

EL EDUCADOR SOCIAL ANTE EL FENÓMENO DEL CIBERBULLYING

Serrate González, Sara
Universidad de Salamanca
sarasg@usal.es

Palabras clave: acoso cibernético, educador social, nuevas tecnologías, centros escolares.

1. Introducción

La sociedad actual, a la que se ha denominado sociedad red, sociedad del conocimiento y de la información, es una sociedad dominada por el cambio en la que los avances tecnológicos producidos en escaso periodo de tiempo han afectado a la organización social que se ve reflejada en nuestros hábitos de vida. La escuela, como institución que atiende y se ocupa de la educación y socialización de niños y jóvenes, debe adaptarse a los cambios y tener en cuenta los avances producidos en cuanto al uso de aparatos electrónicos y medios de comunicación masivos (principalmente Internet) en tanto que sistemas de relación y comunicación entre las personas. En ocasiones, fruto de esa adaptación, se encuentra con situaciones conflictivas a las que debe hacer frente en la medida en la que afectan al funcionamiento normal de un centro educativo.

Para relacionar al educador social, como profesional del ámbito educativo, con la problemática social que se asocia al actual fenómeno del *ciberbullying*, tema central de esta comunicación, debemos comenzar tratando de comprender las características que definen la sociedad actual en cuanto al uso generalizado de las tecnologías de la información y la comunicación y nuevos dispositivos electrónicos (ordenadores, teléfonos móviles, tabletas) por los alumnos, así como intentar comprender en qué medida afecta ese uso, en la forma en la que se relacionan.

2. Los jóvenes y el uso de las TIC en la sociedad del conocimiento

Los adolescentes y jóvenes han establecido nuevos mecanismos de interacción a través del uso de dispositivos electrónicos y nuevos canales de comunicación a través de Internet, redes sociales, blogs, etc. (Hernández, González, y Jones, 2011). Encuentran su uso como la forma más rápida y en ocasiones más útil que conocen para obtener información, comunicarse y relacionarse con los demás. Nos encontramos ante una *generación interactiva* con atributos específicos en cuanto al uso de tecnología (Del Río, Sádaba y Bringué, 2010):

- Son una *generación equipada* porque disponen de los dispositivos más representativos cada vez a edades más tempranas (ordenador, teléfono móvil, conexión a internet, etc.)
- Se caracterizan por ser una *generación móvil* que utiliza el teléfono para una gran variedad de funciones y les acompaña en cada una de las tareas diarias que realizan.
- Se considera una *generación precoz* en un mundo cada vez más interactivo donde antes de traspasar la barrera infancia-adolescencia ya han tenido contacto con cantidad de aparatos electrónicos y conexiones de comunicación.
- Son una *generación denominada multitarea* porque conjugan perfectamente los hábitos diarios con la atención a las pantallas que les rodean.
- *Chicos acción y chicas relación*, en cuanto al uso y preferencias en las herramientas tecnológicas existe una diferencia en función del género, los chicos prefieren las tecnologías para realizar actividades mientras que las chicas ven un uso más adecuado para la relación e interacción con los demás.
- Por último es una *generación* que se considera *emancipada* en cuanto al uso en sus espacios privados (dormitorios) y el acceso en solitario a las pantallas.

Estos nativos *digitales* -población adolescente y joven- encuentran atractivo el uso de tecnología y nuevos medios online de comunicación por las múltiples posibilidades que les ofrecen (Izco, 2007):

1. La *interactividad* del medio: permiten una comunicación activa.
2. La *sociabilidad*: estas tecnologías permiten un contacto continuo principalmente con sus iguales.

3. La posibilidad de *creación de espacios de intimidad*: los adolescentes crean, a través de estas tecnologías, una contracultura, propia de su edad, de experimentación identitaria (Castell, 1999, p.7), buscando espacios diferenciados y privados del resto de personas como forma de reafirmar su intimidad (del Río, Sádaba y Bringué, 2010).
4. La *personalización*: ya que les permiten sentirse diferentes.
5. La capacidad de obtener *información ilimitada*: a la que tiene acceso sobre cualquier tema, contactando con personas diferentes y superando las barreras espacio-temporales.

Es decir, Internet y las nuevas tecnologías ofrecen a este grupo de población grandes oportunidades y posibilidades de relacionarse, comunicarse, obtener información, etc. Sin embargo, también están expuestos a riesgos por el simple hecho de utilizar estos medios; en función del papel que ellos mismos jueguen en el uso que realizan de las tecnología e Internet (receptores, participantes, actores) o las motivaciones que encuentran a la hora de utilizar esta tecnología (aprendizaje, participación, creatividad, identidad) va o van a ser determinante para prevenir riesgos y aprovechar oportunidades. (Hasebrinj et al (2008) citado en Tolsá 2012).

Tabla 2. Oportunidades y Riesgos de Internet. Adaptado de Livingstone (2009, p.30) a partir de Tolsá 2012.

Oportunidades Online	Riesgos Online
Acceso a información global	Contenido ilegal
Recursos educativos	Pedófilos/seducción y engaño/desconocidos
Redes sociales entre amigos	Violencia sexual o extrema
Entretenimiento, juegos diversión	Otros contenidos ofensivos o nocivos
Creación de contenidos por parte del usuario	Actividades y contenidos racista/despectivo
Participación política o cívica	Publicidad y márketing encubiertos
Privacidad para la expresión de la identidad	Desinformación/información tendenciosa
Implicación en la comunidad/activismo	Abuso de informaciónpersoanl
Experiencia tecnológica/alfabetización mediática	Cyberbullying/acoso online
Promoción profesional/empleo	Juego online,phising,estafa
Consejos personales/sobre salud/sexuales	Autodestrucción (suicidio, anorexia)
Grupos de especialistas/foros de fans	Invasión/abuso de la privacidad
Compartir experiencias con otros en la distancia	Actividades ilegales (hackers, derechos de autor)

Teniendo en cuenta específicamente los riesgos asociados a las tecnologías e Internet, los adolescentes y jóvenes están expuestos, por una parte a sufrir lo que se denomina riesgos pasivos, que se traducen en la posibilidad de sufrir acoso, recibir mensajes desagradables, contactos no deseados y, por otra parte, están expuestos a lo que se denomina riesgos activos que suponen que una persona, por el hecho de disponer de tecnología, pueda desarrollar acciones nocivas (del Río, Sádaba y Bringué, 2010).

Interesa, a los centros escolares, conocer los hábitos de sus estudiantes en cuanto al uso de herramientas electrónicas y soportes de comunicación online, así como saber, que, uno de los riesgos a los que los adolescentes y jóvenes se enfrentan es a sufrir ciberacoso o producir consecuencias negativas en otros compañeros por una inadecuada utilización de estos soportes móviles y virtuales. Es importante conocer el alcance del fenómeno y sus consecuencias para, poder prevenir e intervenir desde el marco escolar.

3. Caracterización de la problemática cyberbullying

El cyberbullying es un tipo de acoso que se caracteriza por “el uso de las tecnologías de la información y comunicación por parte de un individuo o grupo, deliberadamente y de forma repetitiva y hostil pretendiendo dañar a otro” (Belsey, 2005). A diferencia del acoso escolar cara a cara, en el ciberacoso las tecnologías (Internet, telefonía móvil, redes sociales, plataformas de difusión de contenidos, etc.) juegan un papel esencial como propagadoras de actos violentos o difamatorios. En algunas ocasiones, las tecnologías se usan como los principales medios para difundir el acoso, mientras que, en otras ocasiones, no necesariamente existe difusión, las tecnologías se usan para provocar directamente algún tipo de abuso o coacción, o incluso para aislar a un sujeto de un grupo social. Este tipo de actos violentos se caracterizan por la repetición en el tiempo de la conducta agresiva, la existencia de un desequilibrio de poder, de fuerzas, o de conocimientos tecnológicos entre la víctima y el agresor y la existencia de una intencionalidad manifiesta de causar daño a la víctima por parte del agresor. El cyberbullying o ciberacoso escolar se suele producir entre escolares

de edades similares, donde alguno de los implicados, o ambos son menores de edad. Aunque autores como Díaz Aguado (2005) sostienen que pueda existir un desconocimiento entre los implicados, es frecuente que entre ellos haya existido o exista una relación de amistad, o de noviazgo, es decir, el agresor y la víctima se conocen de forma presencial, o han establecido algún tipo de vínculo a través de plataformas virtuales.

Expertos en la materia (Jager, 2010) señalan que la utilización de forma continuada de Internet y las redes sociales junto con el hecho de que los menores de nuestro tiempo utilizan cada vez más tempranamente las nuevas tecnologías como parte de su vida diaria pueden ser algunas de las causas que producen casos de ciberbullying. En el mundo virtual, los menores se muestran confiados porque consideran que sus actos violentos están menos vigilados, o piensan que no tendrán castigos inmediatos, sin embargo, debemos hacer conscientes a los adolescentes y jóvenes que un elevado dominio tecnológico no está asociado con el conocimiento de los límites legales o el uso responsable de las tecnologías.

3.1 Implicados en el ciberbullying

En cualquier acto de violencia hay al menos dos implicados, **víctima** (quien padece el acoso) y **agresor** (quién realiza el acoso), pudiendo existir un tercero con rol de observador, también denominado **espectador**, que en función de la implicación que adopte ante el problema de ciberbullying puede convertirse en: reforzador del agresor: (que estimula la agresión), ayudante del agresor (que apoya al agresor), defensor de la víctima (que ayuda a la víctima a salir de la victimización) u observador ajeno (que no participa de ningún modo en la dinámica) (Rey y Ortega, 2007). Como agravante, en los casos de ciberbullying los observadores pueden ser más numerosos, ya que sencillamente y con un simple click pueden estar aprobando y fortaleciendo la conducta del agresor. Aunque no siempre sean conscientes de su rol, los estudiantes deben conocer que son espectadores todos aquellos que reciben algún mensaje a través de las tecnologías, de forma repetida, en el que se daña la dignidad de algún compañero. También son espectadores con capacidad para convertirse en reforzadores todos aquellos que sin recibirlo tienen conocimiento de que se están produciendo actos violentos en la red como pueden ser comentarios ofensivos, fotografías robadas, etc. Y lo más importante, son espectadores todos aquellos que sabiendo que se produce un abuso no lo denuncian a un adulto o la autoridad responsable.

La víctima puede ser cualquier estudiante que comienza a ser molestado o intimidado a través de una plataforma tecnológica. Es importante destacar que no existen rasgos típicos, el blanco de un acoso tecnológico puede ser cualquier menor. Esto es especialmente relevante porque en ocasiones la barrera tras la que el agresor esconde su identidad con las nuevas tecnologías promueve que no siempre sea el agresor más fuerte, grande o hábil verbal o físicamente que su víctima.

En cuanto al agresor, suele ser un estudiante que normalmente tiene alguna vinculación con la víctima (compañero de clase, amigo, etc.) que conoce, posee o sabe cómo acceder a información personal que podría dañar a la víctima o a su red social de contactos. También es característico de los acosadores tecnológicos que posean un dominio elevado en el uso de diversos dispositivos tecnológicos, así como un gran manejo de las redes sociales y otros espacios online que le son útiles para dañar y violentar a su víctima en la Red (Pessoa, Matos, Amado, y Jäger, 2011). Normalmente el agresor actúa con gran impunidad al percibir que en el medio online es difícil detectar sus conductas violentas. Al tratarse de una dimensión virtual, considera que resultará más difícil que los adultos que pueda sancionarle (padres, profesores...) puedan tener conocimiento de lo que está haciendo.

El poder del agresor se multiplica ya que es consciente de que al utilizar más mecanismos, en diferentes espacios y en cualquier momento, puede hacer más daño, y a la vez hacer partícipes a más personas, por ejemplo al poner en conocimiento público algunos datos, vídeos, comentarios, etc. ofensivos acerca de la víctima. Quizás lo más estimulante para el agresor pueda ser precisamente la rapidez. La red, como todos sabemos, tiene como característica fundamental la inmediatez y la gran difusión de información en breve periodo de tiempo, es por ello que los mensajes que el agresor hace llegar para violentar a la víctima llegan a cantidad de personas en poco tiempo.

3.2 Manifestaciones de Ciberbullying

Existen diversas clasificaciones del tipo de violencia caracterizado en la problemática del ciberbullying, en función del canal y medios a través del que se produce el abuso y en función del comportamiento de abuso que se ejerza en la víctima. Las formas de acoso pueden combinarse dependiendo del dominio tecnológico del agresor o de la intención de daño que pretenda causar a la víctima

Encontramos como principales canales utilizados para dañar a las víctimas (Smith et. al, 2008) el teléfono móvil (sms, mms, llamadas) o el ordenador (correo electrónico, salas de chat, mensajes instantáneos, páginas web personales) y como principales comportamientos el acoso instantáneo (mensajes amenazantes, peleas online), acoso con imágenes, desprestigio social, usurpación de identidad o también el acoso pasivo o exclusión de la víctima intencionalmente de algún grupo de relación online (Flores Fernández, 2006; Willard, 2007)

3.3 Consecuencias del ciberbullying

El ciberbullying es considerado un tipo de acoso indirecto, normalmente camuflado y en ocasiones anónimo porque, aunque el agresor conozca a la víctima, éste puede no querer que le identifiquen, utilizando estrategias para ocultar su identidad; y, precisamente, este desconocimiento del agresor magnifica el sentimiento de impotencia en la víctima.

El ciberbullying puede actuar de dos formas principales, en algunas ocasiones suele actuar como reforzador cuando las formas tradicionales de bullying o acoso dejan de ser atractivas o satisfactorias para quien las realiza, o bien actuar como un tipo de violencia sin presentar antecedentes, es decir, la víctima empieza a recibir sin saber por qué, formas de hostigamiento a través de las TIC. Entre los principales problemas encontramos que este tipo de acoso se hace público a más personas rápidamente por la gran difusión que permite el medio online, no se perciben inmediatamente los daños causados ya que a veces se hace en espacios web que la víctima no conoce, y este acoso invade espacios que forman parte de la privacidad de la víctima (su correo, su cuenta en una red social, su teléfono móvil...), desarrollándose en la víctima un claro sentimiento de desprotección (Hernández y Solano, 2007).

Este tipo de violencia también se caracteriza por provocar una mayor inseguridad a la víctima (Ortega et. al, 2008), ya que no existen lugares seguros donde pueda estar a salvo, teniendo la sensación de que en cualquier momento puede ser agredida. Además, debido al medio por el que se realiza la agresión, ésta puede ser observada por multitud de espectadores siempre que quieran de forma repetida, lo que hace que el daño potencial de la agresión permanezca en el tiempo, ampliando los efectos esperados como consecuencia de la misma.

4. La convivencia escolar y el uso de TIC

Las escuelas e institutos se configuran como espacios de convivencia, interacción y aprendizaje que no deben estar alejados o ajenos al contexto y realidad social en la que se enmarcan. Si la sociedad actual está dominada por el uso de pantallas, aparatos electrónicos y medios de comunicación masivos como Internet, los centros escolares deben adaptarse y buscar mecanismos para solventar nuevas problemáticas asociadas a su uso, como el caso concreto que tratamos en esta comunicación, el ciberacoso, que se concibe como un problema que afecta específicamente la convivencia pacífica de los estudiantes. Cuando los centros escolares quieren hacer frente a este fenómeno, la primera dificultad que encuentran es que es una problemática que supera los límites espacio-temporales del centro escolar ya que, a diferencia del acoso escolar cara a cara, tradicional, la violencia a través de las tecnologías no se da únicamente en el patio del centro o a la salida de las clases, sino que es un tipo de violencia que persigue a las víctimas y que continua acabada la jornada escolar. Es por ello que para los profesionales supone una dificultad detectar y encontrar este tipo de abusos que se ejercen al alumnado.

Que exista esta dificultad no supone, por otro lado, que los centros deban poner mecanismos específicos que rastreen este tipo de situaciones, es más, es importante conocer que el número de casos de ciberacoso escolar en nuestro país no es elevado. Las investigaciones revelan que los menores víctimas o agresores apenas superan el 10% del alumnado total, siendo mayores los porcentajes de víctimas 8% que de agresores que se encuentran en torno al 5% (Del Río Sádaba y Bringué, 2010; Tolsá, 2012). Sin embargo que sea un fenómeno minoritario no supone que no debamos prestar atención a este problema que afecta a adolescentes que, por su edad, se encuentran en un momento clave en la formación de su personalidad y este hecho exige que pongamos los medios necesarios para minimizar los riesgos asociados a este fenómeno (Del Río, Sádaba y Bringué, 2010).

Las escuelas deben comprender este fenómeno como un problema de relación social que afecta de manera negativa a la vida diaria de determinados alumnos en los centros de enseñanza. Es por ello que, entendiendo la convivencia escolar como “el entramado de relaciones interpersonales que se dan entre todos los miembros de la comunidad educativa, y en el que se configuran procesos de comunicación, sentimientos, valores, actitudes, roles, estatus y poder” (Ortega y Córdoba, 2008,

p.374), debemos articular mecanismos de resolución de conflictos ante problemas de relación interpersonal que puedan surgir entre los miembros de la comunidad educativa. Por ello, para lograr una adecuada convivencia escolar, es oportuno desarrollar en los centros lo que Ortega denomina un proyecto cosmopolita que consiste en formar a los alumnos en habilidades emocionales, afectivas e instrumentales que lo ayuden a procesar mejor los rápidos flujos de información y de contacto humano y a afianzar una identidad personal flexible y operativa, capaz de ejercitar la reciprocidad moral y una ética cívica” (Pérez Gómez 2007; Ortega, Monje, y Córdoba, 2009), y poder de esta forma afrontar de forma positiva y efectiva los problemas de relación social.

Es por ello que, desde el marco de la Pedagogía Social interesa destacar la importancia que tiene la formación del alumnado en competencia social en aras de una resolución dialogada y pacífica de los conflictos. Debemos dotar a los alumnos de habilidades que les ayuden a actuar en un mundo globalizado en el cual “los instrumentos y tecnologías que comunican y conectan no siempre se ven correspondidos con los sistemas sociales y morales que cohesionan, o deberían cohesionar” (Ortega 2007, p.34)

Este tipo de formación implica la intervención de toda la comunidad educativa y específicamente ante la intervención en la problemática concreta del ciberbullying se necesita una intervención interdisciplinar en la que los profesores encuentren apoyo en otro tipo de agentes sociales que colaboren en su resolución.

5. El educador social y la intervención frente al ciberbullying

Los educadores sociales son profesionales que han trabajado siempre cerca de los centros escolares, colaborando e interviniendo en diferentes aspectos y problemáticas a los que el marco escolar ha tenido que hacer frente. En algunas comunidades autónomas¹ forman parte de los centros escolares como profesionales de intervención socioeducativa y se encargan, desde los Departamentos de Orientación en la etapa de Secundaria y los Equipos Psicopedagógicos en la etapa de Primaria y en colaboración con el resto de agentes, de tareas específicas que favorecen la educación integral del alumnado.

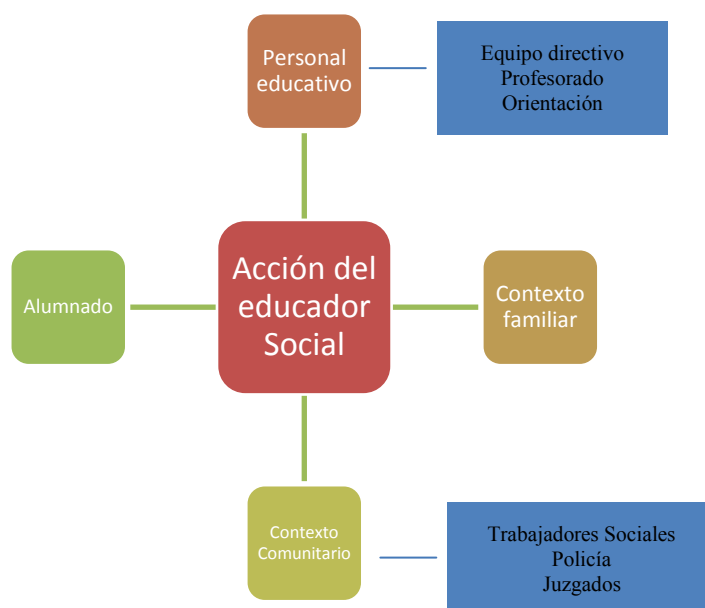
El perfil académico del educador social, le convierte en un profesional cuya especialización y competencias le permiten ejercer su trabajo desarrollando tareas de diversa índole dentro de los centros escolares. En un estudio de tesis doctoral se están examinando las tareas que se le asignan a este profesional en este ámbito concreto de intervención, destacando considerablemente la ocupación de educadores en (González, y Serrate, 2013):

- Programas y actuaciones a favor de la convivencia y prevención del maltrato escolar.
- Mediación en conflictos y participación en su resolución.
- Atención a la diversidad y programas de acogida.
- Tareas de prevención y atención al absentismo escolar.
- Programas de cooperación educativa, atención y organización de tareas de cohesión entre la escuela y la familia.
- Organización y gestión de servicios culturales y de ocio, programas y actividades de animación y participación.

Para hacer frente al ciberacoso como problema de convivencia en el entorno escolar, debe existir una importante implicación por parte todos los agentes educativos, tanto por el equipo directivo, como por el profesorado, por el mismo alumnado, por las familias e incluso por agentes externos al centro. La capacidad gestora y organizativa de trabajo educativo y comunitario del educador social le permite establecer, lazos de trabajo común con los distintos implicados en la problemática.

¹ Extremadura y Castilla La Mancha desde el año 2002 y más recientemente Andalucía desde el año 2006 incorporan a los centros escolares educadores sociales que trabajan principalmente en la etapa de secundaria enmarcando su trabajo dentro de los Departamentos de Orientación.

Ilustración 1 Acción del educador social en el marco escolar



La acción específica del educador social en el contexto del centro escolar debe tener objetivos claros con cada uno de los implicados en la problemática del mal uso de las tecnologías por parte de los adolescentes y jóvenes:

- **Personal educativo:** equipo directivo, profesorado, equipo de orientación. Es importante que el personal del centro escolar conozcan las características y consecuencias del ciberacoso. Conocer la problemática ayudará a establecer las medidas oportunas si existe, en su caso, incidencia relevante de este tipo de situaciones-problema en su centro escolar y, de esa manera, establecer formas concretas de intervención.
- **Contexto familiar:** desde el marco familiar en ocasiones se desconoce el uso, o mal uso, que los jóvenes y adolescentes realizan de las nuevas tecnologías, e incluso los riesgos a los que están expuestos por usar aparatos tecnológicos sin control. Es importante que comprendan la importancia de la seguridad en la red y las señales de alarma ante un posible problema de ciberacoso.
- **Contexto comunitario:** en otros entornos distintos, pero cercanos, al escolar se trabaja para prevenir posibles casos de acosocibernético a través de organización de campañas de información. Incluso algunos cuerpos especiales de seguridad se encargan de velar por la seguridad de los menores en la red. Es importante el contacto directo con otros profesionales que, desde el mismo contexto comunitario en el que se enmarca el centro escolar se esté trabajando ante este tipo de problemática para desarrollar acciones conjuntas y dentro de una misma línea de actuación.
- **Alumnado:** la intervención directa con el alumnado ayudará a comprender el fenómeno desde sus protagonistas, y nos orientará en la formación e intervención ante posibles casos de uso inadecuado de tecnologías.

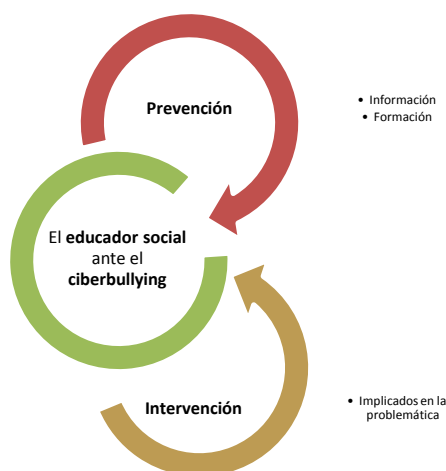
Para desarrollar acciones conjuntas con todos los implicados en el fenómeno del ciberbullying los centros escolares deben tener en cuenta a profesionales como los educadores sociales, cuyas características le permiten conjugar una acción conjunta dirigida a toda la comunidad educativa desarrollando tareas concretas desde la perspectiva de la prevención y desde la perspectiva de la intervención ante el fenómeno. La acción preventiva que el educador social puede desarrollar se organiza a partir de tres objetivos concretos. El primero de ellos es informar a la comunidad educativa (alumnado, profesorado y padres) de las características del ciberbullying de forma que les ayuden a comprender el fenómeno, así como informarles de las consecuencias de este tipo de actos. Es importante, como segundo objetivo, que se establezcan programas específicos de formación en el buen uso de las tecnologías y redes de comunicación a través de internet. Es esencial enseñar a los alumnos que las tecnologías son poderosas para fines positivos pero igual de poderosas para

conseguir fines de negativos, por ello hay que enseñarles a protegerse con medidas específicas ante este tipo de violencia al que se encuentran expuestos².

El tercer objetivo específico de la acción preventiva del educador social, consiste en la creación, de espacios en los que se facilite la comunicación entre alumnos y entre los alumnos y el profesorado para favorecer el buen clima escolar y mejorar así la conducta y actitud del alumnado frente a los conflictos de convivencia y relación interpersonal.

Cuando en los centros escolares se detectan problemas de ciberacoso, la acción interventora del educador social debe tener como objetivo fundamental la resolución del conflicto. El educador social puede implantar canales específicos para denunciar este tipo de hechos, así como establecer pautas específicas de reeducación conductual para agresores y alumnos observadores conscientes del problema, así como de atención específica a las víctimas. También pueden desarrollar programas específicos de mediación escolar que ayuden en la resolución pacífica del problema.

Ilustración 2 Actuación del educador social ante el ciberbullying desde el marco escolar



6. Conclusiones

Trabajar desde el ámbito escolar para prevenir e intervenir ante fenómenos como el ciberacoso, que sobrepasa los límites espacio-temporales de la escuela, no es tarea sencilla. Es importante tener en cuenta que existen profesionales como los educadores sociales que, en las Comunidades Autónomas donde están incorporados al sistema escolar, están demostrando realizar un trabajo eficaz en diversas tareas que buscan el desarrollo personal, la formación integral, el éxito académico y, específicamente, la mejora de la convivencia escolar y la resolución de conflictos (Serrate, 2012).

Se conjuga por tanto una intervención socio-educativa por parte de un profesional propio, hasta ahora, del marco social, en un espacio educativo en el que los problemas de convivencia que, en ocasiones derivan en problemáticas concretas de relación social, necesitan una intervención específica que de solución a los conflictos. Si bien, no siempre los profesionales del entorno escolar tienen las competencias, preparación ni el tiempo suficiente para responder a las nuevas necesidades escolares, por ello, consideramos que la incorporación del educador social como mediador, en colaboración con los diversos agentes de la comunidad educativa, puede desarrollar una labor importante en la resolución de conflictos y atención a la convivencia pacífica en los centros escolares.

² Existen diversos protocolos, guías de actuación específicas y recomendaciones para el buen uso de las tecnologías y prevención de situaciones de ciberacoso. Flores Fernández (2010) establece un *Decálogo para una víctima de ciberbullying* en el que se especifican recomendaciones acerca de cómo actuar ante ataques directos propios de una conducta violenta en la red.

7. Referencias bibliográficas

- Belsey, B. (2005). *Cyberbullying: An emerging threat to the "always on" generation*. Extraído de: http://www.cyberbullying.ca/pdf/feature_dec2005.pdf.
- Castells, M. (1999). *Internet y la Sociedad Red*. Lección Inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento (UOC). Extraído de: <http://www.forum-global.de/soc/bibliot/castells/InternetCastells.htm>.
- Del Río, J., Sádaba, C. y Bringué, X. (2010). Menores y redes ¿sociales?: de la amistad al cyberbullying. *Revista de estudios de juventud*, 88, 115-129.
- Díaz-Aguado, M.J. (2005). La violencia entre iguales en la adolescencia y su prevención desde la escuela. *Psicothema*, 4(17), 549-558.
- Flores, J. (2006). *Ciberbullying. Guía Rápida*. Extraído de: <http://www.pantallasamigas.net/proteccion-infancia-consejos-articulos/pdfs/pantallasamigas-ciberbullying-guia-rapida.pdf>.
- González, M. y Serrate, S. (2013). El educador social en la resolución de problemas y mejora de la convivencia en el contexto de los centros escolares. En M^a.C. Pérez y M. Molero (Coords.), *Variables psicológicas y educativas en el ámbito escolar* (pp.57-62). Almería: A.U.E.P.
- Hernández, M^a.J., González, S. y Jones, B. (2011). La generación Google. Evolución en las predisposiciones y comportamientos informativos. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 18, 41-56.
- Hernández, M^a.A. y Solano, I. (2007). Cyberbullying, un problema de acoso escolar. *RIED*, 10(1), 17-36.
- Jager, T. y cols. (2010). *Tomando medidas contra el cyberbullying. Un manual para formadores*. Extraído de: <http://www.cybertraining-project.org/book/es/>.
- Ortega, R. (2007). Competencias para la convivencia y las relaciones sociales. *Cuadernos de Pedagogía* 370, 32-35.
- y Córdoba, F. (2008). Psicopedagogía de la convivencia en un centro de educación secundaria. En A. Pontes (Coord.), *Aspectos generales de la formación psicopedagógica del profesorado de Educación Secundaria* (pp. 431-456). Córdoba: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Córdoba.
- , Monje, M. y Córdoba, F. (2009). La actualidad de los modelos legislativos de convivencia. Un metaanálisis. *Educar*, 43, 81-91.
- Pérez, A. (2007). La naturaleza de las competencias básicas y sus aplicaciones pedagógicas. *Cuadernos de Educación de Cantabria*, 1, 5-16.
- Pessoa, T., Matos, A., Amado, J. y Jäger T. (2011) Cyberbullying do diagnóstico de necessidades à construção de um manual de formação. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 18, 57-70.
- Rey, O. y Ortega, R. (2007). Violencia escolar: claves para comprenderla y afrontarla. *Aula abierta*, 10, 77-89.
- Serrate, S. (2012). La atención social y educativa específica en los centros escolares. En M. Ruíz (Coord.), *Ponencias Jóvenes investigadores 2012* (pp. 73-76). Salamanca: I.N.I.C.E.
- Smith, P.K., Mahdavi, J., Carvalho M., Fisher, S., et al. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49, 376-385.
- Tolsá Caballero, J. (2012). *Los menores y el mercado de las pantallas: una propuesta de conocimiento integrado*. Madrid: Foro Generaciones Interactivas.
- Willard, N.E. (2007). *Cyberbullying and cybertheats: Responding to the challenge of line social aggression, threats, and distress*. Champaign, IL: Research Press.