del acoso a través de la red si este surge fuera de los límites físicos de la misma?, ¿qué hacer cuando descubrimos un caso de cyberbullying?, ¿cuáles son nuestras competencias de actuación como profesionales de la educación social?

Dentro de este marco, el educador social es una figura necesaria y competente en la actuación de dicha problemática, un profesional capacitado para ejercer actuaciones preventivas e interventivas, para trabajar en contextos multidisciplinares y de trabajo en red y por supuesto ser un intermediario entre la institución educativa, la familia, y el entorno tanto de la víctima como del agresor.

Así, a lo largo de esta comunicación, trataremos de abordar el fenómeno del cyberbullying, desde la perspectiva de actuación del educador social.

El cyberbullying: factores influyentes y características.

El cyberbullying se constituye como un tipo de bullying que aparece con la llegada de las nuevas tecnologías. El uso de las nuevas tecnologías ha aumentado, utilizándose como una herramienta de comunicación para los jóvenes (Li, 2005a; Ortega, Moran-Merchán & Jäger, 2007; Del Río, Bringué, Sádaba & González, 2009b; Li, 2005a), tal es así, que nos encontramos ante una nueva generación, la *generación interactiva*, equipada y con acceso a las nuevas tecnologías, capacitada para el desarrollo de realizar varias tareas a la vez, y emancipada, ya que muchos jóvenes aprenden solos a usar las nuevas tecnologías (Del Río et, al., 2009a). Nos encontramos ante una nueva generación mediada por el ordenador.

A día de hoy existen una gran variedad de definiciones que hacen referencia al término de cyberbullying, entre las múltiples definiciones que nos proporciona la literatura (Flores, 2006; Ybarra & Mitchell, 2004a; Wolak, Mitchell & Finkelhor, 2007; Smith et. al., 2006)



consideramos que una de las más completas o acertadas es la de Willard, 2006, que considera el cyberbullying como el trato cruel de una persona a otra mediante la publicación dañina o el envío de mensajes que denoten una agresión social usando Internet u otros medios digitales.

El cyberbullying se trata además de un tipo de acoso que ha aumentado de una forma dramática en los últimos años, sobre todo en el colectivo adolescente (Besley, 2005; Moy, 2010; Hinduja & Patchin, 2013).

A pesar de que bullying y cyberbullying poseen ciertas características similares, el cyberbullying posee características propias:

- **Intencionalidad.** El agresor debe actuar de manera intencional para dañar a la víctima, así como la víctima tiene que tener la percepción de estar siendo agredida.
- **Repetición.** Según Calmaestra (2011), hay autores que consideran que para que se dé el cyberbullying debe repetirse el acoso, como Vandebosch y Ban Cleemput (2008).
- **Desequilibrio de poder.** Hace referencia a la indefensión que provoca el anonimato del agresor o la dificultad para eliminar un vídeo, foto o cualquier otro contenido publicado en la red. Estudios realizados por Ortega, revelan que tanto el bullying como el cyberbullying incluyen un abuso de poder (Ortega et al., 2007).
- **Anonimato.** A pesar de ser una característica positiva para las relaciones de jóvenes de naturaleza más introvertida, el no saber quién es el agresor se trata de una de las características más devastadoras, (Hinduja & Patchin, 2011a, 2011b). El anonimato, en relación con las nuevas tecnologías hace que el cyberbullying sea una problemática fácil de perpetrarse y difícil de prevenir (Li, 2005a). El anonimato aumenta la pérdida de empatía con la víctima, haciendo que se puedan generar agresiones más crueles (Willard, 2004; Patchin e Hinduja, 2011a, 2011b; Aricak et al., 2008; Kowalski & Limber, 2007) y permite al agresor la creación de múltiples identidades en la red (Del Río et al., 2009a; Dueck, 2006) haciendo que el agresor permanezca en el anonimato siempre que lo desee (Ortega et al., 2007).
- **Público o privado.** Hace referencia a si los implicados son los únicos que pueden ver la información o por el contrario esa información puede ser vista por más personas al ser difundida por el agresor. En un pequeño periodo de tiempo, el mensaje puede ser distribuido a infinidad de espectadores (Heirman & Walrave, 2009; Del Río et al., 2009a) o puede convertirse en una acción viral (Hinduja & Patchin, 2011a) y provocar un mayor deterioro de la autoimagen (Ortega, Mora-Merchán & Jäguer, 2007).
- **Canal siempre abierto.** Las víctimas no encuentran lugares seguros en los que estar fuera del alcance del agresor, rompiendo las barreras espaciales (Ortega, et al., 2007; Del Río et al., 2009a; Hinduja & Patchin, 2011a).
- **Escaso feedback físico y social entre los participantes.** En el momento del acoso, víctima y agresor pueden no verse, ni tener contacto visual o comprobar el sufrimiento provocado por la ausencia de comunicación no verbal, lo que puede ser fruto de numerosos malentendidos (Ybarra & Mitchell, 2004a; Heirman & Walrave, 2009). Al no ver a la víctima, los cyberagresores creen estar en una realidad virtual (Kowalski & Limber, 2007), lo cual facilita una mayor crueldad y agresividad en sus actos (Hinduja & Patchin, 2011b; Flores, 2006).

Tipos de cyberbullying.

Los tipos de cyberbullying se clasifican en función de la vía de la que proceda la agresión o vía de acoso o bien del tipo de conducta que se desarrolle o acción realizada.

Tabla 1. Tipos de cyberbullying según vía de acoso y acción realizada.

Según la vía de acoso (Calmaestra, 2011; Ortega et. al., 2007; Flores 2006; Besley, 2005)		Según la acción realizada (Calmaestra, 2011; Del Río et. al., 2009a, 2009b; Ortega et. al., 2007; Willard, 2005)	
SMS	Enviar mensajes de texto de acento desagradable o dañino.	Flaming:	Pelear online utilizando mensajes electrónicos. Suelen tener un comienzo de forma brusca y aumentan rápidamente el tono de la discusión.
Mensajería instantánea	Mensajes amenazantes o desagradables	Harassment	Enviar de forma repetida mensajes desagradables
Salas de chat	Espacios en la red en los que el agresor puede de forma gratuita acosar a su víctima	Denigration	Difundir rumores en la red sobre otra persona, con el fin de afectar a sus amistades y reputación
E-mails acosadores	El agresor incluye mensajes amenazantes o desagradables	Impersonation	Suplantar la identidad de otra persona y enviar mensajes a las amistades de la identidad suplantada.
Llamadas de teléfono	Intimidación o contenido acosador	Outing	Compartir secretos o información de la víctima o engañar a otras personas para que lo hagan.
Páginas Web	Difamación, exposición de información personal	Trickery	Difundir información comprometida o secretos de la víctima
		Exclusión	Excluir a una persona de un grupo online de forma deliberada y cruel
		Cyberstalking	Tipo de material online que causa daño a través de acoso junto con amenazas

Fuente: elaboración propia.

El educador social ante el cyberbullying. Posibles contextos de actuación.

De la pluralidad de contextos y espacios desde los cuales poder intervenir sobre el cyberbullying, centrándonos en el educador social, se constituyen como fundamentales pero no exclusivos:

- Contexto escolar. Los centros escolares son una de las instituciones más vinculadas a este fenómeno por varias razones. La primera, fue la aparición del bullying (Ramos, 2008). La segunda, la escuela ha tenido que incluir las nuevas tecnologías dentro de los procesos de enseñanza-aprendizaje y con estas aparece una nueva forma de acoso entre niños y jóvenes, el cyberbullying (Li, 2005a) y aunque se puede desarrollar fuera de las fronteras de la escuela, denominado por algunos autores off-line, debido a que en la mayoría de los casos el cyberbullying tiene relación con el ámbito escolar y a que el vínculo común entre víctimas y acosadores es la escuela, esta característica supone una gran dificultad para dicha institución,



ya que tiene que hacer frente a un problema del que parte se desarrolla fuera de sus límites. Muestra de ello se obtuvo en las investigaciones realizadas en las que los acosadores eran compañeros de colegio de las víctimas (Li, 2005a, 2005c; Avilés, 2010; Beran & Li, 2005). Por ello, y por ser los centros escolares lugares para crear espacios de convivencia y cambios de actitudes, la institución escolar debe conocer de qué se trata y a que se debe este fenómeno, así como saber identificar los hábitos de uso que los estudiantes tienen en relación a las nuevas tecnologías, con el fin de poder prevenir y actuar sobre los casos de cyberbullying y sus consecuencias (Serrate, 2013; Hinduja & Patchin, 2011a, Besley, 2005). Las actuaciones llevadas a cabo en estos casos de cyberacoso han de ir dirigidas a un trabajo multidisciplinar, que requiere la implicación de la institución escolar en su conjunto. Consideramos que, para afrontar y prevenir los tipos de acoso es necesaria la formación del profesorado, del equipo directivo y de orientación y una actuación de profesionales más específica con alumnos y familias. En este marco, estimamos que uno de los profesionales idóneos para servir de mediador entre el centro escolar, la comunidad y la familia y poder abordar la problemática que plantea el cyberbullying dentro y fuera de las fronteras del estricto ámbito escolar, es el educador social (Serrate, 2013).

Figura I. Acción del Educador Social ante cyberbullying.



Fuente: Elaboración propia

Dentro del contexto escolar, el educador social podría llevar a cabo programas de prevención del cyberbullying, como el *Peer mentoring program*, en el que el educador social sería el encargado de formar estudiantes que sean “líderes o consejeros” con el fin de que estos adviertan de los peligros y consecuencias negativas que agresiones y acosos conllevan, a la vez que fomentan y fortalecen las relaciones basadas en el respeto (Hinduja & Patchin, 2013). Otros autores destacan la importancia del trabajo en la escuela con profesores, familias y alumnado, tanto de forma separada como conjunta (Li, 2006; Patchin & Hinduja, 2010a, 2013; Dehue, et al., 2008).

En la escuela, también se ha de atender tanto a víctimas, con apoyo y asistencia para superar la situación, como agresores, a través de conseguir disuadir y frenar sus comportamientos agresivos (Ortega & Núñez, 2012). En este caso, el educador social sería un profesional idóneo, junto con el orientador, psicólogo o pedagogo del centro escolar, para desempeñar este papel de prevención, sensibilización, mediación e intervención ante el cyberbullying.

Contexto universitario.

Centrado el fenómeno y conocimiento del cyberbullying en niveles de enseñanza no universitaria, hay que señalar que este fenómeno también alcanza a los alumnos no universitarios, pues las nuevas tecnologías son evidentes que están presentes en la universidad, pudiendo traer consigo el fenómeno del acoso a través de las mismas, y debe considerarse. La universidad también puede ser un foco de estudio de situaciones de cyberacoso con carácter retrospectivo, es decir, para comprobar si los estudiantes han sufrido o protagonizado en algún momento de su vida episodios de cyberbullying.

-Asociaciones/Colectivos infanto-juveniles. El cyberbullying no tiene que darse exclusivamente dentro del contexto más estrictamente educativo, así lo demuestra la investigación realizada por Li (2005a, 2005c), por lo que es conveniente atender a otras instituciones u organismos que aborden el trabajo con colectivos infanto-juveniles.

En la actualidad hay numerosas asociaciones e instituciones que trabajan con niños y jóvenes en el entorno de la educación social (centros sociales, asociaciones que trabajan por la inclusión de los jóvenes, servicio de juventud dependiente de los ayuntamientos, movimientos juveniles...), instituciones que nos permiten abordar esta problemática a un nivel comunitario, con el fin de hacerla llegar a los lugares inalcanzables para los límites institucionales como o la escuela o lo escolar, con el fin de colaborar, corresponsabilizarse y no dejar que esta institución sea la única que tenga que ocuparse de la prevención, sensibilización e intervención en los diferentes problemas de acoso. Además, este tipo de instituciones poseen una gran capacidad de comunicación y educación en, por y para la comunidad, trabajando para las familias, el entorno social, los grupos de iguales y la escuela. Dentro de este tipo de instituciones infanto-juveniles el educador social es un profesional que posee cualidades idóneas para hacer frente a este fenómeno, gracias a las competencias que le permiten establecer comunicación con los diferentes agentes comunitarios, socializadores y educativos.

-Familias. Primer agente de socialización, que cubre todas las necesidades básicas para el desarrollo del individuo, generadora de experiencias sociales, cubriendo y condicionando la socialización futura del individuo a través de capacidades como la seguridad, la satisfacción, la confianza... Llevar una vida familiar satisfactoria no solo aporta beneficios positivos individuales, sino que también afecta a las relaciones que la persona tenga con el exterior, con la sociedad (González, 1997).

Dentro del fenómeno que estamos abordando, la familia es una pieza clave tanto para víctimas como agresores. El trabajo del educador social con esta institución ha de dirigirse a fomentar y proporcionar técnicas y herramientas que permitan a los miembros de las familias detectar si están ante un caso de cyberacoso, cómo actuar y como tratar con la víctima o el agresor.

Competencias del educador social ante el cyberbullying.

El educador social ha de ser el responsable de elaborar y desarrollar programas, proyectos y acciones de intervención dirigidos a una actuación educativa en el ámbito del cyberbullying. Entre las posibles acciones a desarrollar: actuaciones de mediación, sensibilización y análisis del problema:

- *Detección de factores de riesgo* que puedan derivar en situaciones de cyberbullying. El mal uso de las nuevas tecnologías es uno de los principales factores de riesgo que influye directamente en el cyberbullying, además la falta de comunicación, ausencia de educación y clima familiar inadecuado conforman otros de los factores de riesgo más importantes en este fenómeno (García et al, 2012).
- *Sensibilización*. El educador social es un profesional idóneo para implementar los programas de sensibilización dentro de los contextos educativos a través de los cuales dar a conocer el fenómeno del cyberbullying, sus características, causas y consecuencias.
- *Mediación*. Dentro de un contexto institucional, el educador social puede llevar a cabo actuaciones de mediación de conflictos, dirigidas tanto a evitar que el problema se intensifique o magnifique como a la resolución del mismo.
- *Prevención primaria*. El educador social puede ser el profesional idóneo para llevar a cabo acciones preventivas diferenciando siempre el colectivo al que van dirigidas (infantil, juvenil, adultos, padres/madres, docentes...) (Wolak, et, al., 2007). Esta acción preventiva puede desarrollarse a través de tres objetivos: informar a la comunidad educativa acerca del concepto de cyberbullying, sus causas y consecuencias, el segundo objetivo trataría de establecer programas específicos que vayan dirigidos al uso responsable de las nuevas tecnologías y el tercero, a la creación de espacios que faciliten la comunicación tanto entre alumnos como entre profesorado y alumnos para favorecer un clima escolar positivo (Serrate, 2013). En definitiva, una prevención dirigida a dotar a familias, niños y jóvenes de las competencias necesarias para afrontar las situaciones problemáticas que acontecen en el cyberbullying.

A la hora de trabajar con los jóvenes las acciones preventivas en cyberbullying es aconsejable trabajar la prevención de los tres tipos de roles que aparecen en su conjunto (agresor, víctima y espectador), es decir, con todo el grupo de jóvenes a la vez, y no por separado (Li, 2005a), con el fin de que comprueben la relación-posición que toman estos tres tipos de roles frente al fenómeno. Un posible instrumento de evaluación cualitativa y cuantitativa para el educador social puede ser el cuestionario DAPHNE, nacido en el seno de la investigación del proyecto DAPHNE y en el que participaron diferentes universidades europeas, se trata de un cuestionario compuesto por 3 cuestionarios: “Sobre ti” (35 ítems), “Sobre tu escuela” (11 ítems) y “Sobre bullying y cyberbullying” (37 ítems) (Calmaestra, 2011).

- *Intervención en el conflicto*. Dentro de los casos de cyberbullying entre jóvenes que compartan un vínculo institucional como es la escuela, una asociación, etc., el educador social puede llevar a cabo una acción de intervención dentro de la propia institución, con todos los implicados en el fenómeno. Una intervención primaria, en el momento en el que se detecta un caso, con el fin de que este no consolide y vaya a más, y una intervención secundaria, una vez que el problema está consolidado, con el fin de actuar para disminuir lo máximo posible las consecuencias del mismo (Garaigordobil, 2011). Dicha intervención puede ser apoyada en trabajos de establecimiento de decálogos y pautas de comportamiento, implantación de canales específicos en los que se denuncien estos hechos, y la participación y creación de programas específicos de atención a las víctimas (Serrate, 2013).
- *Cooperación e interrelación educativa*. Dentro de las tareas a desarrollar, la atención y organización a la enseñanza de habilidades sociales, empatía y el trabajo de la corresponsabilidad entre los protagonistas fundamentales del fenómeno (víctima y acosador), sus familias, la comunidad y el contexto escolar.

- *Trabajo en red.* Establecer redes de apoyo comunitario (asociaciones, instituciones, familias...) que ofrezcan ayuda para conocer el fenómeno, detectar un caso y saber cómo actuar, así como soporte a víctimas y agresores de cyberbullying con el fin de proporcionar un servicio de apoyo psicológico-educativo. Este trabajo en red, promovido a través del educador social, generará una comunicación entre los diferentes agentes que forman parte de la comunidad, un trabajo que permita detectar y poner fin con mayor eficacia a esta problemática.

Conclusiones.

El fenómeno del cyberbullying se configura como un nuevo tipo de acoso que ha llegado de la mano de las nuevas tecnologías, y que supone un nuevo reto educativo, puesto que, acostumbrados a las fronteras físicas, este consigue burlarlas a su antojo, ya que se desenvuelve en entornos en su mayoría *on-line*, los cuales consiguen vencer la barrera espacio-tiempo. Este fenómeno, además, requiere de una actuación educativa de trabajo en red y multidisciplinar, puesto que debido a las características anteriormente citadas da lugar a que víctima y agresor tengan encuentros en infinidad de espacios tanto *off-line* como *on-line*.

Tras realizar un análisis bibliográfico del fenómeno, podemos concluir con que supone un nuevo reto de actuación para un profesional como es el educador social, cuyo trabajo es idóneo dentro de las relaciones que se configuran entre víctima y agresor, mediando entre la escuela, las familias, las instituciones y la comunidad.

A pesar de que a día de hoy existen numerosos programas preventivos e interventivos e información acerca de este tipo de acoso, todavía queda mucho camino por recorrer, para mejorar las actuaciones y prácticas y evitar fatales desenlaces. Así como continuar trabajando para definir con mayor exactitud el papel del educador social ante este fenómeno.

Bibliografía.

- Arıcak, T., Siyahhan, S., Uzunhasanoglu, A., Saribeyoglu, S., Ciplak, S., Yilmaz, N. y Memmedov, C. (2008). Cyberbullying among Turkish adolescents. *CyberPsychology & Behaviour*, 11(3), 253-261.
- Besley, B. (2005). Cyberbullying: An Emerging Threat to the “Always On” Generation. Recuperado de [<http://www.cyberbullying.ca>] (visitado el 08/01/2016).
- Calmaestra, J. (2011). *Cyberbullying: Prevalencia y características de un nuevo bullying indirecto*. (Tesis Doctoral publicada). Universidad de Córdoba, Córdoba.
- Del Río, J., Bringué, X. y Sádaba, C. (2009a). Menores y redes ¿sociales?: de la amistad al cyberbullying. *Revista de Juventud*, 88, 115-129.
- Del Río, J., Bringué, X., Sádaba, C. y González, D. (2009b). *Cyberbullying: un análisis comparativo en estudiantes de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela*. Paper presentado al V Congrés Internacional Comunicació I Realitat, Barcelona (España), 2, 307-316.
- Dueck, S. (2006). Cyberbullying. A New Place For An Old Practice. Memorial University of Newfoundland. [<http://fliphtml5.com/dvoz/tjw/>](Visitado el 30/12/2015).
- Flores Fernández, J. (2008). Cyberbullying. Guía Rápida. Bilbao. [http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_1218_3.pdf] (Visitado el 05/01/2016).



- Heirman, W. y Walrave, M (2009). Assessing Concerns and Issues about the Mediation of Technology in Cyberbullying. *Tripodos Extra, 1*, 317-329.
- Hinduja, S. y Patchin, J. W. (2011a). Cyberbullying Identification, Prevention, and Response. Cyberbullying Research Center. [<http://cyberbullying.org/Cyberbullying-Identification-Prevention-Response.pdf>] (Visitado el 05/01/2016).
- Hinduja, S y Patchin, J.W. (2011b). Traditional and nontraditional bullying among youth: A test of general strain theory. *Youth and Society, 43* (2), 727-751.
- Hinduja, S y Patchin, J.W (2013). Social Influences on Cyberbullying Behaviors Among Middle and High School Students. *Journal of Youth and Adolescence, 42* (5), 711-722.
- Kowalski, R. M. y Limber, S. P. (2007). Electronic Bullying Among Middle School Students. *Journal of Adolescent Health, 41*(6), 22-30.
- Li, Q. (2005a). New bottle but old wine: a research of cyberbullying in schools. *Computers in Human Behavior, 23* (4), 1777-1791.
- Moy, J. (2010). Beyond the school gates and into the virtual playground: moderating student cyberbullying and cyberharassment after Morse v. Frederik. *Hastings constitutional law quarterly, 37* (3), 565-590.
- Ortega, R., Mora-Merchán, J.A., Jäguer, T. (2007). *Actuando contra el bullying y la violencia escolar. El papel de los medios de comunicación, las autoridades locales y de internet*. Landau. Empirische Pedagogik.
- Serrate, S. (2013). *El educador social ante el fenómeno del cyberbullying*. 690-697. Seminario interuniversitario de Pedagogía Social, Oviedo.
- 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. Anti-Bullying Alliance. [<http://www.staffscb.org.uk/Professionals/Key-Safeguarding/e-Safety/Task-to-Finish-Group/Task-to-Finish-Group-Documentation/Cyber-Bullying---Final-Report.pdf>](Visitado el 05/01/2016).
- Vandebosch, H. y Van Cleemput, K. (2008). Defining cyberbullying. A qualitative research into the perceptions of youngsters. *Cyberpsychology & Behaviour, 11*(4), 499-503.
- Willard, N. (2005). Educator's Guide to Cyberbullying and Cyberthreats. [<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>] (Visitado el 06/01/2016).
- Willard, N. (2006). Cyberbullying and Cyberthreats. Effectively Managing Internet Use Risks in Schools. [https://www.occhd.org/system/files/1041/original/Cyberbullying_and_Cyberthreats.pdf?1281106034](Visitado el 20/12/2015).
- Wolak, J., Mitchell, K. J. y Finkelhor, D. (2007). Does Online Harassment Constitute Bullying? An Exploration of Online Harassment by Known Peers and Online-Only Contacts. *Journal of Adolescent Health, 41*(6), 51-58.
- Ybarra, M. L. y Mitchell, K. J. (2004a). Youth engaging in online harassment: associations with caregiver-child relationships, Internet use, and personal characteristics. *Journal of Adolescence, 27*(3), 319-336.