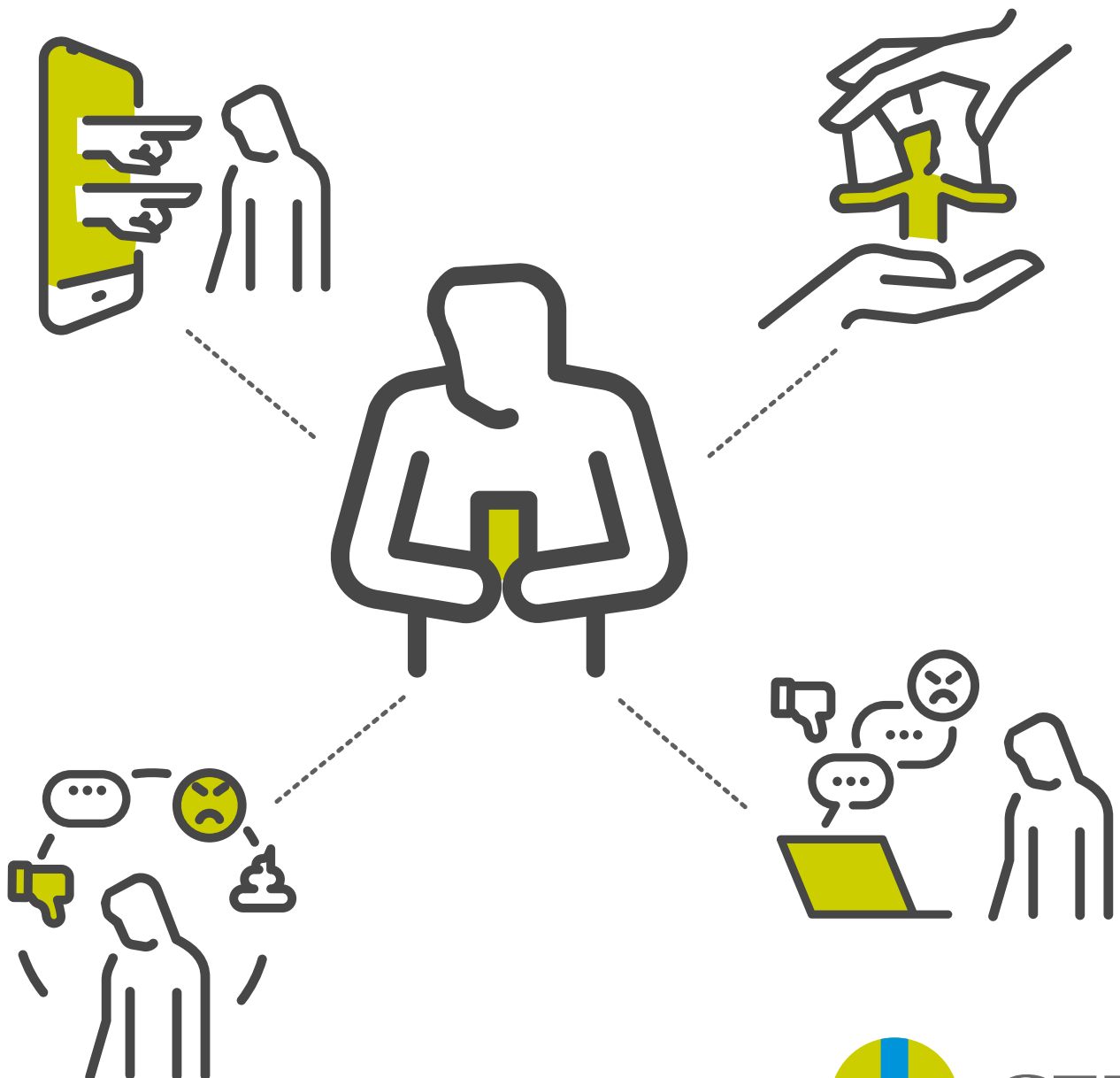


Guillermo Cánovas

# CIBERacosos:

¿lo sufre, lo protagoniza, lo ve?



CEU  
*Colegios*

## Ciberacoso: ¿lo sufre, lo protagoniza, lo ve?

---

Queridas familias:

Os presentamos la última guía del programa de salud digital que hemos emprendido desde el Área de Colegios CEU. En esta tercera guía de “Ciberbullying”, elaborada conjuntamente con Guillermo Cánovas, os facilitaremos la información para conocer qué es el ciberbullying y el ciberacoso, así como las diversas estrategias de prevención, detección y actuaciones para afrontarlo.

Lamentablemente, es una realidad que hay alumnos que pueden sufrir ciberacoso. Frente a ello, los adultos, profesores, padres o cualquier educador, debemos ser valientes y actuar acogiendo el sufrimiento del menor y ayudar a ponerle nombre. Así, la persona que sufre no está sola. Con esta guía queremos facilitaros la información y estrategias para prevenir y ayudar a los nuestros a resolver las posibles situaciones que estén provocando ese sufrimiento.

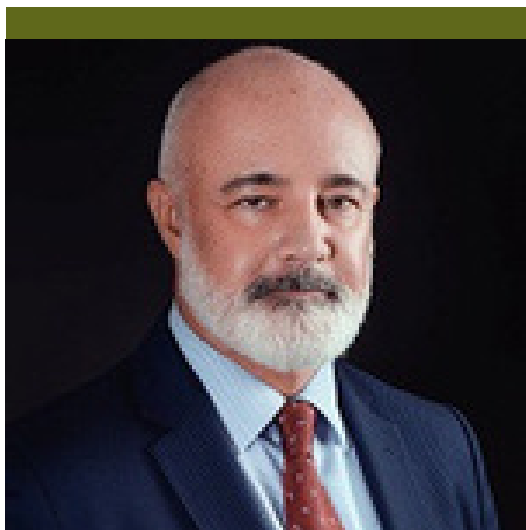
Concluimos la elaboración de estas tres guías con la satisfacción de haberos podido ayudar y acompañar en vuestra tarea educativa, y con un enorme agradecimiento a todas las familias de los colegios CEU por mostrarnos una vez más su confianza en nuestra misión.

Saludos cordiales,

Raül Adames

Director del Área Colegios CEU





## GUILLERMO CÁNOVAS

### I PERFIL DEL AUTOR

Director del Observatorio para la Promoción del Uso Saludable de la Tecnología “Educalike”.

Director del Centro de Seguridad en Internet para los Menores en España, integrado en el Safer Internet Programme de la Comisión Europea (2002-2014).

Profesor y escritor.

### I RECONOCIMIENTOS

Premio UNICEF en 2013.

Condecorado con la Cruz de la Orden del Mérito.

### I LIBROS

Entre otros: “Autorregulación Digital” | “Cariño he conectado a los niños” | “Adolescencia y drogas de diseño” | “Acoso Escolar” | “Adolescentes y alcohol”

© Guillermo Cánovas - 2022  
Reservados todos los derechos

## SUMARIO

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>DE QUÉ HABLAMOS</b>	<b>3</b>
• Qué es el ciberacoso y en qué se diferencia del acoso escolar	<b>3</b>
• Cómo se produce	<b>6</b>
• Responsabilidades legales	<b>7</b>
<b>HIJO VÍCTIMA</b>	<b>10</b>
• ¿Existe un perfil de víctima?	<b>10</b>
• Cómo debemos intervenir	<b>12</b>
• Protocolo de actuación	<b>15</b>
• Pautas de prevención	<b>22</b>
<b>HIJO AGRESOR</b>	<b>24</b>
• Perfil del agresor	<b>25</b>
• Cómo intervenir	<b>29</b>
<b>HIJO ESPECTADOR</b>	<b>34</b>
• Consejos de actuación para la familia	<b>37</b>

# INTRODUCCIÓN

En 2005, el autor de esta publicación, Guillermo Cánovas, desarrolló la primera Línea de Ayuda sobre acoso y ciberacoso en España con el Defensor del Menor. En los ocho años siguientes se trabajó con unos 1.400 casos, y solo un pequeño porcentaje correspondía a ciberbullying. Desde entonces no ha dejado de aumentar su incidencia, y lo cierto es que con los confinamientos el problema se ha disparado. Es muy necesario dotarse de estrategias para afrontarlo.

En la actualidad podemos encontrar estudios de todo tipo sobre la incidencia del ciberacoso escolar en España y en países similares. En algunos estudios la incidencia se sitúa en el 7% y en otros en el 20%. Lo cierto es que ni unos datos ni otros son relevantes para lo que nos ocupa, que es identificar e intervenir de forma efectiva en este tipo de situaciones.

La realidad es que el alumnado, en su mayor parte, se va a ver involucrado en algún momento en una situación de ciberacoso. Normalmente no será como víctimas o perpetradores, pero sí como observadores o espectadores. Y estos últimos juegan precisamente un papel muy importante a la hora de prevenir y atajar este fenómeno. Es más, en algunas comunidades autónomas incluso se les atribuye responsabilidad si no denuncian un caso teniendo conocimiento del mismo.

Con un poco de formación, sabiendo lo que hay que hacer y lo que no, la mayoría de los casos se solucionan sin necesidad de intervención por parte de los adultos, como sucede en tantos otros conflictos diarios. La convivencia dentro y fuera de internet no está exenta de conflictos, y es importante diferenciar correctamente lo que consideramos ciberacoso de lo que resulta ser una situación puntual. De no hacerlo así, podemos tender a pensar que el ciberbullying, como el acoso escolar, son mucho más frecuentes de lo que realmente son. Necesitamos situarlo correctamente en el contexto en el que se desarrolla.

En las páginas de esta Guía trataremos todas las cuestiones importantes relativas al mismo.

## DE QUÉ HABLAMOS

### Qué es el ciberacoso y en qué se diferencia del acoso escolar

Definimos el ciberbullying como una **agresión psicológica, sostenida y repetida en el tiempo**, perpetrada por uno o varios miembros del alumnado contra otro, utilizando para ello las **tecnologías de la información y la comunicación** –TIC-.

Si bien es cierto que muchos casos de ciberacoso están relacionados con previas o posteriores situaciones de acoso escolar presencial, esto no es siempre así. Con frecuencia se produce exclusivamente en un entorno digital aislado del resto de la vida cotidiana del niño o adolescente. Es más, los **acosadores pueden pertenecer a otros centros escolares o llegar incluso a ser desconocidos** para el afectado.

---

Es una de las peculiaridades de internet: no es necesario ver o conocer directamente a una persona para causarle daño a través de la red.



No debemos hacer una comparación entre el acoso presencial y el online para determinar cuál es más perjudicial. Pero sí es importante señalar que el ciberbullying es tremendamente dañino, pues confluyen una serie de circunstancias que no observamos en el acoso escolar presencial:

- **No hay descanso para la víctima.** Los insultos, las amenazas, las ridiculizaciones o los memes pueden repetirse a lo largo de todo el día y de la noche. No importa que se trate de un fin de semana, periodos vacacionales, etc. En ocasiones se tratará de mensajes directos, pero en otros casos serán comentarios en muros de las redes sociales o en las salas de chat de los videojuegos.
- **Es una forma de acoso pública.** Con frecuencia estas situaciones se producen en espacios digitales públicos, o en perfiles de redes sociales con cientos o miles de seguidores. Se trata entonces de una forma de humillación visible para alumnos de otros cursos o de otros entornos ajenos al propio escolar. Esta situación supone un riesgo añadido para la víctima, ya que pueden llegar a participar individuos que de otra forma no tendrían acceso a su vida cotidiana.
- **Pueden participar terceras personas.** En ocasiones llegan a sumarse a los insultos o amenazas otros usuarios que desconocían la situación y reaccionan sumándose a los acosadores. Algunas de esas personas pueden desconocer incluso al acosado o acosada, pero añaden comentarios ofensivos, risas o emoticonos que humillan aún más a la víctima y refuerzan a los perpetradores.
- **No se activan los mecanismos que inhiben la agresión.** Todos los seres humanos disponemos de mecanismos que tienen como objetivo reducir el nivel de intensidad de nuestra agresión, si observamos sufrimiento en la víctima. Sus gestos, su mirada, el lloro... pueden hacer que la agresión cese o se reduzca considerablemente. En internet, la falta de lenguaje no verbal y la dificultad para ver a la otra persona hacen difícil la activación de estos mecanismos.
- **Supuesto anonimato.** Algunos perpetradores no llevarían a cabo sus “hazañas” si pudieran ser vistos o identificados. Amparándose en cuentas



falsas de correo electrónico o perfiles en las redes sociales hacen y dicen cosas que de otra forma no se atreverían.

- **Es un acto muy fácil de realizar.** Sin ningún esfuerzo y con un solo clic es posible hacer mucho daño, tanto iniciando la acción como replicándola, compartiendo o reenviando el mensaje o el meme.
- **La difusión es muy rápida.** El tiempo que transcurre desde que el alumno sale de clase hasta que llega a su casa es suficiente para que el contenido ofensivo se encuentre en docenas de sitios, grupos de Whatsapp o muros de redes sociales e incluso canales de Youtube.
- **La situación puede prolongarse indefinidamente.** En ocasiones el conflicto llega a ser atajado, pero los alumnos que colgaron los contenidos pueden no ser capaces de retirarlos ya. Pueden haber sido reproducidos en un número indeterminado de sitios.

## Cómo se produce

Existen **multitud de formas de ciberacoso**, que van desde los mensajes directos a través de sistemas de mensajería instantánea hasta suplantaciones de identidad. Consideraremos que las situaciones referidas a continuación implican una situación de **ciberbullying cuando se repiten con regularidad**.

- Envío de **mensajes directos** insultantes, amenazantes o humillantes a través de sistemas de mensajería, o de privados en las redes sociales.
- Publicación de mensajes como los señalados **en grupos de mensajería**, listas de correo o SMS.
- Publicación de mensajes como los comentados **en perfiles de redes sociales**.
- Difusión de **memes, montajes fotográficos, de voz o de vídeo** con imágenes de la víctima.
- Difusión de **mentiras o calumnias** con el objetivo de dañar la imagen o reputación de la víctima.
- **Compartir información privada** de la víctima obtenida con o sin su consentimiento.
- **Compartir fotos o vídeos privados** de la víctima obtenidos con o sin su consentimiento. Es importante recordar que la posesión puede ser legítima, pero no su difusión.
- **Publicación de datos personales** de la víctima para que otras personas puedan acceder a ella (número de teléfono, correo electrónico, dirección, etc.)
- Publicación de anuncios, opiniones o contenidos **en nombre de la víctima**.
- Creación de perfiles falsos en redes sociales para **usurpar la identidad de la víctima**.



- **Excluir intencionadamente de grupos** en entornos digitales, con el objetivo de aislar a la víctima.
- **Suscribir a la víctima** a listas de correo, servicios online de pornografía u otros, con el fin de generarle gastos, bloquear su buzón o hacer que se sienta mal.
- Enviar a la víctima **archivos con programas maliciosos o virus**.
- Robar contraseñas a la víctima para **bloquear sus cuentas o interactuar desde las mismas**.

## Responsabilidades legales

No existe en el Código Penal español un delito denominado ciberbullying o ciberacoso, aunque sí existe el de acoso. No obstante, en las situaciones de ciberbullying pueden apreciarse delitos que son perfectamente denunciables.

La inmensa mayoría de las situaciones de ciberacoso se solucionan sin necesidad de judicializar el caso, siguiendo el protocolo que veremos más adelante. No obstante, **en algunos casos no quedará más remedio que actuar por la vía penal o la administrativa**, si no se cuenta con la colaboración de la otra familia o, como sucede en ocasiones, se desconoce la identidad de la persona o personas que cometen el acoso.

### Aspectos penales del ciberacoso

- Delito contra la integridad moral. Artículo 173.1 del Código Penal. **El que infligiera a otro un trato degradante**, menoscabando gravemente su integridad moral será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años.
- Delito de amenazas. (Artículo 169 o 172 CP). Las **amenazas y coacciones** también son habituales en los casos de acoso escolar y ciberacoso escolar. Las coacciones son aquellas conductas de ciberacoso que buscan que la víctima realice actos contra su voluntad, como guardar silencio y otros.
- Delito de injurias y calumnias (Artículo 205 y 208 CP). La injuria es toda acción o expresión que lesiona la dignidad de otra persona, **perjudicando**

**gravemente su reputación o su autoestima.** Estaremos ante una calumnia cuando una persona acuse a otra de haber cometido un delito a sabiendas de que esa acusación es falsa.

- Revelación de secretos (197 y siguientes).
  - Artículo 197.1 CP. El que, para descubrir los secretos o vulnerar la intimidad de otro, sin su consentimiento, se apodere de sus papeles, cartas, mensajes de correo electrónico o cualesquiera otros documentos o efectos personales, intercepte sus telecomunicaciones o utilice artificios técnicos de escucha, transmisión, grabación o reproducción del sonido o de la imagen, o de **cualquier otra señal de comunicación**, será castigado con las penas de prisión de uno a cuatro años y multa de doce a veinticuatro meses.
  - Artículo 197.7 CP. Será castigado con una pena de prisión de tres meses a un año o multa de seis a doce meses el que, sin autorización de la persona afectada, **difunda, revele o ceda a terceros imágenes o grabaciones audiovisuales** de aquella que hubiera obtenido con su anuencia en un domicilio o en cualquier otro lugar fuera del alcance de la mirada de terceros, cuando la divulgación menoscabe gravemente la intimidad personal de esa persona. Este último artículo introduce un nuevo tipo penal relativo a lo que conocemos como sexting, y permite perseguir por vía penal la difusión o divulgación de imágenes o grabaciones íntimas de una persona contra su voluntad, aunque éstas hayan sido obtenidas inicialmente con su consentimiento.

Así mismo, es importante que los alumnos/as tengan claro que **la posesión de imágenes de menores de edad desnudos es considerada pornografía infantil.** Si un compañero decide además difundir esas imágenes, cometerá un delito relativo a la distribución de pornografía infantil.

Ahora bien, si los menores acosadores tienen menos de catorce años no tienen responsabilidad penal y, por lo tanto, no se les podrá imputar ningún delito. No obstante, aunque en estos casos no concorra responsabilidad penal sí existirá **una responsabilidad civil por los daños y perjuicios ocasionados de la que responderán los representantes legales del menor acosador.** (Artículo 1903 del Código Civil)

Si los menores acosadores tienen entre 14 y 17 años será de aplicación la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la Responsabilidad Penal del Menor y, en consecuencia, desde la Fiscalía de Menores se incoará un expediente de reforma para investigar los hechos y se podrán adoptar **medidas cautelares que pueden dar lugar al internamiento del menor acosador en un centro de protección.**

### **Aspectos civiles del ciberacoso**

En casos graves de ciberacoso, el niño o adolescente víctima de la situación suele desarrollar **miedo, ansiedad, angustia, tristeza, caída de la autoestima**, etc. Esto puede reproducirse también en otros miembros de su familia.

Frente a estos daños, los padres de los menores víctimas podrán iniciar las **acciones de responsabilidad civil** necesarias para obtener una reparación de los mismos mediante la correspondiente indemnización.

Artículo 1903 del Código Civil: “los padres son responsables de los daños causados por los hijos que se encuentren bajo su guarda”. Ya en 2010, una sentencia del Juzgado de 1.ª Instancia número 14 de Las Palmas condenó a pagar una indemnización de 5.000 euros al padre de un menor que subió una foto ofensiva de una niña de 15 años a la red social Tuenti. La sentencia consideró responsable al progenitor por no vigilar a su hijo, señalando que debía haber empleado «una mayor diligencia en su educación en el correcto uso de las nuevas tecnologías».

## HIJO VÍCTIMA

### ¿Existe un perfil de víctima?

Para responder a esta pregunta distinguimos dos grupos bien diferenciados: por un lado, aquellos alumnos que son objeto de ciberacoso **por parte de un conocido**, tanto si actúa con su nombre como si lo hace de forma anónima, y el ciberacoso **por parte de desconocidos**.

Cuando aparece como consecuencia de la acción de un conocido, lo habitual es que el conflicto se haya iniciado antes de trasladarse a la red y, si no es así, seguramente sí existía ya una animadversión previa. En el segundo caso entrarían en juego otros factores que mencionaremos a continuación.

#### **Acosador conocido**

En estos casos la víctima y el acosador/es se conocen y tratan habitualmente. Sabremos que se trata de un conocido **por la información que facilite durante las conversaciones**, tanto si se identifica como si no lo hace. Hablará sobre otras personas, amigos o situaciones que conoce bien, e incluso puede que utilice y publique fotografías que ha obtenido del entorno.

La situación puede ser consecuencia de un problema previo, o no, pero es importante aclarar que en los casos de acoso y ciberacoso no existe provocación que pueda considerarse como tal.

La víctima nunca es merecedora de lo que sucede. Algunas personas tienden todavía a buscar una cierta justificación, que además suele ser sistemáticamente utilizada por los padres de aquellos que acosan.

Puede ser un niño o adolescente peculiar, muy extrovertido o por el contrario tímido y retraído. Puede llamar la atención al vestir o ser muy discreto. Puede ser una cosa o la contraria, pero **nada convierte en aceptable el acoso**.

En conclusión:

**cualquiera puede ser víctima de ciberacoso.**

Una vez recordado esto, podemos intentar buscar puntos en común entre algunas de las víctimas.



De esta manera, aunque responden a patrones distintos, podríamos decir que **algunas características son más comunes o atraen especialmente a los agresores:**

- **Dificultades para interactuar satisfactoriamente.** Algunos menores han desarrollado pocas habilidades de relación y no saben cómo conducirse en grupo. En ocasiones se muestran muy tímidos y distantes, pero en otras sucede lo contrario. Pueden llegar a mostrarse tan deseosos de ser aceptados que llevan a cabo todo lo que se les propone con tal de ganarse el reconocimiento del grupo.
- **Baja autoestima, que los lleva a depender de la opinión de los demás para cada cuestión.** Son percibidos como “débiles” y fáciles de amedrentar. El agresor sabe que no ofrecerán mucha resistencia.
- **Rasgos físicos o culturales distintos.** Ser a ojos de otros “demasiado” alto o bajo, ancho o delgado, etc. Realmente, cualquier diferencia puede ser utilizada por el acosador o acosadores.
- **Características diferenciales llamativas.** Puede tratarse de un alumno brillante, que destaca por sus calificaciones, o con mucho atractivo físico, lo que puede despertar las suspicacias de otras personas de su entorno.
- **Tener alguna discapacidad o minusvalía, o menos medios económicos que los demás.** Por ejemplo, un caso de una niña a la que dejaron de invitar a los cumpleaños y permanecía sola en los recreos, porque ese año el chándal le había quedado muy corto y su madre no tenía

dinero para comprarle otro. Era constantemente ridiculizada por un grupito y nadie quería acercarse a ella.

Si tu hijo está siendo víctima de ciberacoso no pienses que es culpa suya. Tal vez haya hecho algo que no debía, pero en la inmensa mayoría de los casos no es así.

Tu reacción debe ser de apoyo, sin hacer que se sienta juzgado como si fuera el responsable. Hasta que sepas qué ha sucedido realmente, debes escuchar y hacer que se sienta respaldado.

### **Acosador desconocido**

En ocasiones podemos encontrarnos con un acosador al que realmente no conocemos, o resulta imposible en un principio determinar esta circunstancia.

**Puede tratarse incluso de un adulto**, por lo que no debemos afrontar el caso como si de acoso escolar online se tratase. Podemos encontrarnos ante una **situación de riesgo, de acoso sexual o de otro tipo**, y nuestra forma de actuar debe ser más directa. En ese caso, procederemos como si se tratase de una situación de acoso como las recogidas en nuestro Código Penal.

## Cómo debemos intervenir

### **Observa las posibles señales**

Muchos niños y adolescentes **tardan mucho en comunicar una situación de ciberacoso, lo cual dificulta la intervención posterior**. En ocasiones sienten vergüenza por lo que está sucediendo, piensan que no son capaces de defenderse e incluso, en algunos casos, creen que de alguna forma han hecho algo para merecerlo. Otras veces es el miedo el que les impide contarlo, pensando que la situación puede empeorar, y en otras que simplemente esperando cesará en algún momento.

Lo más probable es que un niño o adolescente que esté sufriendo esta situación **lo termine manifestando de alguna manera**, aunque sea a través de cambios en su conducta. Observa la aparición de algunas de las siguientes señales:

- Tiende al mutismo y a no contarte nada. Esquiva las preguntas o procura no pasar tiempo a solas contigo, para evitar ser preguntado.
- Tiene problemas para conciliar el sueño y se despierta por las noches.
- Intenta no asistir al colegio o instituto.
- Baja su rendimiento escolar.
- Abandona sus aficiones.
- Cambia su uso de la tecnología: o deja de conectarse o aumenta su uso de las herramientas.
- Se vuelve arisco, irritable o incluso agresivo.
- Tiende al aislamiento y a no quedar con los demás.
- Aparecen reacciones psicósomáticas, como dolores de cabeza, estomacales o intestinales, diarreas o vómitos.
- Se alteran los hábitos alimenticios, suprimiendo comidas o todo lo contrario: una ingesta descontrolada como forma de intentar calmar la ansiedad.

Es de sospechar una situación de ciberacoso si aparecen **varias de estas señales en un corto periodo de tiempo** y, por supuesto, si no hay otra causa conocida que pueda estar influyendo, como una posible ruptura de pareja, una pérdida o algún conflicto familiar.

### Obtén la información

Si percibes que está sucediendo algo anormal, **busca un momento para hablar con tu hijo**. Debes hacerlo en una **situación relajada, sin prisa y sin haberse producido una discusión previa**.

No se trata de un interrogatorio, así que empieza por realizar un acercamiento emocional. Explícale que **lo que te preocupa no es lo que sucede, sino cómo se encuentra tu hijo**. Después ya buscarás el porqué. Suele ser más

efectivo **mantener ese encuentro con una sola persona** para que no se sienta presionado, pero esto dependerá de cada familia.

Ejemplo de intervención:

*“Quería charlar contigo solo unos minutos... Es que me doy cuenta de que no estás bien. Sé que hay algo que te está afectando. Te noto mal... Sé que para ti puede resultar difícil hablar sobre esto, pero no puedo verte así y creo que puedo ayudarte. Hay algo que te preocupa, ¿verdad?”*

*Quiero que sepas que sea lo que sea no te voy a juzgar, solo quiero ayudarte e intentar que vuelvas a sentirte bien. Tampoco voy a hacer nada sin hablarlo contigo primero. Sé que tiene que ser algo importante.*

*Puedes contar conmigo para lo que quieras. Cuéntame solo hasta donde consideres.”*



Lo que importante es que empatices primero. Hacer que recuerde algo que ya sabe: **que le quieres y que estás para lo bueno y para lo menos bueno.** En un principio solo debes escuchar. No debes enfadarte ni alterarte por nada. Paciencia. Puede no ser capaz de contarlo todo en la primera conversación.

A medida que vayas obteniendo información puedes comenzar a plantear preguntas, pero teniendo en cuenta las siguientes cuestiones:

- **Cautela con los comentarios que puedas hacer.** Si te indignas demasiado o decides actuar en ese mismo momento, puede que tu hijo termine diciéndote la famosa frase: “no sé para qué te lo he contado”.
- **No dirijas tus respuestas con la intención de confirmar tus hipótesis.** Evita emitir juicios sobre las personas. Critica, en todo caso, los actos.



- **Si tu hijo te va contando lo que sucede, ve haciendo preguntas abiertas:** “¿Cómo se produce?” “¿por qué piensas que puede estar haciéndolo?” Más adelante y si la conversación va bien, intenta concretar con preguntas más directas y prácticas: “¿Tienes todo eso guardado?” “¿Quién más lo sabe?” “¿Participan otras personas?”
- **Es importante darle tiempo para responder cómodamente, e ir reformulando y resumiendo la información que te dé,** para ver si has entendido todo de forma correcta (“lo que quieres decir es que...”, “si no te he entendido mal...”, etc.)
- Al terminar la conversación o conversaciones, debes **hacerle partícipe de la solución,** preguntándole directamente por lo que cree que se puede o debe hacer: “¿Se te ocurre alguna forma de solucionarlo?” “¿Qué piensas que es mejor hacer y qué no?”
- **En este proceso es importante garantizarle su seguridad.** Calmar emocionalmente y hacer que se sienta querido y respaldado. **Termina la conversación transmitiendo confianza y seguridad:** “Me alegra mucho que hayamos hablado de ello. Sé que ahora se ve todo muy negro, pero esto lo vamos a solucionar. Vamos a encontrar la forma de resolverlo de la mejor manera posible. Puedes comentarnos cualquier cambio que se produzca y contar con nosotros para todo.”

Una vez que tienes toda la información llega el momento de actuar, con el siguiente procedimiento:

## Protocolo de actuación

**La inmensa mayoría de las situaciones de ciberacoso finalizan sin necesidad de judicializar el caso.** Normalmente se trata de conflictos entre iguales que se prolongan en el tiempo, como consecuencia de un mensaje desafortunado o de una broma de mal gusto.

No obstante, en ocasiones no es tan fácil y puedes encontrarte con una situación muy dolorosa, especialmente si se realiza una mala intervención.



Si tu hijo está siendo víctima de ciberbullying **debes trasladarle la necesidad de proceder siguiendo estos pasos y en el orden que se indican.**

## **1. NO CONTESTAR A LAS PROVOCACIONES**

Nuestro refranero utiliza la expresión “no hay mayor desprecio que no hacer aprecio”. Aunque esto resultará contraproducente con algunos acosadores que pueden, en efecto, sentirse despreciados, es la primera reacción que hay que tener. En muchas ocasiones el niño o adolescente que acosa solo quiere molestar, fastidiar o reírse de alguien. **Si su víctima no reacciona como espera parece afectada, algunos deciden buscar otro objetivo que reaccione como desean.**

Otra razón para actuar así es que al principio puede que la identidad del acosador nos sea desconocida. Si se trata de un individuo que simplemente está buscando ejercer su poder, de una persona que puede suponer una amenaza real, o de un aburrido troll, cuanto menos hablemos mucho mejor. En una breve conversación, una persona puede llegar a obtener bastante información en función de lo hábil que sea o de la experiencia que tenga.

Si el acosador persiste y no tu hijo no tiene forma de saber quién es, entonces hay que pasar directamente a la recogida de pruebas y la posterior denuncia ante la Policía o la Guardia Civil, como explicaremos al final de este apartado.

## 2. PEDIR AL ACOSADOR QUE CESE EN SU ACTITUD

Si tiene claro que le conoce y que es un compañero/a del colegio, aunque en un principio pueda no saber quién exactamente, debe contestar exponiendo su situación y pidiéndole que desista. Con frecuencia se tratará de una broma de mal gusto, o de alguien que no sabe relacionarse de una manera muy distinta. Muchos acosadores, una vez que los adultos tienen conocimiento de la situación e intervienen, afirman que “solo era una broma”, y que la otra persona se la ha tomado a mal. Tu hijo debe aclararle en su mensaje de contestación que para él no es una broma.

Consideramos que algo es una broma cuando se divierten ambas partes, tanto quien la realiza como quien la recibe. No depende de la intencionalidad de uno de los dos, sino de que ambos la perciban como tal. Si no hay mutuo acuerdo no hay broma.

## 3. NUNCA REACCIONAR EN LA MISMA LÍNEA QUE EL ACOSADOR

El error más frecuente de muchos niños y adolescentes consiste en contestar a los insultos con insultos, y a las amenazas con amenazas. Esto normalmente no consigue que el acosador desista en su empeño, sino todo lo contrario.

**Multiplicará sus ataques, buscará cómo extenderlos y/o comenzará a contar con otros compañeros que puedan reforzarle.** Al margen, si la situación termina requiriendo la intervención de adultos, padres o tutores, o incluso ante una posible denuncia en una comisaría, no se observará diferencia entre la actitud de uno y otro. Es más, **no sería el primer caso en el que los padres del agresor denuncian antes que los padres de la víctima.**

## 4. BLOQUEAR

La mayoría de las plataformas que utilizamos permiten bloquear o silenciar a otros usuarios, de tal forma que ya no podrán enviar a tus hijos mensajes o fotos, y no podrán establecer contacto a través de la plataforma. **Cuando el acosador observa que sus mensajes no llegan, con frecuencia se termina el hostigamiento.** Puede terminar creándose otra cuenta en la

misma plataforma para intentarlo de nuevo, pero le llevará tiempo y esfuerzo. Si se trata de Whatsapp necesitará además un nuevo número de teléfono, lo que conlleva un coste y además le deja claramente identificado. En las redes sociales es más fácil crear un perfil nuevo, pero es un proceso que requiere facilitar una cuenta de correo electrónico, darse de alta, etc. y siempre está la posibilidad de volver a bloquear la nueva cuenta en unos segundos.

## 5. DENUNCIAR EN LA PLATAFORMA O RED SOCIAL

La mayoría de las herramientas que utilizan niños y adolescentes disponen ya de botones de “denuncia” o “reporte”, tanto en las redes sociales como en los sistemas de mensajería, canales de vídeo e incluso salas de chat de muchos videojuegos. No siempre sucederá algo en el mismo instante de denunciar, pero **debe hacerlo aunque la reacción no sea inmediata**. Algunas plataformas permiten incluso especificar el motivo de la denuncia o reporte, y en muchos casos aparece el acoso como opción a marcar. En el siguiente recuadro especificamos la forma de denuncia en algunas de las principales herramientas.

### WHATSAPP

- En Android: WhatsApp > Más opciones > Ajustes > Ayuda > Contáctanos.
- En iPhone: WhatsApp > Configuración > Ayuda > Contáctanos.

En WhatsApp es posible informar a la aplicación si se está siendo acosado por alguien, si se está recibiendo propuestas o contenidos de tipo sexual, violento o simplemente mensajes no solicitados (spam).

Otra opción en este sistema de mensajería es “reportar contacto”. Al denunciar un número de teléfono concreto, WhatsApp recibe los mensajes más recientes que dicho número le ha enviado y tiene acceso entonces a sus interacciones recientes. De esta forma el reportado puede llegar a ser bloqueado por la aplicación o puede ver incluso suspendida su cuenta.

Para denunciar un contacto abre el chat y toca sobre el nombre de contacto o el grupo de WhatsApp. Desliza después hacia el final de la pantalla y toca sobre “Reportar contacto” o “Reportar grupo”.

Para salvar una conversación en Whatsapp, haz clic sobre el nombre de la persona con la que estás hablando o sobre el nombre del grupo de Whatsapp en el que se está produciendo la situación. Se abrirá un menú. Abajo tienes la opción de “exportar”. Al clicar se creará automáticamente un archivo de texto con toda la conversación. Puedes incluso guardar en la misma carpeta las imágenes, fotos o memes recibidos. Tienes, además, la opción de enviar toda la información salvada a nuestro correo electrónico o subirla a la nube.

Recuerda no solo guardar las pruebas, sino también sacarlas del teléfono móvil

## INSTAGRAM

Para denunciar a un usuario o publicación, basta con clicar sobre los tres puntos horizontales que aparecen arriba a la derecha en el perfil. Pincha en “Denunciar” y sigue las instrucciones. En ese mismo sitio es posible también bloquear.

## TWITTER

Es posible denunciar tanto a usuarios como tuits en concreto. Para denunciar al usuario pincha sobre su nombre y después “Denunciar”. Para denunciar tuits específicos con insultos, amenazas u otro tipo de situaciones, ve al tuit en cuestión, haz clic en el icono de la flecha hacia abajo, pulsa en “Denunciar” y selecciona el motivo.

También puedes denunciar mensajes directos. Hacemos clic en “Denunciar”, sobre el mensaje concreto desde el icono de prohibido o bien sobre el usuario y seleccionar “Denunciar a @nombredeusuario”.



## 6. HABLAR CON LOS PADRES

Si el compañero/a que acosa no cesa en su comportamiento después de haber sido advertido con claridad, e incluso bloqueado o reportado, se trata de una situación que requiere sin duda la intervención de los padres. Y esto es así por dos motivos: en primer lugar, porque los padres son las personas más interesadas en ayudar a sus propios hijos pero, además, **porque les representan. Pueden emprender acciones legales en su nombre para defender sus intereses.**

## 7. HABLAR CON EL TUTOR

Si se tiene constancia de que el acosador estudia en el mismo centro escolar, la familia puede y debe comunicarlo al tutor. Los colegios e institutos tienen protocolos de intervención para este tipo de situaciones, que normalmente terminan en la inspección educativa y de ahí pueden derivar en actuaciones de la Fiscalía de Menores en los casos más graves. Desde el centro escolar es posible además llevar a cabo intervenciones de carácter pedagógico, destinadas a **trabajar y sensibilizar sobre el problema tanto a los acosadores como a los espectadores.** Lo más probable es que algunos compañeros sean conocedores de la situación. Las intervenciones de carácter educativo pueden ayudar a evitar situaciones futuras.

## 8. RECOGER PRUEBAS

A lo largo de todo el proceso, y desde el momento en que hay constancia de que el acosador es consciente de lo que está haciendo, tu hijo debe guardar pruebas de todo cuanto sucede. Aunque la primera reacción sea la de borrar mensajes o fotos hirientes, **es importante no deshacerse de nada.** Las opciones para guardar todo son diversas: desde capturas de pantalla hasta la posibilidad de levantar acta delante de un notario que dará fe del contenido de los mensajes. Es recomendable **no guardar las pruebas solo en el teléfono móvil de tu hijo,** sino también en otros entornos. El smartphone puede ser robado, perdido o deteriorado. Por otro lado, las capturas de pantalla no son más que fotos que podrían llegar a ser manipuladas, por lo que no son siempre la prueba más fehaciente. Si la herramienta dispone de **la opción de “exportar”, es la que más interesa.**

## 9. DENUNCIAR ANTE LA POLICÍA

Si todo lo anterior no resulta efectivo, la última opción disponible es la denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Esta debe ser además una de las primeras opciones a contemplar **cuando no se consigue determinar desde el principio la identidad de la persona que acosa**. Si dicha persona consigue mantenerse en el anonimato es la única opción posible. Se puede interponer una denuncia **por la vía penal y por la vía administrativa**. En el primer caso se hará referencia a delitos como el de amenazas, calumnias, injurias y otros mencionados, y por la vía administrativa será posible pedir responsabilidades y una posible indemnización.

También es posible **denunciar ante la Agencia Española de Protección de Datos** si ha sido difundida la imagen u otros datos personales de tu hijo. La AEPD tiene una capacidad sancionadora de hasta 20 millones de euros.

Si nos encontramos ante alguien cuya **identidad no conseguimos averiguar, y no se están produciendo coacciones o amenazas claras, podemos interponer una denuncia por acoso**. El delito de acoso se incluyó en la última reforma del Código Penal. En el Artículo 172 ter, y señala que:

*“El que acose a una persona llevando a cabo de forma insistente y reiterada, y sin estar legítimamente autorizado, alguna de las conductas siguientes y, de este modo, altere gravemente el desarrollo de su vida cotidiana:*

- 1.ª La vigile, la persiga o busque su cercanía física.*
- 2.ª Establezca o intente establecer contacto con ella a través de cualquier medio de comunicación, o por medio de terceras personas.*
- 3.ª Mediante el uso indebido de sus datos personales, adquiera productos o mercancías, o contrate servicios, o haga que terceras personas se pongan en contacto con ella (EJEMPLO: casos en que el sujeto activo publica un anuncio en Internet ofreciendo algún servicio que provoca que la víctima reciba múltiples llamadas).*
- 4.ª Atente contra su libertad o contra su patrimonio, o contra la libertad o patrimonio de otra persona próxima a ella.”*



## Pautas de prevención

Si bien es cierto que cualquiera puede terminar siendo víctima de una situación de ciberbullying, algunas pautas pueden ayudar a dificultar la acción de los acosadores. Hacen más difícil convertirse en objetivo al no exponer claramente contenidos que pudieran ser utilizados para ridiculizar, etc. Así, con respecto al uso de los espacios digitales, es recomendable:

- Tener siempre **perfiles privados** en las Redes Sociales.
- No utilizar herramientas que permiten las **preguntas y comentarios anónimos**. Algunas páginas y aplicaciones móviles creadas con este objetivo conforman el entorno preferido de los acosadores.
- **No aceptar a cualquiera en los espacios personales**. Muchos adolescentes tienen perfiles privados, pero luego aceptan a 800, 900 o 1.000 seguidores. Es difícil considerar que en estos casos se trata de un perfil realmente privado. Muchos señalan que de forma habitual publican



solo en el espacio conocido como “mejores amigos”, en redes como Instagram, pero luego tienen a 90 personas como “mejores amigos”.

- Evitar la publicación de comentarios, fotografías o vídeos que puedan considerarse **íntimos**.
- No enviar tampoco a través de sistemas de mensajería instantánea **textos o fotografías comprometidas, “nudes”** o cualquier otro contenido relativo al sexting.
- Descartar la publicación de datos, fotografías o vídeos que muestren **datos personales**: colegio, dirección, número de teléfono, correo electrónico y demás.
- **No rellenar formularios de sitios en los que se piden datos personales** para obtener premios, recargas gratuitas para videojuegos y similares. Con frecuencia tienen como objetivo la obtención de dichos datos.

Desde una perspectiva más psicológica y emocional, debes **reforzar a tus hijos para que desarrollen un buen nivel de autoestima**, que los lleve a no buscar la constante aprobación de los demás. Cuando no encuentran reconocimiento lo buscan desesperadamente, y pueden llegar a llamar la atención de diferentes maneras poco adecuadas, exponiéndose en demasía.

Del mismo modo debes **trabajar con ellos formas de comunicación asertivas**, para que se acostumbren a **defender sus derechos sin agresividad y sin juzgar a los demás, proponiendo soluciones para los conflictos**. Expresarse mal o reaccionar siempre de forma poco adecuada a las críticas o comentarios de los demás, puede generar reacciones en otros alumnos que tenderán a provocarlo para observar cómo actúa.

También puede ser interesante en muchos casos, realizar un trabajo de **entrenamiento en habilidades sociales** para facilitar o mejorar las relaciones con los demás.

## HIJO AGRESOR

En las reuniones con progenitores de niños o adolescentes que han actuado como agresores, las familias no suelen esperárselo. Casi siempre muestran sorpresa, incredulidad.

La segunda reacción más frecuente tras la negación es la justificación. Pero actuando de esta manera no ayudan a sus hijos, y ese debería ser el verdadero objetivo como padres y madres.

A lo largo de esta guía utilizamos el término “agresores” para referirnos a los menores que llevan a cabo estas acciones, por abreviar y porque es la palabra que se suele utilizar en artículos sobre el tema. No obstante, no debe utilizarse con ellos cuando trabajemos desde la familia o desde el centro educativo.

No podemos definir al niño o adolescente como “agresor”.

Al menos en este apartado, y aunque resulte más largo, insistiremos con la frase **“niños y adolescentes que actúan como agresores”**. Salvo en casos excepcionales, que también los hay, se ajusta más a la realidad.

Estamos hablando de menores de edad que en un momento dado optan por la agresión en una circunstancia determinada, y esto no quiere decir que vaya a ser siempre así. Hay muchas circunstancias que pueden incidir en estas situaciones, y la mayoría de los casos son perfectamente reversibles.

En más, **en no pocas ocasiones se trata de menores que han sido también y previamente acosados**. No siempre es así, en absoluto, pero es una conducta que se puede aprender e interiorizar como forma de relación.

En caso de que tu hijo sea la persona que lleva a cabo las agresiones en forma de ciberacoso, te recomendamos:

- **NUNCA JUSTIFIQUES LA CONDUCTA.** Es la conducta lo que pretendemos erradicar. Si justificas la acción, será muy difícil intervenir. El ciberacoso es injustificable. Nadie se lo ha ganado ni ha provocado para sufrirlo.
- **HAZ EL EJERCICIO DE EMPATIZAR CON LA OTRA FAMILIA.** Antes de intervenir ponte en el lugar de los padres cuyo hijo está sufriendo el acoso. Ponte también en el lugar del niño o adolescente. Imagina lo que es sentir el miedo, la angustia, la vergüenza, el dolor de ser atacado, ridiculizado, amenazado o excluido de todo.
- **NO TE SIENTAS CULPABLE O ATACADO.** No actúes a la defensiva. Muchas de las acciones que llevan a cabo tus hijos a lo largo de su vida no son consecuencia de lo que les has enseñado o transmitido. En ocasiones hacen todo lo contrario. Eso lo sabes, porque también eres hijo y ya lo has vivido. Sabes que tus padres no son responsables de todas las cosas que has hecho a lo largo de tu existencia. Tampoco todos los éxitos de tus hijos son gracias a ti.
- **ACTÚA.** Las conductas pueden corregirse. Salvo en los casos en los que se manifiesta un trastorno de la personalidad, donde todo se complica mucho más y es necesario tratamiento clínico o incluso farmacológico, no hay nada que una buena intervención a tiempo no pueda corregir.

## Perfil del agresor

Las conductas suelen ir dirigidas a cubrir tres necesidades básicas: relación, competencia y autonomía. Es decir, **algunos menores que actúan como acosadores lo que realmente buscan es mejorar su situación en el grupo**, conseguir un mayor estatus, reconocimiento o “respeto”, como muchos de ellos señalan. Su conducta es claramente errática, pero algunos se sienten de esta manera fuertes y valorados. La mayoría de los casos responden sin duda a este tipo de motivación.



Otros, sin embargo, **lo que buscan es sentirse competentes y hábiles en algo, experimentar el dominio de la situación.** Si no se sienten muy duchos en otras materias, pueden encontrar en internet, en las redes sociales o en un videojuego, una forma de sentirse capacitados. Recordamos un caso de un adolescente que estaba actuando como acosador, que decía: “lo hago porque puedo”. Ni tan siquiera tenía claro lo que buscaba, pero sí era consciente de que él dominaba ese medio y era capaz de crear múltiples cuentas o difundir un mensaje en miles de sitios al mismo tiempo. Dominaba el entorno y sentía la necesidad de demostrarlo, aunque fuera a sí mismo. Experimentaba competencia de esta manera.

Si eres consciente de que tu hijo responde a alguna motivación similar, **ayúdale a satisfacer esa necesidad de una manera menos dañina.** Identifica y da salida a sus capacidades con otras actividades más productivas, o refuerza sus relaciones y su autoestima si tiene un problema de aceptación.

El niño o adolescente que actúa como agresor también se está causando un daño a sí mismo.

Al margen de buscar la raíz del problema, **has de ir dando respuesta inmediata a los conflictos que se vayan planteando.** Algunos menores, por ejemplo, tienen verdaderos problemas para ponerse en el lugar del otro y desarrollar un buen nivel de empatía. A menudo, pueden autoconvencerse de que el compañero al que maltratan se lo merece porque ha provocado. Al principio sus agresiones pueden ser de poca intensidad, pero a medida que pasa el tiempo y ven a la víctima sin protección y con escasos recursos, pueden aumentar la frecuencia e intensidad de sus abusos.

El alumno que es prepotente con el compañero que encuentra más débil, o con menos capacidad de respuesta a sus agresiones, se suele justificar acusando de provocación a la víctima o afirmando que se trata de una broma. **Siempre encontrará un motivo,** un porqué, una mirada, una actitud real o supuesta en la víctima, por la que ejercer dicho comportamiento. Esta tendencia a minimizar la importancia de su forma de actuar **la suele llevar a cabo con la complicidad de grupo.** En pocas ocasiones actúan solos.

Algunos de los alumnos que acosan pueden caer simpáticos y graciosos en su grupo de iguales, e incluso a ojos de los adultos. **En ocasiones no son conflictivos en otros ámbitos, y esto hace más difícil aún identificar el problema real.**

Si quisiéramos enumerar características generales de los niños o adolescentes que actúan como acosadores, señalaría las siguientes:

- **Necesitan dominar al otro y ejercer su poder.** Se valoran especialmente cuando consiguen ejercer control físico, social o psicológico sobre otro.
- **Presentan poca tolerancia a la frustración y tienden a resolver los conflictos de manera violenta.** Se observan en ellos pocas conductas alternativas a la hora de resolver problemas.
- **Ante el dolor o sufrimiento ajeno se muestran insensibles** o con escasa capacidad para desarrollar empatía y ponerse en el lugar de los demás.
- **Han interiorizado la agresión como forma más efectiva de obtener recompensas y objetivos.**

- **Normalmente tienen pocas normas y límites**, con dificultad para cumplir con los ya establecidos, llegando a rivalizar con los adultos y profesorado que se los marcan.
- **Se identifican con el modelo ganar-perder en la resolución de conflictos**, y manejan conceptos como “chivato”, “pelota” o “cobarde” que utilizan para justificar la ley del silencio con el resto del grupo.
- **No reconocen y niegan su comportamiento problemático.**

De las conductas enunciadas y sus características se desprenden una serie de consecuencias importantes para él y para los observadores:

- Estos alumnos **aprenden a equiparar la venganza con la justicia**, desarrollando comportamientos violentos ante aquellos que, por ejemplo, no satisfacen sus deseos, no cumplen sus expectativas o simplemente son un mero estorbo en la consecución de sus objetivos.
- **Pueden percibir distorsionada la realidad** y entienden como un ataque o una provocación cualquier comportamiento aparentemente neutro de la víctima, lo que les permite justificar su respuesta violenta.
- Valoran como socialmente aceptable el empleo de la violencia, la extorsión o las amenazas para conseguir sus objetivos.
- Respecto al grupo **infunden miedo, pero no respeto ni credibilidad, y a veces incluso rechazo**. Muchos compañeros reconocen no quererlos cerca, ni como amigo ni tampoco como enemigo, lo que supondrá en ocasiones mirar hacia otro lado y permitirle ciertos comportamientos.
- **Consiguen responsabilizar a la víctima de su comportamiento**. Según ellos mismos, se limitan a responder a una provocación, a una mirada o a una manera de vestir o de comportarse. Tratarán de restarle importancia al acto cometido, a sus intenciones y daño provocado, dejando en evidencia a la víctima, jactándose incluso de su malestar y responsabilizándola por ello.
- **Tienen escasa capacidad de autocrítica y ausencia de sentimientos de culpa** o malestar ante el sufrimiento ajeno provocado.

Algunos de estos menores han sido víctimas anteriormente de manifestaciones violentas, **habiendo interiorizado el esquema dominio-sumisión, que**

**pasa a ser percibido como algo habitual o legítimo.** En otras ocasiones, son menores educados en un ambiente de **excesiva permisividad y sobreprotección absoluta**, donde la falta de límites y ausencia de respeto hacia las necesidades del otro comienza en la propia familia.

## Cómo intervenir

Trabajar con un niño o adolescente que ha adoptado la agresividad y el acoso como forma de relacionarse, sentirse más capacitado o conseguir sus objetivos no es una tarea sencilla. Requiere abordar diversos aspectos como los siguientes:

- Identificar claramente qué motiva su conducta.
- Trabajar sobre sus distorsiones cognitivas o pensamientos erróneos.
- Ayudarle a desarrollar la empatía.
- Ayudarle a controlar la ira.
- Ayudarle a desarrollar habilidades sociales y comunicación asertiva.
- Ayudarle a desarrollar técnicas de resolución de problemas.

En definitiva, es un trabajo concienzudo que puede requerir de intervención profesionalizada. No obstante, resumimos algunas pautas para realizar una primera intervención por parte de la familia, **comenzando por intentar identificar la posible raíz del problema.**

- **Busca la aceptación y el “respeto del grupo”.** Para esto tiene que intentar atraer la atención. Una vez que se fijan en él procurará mostrarse seguro de sí mismo, atrevido y con determinación. Son cualidades que la mayoría de la gente admira, especialmente durante una etapa llena de inseguridades y dependencia de los demás.
- **Intenta mostrarse competente o autosuficiente.**
- **Reproduce conductas aprendidas.** En no pocas ocasiones, aquellos que acosan han sido víctimas de acoso o maltrato, o lo están siendo en estos momentos. Aprenden que la violencia física o psicológica es la forma

normal de relacionarse y de establecer una jerarquía. Ese maltrato puede aprenderse en el grupo de iguales o en la propia familia.

- **Carece de habilidades sociales.** Puede ser la consecuencia de dificultades para relacionarse o comunicarse correctamente. Una forma de relación poco acertada y efectiva que no busca otros objetivos.
- **Tiene distorsiones cognitivas o pensamientos erróneos** sobre la vida o sobre los demás. Dificultad para aceptar las diferencias o al diferente.
- **Le cuesta manejar la frustración.** Muchos niños y adolescentes tienen un claro problema de intolerancia hacia la frustración, y no aceptan un “no” por respuesta. No están acostumbrados. La forma más habitual de manifestar esta dificultad es mediante la ira.
- **Sufren trastornos de la personalidad.** Es doloroso plantear esta posibilidad cuando hablamos de niños o adolescentes, pero la realidad es que algunos de ellos (como otros adultos) presentan trastornos que les impiden desarrollar empatía, y manipulan a los demás como instrumentos que les permiten alcanzar sus objetivos.

Pero esto puede no ser tan simple, y **estar respondiendo a mezclas de motivaciones.** Puede, por ejemplo, reproducir una conducta aprendida pero precisamente para ser aceptado en el grupo o en casa (si convive con un progenitor agresivo y busca su reconocimiento).

**Si somos capaces de identificar el problema podremos trabajar sobre la raíz.** Por ejemplo, si llegamos a la conclusión de que se trata de una conducta aprendida, deberemos integrar a nuestro hijo/a en un entorno en el que pueda observar e interiorizar otras formas de relación. Debemos buscar entonces un deporte en el que se fomente el compañerismo, o un grupo de montaña o alguna actividad en la que pueda experimentar otras formas de relación. Si busca desesperadamente la aceptación de los demás debemos trabajar su autoestima, hacer que se valore más a sí mismo y que no dependa tanto de la opinión de los demás. Desarrollar técnicas de habilidades sociales y de comunicación asertiva le ayudará mucho en este sentido.

De entre todas las técnicas de modificación de la conducta que podríamos desarrollar, es especialmente **interesante trabajar sobre los sesgos o**



**distorsiones cognitivas.** Los pensamientos erróneos se encuentran en la base de muchas de las conductas, y en ocasiones se observan y aprenden de los propios padres. De esta forma, si lo trabajas con tus hijos podrás estar trabajando también con ti mismo y viceversa.

Podríamos decir que los **sesgos cognitivos son “atajos” que crea nuestro cerebro para sacar conclusiones rápidas y con poco esfuerzo.** Crea patrones en todas partes, para tomar decisiones en poco tiempo y sobre todo ahorrar energía para poder dedicarse a otras tareas.

Veamos un ejemplo de sesgo cognitivo que muchas personas reconocerán: **el sesgo de observación selectiva.** Cuando una mujer está embarazada, ella y su familia terminan viendo mujeres embarazadas por todas partes. Del mismo modo, cuando alguien tiene que usar muletas es cuando se da cuenta de la cantidad de gente que va con muletas. Si no es consciente de que todo es obra de su percepción selectiva, que ahora le hace fijarse en lo que antes no, puede llegar a pensar que estamos ante una epidemia de piernas rotas.

Pues bien, estos sesgos y pensamientos erróneos facilitan determinadas conductas, y es necesario trabajar sobre ellos.

Uno de los sesgos más directamente relacionados con el tema que nos ocupa, es sin duda el **sesgo de atribución hostil. Es la tendencia a interpretar los comportamientos de los demás como si tuvieran una intención hostil,** incluso cuando el comportamiento es ambiguo o beneficioso para nosotros. Podemos interpretar cualquier pregunta o comentario como una agresión directa, o dudamos totalmente de las buenas intenciones. Frases como: “seguro que lo dice para camelarte”, “eso es que algo quiere”, “cuando te quieras dar cuenta ya será tarde” y los dichos como “piensa mal y acertarás”, guardan relación con este sesgo.

Es importante trabajar con niños y adolescentes otros sesgos como **el sesgo de dilema o de falsa dicotomía. Es decir, la tendencia a ver la vida en blanco y negro.** Todo está condicionado por dos extremos: “o estás conmigo o estás contra mí”, “o eres de los buenos o eres de los malos”. Los niños y adolescentes en los que impera este sesgo no aprecian las escalas de grises ni otros colores. Posicionan a los demás a su lado o enfrente. Cuando además este sesgo se une al de **generalización excesiva,** tenemos un problema casi

garantizado. **Etiquetamos y atribuimos a los demás características que nos permiten simplificar las cosas. Pensar y ser justos resulta siempre muy cansado.** Frases como: “esta gente ya se sabe”, “son todos iguales”, son algunas de las utilizadas. Este es uno de los sesgos que más se utilizan con la familia de la pareja: “Tu madre siempre...”, “Tu padre ya sabes lo que va a decir...”



Este último se une a otros dos que también nos interesan: **el sesgo de lectura de mente y el de error del adivino.** El sesgo de lectura de mente nos lleva a interpretar los pensamientos, intenciones y sentimientos de los demás sin tener una base en la que apoyarnos, o basada en una única experiencia. El sesgo del error del adivino nos lleva a predecir los resultados de todo lo que va a suceder, normalmente en negativo y sin tener en cuenta los datos objetivos.

Otra de las cuestiones que debes abarcar desde la familia es el **desarrollo de la empatía.** Se trata de la capacidad para **percibir las emociones o sentimientos ajenos, comprenderlos y actuar en consecuencia.**

La empatía es un proceso que comienza por la simple percepción: notamos que el otro está experimentando una emoción. Normalmente lo aprendemos desde pequeños a través del lenguaje no verbal y de la convivencia con otros

seres humanos. En un segundo nivel, somos capaces de experimentar en cierta medida las emociones que observamos en los demás y, por último, podemos llegar a actuar para ayudar a esas personas a mejorar su situación y revertir sus emociones cuando estas son dolorosas. Podemos incluso ayudar a otros en contra de nuestros propios intereses. Hay multitud de ejemplos de esta situación: desde el estudiante que, la tarde anterior a un examen, dedica una hora a explicar a un compañero una duda en lugar de estar estudiando, hasta la persona que se tira al agua cuando ve que otra se está ahogando sin saber si eso le costará la propia vida, como en ocasiones sucede.

La empatía nos ayuda no solo a comprender los sentimientos de los demás, sino que **nos permite aprender a expresar los nuestros**. Por esta razón es de vital importancia el papel de los padres durante la primera infancia: el ejemplo resulta fundamental. Tus hijos tienen que ver que eres capaz de expresar lo que sientes, e incluso de ponerle nombre. Necesitas desarrollar un vocabulario emocional que te permita definir tus emociones. Muchas personas no saben expresar cómo se sienten y esto puede dificultar las relaciones con los demás.

Para facilitar y reforzar la empatía en nuestros hijos **has de enseñarles a escuchar sin juzgar. El juicio es algo que se nota cuando alguien nos está escuchando**. El lenguaje no verbal y los microgestos que creemos no percibir, nos advierten que la otra persona está valorando lo que le decimos y juzgando nuestra conducta o la situación. Es **importante no juzgar mientras alguien nos cuenta cómo se siente**. Es importante que aprendan también a **no dar constantemente su opinión, y mucho menos a recriminar a alguien por cómo se siente**. Claro, para conseguir esto, tus hijos deben observar que tú actúas así: escuchando lo que sienten sin interrumpirles para opinar y sin juzgar sus emociones, solo mostrando cariño y comprensión. Después puedes ver con ellos estrategias para afrontar esas emociones.

Por tanto, **otra cuestión clave para ellos y para ti es la paciencia**.

## HIJO ESPECTADOR

Consideramos “espectadores” u observadores a todos aquellos niños y adolescentes que **saben lo que le está sucediendo a la víctima**, conocen al agresor y comparten con ambos tiempo y espacios.

Suelen actuar de diferentes maneras, **bien poniéndose de parte del agresor**, riéndole las gracias y apoyando sus comportamientos o, manteniéndose en una postura más o menos pasiva, **siendo testigos de lo que ocurre sin intervenir**.

Lo cierto es que **en pocas ocasiones adoptan una postura activa frente a este problema y se ponen del lado de la víctima**, llegando a defenderla o a poner en conocimiento de los adultos lo que sucede. El comportamiento del grupo puede llegar a ser determinante en este tipo de situaciones.

En la mayoría de las ocasiones, los espectadores temen ser acusados de “chivatos” o convertirse ellos, a su vez, en el siguiente objetivo del ciberacosador. Se acaban acostumbrando a mirar hacia otro lado.

Cuando esto sucede, cuando el espectador tolera el daño gratuito que se ejerce contra un compañero y no denuncia la situación en la que se encuentra, está contribuyendo con su silencio al mantenimiento del hostigamiento por parte del agresor.

Una de las principales tareas de la prevención e intervención sobre las situaciones de ciberbullying es precisamente aclarar con los usuarios el papel de los espectadores, tratando de eliminar la connotación de chivato que tiene el que alguien denuncie una situación de ciberacoso. Así, si tu hijo está presenciando una de situación de ciberacoso, debes hablar y desterrar los siguientes mitos que no hacen más que perpetuar la situación:

“Siempre le toca a alguien y no pasa nada”

“La gente de mi edad se relaciona así”

“Esto le pasa solo a gente problemática”

“Algo habrá hecho”

“Contar lo que pasa es de chivatos”

### “Siempre le toca a alguien y no pasa nada”

Es cierto que los conflictos interpersonales han existido siempre, y también es cierto que muchas personas han empleado la violencia para legitimarse o para conseguir sus objetivos, pero esto ni lo justifica ni hace aceptable el hecho de consentirlo.

**Los conflictos forman parte de las relaciones humanas, pero no tienen que desembocar en agresiones.** Asumimos que los conflictos en los entornos digitales se van a producir siempre, pero no podemos percibirlos como ineludibles y sin posibilidad de prevención o intervención.

Así mismo, es importante **no confundir términos**, pues el ciberacoso no siempre es fruto de un conflicto interpersonal. Abusar de un compañero en internet, burlarse de él, humillarle e intimidarle no siempre surge de un conflicto previo con él. Y en todo caso es intolerable.

### “La gente de mi edad se relaciona así”

No es verdad que la gente más joven se dedique a insultar, amenazar o intimidar a otros de manera gratuita: **ni la violencia ni el maltrato son signos que caractericen a menores de edad ni tampoco a los adultos.**

En ningún caso debemos restar importancia a los actos violentos, ni mirar hacia otro lado cada vez que se producen. Los niños y adolescentes que aprenden a relacionarse con sus iguales en base a comportamientos agresivos, desarrollan tolerancia hacia la agresividad.

En alguna ocasión los protagonistas pueden tratar de restar importancia a su comportamiento con frases como: “era una broma” o “no quería hacerle daño”, pensando que así saldrán impunes. **Si realmente se tratase de bromas, todos disfrutarían en un plano de igualdad de dicha situación.**

## “Esto le pasa solo a la gente problemática”

Se tiende a pensar que solo los chicos o chicas con problemas personales suelen ser los protagonistas de una situación de ciberacoso, pero en absoluto es cierto. **Cualquiera puede ser objeto de burlas y humillaciones por parte de otros usuarios.**

## “Algo habrá hecho”

Hay ocasiones en las que por falta de información o desconocimiento de lo que puede suponer una situación de ciberbullying, se atribuye erróneamente la causa de lo ocurrido a la víctima, haciéndole responsable igualmente de su solución. Con este argumento no sólo le culpabilizamos de algo que no ha hecho, sino que, además, no permitimos que el agresor se haga responsable de su comportamiento. **El acoso a través de internet no está justificado, y siempre existen formas alternativas de solucionar los problemas.**



## “Contar lo que pasa es de chivatos”

La ley del silencio que impera en torno a una situación de ciberbullying es uno de los aspectos más importantes que impiden alcanzar su solución.

Entre muchos menores prevalece la idea de que recurrir a los adultos para solucionar los problemas que se producen entre ellos es de chivatos, y que son situaciones que deben quedar entre ellos.

Niños y adolescentes deben aprender a solucionar sus conflictos ellos mismos, es parte de su desarrollo personal, pero en una situación de ciberacoso **existe un desequilibrio de poder que hace difícil que la víctima pueda “enfrentarse” a su agresor o agresores.**

Como adulto, debes tener en cuenta que **es bueno que los menores no recurran siempre a ti como medio para solucionar sus conflictos.**

Debes animarlos a que lo hagan ellos mismos, facilitándoles las estrategias necesarias para llevarlo a cabo. El problema surge cuando se tiende a minimizar la situación o quitarle importancia sin llegar a saber realmente el alcance de la misma, o se les anima a que ellos mismos se enfrenten al problema pero sin darles pautas sobre cómo hacerlo.

Como compañeros, deben entender que pedir ayuda a un adulto cuando no saben cómo resolver un conflicto o no funciona lo que han intentado, no supone ser un chivato. **El concepto de chivato llevaría implícito el deseo de causar mal a otro compañero y no de resolver positivamente una situación.** Es diferente “ser chivato” a “pedir ayuda”.

## Consejos de actuación para la familia

- Averigua las razones por las que tu hijo no dice nada.
- Hazle ver las consecuencias que esa situación tiene para la víctima, acudiendo a la empatía.
- Explícale cómo el silencio refuerza al agresor. Debe entender que hablar de los malos tratos a un compañero no significa “ser chivato”.
- Muéstrale un claro rechazo ante cualquier tipo de acoso.
- Anima a tu hijo a no participar y a denunciar este tipo de situaciones.



Los “espectadores” tienen un papel importante en el fenómeno del ciberacoso y, en algunos casos, **pueden ser considerados testigos de hechos que son denunciables**, lo que conlleva una responsabilidad en muchos entornos.

En algunas comunidades autónomas **se puede sancionar a los espectadores** que, teniendo conocimiento de una situación de acoso, no lo comuniquen a los adultos que pueden intervenir. Es decir, ya no estamos hablando únicamente de una responsabilidad moral, sino de responsabilidades que pueden conllevar otro tipo de consecuencias.





CEU  
*Colegios*