



Recursos didácticos

Número 1. Diciembre de 2012

Departamento de Pedagogía Aplicada y Psicología de la Educación

Universitat de les Illes Balears

Sobre el ciberbullying

Guía para el profesorado



Universitat de les
Illes Balears

Departament de Pedagogia Aplicada
i Psicologia de l'Educació

Índice

1. Introducción	3
2. Los principales riesgos a los que se enfrentan los menores en su relación con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)	3
3. Acerca del ciberbullying	4
Bullying y ciberbullying	4
Principales medios con los que se perpetra el ciberbullying	5
Principales características del ciberbullying	7
4. El ciberbullying en las Islas Baleares	7
5. Prevenir el ciberbullying desde las escuelas y los institutos	9
Crear un clima general de convivencia en el centro	9
Diagnosticar la situación del ciberbullying en el centro	11
Establecer espacios de comunicación con las familias	11
Establecer espacios de comunicación con el alumnado	12
Incorporar el tema del ciberbullying en los reglamentos que rigen la organización y convivencia en los centros	13
6. Cómo actuar en casos de ciberbullying	14
7. Referencias	17
8. Apéndice. Webgrafía sobre ciberbullying	20
9. Notas	22



1- Introducción

A partir de las definiciones de Childnet International (2007), Hinduja & Patchin (2009), Shariff (2009) y Del Rey, Flores, Garmendia et al. (2010) podemos caracterizar el ciberbullying como cualquier comportamiento deliberado y no accidental realizado a través de medios electrónicos o digitales por individuos o grupos de individuos que de forma repetida envían mensajes hostiles o agresivos a otros individuos, o sobre otros individuos, con la intención de infligir daño o molestias a las víctimas. La identidad del agresor o agresores puede ser o no conocida por la persona agredida. Por tanto se trata de un mal uso intencional de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) por parte de algunos menores, con la intención de molestar, insultar, vejar, asustar o humillar a un compañero.

No conviene minimizar la importancia de este tipo de agresiones. Un buen número de investigaciones han demostrado que dichas agresiones pueden ocasionar en las víctimas trastornos severos como depresión, baja autoestima, ansiedad, falta de concentración e incluso, en los casos extremos, intentos de suicidio (Klomek, Sourander & Gould, 2010; Sourander, Ikonen et al., 2010).

Con esta guía se pretende concientizar y sensibilizar al profesorado acerca de la peligrosidad y las repercusiones de este fenómeno así como ofrecer información y recursos que puedan ayudar a prevenirlo y, si es el caso, tratarlo de forma eficaz. La guía también puede ser útil para aquellos adultos que, desde su rol de padres o educadores, están implicados directamente en el desarrollo intelectual, emocional y social de niños y jóvenes. El presente documento pretende, pues, servir de apoyo en la toma de medidas apropiadas que hagan de las TIC, y especialmente de Internet, un entorno seguro, formativo y enriquecedor para los menores.

Esta guía se complementa con el video “El ciberbullying”, un recurso de sensibilización elaborado por el equipo que ha redactado esta guía y que se puede localizar en las siguientes direcciones:

Con esta guía se pretende concientizar y sensibilizar al profesorado acerca de la peligrosidad y las repercusiones de este fenómeno así como ofrecer información y recursos que puedan ayudar a prevenirlo y, si es el caso, tratarlo de forma eficaz. La guía también puede ser útil para aquellos adultos que, desde su rol de padres o educadores, están implicados directamente en el desarrollo intelectual, emocional y social de niños y jóvenes

Versión en catalán:

<http://www.youtube.com/watch?v=DPpArPpbMgw>

Versión en castellano:

<http://www.youtube.com/watch?v=Y1lj5mk--ec>

2- Los principales riesgos a los que se enfrentan los menores en su relación con las tecnologías online

Son múltiples e indiscutibles los beneficios que las TIC han sumado a nuestras vidas. Más allá de su bien conocida cara tecnológica, las TIC ofrecen enormes posibilidades educativas, de desarrollo intelectual, de fomento de relaciones sociales y de ocio. En este universo digital los usuarios se convierten en productores, distribuidores y receptores de información. No obstante, debemos tener en cuenta que las TIC por si solas no aseguran las condiciones suficientes para desarrollar estas potencialidades; el manejo de las he-



ramientas no garantiza un buen uso de las mismas, sino que hace falta que se las utilice en un contexto pensado para sacar provecho de todas sus posibilidades, siendo conscientes de sus limitaciones y riesgos, sobretodo si nos referimos a los menores y jóvenes. En este punto es donde los adultos debemos asumir nuestra parte de responsabilidad.

¿Corren peligro los menores “navegando” en Internet?

¿Puede un teléfono móvil convertirse en un enemigo?
 ¿Puede una foto digital dañar a un joven? La respuesta es sí y no, al mismo tiempo. Todo dependerá del uso que se haga de dichos recursos. En el esquema 1 se sintetizan los principales riesgos a los que se exponen los menores a causa de sus actividades online. En esta guía concentraremos nuestros esfuerzos en profundizar en el conocimiento de uno de estos riesgos: el ciberbullying.

Esquema 1: Principales riesgos online a los que se enfrentan los menores que viven en países desarrollados (Basado en: Livingstone, Haddon, Görzig et al., 2011; Garmendia, Garitaonandia, Martínez et al., 2011)

	Contenidos de riesgo de los que el menor es destinatario	Contactos de riesgo en los que el menor participa de alguna forma, aunque sea involuntaria	Conductas de riesgo en las que el menor es actor participante
Agresividad	Contenido violento o agresivo	Acoso	Bullying
Sexualidad	Contenido pornográfico	Grooming ¹ , abuso sexual o explotación	Acoso sexual sexting ²
Valores	Contenidos racistas o que incitan al odio	Persuasión ideológica	Contenido generado por usuario potencialmente peligroso
Comercial	Marketing encubierto	Uso indebido de los datos personales	Juego, violación de derechos de autor

3. Acerca del ciberbullying

Bullying y ciberbullying

Se entiende por *bullying* el comportamiento agresivo e intencional que de forma repetida lleva a cabo un individuo o grupo de individuos contra una persona que no puede defenderse (Olweus, 1993). El bullying incluye varios elementos clave. El primero es la existencia de intimidación o agresión (ya sea física, verbal o psicológica) con la intención de causar daño, angustia o temor a la víctima. El segundo es la existencia de un desequilibrio de poder (ya sea psicológico o físico) entre uno o varios menores más fuertes que oprimen a otro más débil. El tercer elemento es que este comportamiento se da de forma repetida y durante un periodo prolongado entre los mismos protagonistas. (Farrington, 1993; Olweus, 1993; Roland, 1989). El *ciberbullying* constituye una renovada expresión de este fenómeno haciendo uso, en este caso, de las TIC, especialmente los teléfonos móviles e Internet, para la

El ciberbullying constituye una renovada expresión de este fenómeno haciendo uso, en este caso, de las TIC, especialmente los teléfonos móviles e Internet, para la comisión o difusión de actos de acoso

comisión o difusión de actos de acoso. En ambos casos se trata de comportamientos que se dan en el seno de relaciones humanas bajo el foco de dos elementos clave: poder y control. Aquellos que se burlan o agraden –y difunden estos actos- lo hacen para demostrar su poder y ejercer su control sobre otros a los que consideran más débiles en esta situación.



Las TIC aportan una nueva dimensión al bullying (Belsey, 2005; Li, 2008) puesto que:

- El acoso puede ser anónimo y los causantes no necesitan un contacto directo con sus víctimas. Se ha afirmado que el bullying está más al alcance del “radar” de los adultos, es más fácilmente detectable, mientras que el ciberbullying es una forma “cobarde” de bullying. En la mayoría de los casos, los agresores conocen a sus víctimas, pero éstas ignoran la identidad de los agresores. Por el contrario las pruebas de la existencia de ciberbullying pueden preservarse más fácilmente.
- Desaparecen las fronteras de espacio y tiempo en las que se limitaba el acoso tradicional. Mientras que el bullying tradicional suele darse en entornos escolares el ciberbullying traspasa las fronteras de los centros educativos³.
- El acoso puede propagarse de forma mucho más amplia y rápida, con lo que aumentan considerablemente las repercusiones que puede generar en las víctimas.

En todo caso, tanto en las situaciones tradicionales de bullying como en las nuevas modalidades mediadas por las TIC, se pretende perjudicar a través del acoso a una persona; hay una relación basada en la desigualdad, en la que el agresor posee el poder y la víctima está en una situación de sometimiento y, finalmente, el comportamiento agresivo no es circunstancial sino que se repite en el tiempo. Esta acción de abuso se da entre niños o jóvenes con igual o parecida edad.

Principales medios con los que se perpetra el ciberbullying

Los principales medios (Véase el esquema 2) con los que se perpetra el ciberbullying son:

- E-mails
- Mensajería instantánea y chats
- Textos o imágenes a través del móvil
- Redes sociales
- Páginas web
- Blogs
- Entornos virtuales de aprendizaje
- Sitios web de alojamiento de vídeos

Esquema 2: Ejemplo de usos de diversas herramientas tecnológicas para ejercer ciberbullying

Recurso	Usos del recurso	Mal uso del recurso (conductas de ciberbullying)
Mensajes de texto, envío de fotografías y vídeos y llamadas por medio de teléfonos móviles.	El teléfono móvil se ha convertido en una herramienta indispensable de comunicación, trabajo y diversión. A sus funciones básicas de hablar y enviar mensajes desde cualquier lugar, se ha sumado la posibilidad de hacer fotos, vídeos, conectarse a Internet y escuchar música, entre otras utilidades. Téngase presente que el 63,4% de los menores de Baleares de entre 6 y 14 años y el 95,2% de los de 15 y 16 disponen de un teléfono móvil propio (Sureda, Mut, Comas et al., 2008).	Suele ser utilizado por personas acosadoras para hacer llamadas o enviar SMS con insultos, amenazas y burlas. Una táctica muy utilizada para hostigar a través del móvil consiste en enviar fotos o vídeos humillantes a otros móviles o sitios de Internet.
Correo electrónico	El e-mail es un servicio de Internet que permite a los usuarios comunicarse a través de mensajes escritos en forma diferida. Se pueden adjuntar: archivos, fotos, vídeos o textos. Los proveedores más conocidos y utilizados son: Hotmail, Yahoo y Gmail. Según datos de un estudio efectuado en 2008, el 75,8 % de los menores de Baleares de entre 6 y 14 años disponen de conexión a Internet desde su casa. Casi el 30% de ellos acceden a Internet desde un ordenador situado en su habitación (Sureda, Mut, Comas et al. 2008). El 91,8% de los jóvenes de Baleares de entre 15 y 16 años disponen de conexión a Internet desde su casa. El 60,6% afirman conectarse cada día a la red desde su propia casa (Sureda, Comas, Morey et al., 2009).	Servirse del envío de e-mail para hostigar a un compañero se traduce en acciones como: remitir mensajes donde se humilla a un compañero a través de insultos o sobrenombres, reenviar un e-mail privado recibido de un compañero a otras personas con la intención de burlarse de él/ella. Enviar un correo electrónico adjuntando fotos o vídeos comprometidos de una persona sin su consentimiento.



Mensajería Instantánea y chat	La mensajería instantánea y el chat son las opciones más directas, cómodas y rápidas para mantener conversaciones escritas y de voz en tiempo real, a través de Internet. A los usuarios conectados se les puede enviar: sonido, animación, archivos y vídeos. También se puede hacer uso de la webcam. Uno de los programas más conocidos de mensajería instantánea es el Messenger aunque existen muchos más y numerosas redes sociales ofrecen también este servicio.	Las características de esta herramienta la convierten en una de las tecnologías más usadas para comunicarse entre iguales. Si un joven aprovecha sus ventajas para atacar a un compañero, puede: ignorar a alguien sin contestar a sus mensajes, excluirlo del chat, hacerse pasar por otro sin su consentimiento y tener actitudes agresivas en nombre de la persona a la que ha robado su identidad, hacer bromas crueles. Puede también amenazar, insultar o burlarse de un usuario.
Página web o blog	Tanto la página web como el blog tienen como función poseer un sitio en Internet donde publicar temas varios. Las diferencias básicas radican en que se necesitan mayores conocimientos técnicos para crear una página web que un blog. Por otra parte, el blog brinda la posibilidad de cambiar los contenidos de forma fácil y rápida en cada entrada al sitio.	El mal uso de estos instrumentos por parte de un menor con la intención de acosar o agredir a otro menor puede concretarse en acciones tales como: crear una página o un blog para dañar la imagen de un compañero sin su aprobación, "colgar" comentarios agresivos o humillantes, publicar información privada de un tercero sin su permiso, etc.
Redes sociales	Las redes sociales ocupan un lugar central en el mundo virtual, siendo esta herramienta tecnológica la de mayor crecimiento en los últimos años. Contactar con amigos y conocer otros usuarios es el uso más destacable de estas redes. Permiten incluir fotografías, comunicarse a través de mensajería instantánea y foros, escribir mensajes públicos y privados, blogs y chats que facilitan un contacto a tiempo real. Adicionalmente ofrecen la posibilidad de alojar vídeos y organizarse en comunidades. Las redes más utilizadas por los jóvenes de Baleares son: Facebook, Myspace, Badoo, Orkut, Wamba, Fotolog, Infobaleares y Tcuento (ya clausurada) (Bennàssar, Alonso & Cantó, 2009).	La gran capacidad de esta herramienta para compartir todo tipo de información que se desee, la convierte en un dispositivo apto para publicar material que pueda dañar a una persona, por ejemplo: hacer comentarios humillantes, difundir rumores mal intencionados, publicar cualquier tipo de imagen como, por ejemplo, fotos trucadas que puedan dañar la reputación de alguien, etc.
Videojuegos online	Son herramientas para el entretenimiento que se apoyan en la interacción entre una o varias personas conectadas a Internet desde el ordenador, videoconsola u otro dispositivo electrónico. Poseen para los jugadores online la posibilidad de comunicarse a través de la voz.	Lo que debería ser un elemento de juego puede convertirse en una herramienta generadora de tensión. Se puede utilizar el juego para humillar, poner sobrenombres ofensivos o excluir del juego a un competidor, intentándolo perjudicar de forma reiterada (<i>griefing</i>).
Entornos virtuales de aprendizaje	Los entornos virtuales de aprendizaje son espacios diseñados para desarrollar procesos de enseñanza-aprendizaje mediante sistemas telemáticos. Cada día resulta más habitual que el profesorado utilice estos espacios, que son de acceso restringido para el grupo clase, para complementar las actividades que se llevan a cabo en el aula. Estos entornos virtuales facilitan la interacción online entre los miembros del aula.	Las aulas virtuales también pueden ser usadas para acosar ya sea utilizando el correo electrónico del aula, los foros o el chat.
Sitios de vídeos	Los espacios virtuales en los que poder alojar y hacer público vídeos y fotos son cada día más utilizados por los menores.	Este tipo de servicios pueden ser usados como plataformas para difundir vídeos donde se amenace a alguien, se hagan comentarios vejatorios hacia algún compañero, se provoque escarnio, etc.



Principales características del ciberbullying

Hemos definido al ciberbullying como cualquier comportamiento deliberado y no accidental realizado a través de medios electrónicos o digitales por individuos o grupos de individuos que de forma repetida envían y/o difunden mensajes vejatorios, hostiles o agresivos a otros individuos, o sobre otros individuos, con la intención de infligir daño o molestia a las víctimas. Desgajemos los componentes básicos de esta descripción:

Comportamiento deliberado: accidentalmente, y a través de medios electrónicos, se puede ofender a otras personas. El ciberbullying supone, por tanto, un comportamiento intencional que persigue, tal y como plantea la última parte de la definición, *dañar y/o molestar* a alguien

Repetido: no se trata de un comportamiento aislado. Sin embargo, es importante tener en cuenta que una única acción de agresión realizada a través de Internet puede tener unos efectos prolongados sobre las víctimas: *“La facilidad de distribución y copia de los archivos digitales propia de las TIC posibilita, por ejemplo, que subir on-line un único video o imagen pueda suponer un caso de ciberbullying continuado por la potencialidad de acceso masivo a dicha información ofensiva”* (Del Rey, Flores, Garmendia et al. 2010, p. 12).

...es importante tener en cuenta que una única acción de agresión realizada a través de Internet puede tener unos efectos prolongados sobre las víctimas

Mensajes: éstos no se reducen a los textuales, también pueden ser vídeos, fotos, etc. Cabe además remarcar que estos mensajes no necesariamente se tienen que dirigir a las víctimas; también se pueden enviar a otras personas.

Medios electrónicos: ordenadores, tablets, teléfonos. La primera diferencia y condición indispensable para que aparezca este tipo de acoso es la utilización de las nuevas tecnologías y su variado repertorio de he-

rramientas. Los niños y adolescentes que utilizan el ciberbullying para asediar a otros jóvenes, han sabido “sacar provecho” de la aparición y uso masivo de tecnologías como móviles, cámaras digitales y especialmente Internet.

4. El ciberbullying en las Islas Baleares

Desgraciadamente, las víctimas del ciberbullying son numerosas. En una reciente revisión de la literatura sobre el tema (Garaigordobil 2011, p. 233) se señala que:

Aproximadamente entre un 40% y un 55% de los escolares están implicados de algún modo (víctimas, agresores, observadores), entre un 20% y un 50% informan de experiencias de victimización, aunque únicamente entre un 2% y un 7% han sido víctimas de forma severa. Se constatan variaciones en función de los países, las edades de las muestras, y el período de tiempo sobre el que se solicita información.

En el caso concreto de Baleares, sabemos que a menudo o muy a menudo el 1,8% del alumnado de ESO⁴ ha recibido mensajes a través de Internet o del teléfono móvil insultándolos, amenazándolos, ofendiéndolos o asustándolos. Un 6,7% afirma haber sufrido a veces este abuso. Por otra parte, del 2,1% se han difundido a menudo o muy a menudo fotos o imágenes a través de Internet o del teléfono móvil para utilizarlas en su contra; además, el 2,9% ha sido víctima de este comportamiento en alguna ocasión⁵ (Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar, 2011).

Evidentemente, los porcentajes sobre el ciberbullying son diferentes si nos referimos a los chicos y chicas que afirman haber sufrido acoso en línea, independientemente de la frecuencia con que la han padecido, o si nos fijamos en aquellos y aquellas que dicen que son víctimas de estos comportamientos de forma continuada (una o varias veces cada semana). Conviene, pues, diferenciar muy bien ambas situaciones y tener presente que la repetición, el hecho de no tratarse de un comportamiento aislado, es uno de los rasgos definitorios del ciberbullying⁶. Si observamos (Véase Esquema 3) aquellas situaciones sufridas en alguna ocasión (independientemente de la frecuencia), se ve que el porcentaje más elevado (hasta el



23,7%) corresponde a los que dicen que a través del Messenger les han insultado. El segundo porcentaje más alto (23,4%) corresponde a los que afirman que, también a través del Messenger, alguien ha suplantado su identidad. Con valores superiores al 10%, aparte de los señalados, sólo están los que dicen que les han suplantado la identidad a través de un chat (10,5%). Más arriba del 7% se encuentran: insulto a través de un chat (9,7%), difundir rumores a través de una red social (7,4%), amenazas a través del Messenger (7,3%), burlas a través del teléfono (7,7%) y, final-

mente, insultos a través de una red social (7,6%). Por lo que respecta a situaciones más graves (los de aquellas personas que una o varias veces cada semana son objeto de insultos, amenazas y otros comportamientos de hostigamiento) sólo hay tres situaciones con porcentajes de alumnos superiores al 1%: la de quienes reciben insultos a través del Messenger (1,6% dicen que los sufren una o varias veces cada semana), a través del chat (1,3%) y la suplantación de la identidad a través del Messenger (1,5 %) (Sureda, Rigo, Comas et al. 2009).

Esquema 3: Porcentajes de alumnado de ESO de Baleares que afirman haber sido víctimas de diversas acciones de acoso a través de medios on-line y off-line (Sureda, Rigo, Comas et al., 2009)

Acciones sufridas	A través del teléfono móvil	A través del SMS del móvil.	A través del e-mail	A través de un xat (general)	A través de MSN	A través de una red social	A través de la web	Acciones sufridas de forma directa, sin medios tecnológicos
Insultos	5,6 (0,3) ⁷	3,7 (0,4)	6,0 (0,5)	9,7 (1,3)	23,7 (1,6)	7,6 (0,7)		23,5 (6,5)
Amenazas	2,6 (0,3)	2,4 (0,1)	2,6 (0,4)	3,2 (0,8)	7,3 (0,8)	2,5 (0,4)		7,3 (1,3)
Burlas	7,7 (0,5)	3,1 (0,5)	(6,4) 0,5	7,9 (0,8)	16,7 (0,8)	5,6 (0,6)		
Vídeo comprometido	2,3 (0,3)		1,2 (0,4)				1,7 (0,3)	
Foto comprometida	4,0 (0,3)		4,3 (0,3)				6,6 (0,3)	
Hacer público un E-mail / SMS sin permiso		4,7 (0,4)	3,4 (0,5)					
Suplantar identidad				10,5 (0,8)	23,4 (1,5)			
Excluir (de MSN o xat o también «offline»)				6,9 (0,5)				25,3 (2,7)
Difundir rumores y falsedades						7,4 (1)	5,4 (0,7)	27,2 (3,8)
Difundir secretos o información personal						3,5 (0,4)	3,0 (0,4)	
Ignorar								21,1 (4)
Poner motes								26,9 (6,3)
Romper o esconder cosas								14,6 (2,4)
Robar cosas								17,5 (2,7)
Obligar a hacer cosas contra su voluntad								2,3 (0,6)
Pegar								7,1 (1,4)



Seguendo con datos del mismo estudio, el 32% de los alumnos que han sido agredidos afirma no haber comentado con nadie la situación que sufren. Los que sí lo han hecho han elegido en primer lugar a sus amigos para hacer esta confidencia, en segundo lugar a los padres y en pocas ocasiones a los profesores.

De los alumnos que afirman no tomar partido frente al acoso de un compañero, hay un 46,7 % que opina que si un compañero está siendo agredido es porque se lo merece y un 43,6% que piensa que no es su problema y por lo tanto no debe meterse. Son más los chicos que dicen no hacer nada frente a un caso de ciberbullying que las chicas.

La frecuencia en que se producen las agresiones presenta diferencias en relación a hombres y mujeres, Las mujeres son más propensas a ser agredidas con comportamientos que tienen poca duración. Por el contrario los hombres suelen ser víctimas de acoso con conductas que se repiten en el tiempo. Se ha podido observar que la mayoría de los jóvenes agresores son de sexo masculino.

Todas estas cifras nos describen el panorama actualizado de la realidad del ciberbullying en las Islas Baleares, no obstante es imprescindible para una correcta comprensión de los mismos tener en cuenta un contexto más general que incluya las hipótesis y explicaciones del significado de estos datos.

5. Prevenir el ciberbullying desde las escuelas y los institutos

Para prevenir el ciberbullying es conveniente que desde los centros escolares:

- Se cree un clima general de convivencia en el propio centro.
- Se tenga conocimiento de lo que está ocurriendo en el centro en relación al ciberbullying.
- Se establezcan espacios de comunicación con las familias para abordar el tema.
- Se establezcan espacios de comunicación con el alumnado para abordar el problema del ciberbullying.

...el 32% de los alumnos que han sido agredidos afirman no haber comentado con nadie la situación que sufren. Los que sí lo han hecho han elegido en primer lugar a sus amigos para hacer esta confidencia, en segundo lugar a los padres y en pocas ocasiones a los profesores

- Se incorpore el tema del ciberbullying en los reglamentos que rigen la organización y convivencia de los centros.

Crear un clima general de convivencia en el centro

La existencia en el centro de un clima general de buena convivencia reduce la posibilidad de aparición de conductas como el ciberbullying. Estos son algunos de los elementos que pueden facilitar la creación de este clima:

- *El fomento de estructuras de participación.* La convivencia debe basarse en una perspectiva comunitaria en la que la relación entre las personas constituye el elemento vertebrador. Esta perspectiva se construye día a día, facilitando que las personas tengan la posibilidad de interactuar, establecer vínculos de reciprocidad, dialogar, participar, hacer y compartir propuestas, acordar y comprometerse, reflexionar sobre las acciones y las ideas. Se trata, básicamente, de favorecer estructuras de participación que faciliten las relaciones de cooperación y de preocupación por el bienestar de los otros basadas en compartir proyectos, creencias y valores, finalidades, decisiones y la conciencia de formar parte de un grupo.
- *La ejemplaridad del profesorado.* El comportamiento del profesorado es una referencia notable para el comportamiento del alumnado. Es por consiguiente esencial que el trato del profesorado sea humanizado y, por tanto, que esté alejado de actitudes ex-



cesivamente distantes. El profesorado tiene que escuchar las demandas de los alumnos, evitar comentarios irónicos sobre aspectos diferenciales de los alumnos y alumnas, ya sea en su aspecto físico, vestimenta, costumbres, forma de estudio, inteligencia, etc. Comentarios como “*Es que Juan, tú eres muy...*”, sirven para establecer relaciones interpersonales basadas en la diferencia o la característica peculiar de los sujetos. Esta forma de comunicación es luego retomada por los jóvenes en sus conversaciones y utilizadas tanto en los comentarios verbales despectivos, marginadores, como en los comentarios que luego se expresan a través de las TIC.

- Las manifestaciones explícitas de afecto, cuidado y preocupación en las interacciones del profesor con cada alumno y con el grupo son sumamente importantes en la creación de un buen clima. Son importantes las declaraciones afectivas, la expresión personal de lo que se siente en respuesta a las conductas positivas o negativas del alumnado. Explicitar cómo afecta el comportamiento del otro favorece que los alumnos puedan percibir al docente como una persona con sentimientos y preocupaciones, en lugar de una figura distante de autoridad. Es decir, humaniza a la persona que se manifiesta.
- El profesorado nunca debe mostrar “indiferencia” hacia los comentarios despectivos, de burla o las señales incipientes de acoso o violencia. No valen excusas del tipo “estos alumnos no son de mi clase, ya se cuidará su profesor”. Cualquier actitud de indiferencia o despreocupación de un profesor hacia estas actitudes negativas, se convierte en un reforzador de dichos comportamientos.
- Deben establecerse normas que faciliten el trato humano entre los propios alumnos. Deben aprender a saludarse cuando se encuentran, escuchar al compañero cuando éste habla, no ignorar nunca a un compañero, interesarse por los problemas de los compañeros; deben propiciarse actividades de ayuda mutua, consensuar las normas y las propias penalizaciones a la transgresión de las mismas.
- La escuela debe proporcionar ayuda psicológica a los alumnos que la necesiten, especialmente cuando aparecen problemas de socialización. Del mismo modo, los profesores de aula deben propiciar, especialmente a través de las actividades en grupo y colaborativas, que no puedan quedar alumnos “marginados”; es decir, sin la red social suficiente que les permitirá solventar mejor cualquier

...las situaciones de ciberacoso suelen ser poco visibles para el profesorado. El 25'4% de los alumnos de la ESO de Baleares víctimas de este fenómeno afirma no haber comentado con nadie su situación, y un porcentaje importante justifica su silencio con la creencia de que “es una cosa que no tiene importancia”. Por otra parte, en muy pocos casos son los profesores los destinatarios de las confidencias

problema en las relaciones interpersonales con sus iguales.

- Hay que ayudar a los alumnos a diferenciar entre las situaciones generadoras de malestar o tensión psicológica, de aquellas que puedan representar violencia o abuso. No debemos olvidar que algunos alumnos y alumnas tienen un excesivo grado de susceptibilidad ante las frustraciones normales de la convivencia social. Ello puede llevarles a malinterpretar como marginación o violencia algunas actitudes que no lo son. Saber afrontar las frustraciones normales propias de las relaciones sociales, y la vida en general, ayuda a una mayor integración social y evita actitudes victimistas que, a menudo, no hacen sino fomentar el bullying y ciberbullying. El análisis de estas cuestiones debe ser motivo de debate y reflexión en las sesiones dedicadas al aprendizaje de las habilidades sociales.
- Los casos conflictivos deben tratarse de una manera global: en el grupo de iguales analizando críticamente los comportamientos negativos (respetando la discreción cuando el propio alumno la solicite), entre el grupo de profesores y profesionales implicados y con la familia. Una intervención



que no tenga en cuenta todos los ámbitos de la vida del sujeto, tiene pocas probabilidades de éxito.

- Como respuesta a los incidentes de carácter leve o moderadamente serios que afectan o involucran a un grupo considerable de alumnos, o bien cuando el docente quiere abordar un patrón de comportamiento, una de las propuestas a considerar es reunir al grupo clase para examinar entre todos lo que ha sucedido, asumir responsabilidades, explicitar las consecuencias del incidente y proponer acciones que ayuden a reestablecer las relaciones. La implicación de los alumnos en el análisis del conflicto y la elaboración de propuestas es fundamental para crear el vínculo y el sentido de pertenencia al que aludíamos anteriormente, así como para generar un cambio positivo en la conducta.
- Los profesionales de los centros educativos deben plantearse como una obligación resolver, en la medida de lo posible, este tipo de problemas. Que la sociedad sea violenta, que las familias de nuestros alumnos no eduquen correctamente, que trabajemos con hijos de familias desestructuradas... no debe servir de excusa para no actuar. Ya sabemos que la escuela no va a solucionar los problemas de la sociedad ni de las familias de su alumnado, por tanto debe enfrentarse a estos problemas desde una perspectiva "microeducativa" pensando en ayudar a "estos" alumnos, en "este" momento de su vida y en la medida de nuestras posibilidades. Planteados así el problema, disminuyen las actitudes derrotistas de los docentes y se consiguen efectos muy relevantes en la educación de los alumnos o, al menos, de una parte importante de ellos.

Diagnosticar la situación del ciberbullying en el centro

Hay que tener en cuenta que las situaciones de ciberacoso suelen ser poco visibles para el profesorado. El 25'4% de los alumnos de la ESO de Baleares víctimas de este fenómeno afirma no haber comentado con nadie su situación, y un porcentaje importante justifica su silencio con la creencia de que "es una cosa que no tiene importancia". Por otra parte, en muy pocos casos son los profesores los destinatarios de las confidencias: poco más de un 6% afirma haberlo comentado con un profesor o profesora (Sureda, Rigo, Comas et al. 2009) Esta situación hace aún más necesario establecer mecanismos que faciliten la obtención de información sobre lo que está pasando

en el centro. Una de las formas de obtener esta información consiste en realizar un autodiagnóstico de la situación mediante la aplicación en el centro del cuestionario "Ciberacoso escolar en las Islas Baleares". Los datos obtenidos con la aplicación de este cuestionario permiten tener una fotografía de lo que pasa en el centro y comparar los datos con los obtenidos para el conjunto del alumnado de la ESO de Baleares⁸.

Establecer espacios de comunicación con las familias

Es sumamente importante que las familias tengan la información necesaria para poder ayudar a sus hijos en relación al correcto uso de las TIC.

Los adultos necesitan conocer el mundo digital en el que "viven" sus hijos, de lo contrario será muy difícil tener un dialogo fluido sobre aspectos de la vida cotidiana de los jóvenes y más aún establecer normas realistas en el uso de las TIC que sean aceptadas y respetadas por los niños y jóvenes. Se debe intentar acortar las diferencias en el manejo y conocimiento de las TIC de los jóvenes y los adultos. Esto exige por parte de los adultos un esfuerzo de formación para saber cómo usar las herramientas (e-mail, Chat, blog, redes sociales) y un esfuerzo de interés para estar informado de los diferentes temas que afectan al mundo digital, tales como la seguridad.

En los espacios de comunicación con las familias tendrían que clarificarse una serie de mensajes:

Los adultos necesitan conocer el mundo digital en el que "viven" sus hijos, de lo contrario será muy difícil tener un dialogo fluido sobre aspectos de la vida cotidiana de los jóvenes y más aún establecer normas realistas en el uso de las TIC



- El ordenador en lugares comunes: si la familia posee un ordenador de mesa conviene que se encuentre en una zona de paso, mientras que si se utiliza un portátil es importante dejar claro cuáles son los lugares de la casa desde donde está permitido conectarse. Esta recomendación se basa en la conveniencia de evitar el aislamiento de los jóvenes en su habitación, sin el necesario límite y control de los adultos (Hernández & Solano, 2005).
- Tiempo y horarios de utilización: los adultos deben poner normas claras en cuanto a la cantidad de horas de conexión, los días y horarios permitidos. Es importante que las TIC y especialmente Internet no sea la única forma de relacionarse con gente ni de entretenerse. Un procedimiento muy adecuado de carácter preventivo es el de establecer un contrato de utilización con el joven antes de adquirir el ordenador, móvil, consola de juegos, etc
- Uso de la cámara web: hacer recomendaciones a los menores referentes al uso de esta herramienta únicamente con personas conocidas, así como sobre su adecuada desconexión para que su intimidad no sea violada. Para la supervisión y autocontrol en la utilización de esta herramienta será de mucha utilidad que el ordenador permanezca en zonas comunes.
- Publicación de imágenes y vídeos: estos elementos son muy utilizados por los jóvenes para comunicarse a través del Chat, blog, redes sociales, por lo tanto será muy beneficioso dialogar sobre los aspectos positivos de estas herramientas, a la par que intentar que adquieran conciencia de la trascendencia que puede adquirir el hecho de hacer público, a través de Internet o teléfonos móviles, un vídeo o una foto personal. Por otra parte, será necesario dialogar con niños y jóvenes sobre la prudencia y responsabilidad que también es necesario tener cuando se trata de imágenes o vídeos en los que aparecen terceras personas; siempre se debe pedir autorización para utilizar dicho material.
- Publicar datos personales: realizar recomendaciones realistas respecto a la necesidad de autoprotección, no proporcionando datos personales como domicilio, teléfono, escuela a la que se asiste, o datos de la familia; tampoco es conveniente entregar las claves de acceso aunque se trate de un amigo.
- Contactos: dialogar con los niños y jóvenes en relación a la no conveniencia de aceptar ni agregar

como contacto a personas de las que no se está seguro de su identidad. Si algún contacto tiene alguna actitud agresiva o intimidatoria se debe bloquear y si se han sentido incómodos o temen por su seguridad lo conveniente es avisar a un adulto.

El vídeo “El ciberbullying” (accesible desde: <http://www.youtube.com/watch?v=Y1lj5mk--ec>) puede ser útil para el desarrollo de actividades con los padres.

Establecer espacios de comunicación con el alumnado

Abrir espacios de diálogo con el alumnado sobre el fenómeno del ciberbullying; un fenómeno del que, aunque conozcan casos concretos, ignoran el sufrimiento que inflige y las consecuencias que puede acarrear. Estos espacios de comunicación pueden adoptar formas diferentes (utilización de las asignaturas existentes, organización de seminarios, charlas, etc⁹.) En todo caso conviene orientar las actividades didácticas de estos espacios a que el alumnado comprenda las implicaciones éticas y legales del ciberbullying y a que haga una buena utilización de las tecnologías. Estas son algunas de las principales ideas que deberían quedar claras en estos espacios (Childnet International, 2007):

- *1.- Siempre hay que respetar a los demás*
Hay que recordar que cuando se envían mensajes a desconocidos se ignora el impacto que pueden tener las palabras o imágenes de los mensajes. Siempre hay que pedir permiso antes de tomar una foto de alguien. Jamás reenviar un mensaje grosero o desagradable o una imagen sobre otra persona.
- *2.- Pensar antes de enviar*
Es importante pensar antes de enviar cualquier imagen o texto sobre sí mismo u otra persona por correo electrónico o teléfono móvil, o antes de publicar la información sobre un sitio web. No hay que olvidar que lo que se envía se puede hacer público muy rápidamente y puede permanecer en línea para siempre.
- *3.- No desvelar las contraseñas*
No hay que desvelar las contraseñas y hay que cambiarlas de forma regular. Sólo hay que proporcionar el número de móvil o la dirección web a los amigos de absoluta confianza.



- **4.- No contestar**
No hay que responder a los mensajes de intimidación ni reaccionar de forma airada; esto es precisamente lo que desea el agresor.
- **5.- Guarda las evidencias**
Hay que llevar un registro de los mensajes ofensivos, fotos o conversaciones. Este registro ayudará a demostrar a los demás lo que está sucediendo, y puede ser utilizado por la escuela, proveedor de servicios de Internet, empresa de telefonía móvil, o incluso la policía, para investigar el acoso cibernético.
- **6.- Informar al profesorado**
Nadie tiene derecho a molestar a sus semejantes. Informar al profesorado de los casos conocidos o sufridos es una obligación de todos.

El vídeo “El ciberbullying” (accesible desde: <http://www.youtube.com/watch?v=Y1lj5mk--ec>) puede ser útil para el desarrollo de actividades con el alumnado.

Incorporar el tema del ciberbullying en los reglamentos que rigen la organización y convivencia en los centros

Es conveniente incorporar en los Reglamentos de Régimen Interno (RRI) y en los Reglamentos de Ordenación y Funcionamiento (ROF) normas claras sobre el buen uso de las tecnologías de la información, normas que garanticen el respeto a la privacidad y el derecho a la propia imagen. A continuación señalamos algunos ejemplos extraídos de reglamentos de centros educativos de Baleares que incorporan referencias al tema¹⁰:

- El alumnado no podrá llevar ni utilizar aparatos electrónicos que capten imágenes o grabaciones. En casos de salidas o viajes se darán permisos especiales para poderlos llevar. La captación de imágenes, grabaciones o información sobre cualquier miembro de la comunidad educativa será considerada conducta contraria a las normas de convivencia. La difusión de estos datos será considerada conducta gravemente perjudicial para la convivencia y supondrá la apertura de un expediente disciplinario (sin perjuicio del inicio de las acciones legales oportunas) (ROF del IES Aurora Picornell).
- No está permitida la utilización de este tipo de dispositivos dentro del recinto del centro. Cuando un

alumno incumpla esta norma, el aparato será retenido por el profesor que observe este hecho, lo llevará a Jefatura de Estudios y sólo podrá ser recogido por los padres / madres o representantes legales. Esta conducta será tipificada como conducta perjudicial para la convivencia del centro y conllevará la imposición de una amonestación. La utilización de estos medios para la grabación de imágenes o sonidos en cualquier espacio del recinto escolar será considerada como una conducta gravemente perjudicial para la convivencia del centro. Serán considerados agravantes los siguientes casos: - Cuando atenten contra la dignidad o integridad de cualquier componente de la comunidad educativa. - Cuando se registren actos de violencia, acosos, peleas, etc. - La divulgación de cualquiera de estos registros (ROF del IES Isidor Macabich).

Es conveniente incorporar en los Reglamentos de Régimen Interno (RRI) y en los Reglamentos de Ordenación y Funcionamiento (ROF) normas claras sobre el buen uso de las tecnologías de la información, normas que garanticen el respeto a la privacidad y el derecho a la propia imagen

- (El alumnado) no puede difundir públicamente a través de los medios de comunicación y las nuevas tecnologías (prensa, televisión, internet ...) ningún tipo de grabación tomado durante las salidas extraescolares sin el permiso de la Dirección, aunque no se utilice el nombre del centro. (...) Los alumnos no pueden obtener ninguna imagen del interior del centro (ni con teléfonos móviles, ni con cámaras fotográficas, ni con videos) sin el permiso de la Dirección. (Plan de convivencia del IES Joan Alcover).
- Normas: Debe imperar un clima de respeto entre las personas y la voluntad de aclarar los conflictos mediante el diálogo y la aplicación de la legalidad. Se



consideran faltas muy graves: hacer fotografías o filmar imágenes en vídeo en el centro. (ROF del IES Esportes).

- Se consideran conductas gravemente perjudiciales para la convivencia del centro: agresiones físicas o morales que perturben física o psicológicamente a los afectados. Las manifestaciones de violencia sexista, ya sean verbales, escritas o físicas. También: la suplantación de datos identificativos: utilizar el carné del centro de otro alumno, el nombre de usuario y la contraseña de otro miembro de la comunidad educativa para acceder al entorno virtual del centro. También, la grabación de imágenes y de voz con cualquier aparato sin pedir autorización a la persona registrada, o que atente contra la integridad física o moral de la misma. Este tipo de conductas dan lugar a la apertura de un expediente disciplinario. (ROF de IES J.M. Llompart).
- Está totalmente prohibido que los alumnos utilicen aparatos electrónicos (móviles, mp3, mp4) o cualquier otro aparato que no sea necesario para el desarrollo de las clases. En cuanto al teléfono móvil, está totalmente prohibido que suene en clase y que sea utilizado para enviar o recibir mensajes. (ROF del IES Llorenç Garcies).
- No se puede hacer uso del móvil en el centro, ni de ningún otro aparato electrónico que no se utilice como recurso didáctico. El incumplimiento de esta norma por parte del alumnado tendrá las consecuencias que se tipifican en el artículo x de este Reglamento. (ROF del IES Santa Margalida).
- Las siguientes conductas perjudican gravemente la convivencia: los actos de indisciplina, injurias u ofensas graves contra los miembros de la comunidad educativa. La agresión grave, física o moral, contra los demás miembros de la comunidad educativa o la discriminación grave por razones de nacimiento, raza, sexo, capacidad económica, nivel social, convicciones políticas, morales o religiosas, así como por discapacidades físicas, sensoriales y psíquicas o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Manipular y utilizar teléfonos móviles u otros instrumentos electrónicos que puedan interferir el normal desarrollo de las clases, así como grabar voz o imágenes. En las aulas no se pueden utilizar los teléfonos móviles (ROF del IES Son Pacs).

Es recomendable que la incorporación de estos temas en la reglamentación del centro se realice a partir de

la perspectiva comunitaria a la que hemos aludido en páginas anteriores. Esta perspectiva, basada en la participación, facilita las relaciones de cooperación y el poder compartir proyectos y decisiones. Las juntas de delegados y las asambleas de aula o tutorías colectivas son dos estructuras presentes en algunos centros y utilizadas para elaborar el documento que regula los deberes y derechos de los miembros de la comunidad educativa.

6.- Cómo actuar en casos de ciberbullying

No hay que minimizar los incidentes de ciberbullying sino que, por el contrario, desde los centros educativos hay que intervenir de forma contundente. Es por ello que los profesores deben saber responder eficazmente a los incidentes que puedan producirse en sus centros (Childnet International, 2007).

Es necesario tener presente que las situaciones de ciberacoso suelen ser poco visibles para el profesorado. El 25'4% de los alumnos de la ESO de Baleares víctimas de este fenómeno afirma no haber comentado con nadie su situación, y un porcentaje importante justifica su silencio con la creencia de que: "es una cosa que no tiene importancia". Por otra parte, en muy pocos casos son los profesores los destinatarios de las confidencias: poco más de un 6% afirma haberlo comentado con un profesor o profesora (Sureda, Rigo, Comas et al. 2009) Esta situación hace aún más necesario el que el profesorado esté atento a ciertos comportamientos que pueden ser indicadores para detectar situaciones de ciberbullying. En el esquema 4 se señalan algunos de estos posibles indicadores.

No hay que minimizar los incidentes de ciberbullying sino que, por el contrario, desde los centros educativos hay que intervenir de forma contundente



Esquema 4: Algunos comportamientos que pueden ser indicadores de situaciones de ciberacoso (Basado en: Ministère d'Éducation Nationale, 2011; Del Rey, Garmendia, Martínez et al., 2011)

Entre las víctimas	Entre los ejecutores y participantes
<ul style="list-style-type: none"> - Relativos a factores de personalidad - Ansiedad, miedo - Baja autoestima - Poco interés por las actividades - Trastornos de sueño, fatiga - Bajo rendimiento escolar - Ausencias - Aislamiento - Cambios repentinos de humor - Relativos a aspectos comportamentales - Ser o haber sido víctima de bullying - Rechazar el hablar de situaciones de ciberbullying - Ser poco cuidadosos con las contraseñas - Haber dado o colgado datos personales en Internet - Haber intercambiado fotos o videos personales con personas conocidas a través de Internet - Aceptar como amigos en Internet a personas desconocidas 	<ul style="list-style-type: none"> - Relativos a factores de personalidad - Actitudes agresivas - Escasa empatía - Círculo de amigos agresivos - No reconocimiento de las consecuencias de sus actos - Escasa tolerancia a la frustración - Relativos a aspectos comportamentales - Utilización de diversas cuentas online - Haber intimidado o acosado a algunos de sus compañeros en la escuela - Justificar situaciones de ciberbullying protagonizadas por otros - Faltar al respeto a la autoridad, los docentes o los padres y madres - Mostrar actitudes de prepotencia, de abuso de poder y de falta de respeto de sus iguales

¿Cómo actuar ante la detección de casos de ciberacoso? Como señalan Del Rey, Flores, Garmendia et al. (2011):

cualquier miembro de la comunidad educativa (profesorado, alumnado, familias y personal no docente) que tenga sospechas, considere la existencia de indicios razonables o tenga conocimiento expreso de una situación de ciberbullying tiene la obligación de comunicarlo al Equipo Directivo del centro. De hecho, es obligación de toda persona o autoridad el comunicar a la autoridad o sus agentes las situaciones de riesgo que puedan afectar a un menor sin perjuicio de prestarle el auxilio inmediato que precise (Artículo 13 de la ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor) (pág. 22).

Detectado un caso de ciberbullying debería ser el tutor del alumno implicado quien se encargue de coordinar las acciones que se lleven a cabo en el proceso de intervención. Este proceso debería contemplar, por lo menos, tres grupos de actuaciones: apoyar y tranquilizar a la víctima; investigar y registrar el incidente; trabajar con los infractores (Childnet International, 2007) y, también, con los afectados.

1.- Apoyar y tranquilizar a la víctima

En el caso del niño o adolescente víctima de acoso, se le debe brindar rápidamente un entorno de apoyo y contención en el que se sienta seguro para contar lo que ha vivido y hablar de sus sentimientos. Se deberá evitar crear situaciones donde se exponga al joven a sentirse víctima ante otros. Será oportuno por parte de los adultos no exteriorizar reacciones de bronca o impotencia ante el joven agredido, manteniendo la calma y el sentido común para abordar el tema tanto en la escuela como con las fuerzas de seguridad. SIEMPRE será conveniente hacerle saber al niño o joven acosado que no está solo y que no tiene la culpa de nada de lo que ha sucedido. NUNCA, se deberá dejar pasar una situación de agresión a través de las TIC sin hacer nada o simplemente prohibiendo al joven acosado volver a utilizar Internet o el móvil.

2.- Investigar y registrar el incidente

Es importante registrar los elementos constitutivos de acoso (capturas de pantalla, SMS, correos, videos, etc.) e intentar suprimirlos, ya sea con la colaboración del agresor (en el caso de que se conozca) o solici-



tando al proveedor de dominio que retire el material perjudicial de Internet.

Hay que identificar a los actores y tener presente que el acosador es un niño o joven en desarrollo; hay que intentar que las medidas que se adopten sean socializadoras con el objetivo de estimular la capacidad de empatía y la posibilidad de arrepentimiento a través de la toma de conciencia de la trascendencia de sus actos. En el caso de los compañeros testigos de la agresión, será muy útil y necesario abrir un espacio de diálogo para reflexionar sobre lo sucedido y brindar argumentos sólidos que sensibilicen y animen a los jóvenes a no ser indiferentes frente a los sentimientos de un compañero agredido, cuestionando creencias arraigadas como, “no te metas” o “algo habrá hecho para merecerlo”.

3.- Trabajar con los infractores y con los afectados

Una forma de abordar el tema consiste en adoptar en el centro prácticas restaurativas. Estas prácticas se basan en la llamada justicia restaurativa; una forma de ver la justicia penal que pone el énfasis en cómo el delito daña las relaciones entre las personas que viven en comunidad y que, en consecuencia, se centra en reparar el daño causado en vez de sancionar la transgresión de una norma. El proceso de justicia restaurativa anima al infractor a responsabilizarse de sus acciones y del daño causado, a comprender las causas y los efectos de su comportamiento en los demás y a cambiarlo para ser aceptado de nuevo en la comunidad. Al mismo tiempo, el proceso ofrece a la víctima la posibilidad de explicar el impacto del delito en ella y exponer su punto de vista sobre la forma de repararlo. Dicho modelo restaurativo encuentra su justificación psicológica en la eficacia de los plantea-

mientos disciplinares basados en el razonamiento de inducción (disciplina inductiva) demostrados por Hoffman, y que son los que predicen en mayor medida los comportamientos altruistas (Hoffman 1980, 1983).

Los centros educativos constituyen espacios privilegiados para la aplicación de prácticas restaurativas¹¹. La función de la escuela consiste en formar personas y el tratamiento que se dé a los actos contra la convivencia debería servir para que quien comete estos actos tenga la oportunidad de reflexionar sobre el daño causado y plantear acciones para restaurar las relaciones. Las prácticas restaurativas son una alternativa a la disciplina punitiva, una forma distinta de ver los conflictos y su abordaje en la que uno de sus pilares fundamentales es la construcción de comunidad (Costello, Wachtel & Wachtel, 2010).

Una de las propuestas más representativa de estas prácticas son las reuniones formales restaurativas que se utilizan como respuesta a los incidentes de carácter más grave¹².

Cabe señalar que la implementación de prácticas restaurativas no es incompatible con la aplicación de sanciones legales o punitivas, si bien es cierto que sus resultados son mucho más efectivos puesto que propicia que los estudiantes encaren sus conductas y asuman la responsabilidad de las mismas en procesos que proporcionan apoyo y espacio para la comprensión, y que están dirigidos a enmendar el daño ocasionado de la mejor manera posible. En pocas palabras, las prácticas restaurativas se centran más en las necesidades que en los castigos, en reparar el daño más que en sancionar la transgresión de una norma.



7.- Referencias

- Belsey, B. (2005). *Cyberbullying: An Emerging Threat to the "Always On" Generation*. Bullying.com Canada. Recuperado el 2 de septiembre de 2012, de: http://www.cyberbullying.ca/pdf/Cyberbullying_Article_by_Bill_Belsey.pdf
- Bennàssar, A., Alonso, L. & Cantó (2009) *Els menors i les xerxes socials a Internet*. Palma; Govern Balear. Recuperado el 2 de septiembre de 2012, de: <http://www.caib.es/sacmicrofront/archivopub.do?ctrl=MCRST205ZI83663&id=83663>
- Childnet International (2007). *Cyberbullyng. Safe to Learn: Embedding anti-bullying work in schools*. Annesley, Department for Children Schools and Families Publications. Recuperado el 2 de septiembre de 20012, de: <http://digizen.org/resources/cyberbullying/preventing/understanding.aspx>
- Costello, B., Wachtel, J. & Wachtel, T. (2010). *Manual de prácticas restaurativas para docentes, personal responsable de la disciplina y administradores de instituciones educativas*. Bethlehem: International Institute for Restorative Practices.
- Del Rey, R., Flores, J., Garmendia, M., Martínez, G.; Ortega, R. & Tejerina, O. (2010). *Protocolo de actuación escolar ante el cyberbullying*. Bilbao: Grupo EMICI. Recuperado el 5 de junio de 2012, de: <http://www.protocolo-ciberbullying.com/>
- Erny-Newton, E. (2008a). *Introduction à la cyberintimidation, avatars et identité*. Réseau Éducation Médias. Recuperado el 2 de septiembre de 2012, de: http://habilomedias.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/Introduction_a_la_cyberintimidation_5eme_et_6eme-2.pdf La versión en inglés lleva por título *Introduction to Cyberbullying – Avatars and Identity*. Recuperado el 2 de septiembre de 2012, de: http://mediasmarts.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/cyberbullying_introduction_5-6.pdf
- Erny-Newton, E. (2008b). *Introduction à la cyberintimidation. Du monde physique au monde digital*. Réseau Éducation Médias. Recuperado el 2 de septiembre de 2012, de: http://habilomedias.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/Introduction_a_la_cyberintimidation_1re_et_2eme_secondaire.pdf El título de la versión en inglés es: *Understanding Cyberbullying – Virtual vs. Physical Worlds*. Recuperado el 2 de septiembre de 2012, de: http://mediasmarts.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/cyberbullying_introduction_7-8.pdf
- Erny-Newton, E. (2008c). *Cyberintimidation et participation citoyenne*. Réseau Éducation Médias. Recuperado el 2 de septiembre de 2012, de: http://habilomedias.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/Cyberintimidation_et_Participation_citoyenne-2.pdf La versión en inglés lleva por título: *Cyberbullying and Civic Participation*. Recuperado el 2 de septiembre de 2012, de: http://mediasmarts.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/cyberbullying_civic_participation.pdf
- Erny-Newton, E. (2008d). *Encourager les comportements éthiques en ligne: examen des valeurs et de l'éthique*. Réseau Éducation Médias. Recuperado el 2 de septiembre de 2012, de: http://habilomedias.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/Cyberintimidation_valeurs_ethiques-2.pdf. La versión en inglés lleva por título: *Promoting Ethical Behaviour Online – Our Values and Ethics* http://mediasmarts.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/cyberbullying_ethical_behaviour.pdf
- Farrington, D.P. (1993). Understanding and preventing bullying. En M. Tonry (Ed.), *Crime and Justice: An Annual Review of Resarch*. vol. 17 (pp. 381-458). Chicago: University of Chicago Press.



- Garaigordobil, M. (2011). Prevalencia y consecuencias del cyberbullying: una revisión. *International Journal of Psychological Therapy*, 11(2), 233-254. Recuperado el 2 de septiembre de 2012, de: <http://www.ijpsy.com/volumen11/num2/295.html>
- Garmendia, M., Garitaonandia, C., Martínez, G. & Casado, M. A. (2011). *Riesgos y seguridad en internet: La menores españoles en el contexto europeo*. Universidad del País Vasco, Bilbao: EU Kids Online. Recuperado el 4 de mayo de 2012, de http://www.sociologia.ehu.es/s0018-eukidsct/es/contenidos/informacion/gi0404_informes2/es_00404_in/adjuntos/informe%20EU%20KIDS%20ONLINE%2015-2-2011.pdf
- Gil, A; Feliu, J, Rivero, I, Gil, E (2003). *¿Nuevas tecnologías de la información y la comunicación o nuevas tecnologías de relación? Niños, jóvenes y cultura digital*. UOC. Recuperado el 2 de septiembre de 2012, de: <http://www.uoc.edu/dt/20347/20347.pdf>
- Hernández, M.A. & Solano, M.I. (2005). La seguridad de los menores en Internet. *Actas II Jornadas Nacionales "TIC y Educación" TICEMUR*. Lorca.
- Hinduja, S. & Patchin, J.W. (2009). *Bullying Beyond the Schoolyard. Preventing and Responding to Cyberbullying*. Thousand Oaks: Corwin Press.
- Hoffman, M.L. (1980). Adolescent morality in development perspective. En Adelson (Ed.). *Handbook of adolescent psychology*. New York: Wiley Int.
- Hoffman, M.L. (1983). Empathy, guilt and social cognition. En W.F. Overton (Ed.). *The relationship between social and cognitive development*. London: L.E.A.
- Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar (2011) *Estudi sobre la convivència escolar a l'Educació Secundària de les Illes Balears*. Palma: Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats. Recuperado el 15 de septiembre de 2012, de: <http://www.caib.es/sacmicrofront/contenido.do?idsite=151&cont=43135>
- INTECO (2011). *Guía sobre adolescencia y sexting: qué es y cómo prevenirlo*. Recuperado el 2 de septiembre de 2012, de: <http://www.sexting.es/guia-adolescentes-y-sexting-que-es-y-como-prevenirlo-INTECO-PANTALLASAMIGAS.pdf>
- Johnson, M. (2008a) *La cyberintimidation et la loi. 1re et 2ème secondaire*. Réseau Éducation Médias. Recuperado el 2 de septiembre de 2012, de: http://habilomedias.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/Cyberintimidation_et_la_loi_1re_et_2eme.pdf
- Johnson, M. (2008b) *La cyberintimidation et la loi. 3ème secondaire*. Réseau Éducation Médias. Recuperado el 2 de septiembre de 2012, de: http://habilomedias.ca/sites/default/files/pdfs/lesson-plan/Cyberintimidation_et_la_loi_3eme_secondaire_au_cegep-2.pdf
- Klomek, A.B., Sourander, A. & Gould, M. (2010) The Association of Suicide and Bullying in Childhood to Young Adulthood: A Review of Cross-Sectional and Longitudinal Research Findings. *Canadian Journal of Psychiatry / Revue Canadienne de Psychiatrie*, 55 (5).
- Li, P. (2008). *A cross-cultural comparison of adolescents' experience related to cyberbullying*. *Educational Research*, 50 (3), 223-234.
- Livingstone, S., Haddon, L., Görzig, A. & Ólafsson, K. (2011). *Risks and safety on the internet: The perspective of European children. Full Findings*. LSE, London: EU Kids Online. Recuperado el 4 de mayo de 2012, de: http://www2.cnrs.fr/sites/en/fichier/rapport_english.pdf
- Ministère d'Éducation Nationale (2011). *Guide pratique pour lutter contre le cyber-harcèlement entre élèves*. Recuperado el 3 de junio de 2021, de: http://media.education.gouv.fr/file/09_septembre/58/6/guide-cyberharcèlement_190586.pdf



Nadal, A., Vives, M. & Capella, C. (2008). Los planes de convivencia como documento activo del centro y para el centro. IN. *Revista Electrónica d'Investigació i Innovació Educativa i Socioeducativa*, 1 (0), 203-224. Recuperado el 3 de abril de 2011, de:

http://www.in.uib.cat/pags/volumenes/vol1_num0/nadal_vives_capella/index.html

NSPCC (2012). *Briefing: The role of schools, colleges and academies in protecting children from grooming and entrapment*. Recuperado el 2 de septiembre de 2012, de:

http://www.nspcc.org.uk/Inform/resourcesforteachers/good-practice/protecting-children-from-grooming_wdf90566.pdf

Olweus, D. (1993). *Bullying at school: What we know and what we can do*. Oxford: Blackwell.

Roland, E. (1989). Bullying: The Scandinavian tradition. En D. P. Tattum & D. A. Lane (Eds.), *Bullying in schools* (pp. 21–32). Stoke-on-Trent: Trentham Books.

Shariff, Sh. (2009) *Confronting Cyber-bullying*. Cambridge: Cambridge University Press.

Sigalés, C., Mominó, J.M^a., Meneses, J. & Badia, A. (2008). *La integración de Internet en la educación escolar española: situación actual y perspectivas de futuro*. Barcelona: UOC. Recuperado el 2 de julio de 2012, de:

http://www.oei.es/salactsi/informe_escuelas_espana_09.pdf

Sourander, A., Klomek, A.B., Ikonen, M., Lindroos, J., Luntamo, T., Koskelainen, M. et al. (2010). Psychosocial Risk Factors Associated With Cyberbullying Among Adolescents A Population-Based Study. *Archives of General Psychiatry*, 67 (7), 720-728.

Sureda, J., Comas, R., Morey, M., Mut, B., Salvà, F. & Oliver, M. (2009). *Les TIC i els joves a les Illes Balears. Equipament i usos de les tecnologies de la informació i la comunicació per part dels joves de les Illes Balears d'entre 15 i 16 anys*. Palma; IBIT. Recuperado el 2 de septiembre de 2012, de:

http://www.ibit.org/dades/doc/2190_es.pdf

Sureda, J., Mut, B., Comas, R., Casero, A., Oliver, M., Salvà, F. et al. (2008). *Les TIC i els menors a les Illes Balears. Equipament i usos de les tecnologies de la informació i la comunicació per part dels menors de les Illes Balears d'entre 6 i 14 anys*. Palma; IBIT. Recuperado el 2 de septimebe de 2012, de:

http://www.xarxasegura.net/pdfs/menors_tic_6_14_anys.pdf

Sureda, J., Rigo, E., Comas, R., Servera, A.M., Morey, M., Mut, B. et al. (2009). *El ciberassetjament entre els joves. Característiques i impacte del cyberbullying entre l'alumnat d'ESO de les Illes Balears*. Palma; Ibit. Recuperado el 2 de septiembre de 2012, de: http://www.ibit.org/dades/doc/2625_ca.pdf



8.- Apéndice

Webgrafía sobre ciberbullying

Ararteko	http://www.ararteko.net
<p>Ararteko es la Defensoría del Pueblo u Ombudsman del País Vasco. En su web hay una variedad de materiales editados por Ararteko y realizados por “Pantallas Amigas”. Se destacan: “Ventanas: Una aventura Real en un mundo Virtual”, “Ciberbullying. Material didáctico dirigido a las niñas y los niños” y “Cyberbullying. Guía rápida para la prevención del acoso por medio de las nuevas tecnologías” http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_1218_3.pdf Guía para las Familias Sobre Maltrato entre Alumnos (Bullying) http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_1218_3.pdf</p>	
Berkman Center for Internet & Society	http://cyber.law.harvard.edu/about
<p>Centro de investigación de la Universidad de Harvard centrado en analizar el ciberespacio desde la perspectiva jurídica.</p>	
Center for Safe and Responsible Internet Use (CSRIU)	http://csriu.org/cyberbully/
<p>El Centro para el uso seguro y responsable de Internet se dedica a la investigación y orientación sobre temas de seguridad en la Red. En la página dedicada al Ciberbullying hay recursos para los padres, los profesores y los menores.</p>	
Childnet	http://www.childnet.com/
<p>Organización sin ánimo de lucro que lucha por hacer de Internet un lugar seguro para los menores. Cabe destacar dos de los proyectos desarrollados por Childnet: 1) <i>Digizen</i>, centrado en asesorar sobre el ciberbullying y las redes sociales. 2) <i>UK Safer Internet Center</i>, para asesorar sobre el uso seguro de Internet. Entre sus trabajos sobre el Ciberbullying destacamos el vídeo <i>Vamos a luchar juntos</i> http://vodpod.com/watch/3374364-cyber-bullying-subtitulado-espaol y la guía <i>Cyberbullying Guidance Overview</i> http://www.digizen.org/resources/cyberbullying/overview/</p>	
Ciber Familias	http://www.ciberfamilias.com
<p>Se trata de una página de ayuda y orientación para padres y educadores, sobre el empleo de las nuevas tecnologías por parte de los menores. Tiene un formato simple donde puede encontrarse material informativo sobre el tema. página web promovida por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid a través del Instituto Madrileño del Menor y la Familia</p>	
CyberBully411	http://www.cyberbully411.com
<p>El sitio web fue creado por Internet Solutions for Kids, Inc., con fondos de la Fundación Comunitaria de Tecnología de California, con el objetivo de proporcionar recursos sobre el ciberbullying.</p>	
Cyberbullying Research Center	http://www.cyberbullying.us/events.php
<p>Centro creado por Justin W. Patchin y Sameer Hindija, autores de interesantes trabajos sobre el tema. Mucha información actualizada acerca de la naturaleza, el alcance, las causas y consecuencias del ciberbullying.</p>	
Education.gouv.fr	http://www.education.gouv.fr/
<p>Página web del Ministerio de Educación de Francia en la que se pueden localizar diversos documentos sobre el ciberbullying. Por ejemplo: La guía <i>Guide pratique pour lutter contre le cyber-harcèlement entre élèves</i>, editada en el 2011 (http://media.education.gouv.fr/file/09_septembre/58/6/guide-cyberharcèlement_190586.pdf) Las páginas dedicadas al acoso escolar se localizan en http://www.education.gouv.fr/cid58745/la-lutte-contre-harcèlement.html</p>	



Equipo Multidisciplinar de Investigación del ciberbullying EMICI.	http://www.emici.net/
<p>El EMICI (Equipo Multidisciplinar de Investigación del Ciberbullying) es un grupo de trabajo que tiene como misión el desarrollo de aportaciones de alto valor añadido y carácter social a diferentes fenómenos asociados al uso de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) y relacionados con el ciberbullying por parte de la infancia y la adolescencia con una aproximación rigurosa y multidisciplinar. Cabe destacar el documento Del Rey, R.; Flores, J.; Garmendia, M.; Martínez, G.; Ortega, R.; Tejerina, O. (2011) Protocolo de actuación escolar ante el ciberbullying. Grupo EMICI. http://www.protocolo-ciberbullying.com/</p>	
Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO)	http://www.inteco.es
<p>El Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO), promovido por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, es una plataforma para el desarrollo de la Sociedad del Conocimiento a través de proyectos del ámbito de la innovación y la tecnología. Se trata de una página muy actualizada que cuenta con un observatorio de la seguridad de la Información que contiene guías y estudios sobre seguridad en las TIC.</p> <p>Ejemplo: Nueva guía legal sobre las redes sociales, menores de edad y privacidad en la Red (21/10/2008), Estudio sobre el Sector de la Seguridad TIC en España (26/09/08), Nueva Guía Legal sobre la protección del derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen en Internet(25/09/08).</p> <p>Esta página también cuenta con un blog con temas de actualidad sobre la seguridad en las TIC.</p>	
Pantallas Amigas	http://www.pantallasamigas.net
<p>Pantallas Amigas “es una iniciativa que tiene como misión la promoción del uso seguro y saludable de las nuevas tecnologías y el fomento de la ciudadanía digital responsable en la infancia y la adolescencia”.</p> <p>Pantallas amigas cuenta con una página web muy completa y actualizada.</p> <p>Se puede encontrar estudios sobre menores y usos de las TIC, artículos de opinión y divulgación, intervenciones en municipios y centros escolares. Posee una web temática con información y referencia complementaria para todas las persona interesadas en el ciberbullying.</p> <p>Se especializa principalmente en la creación de material didáctico.</p> <p>Ejemplo: Internet con los menores riesgos, Guía Ciberbullying, Las diez claves para usar Internet con seguridad, etc.</p> <p>Pantallas amigas publica el blog temático Ciberbullying http://ciberbullying.wordpress.com/</p> <p>Pantallas amigas también mantiene la web Ciberbullyng http://www.ciberbullying.com/cyberbullying/</p>	
Protégeles. Centro de Internet Segura. Campaña Acoso escolar.	http://www.protegeles.com/ http://www.centrointernetsegura.es/lineas02.php http://www.acosoescolar.info/index.htm
<p>La asociación sin ánimo de lucro Protégeles viene operando desde el año 2001 en temas relacionados con los usos ilegítimos de Internet. La Campaña contra el Acoso Escolar diseñada y promovida por Protégeles supone la puesta en marcha de una Línea de Ayuda desarrollada con el objetivo de prestar apoyo y orientación personalizada a todos aquellos niños y adolescentes que están sufriendo acoso en el entorno escolar, así como a sus familiares en caso necesario</p>	
Stopbullying.gov	http://www.stopbullying.gov/
<p>Múltiples recursos para luchar contra el bullying. Hay un apartado específico dedicado al ciberbullying.</p>	
Stopcyberbullying	http://stopcyberbullying.org
<p>Recursos para poner en marcha un programa contra el ciberbullying.</p>	
WiredSafety	http://www.wiredsafety.org/
<p>Se presenta como “the world's largest Internet safety, help and education resource”</p>	



Notas

- 1 Se entiende por “grooming” el proceso por el cual un adulto, de forma consciente, deliberada y planificada, se gana la confianza de un menor para posteriormente abusar sexualmente de él (NSPCC, 2012).
- 2 Se entiende por “sexting” la “difusión o publicación de contenidos (principalmente fotografías o vídeos) de tipo sexual, producidos por el propio remitente, utilizando para ello el teléfono móvil u otro dispositivo tecnológico” (INTECO, 2011, p. 4).
- 3 Este “traspaso de fronteras” provoca que el ciberbullying a menudo quede fuera del alcance normativo o jurídico de los centros educativos. No por ello hay que dejar de contemplarlo en las normas que regulan la convivencia en los centros.
- 4 La inmensa mayoría del alumnado de ESO de las Balears (el 89,7 %) posee conexión a Internet desde su casa, El 47,4% posee ordenador con conexión a Internet en su propia habitación y hasta el 92% posee teléfono móvil (Sureda, Comas, Morey et al., 2009).
- 5 El ítem del cuestionario del que se han obtenido estos datos señalaba: ¿Con qué frecuencia has padecido esta situación durante los dos últimos meses? Contestaron la encuesta un total de 1369 alumnos de los 4 cursos de la ESO.
- 6 Hay que tener en cuenta, como ya hemos señalado, que una única acción a través de Internet puede suponer una experiencia de victimización prolongada.
- 7 Los porcentajes que están sin paréntesis hacen referencia a aquellos menores que han contestado que habían sido víctimas «una o dos veces». Los números entre paréntesis hacen referencia a los porcentajes de alumnos que han señalado «una vez cada semana» o «varias veces cada semana».
- 8 Los centros interesados con aplicar este cuestionario pueden contactar con el Grupo de investigación de la UIB Educació i ciutadania en la siguiente dirección educacioiciutadania@gmail.com.
- 9 La Réseau Éducation Médias, de Canadá, ha desarrollado una serie de programaciones didácticas para alumnos de primaria y secundaria, publicadas en el 2008 en francés e inglés y orientadas a estos objetivos. (Erny-Newton, 2008a, 2008b, 2008c, 2008d, Johnson, 2008a, 2008b).
- 10 Los ejemplos corresponden a un análisis realizado a mediados del 2011 de más de 90 Reglamentos de Régimen Interno (RRI) y Reglamentos de Organización y Funcionamiento (ROF) de los centros de secundaria de Baleares. El análisis puso de manifiesto que las normas referidas al buen uso de las TICs están escasamente presentes en estos reglamentos. La inmensa mayoría (más del 95%) de centros educativos españoles tienen establecidas normas que regulan el uso de los ordenadores por parte del alumnado fuera de las horas de clase. La mayoría de estas normas se refieren al tipo de páginas que pueden visitar; a limitaciones de uso de determinados programas (Chat, correo electrónico...) y a los momentos en los que pueden conectarse (Sigalés, Mominó, Meneses & Badia, 2008).
- 11 El Departamento de Pedagogía Aplicada y Psicología de la Educación de la UIB participa, junto con otras instituciones, en el proyecto Comenius Regio 2011-13, Restorative Practices for Schools, Families and Wider Communities. Este proyecto se está desarrollando en Palma y Hull (Inglaterra) con el objetivo de implementar las prácticas restaurativas en uno de los barrios de Palma y su posterior extensión a otras zonas de la ciudad.
- 12 En las reuniones formales restaurativas, dirigidas por un facilitador capacitado y externo al centro, se reúnen en círculo las personas involucradas para explorar lo que sucedió, quién resultó afectado y cómo, y qué se tiene que hacer para arreglar las cosas. Entre los participantes se incluyen a aquéllos que hicieron el daño, aquéllos que fueron afectados por el daño y con frecuencia a familiares o amigos de ambas partes.

Previamente, el facilitador se habrá comunicado personalmente con todos los implicados para informar sobre el proceso y responder a cualquier duda o inquietud, puesto que es esencial que todos los presentes estén allí voluntariamente y se sientan seguros.

La reunión se desarrolla a partir de las preguntas que formula el facilitador:

A LA PERSONA QUE OCASIONA EL DAÑO	A LA PERSONA AFECTADA
<ul style="list-style-type: none"> — ¿Qué pasó? — ¿Qué pensabas cuando paso? — ¿Qué piensas ahora sobre el incidente? — ¿Quién ha sido afectado por lo que has hecho? ¿De qué manera? — ¿Qué piensas que ha de pasar a partir de ahora para mejorar las cosas? ¿Qué puedes hacer para reparar esto? 	<ul style="list-style-type: none"> — ¿Qué pasó? — ¿Qué pensaste al ver lo que había pasado? — ¿Cómo te ha afectado a ti y a otras personas? — ¿Cómo te sientes ahora respecto a lo que sucedió? — ¿Qué ha sido lo más difícil para ti? — ¿Qué piensas que ha de pasar a partir de ahora para mejorar las cosas? ¿Qué quieres pedir y a quién?

A continuación intervienen el resto de participantes en el círculo.

Posteriormente, se reúnen de nuevo todos los participantes para revisar las acciones acordadas y el grado de satisfacción que han provocado.



Esta guía ha sido realizada en el marco del proyecto "Ciberbullying" financiado por el Departamento de Deportes, Juventud e Igualdad del Consell de Mallorca. El proyecto "Ciberbullying" formó parte del programa "Iniciatives als Instituts".

La realización del proyecto ha corrido a cargo del Grupo de investigación "Educación y Ciudadanía", del Departamento de Pedagogía Aplicada y Psicología de la Educación de la Universitat de les Illes Balears (UIB). Este grupo cuenta con la consideración de Grupo Competitivo y el patrocinio por parte de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, a través de la Direcció General de Recerca, Desenvolupament Tecnològic i Innovació de la Conselleria d'Innovació, Interior i Justícia, y la cofinanciación de fondos FEDER.



"Una manera de hacer Europa"



Govern de les Illes Balears

Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats
Direcció General d'Universitats,
Recerca i Transferència del Coneixement



Consell de
Mallorca

Autores:

Jaume Sureda
Rubén Comas
Eduardo Rigo
Mercè Morey
Maria Bel Pomar
Bartomeu Mut
Francesca Salvà
Miquel F. Oliver
Analia Servera

Recursos educativos, número 1.

Palma. Diciembre de 2012

Edita: Departamento de Pedagogía Aplicada y Psicología de la Educación

Director: Jaume Sureda Negre

Subdirectora: Adolfinia Pérez Garcias

Secretario: Josep Pérez Castelló

Podéis seguirnos a través de la web:

<http://pape.uib.es/>

y en Facebook:

<http://www.facebook.com/DepartamentdePedagogiaAplicada>

Diseño gráfico: Ferran Sintès (www.ferransintes.com).





Recursos didácticos

Número 1. Diciembre de 2012



**Universitat de les
Illes Balears**

Departament de Pedagogia Aplicada
i Psicologia de l'Educació