

ARTICLE

Què cal fer si es detecta ciberbullying



Pautes de prevenció i actuació per als centres educatius



ALEJANDRO ESTÉBANEZ GARCÍA

Director general

Plataforma PDA Bullying



RAMIRO A. ORTEGÓN DELGADILLO

Formador y assessor en educació emocional. Soci

SEER (Salut i Educació Emocional)



Entenem com a «detecció de *ciberbullying*» el fet de detectar un maltractament específic entre persones que tenen una relació originada en un entorn educatiu i que s'expressa a través de canals digitals. Més enllà de les etiquetes, hem de partir del fet que no tota violència a la xarxa és *ciberbullying*. Ara bé, **una violència a la xarxa sempre es considerarà continuada en el temps** per la seva accessibilitat de forma prolongada les 24

hores i, per tant, sempre serà una forma de maltractament. Davant d'un cas, el que s'ha d'analitzar són **els fets, els rols, els canals i les violències concretes del conflicte** i acompanyar aquelles situacions en què **la percepció inicial pugui estar distorsionada**, per exemple, alguna situació en què qui denuncia estar en rol de víctima en realitat està actuant en rol d'agressor o agressora.

La detecció d'un cas, com a responsabilitat de tots i totes, pot originar-se en la observació directa de la **manifestació del problema a la xarxa** o per símptomes com **canvis de conducta sobtats**. Quan això passa, generalment el que veiem són indicadors que alguna cosa no està bé. Davant d'una alerta, la nostra observació ha de tenir una intenció de comprendre, ens hem de fixar en variables com l'autoconcepte, l'estrès percebut, l'actitud depressiva amb emocions de tristesa com solitud o avorriment, l'ansietat social, el nivell de satisfacció amb la vida i en com s'està posant en joc la intel·ligència emocional.

En aquesta observació, que té un to diagnòstic, ens poden ajudar **eines que mesurin el clima i les relacions tant a l'aula com en l'entorn digital**. Tota la informació que puguem recollir ens ajudarà a **planificar una intervenció que respongui a les característiques i particularitats del cas concret**.

EINES PER COMPRENDRE EL CLIMA A L'AULA

Algunes eines per comprendre aquestes alertes i que alhora esdevenen exemples de bones pràctiques són **B-resol (sistema anònim de comunicació, atenció i seguiment de possibles casos)** o **Plataforma Òrbita (sociograma que permet disposar d'un mapa de relacions del grup/classe i detectar dinàmiques positives i negatives)**. Ambdós recursos disposen del **certificat de bones pràctiques de PDA Bullying**. Altres opcions poden ser l'aplicació de dinàmiques i metodologies com els **cercles de paraula o activitats vivencials que generin espais de reflexió i obertura amb l'alumnat**, accions que, en definitiva, busquen poder orientar l'actuació comprenent no tan sols el moment de les relacions digitals, sinó sobretot què està passant a nivell presencial.

Aprofitem per compartir que, a més, és molt important **no caure en un possible error: el d'aplicar accions preventives quan ja hi ha indicis d'un possible cas**, ja que pot ser contraproductiu. Davant d'un cas, és moment de ser contundents enfocant-se en la resposta.

Seguidament, després d'haver recollit la informació que ens

ajuda a comprendre el possible cas de *ciberbullying*, una altra idea a tenir en compte és que **la responsabilitat d'intervenció del centre és màxima**.



Encara que es doni a la xarxa, el que ha de prevaldre és l'afectació en la convivència dels grups, la resolució de la qual sí que és responsabilitat del centre. Aquesta responsabilitat implica també tots aquells professionals, serveis o equipaments que donen suport durant alguna fase del protocol, incloent-hi els que no formen part del centre sinó que són part del territori (acció comunitària).

TENIR UN PROTOCOL DE PREVENCIÓ, DETECCIÓ I ACTUACIÓ SOBRE EL CIBERBULLYING

Està clar que s'ha d'actuar seguint el **protocol establert al centre educatiu**, generalment pautat segons el territori o el departament d'educació de zona; ara bé, sigui quin sigui l'origen d'aquest protocol, l'important és que doni resposta a tres grans moments: **prevenció, detecció i actuació o intervenció**. Els centres han de poder adaptar aquests protocols de territori a la seva realitat i procurar connectar les propostes d'acció amb la realitat de la comunitat educativa que acompanya i la preparació dels professionals, tot plegat, tenint en compte que **si no es pot donar resposta des del propi bagatge, sempre es pot demanar ajuda a agents externs**.

Hem comprovat que en alguns centres sí que es disposa d'un **protocol específic en relació amb el ciberbullying, sovint associat a guies o recursos didàctics per a la prevenció**, però, en general, s'acostuma a contemplar com una mena d'assetjament més, o simplement com un apartat dedicat al canal o entorn digital. Creiem que aquests materials i aquestes guies que aporten recursos específics per a la resposta al *ciberbullying* han quedat força desfasats (les referències més rellevants són de **2010 i 2014**), i més en un entorn tan canviant com aquest en el qual fa uns anys la major part dels joves eren a Facebook i Tuenti i ara són a Instagram i TikTok, en què es posen de moda eines de comunicació instantània com Snapchat i en pocs mesos cauen a l'oblit o en sorgeixen de noves, etc. Estem davant d'un repte que ens planteja una **clara necessitat de revisió i actualització de continguts i propostes específiques**

per a l'àmbit digital que, a més, es mantinguin de forma continuada en el temps; no pot ser quelcom estàtic o una revisió puntual.

Amb la intenció de poder evolucionar l'abordatge digital dels centres, un element clau que s'està implantant als centres és el **Pla Digital de Centre o l'EDC (Estratègia Digital de Centre, a Catalunya)**, un recull de totes les accions que es realitzen en un centre educatiu per aconseguir la màxima **competència digital de la comunitat educativa**. En aquest treball, a més, són clau les estratègies que associen les **competències socioemocionals** amb l'àmbit digital, ja que es donen particularitats sobre la identitat digital, la forma de comunicar-se i interactuar a la xarxa, la dependència dels *likes*, la immediatesa dels missatges i la impulsivitat pròpia dels menors a l'hora d'escriure o reaccionar a determinats estímuls, la sobre-exposició, la hipersexualització, els missatges d'odi i els *haters*, la normalització de la violència, la **despersonalització**, l'anonimat, el sentit de l'amistat en línia en relació amb als seguidors a les xarxes socials, la proliferació de rumors, la suplantació d'identitat, la pressió que genera haver d'estar present i actiu en tot moment, i un llarg etcètera, que fan més que necessari treballar per a un desenvolupament de competències personals que acompanyi a saber com viure, no sols a saber com relacionar-se a Internet.



En definitiva, cal incidir en el treball preventiu amb infants i joves amb una estratègia compartida que abordi, per exemple, directament l'autoconcepte i l'autoestima dels i les menors o la formació en educació emocional i l'alfabetització mediàtica d'aquests menors i també de les famílies i els educadors i educadores.

QUÈ PODEN FER LES FAMÍLIES QUAN DETECTEN EL CIBERBULLYING?

En el cas de les famílies, percebem que **generalment es troben força perdudes**, i més quan es troben amb un cas de *ciberbullying* en què hi ha una viralització de les conseqüències. Quan ens pregunten, volen saber **què poden fer**. Algunes opten directament per **denunciar**, altres volen recursos per **activar el**

centre educatiu quan troben que no reben la resposta que necessiten al problema, i altres se centren en **procurar el benestar del seu fill o filla en rol de víctima**.

Quant a les mesures legals, en cas de decidir denunciar, a part de poder dirigir-se a qualsevol comissaria, també es pot fer ús de l'**App Alertcops (Policia i Guàrdia Civil)**. A Catalunya, quan la situació requereix una resposta urgent a través de les forces de seguretat, també es pot posar en coneixement de la policia a través dels Mossos d'Esquadra o bé mitjançant el **telèfon 112, per a temes urgents**. Si s'opta per denunciar, que generalment no hauria de ser la primera opció, és important tenir present que cal disposar de proves amb validesa jurídica:

- *Informes pericials mèdics sobre l'estat de la persona en rol de víctima*
- *Còpies de correus electrònics rebuts*
- *Enregistraments de converses tant en àudio com en vídeo*
- *Fotografies*
- *Captures de pantalla de WhatsApp o d'altres aplicacions de missatgeria instantània*
- *Testimoniatge d'altres companys o companyes del centre educatiu, professorat, familiars, etc.*

Algunes aplicacions com **DAS Cyberbullying (Proof Up)** ajuden en aquest propòsit.

La línia d'ajuda i denúncia oficial dels **Ministeris d'Educació i Cultura** és el **telèfon contra l'assetjament escolar: 900 018 018**. Si el cas té implicacions a través d'internet (ciberbullying), també poden adreçar-se a la **línia d'ajuda en ciberseguretat de l'IS4K - Internet Segura For Kids- (Tel. 017)** gestionada per l'**INCIBE (Institut Nacional de Ciberseguretat)**. En l'àmbit esportiu (que també esdevé educatiu), disposen del **telèfon contra la violència a l'esport**, gestionat a nivell estatal per **WATS Team, amb el suport d'Euskaltel** (Tel. +34 688 65 50 99).

A Catalunya, es proposa fer aquesta comunicació amb l'administració competent (donar a conèixer possibles casos a les escoles) a través de l'**aplicació UsApps** (adreçada sobretot a l'alumnat però també a famílies i comunitat educativa) o mitjançant el **telèfon 116 111 Infància respon** de la **Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència (DGAIA)**.

És cert que les xarxes socials disposen dels seus propis sistemes de denúncia i retirada de continguts ofensius. Però, si fos necessari retirar d'internet algun contingut sensible relacionat

amb el cas, també es pot fer la demanda a través del **Canal prioritari de retirada de continguts sensibles** de l'**AEPD (Agència Espanyola de Protecció de Dades)**.

De cara a activar el centre educatiu, moltes famílies es queixen que no se senten escoltades o que no obtenen resposta de la direcció amb allò necessari per resoldre el cas. Això pot ser degut a que el centre **no sempre té els recursos suficients i, per tant, també necessiten ajuda**. Cal poder connectar-los a entitats referents que puguin donar **suport extern a l'hora d'intervenir en la resolució de casos**. Des de la **Plataforma col·laborativa PDA Bullying** mirem d'aportar aquest **acompanyament institucional**, sabem com ajudar-los i tenim **eines perquè puguin fer-ho millor**. En definitiva, no es tracta que no hi hagi *ciberbullying*, es tracta que si n'hi ha, hem de saber donar resposta.

El fet que no s'activi el protocol moltes vegades es deu a errors a l'hora de tipificar un possible cas, concretament, en la definició de les necessitats educatives i el pla de treball. El centre ha de ser conscient que, encara que no es tipifiqui com a *bullying* o *ciberbullying*, ha d'intervenir en qualsevol tipus de violència o maltractament. Per forçar aquesta activació es pot acudir a la **Inspecció Educativa**, al **Defensor del poble** o al **Síndic de greuges**, segons cada territori.

Per les comunicacions que rebem, trobem que sovint l'interès es dona més des de la família del rol de víctima; rarament ens trobem que es mobilitzin famílies amb fills o filles en rol d'espectador o d'agressor.



Potser no acabem de veure que el *ciberbullying* també és un problema que afecta tot el grup. Si ho veiéssim així, les famílies potser s'implicarien molt més en el benestar grupal sent més proactives al respecte.

Una resposta a la convivència de tothom des de les etapes primerenques faria que aquestes qüestions acabessin sent menys reactives quan ja es troben en edat adolescent i han desenvolupat hàbits d'ús i consum digitals inadequats. **Aquesta mirada de cura del benestar de tothom és un treball de cultura de centres que s'hauria d'incentivar des de la comunitat educativa.**

De fet, una forma de procurar una mirada que empoderi tothom cap a la resolució d'aquest tipus de maltractament entre iguals són les **formacions**, les quals, gràcies als formats **en línia** sorgits sobretot a partir de la pandèmia i que sembla que han arribat per quedar-se, ara esdevenen una eina que pot impulsar aquesta mirada col·laborativa. Les accions formatives presencials amb famílies no acabaven de funcionar per manca d'assistència; en canvi, en modalitat en línia **la receptivitat i resposta està sent major**, ja que ofereixen més flexibilitat, la comoditat de l'accés remot i s'adapten millor als horaris. El que **trobem a faltar, el repte, continua sent una oferta formativa més continuada**, no només accions puntuals.

PROMOURE LA REFLEXIÓ

Més enllà de la resposta que es doni des del centre, és important que les famílies també facin **accions per estar fortes, sanes i en pau amb el procés (un moment en què hi ha violència, un maltractament)**. Una família que està immersa en un cas de violència necessita ajuda (qui no en necessitaria?), no s'ha d'oblidar que el més important és cuidar la salut mental i emocional per afrontar moments de vulnerabilitat com aquests, per exemple, mitjançant espais amb algun professional de la psicologia o una persona referent (educador o família). La idea és poder compartir i definir objectius personals, no es tracta només del que fan els altres, també de com un mateix està millor, el més en pau i el més fort possible per seguir creixent feliç. Cada cop es parla més de conceptes com la **felicitat o el benestar digital**. De fet, existeixen comunitats d'afectats, com **Feliz sin Bullying**, que ajuden a **superar-ho des del desenvolupament personal, el treball de l'autoestima i l'educació emocional**.

No oblidem que els principals afectats són els menors i que, com a adults, la nostra responsabilitat és poder ajudar-los a sortir del rol disfuncional en què es troben, així com aconseguir un compromís de no repetició. Fugir de la perpetuació dels rols **empoderant els joves a decidir quin rol volen ocupar** i no situar-se en el rol que els han fet ocupar. A qui han situat en rol de víctima, a **no caure en la re-victimització, o passar a ocupar el rol d'agressor com a defensa**. Però també a qui ocupa el rol d'agressor, mirant de comprendre les seves motivacions, l'origen del problema que deriva en aquesta ràbia, frustració o agressivitat mal gestionada, perquè no sigui una excusa per identificar-lo amb les conductes violentes sinó al contrari, per ajudar-lo a abordar el seu dolor (**no criminalitzar-ho promovent**

un reflexió sobre la seva conducta).

El *ciberbullying* normalment tracta d'una **dinàmica grupal en què intervé més d'una persona en rol d'assetjadora i es va expandint per contagi social**. A internet s'està generalitzant i normalitzant el fet de divertir-se a costa del dolor de l'altre. La **violència mediàtica com a font de diversió i recerca del plaer en observar-la**. La solució passa per abordar-ho i **treballar-ho com a grup (activant l'alumnat que es troba en rol d'espectador)**, per procurar una bona convivència, també digital, **aturant la violència i ajudant a protegir tots els implicats**. Cal promoure estratègies de resolució com les **tècniques restauratives**, però aplicades de forma efectiva; no val un «perdó forçat», ha de ser un «perdó real i sentit», que ajudi a **reparar el dolor i restaurar el benestar** sanant ferides emocionals, contemplant les particularitats de l'àmbit digital, en què el grau d'exposició és molt més gran i en què qualsevol acció té el risc de ser magnificada per l'efecte altaveu de la xarxa. Unes paraules reconfortants i d'ànim poden ajudar molt i ser part d'aquest contagi social al que ens referíem, donar suport al benestar. Les interaccions amb la resta d'usuaris formen part de la identitat digital i, per tant, aquest procés també passa per reconstruir-la, gràcies a **l'autoconeixement del jo digital i la gestió de les emocions que ens genera aquesta interacció amb la resta a la xarxa**. Conèixer les eines i funcionalitats disponibles per tenir cura de la nostra **privacitat i gestió dels comentaris, bloqueig de perfils**, etc.

He après alguna cosa amb aquest contingut

- ☐ Sí
- ☐ No

Següent >